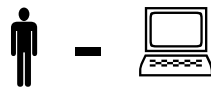


Intranett

- en studie av hvordan ansatte i en offentlig organisasjon bruker intranett



Hovedfagsoppgave

Kristin Svines Aksnes

Institutt for administrasjon- og
organisasjonsvitenskap
Universitetet i Bergen

Våren 2003

INNHALDSFORTEGNELSE

Kapittel 1 - Presentasjon av tema

1.0 Introduksjon.....	1
1.1 Intranett i Oslo kommune.....	3
1.2 EBY som studieobjekt.....	3
1.2.1 Organisasjonen.....	3
1.2.2 Intranett i EBY.....	4
1.3 Hva sier forskningen om bruk av intranett som informasjonskanal?	5
1.4 Problemstilling.....	6
1.5 Oppgavens disposisjon.....	7

Kapittel 2 - Teori og analyserammer

2.0 Institusjonalismen – på leting etter den organisatoriske virkelighet.....	9
2.1 Teori om menneskelig handling- passendelogikk og konsekvenslogikk.....	11
2.1.1 Konsekvenslogikk.....	11
2.1.2 Det passendelogikk.....	13
2.1.3 Logikkenes samspill.....	14
2.1.4 Rammer og adferd.....	16

Kapittel 3 - Metode og datagrunnlag

3.0 Innledning.....	18
3.1 Et case studie.....	18
3.2 Spørreskjema.....	19
3.2.1 Spørreskjema som metode.....	20
3.2.2 Utforming av skjema.....	21
3.2.3 Gjennomføring av brukerundersøkelsen.....	22
3.2.4 Kontroll av reliabilitet og validitet.....	24
3.2.5 Statistiske metoder og analyseteknikker.....	24
3.3 Intervju, deltagende observasjon og dokumentanalyse som metode.....	25
3.3.1 Gjennomføring av intervju, deltagende observasjon og dokumentanalyse.....	26
3.3.2 Kontroll av reliabilitet og validitet.....	27
3.4 Metodiske betraktninger.....	28

Kapittel 4- Presentasjon av studieobjekt

4.0 Innledning.....	30
4.1 Beskrivelse av organisasjon.....	30
4.2 Presentasjon av bakgrunnsvariabler.....	32
4.3 Avslutning.....	39

Kapittel 5- Hvordan bruker de ansatte intranett? Presentasjon av empiriske funn

5.0 Innledning.....	40
5.1 Hyppighet – i forhold til hvor ofte de ansatte pleier å bruke intranett.....	40
5.2 Spesifikk type informasjonsinnhenting - funn fra konkrete spørsmål om bruk.....	46
5.3 Generelt om informasjonsinnhenting internt.....	51
5.4 Informasjonsinnhenting i respondentens avdeling.....	55
5.5 Gjennomsnittstabell.....	62

Kapittel 6- Hvilken handlingslogikk karakteriserer bruken?

6.0 Innledning	65
6.1 Operasjonalisering av logikkene.....	65
6.2 Faktisk bruk – brukeradferd	66
6.3 Rammene.....	68

Kapittel 7- Hva kan forklare variasjon i bruk av handlingslogikkene ?

7.0 Innledning.....	71
7.1 Institusjonens autoritetscenter for produksjon av verdier, identiteter og regler	71
7.2 Handling som vane	72
7.3 Forhold mellom ramme og faktisk bruk.....	74
7.4 Oppsummering og avslutning.....	77
7.5 Praktiske implikasjoner for etaten	78
7.6 Videre studier	78

LITTERATURLISTE

VEDLEGG

Kapittel 1– PRESENTASJON AV TEMA

1.0 Introduksjon

Informasjon- og kommunikasjonsteknologi (IKT) anses som et av de viktigste virkemidlene for å sikre større grad av samordning og koordinering innen dagens offentlige forvaltning.

Forventninger til informasjonsteknologien (IT) kan allerede finne uttrykk i NOU 1989:5 *En bedre organisert stat*, som kom ca. 5 år før web-løsninger¹ første gang ble tatt i bruk : ”I

forvaltningen frembringes informasjon som grunnlag for og resultat av virksomheten.

Informasjonen foreligger i økende grad i elektronisk form. Dette åpner for store muligheter for mer effektive arbeidsformer i forvaltningen. En utnyttelse av disse mulighetene vil kunne bli en viktig drivkraft i forvaltningsutviklingen fremover, enten hovedvekten legges på

rasjonalisering i og mellom institusjoner eller på service ovenfor publikum” (min understrekning). I *Elektronisk forvaltning - Handlingsplan 1999-2001* oppsummerer Arbeids-

og administrasjonsdepartementet (AAD) fire forvaltningspolitisk mål fra *St. prp. Nr. 1 (1998-99)*. To av dem berører også krav til arbeidet innad i statsforvaltningen, nemlig mål om politisk styrbar forvaltning og videre mål om en effektiv og resultatorientert forvaltning.

Videre i handlingsplanen 1999-2001 står det at: ”Gjennom å støtte forvaltningens arbeidsprosesser og samhandling internt og eksternt, kan IT bidra til en effektiv og resultatorientert forvaltning. Gjennomtenkte IT-løsninger kan bidra til nye og effektive metoder for lagring og deling av informasjon”. Lengre ute i handlingsplanen nevnes intranett som et velegnet verktøy (s. 24).

Satt på spissen kan en påstå at det i den offentlig forvaltningen i dag finnes en forestilling om at det er et stort behov for kommunikasjon- og informasjonsspredningssystemer i forvaltningsenhetene. En snakker da her om systemer som skal bidra til økt effektivisering, bedre og raskere oppgaveløsning og beslutninger internt i forvaltningen.

Satsingen på IKT er ikke bare et norsk fenomen, men også en del av en internasjonal trend, hvor IKT blir sett på som et viktig virkemiddel i endring av offentlig sektor i sin helhet. Fornyning av offentlig forvaltning har stått sentralt internasjonalt i en del år nå, og i Norge har dette fokuset spesielt vært på indre (interne) reformer (Christensen & Lægreid 1998), som har lagt grunnlaget for nye styringsreformer innen bl.a. økonomi, planlegging og personell basert på en insentiv modell. Et sentralt element i endringen av offentlig forvaltning er en overgang

¹ Løsninger basert på HTML programspråk-og TCP/IP protocol web browser, webserver, såkalt Internett teknologi.

fra regelstyring til målstyring. Målstyring krever skjønnsvurdering, og skjønnsvurdering krever større grad av samordning og koordinering. **Informasjon og kommunikasjon blir derfor viktig, intern kommunikasjon blir viktig** (Fjelde,1999).

I en kartlegging gjort av Statskonsult (2002a), på oppdrag og i samarbeid med Arbeids- og administrasjonsdepartementet, viser tall fra mai og juni 2002 status for offentlig (statlig) IKT- bruk. I tillegg til fagsystemer og diverse typer administrative systemer,² viser kartleggingen at alle enheter i statsforvaltningen har egne internettsider (dog med varierende kvalitet og mengde innhold), og disse anses som en viktig kanal utad. Internettsidene er også ofte knyttet til interne systemer eller baser. Kartleggingen viser også at en god del av enhetene i statsforvaltningen også har satset på å bygge opp intranett. Intranett er en lukket webløsning (lukket informasjonsnettverk), som bygger på samme tekniske prinsipper (TCP/IP protocol web browser, web server) som Internett, men hvor det kun er ansatte i en organisasjon som har tilgang. Intranett brukes også ofte som et portal hvor en kan nå diverse fagsystemer, baser eller administrative systemer. En IKT-undersøkelse³ av Kommunenes sentralforbund gjennomført 2002, viser at 78% av kommunene hadde intranettløsning i deres IKT-plan. Og på spørsmål om intranett ble benyttet som fellesverktøy for kommunens ansatte, svarte 46% ja, 44% nei og 11% svarte vet ikke/ubesvart.

Jeg har nå slått fast at det satses på bruk av intranett i offentlig forvaltning i dag. Det viser ovennevnte tall og den tidligere nevnte påstand om at det i det offentlige forvaltning finnes en forestilling om stort behov for informasjon- og kommunikasjonssystemer, og en sterk tro på elektroniske kanaler som effektiviserings- og rasjonaliseringsvirkemidler. Til tross for denne satsning på intranett finnes det til nå lite samfunnsvitenskapelig forskning på norsk offentlig forvaltning som tar for seg de ansattes bruk av intranett . Statskonsult har ingen planer om å kartlegge dette på det nåværende tidspunkt, men sier samtidig at de sterkt anbefaler de statlige virksomheter å ta intranett i bruk.⁴

Ut i fra at det satses og legges stor vekt på bruk av intranett, er jeg av den oppfatning at det vil være svært interessant å se på hvordan de ansatte i en organisasjon, tar intranett som informasjonssystem (el. kanal) i bruk.

² Fagsystem: eksempelvis Windows 2000. Administrative systemer: eksempelvis tidtakingssystem (arbeidstid).

³ "IKT i kommunene" Kommunenes beskrivelse og vurdering av IKT-situasjonen. KS 30.01.2002. Responser var på 61%, dvs. 268 kommuner. Skjema var sendt ut og rettet til kommunens rådmann.

⁴Kilde: telefonsamtale 26.10.01 med Egil Jacobsen, Statskonsult

1.1 Intranett i Oslo kommune

De siste to-tre årene har introduksjonen av et felles intranett stått sentralt i Oslo kommune. Oslo kommune la vekt på at de ønsket et ”lim” i organisasjonen, og intranett ble sett på som det viktigste verktøyet til å fungere som et slikt lim, og videre skape en kunnskapsforvaltning internt, effektivisere informasjonsutvekslingen internt samt være kostnadsbesparende og påvirke oppbygningen av en konserntankegang⁵. Intranett ble i Byrådsak 1096/2000⁶ pålagt alle virksomheter i Oslo kommune med ferdigstillelse i løpet av 2000. Det ble her også stilt krav til innhold og kvalitet. Samtidig ble det pålagt de virksomheter som allerede hadde egne intranettløsninger å legge disse ned, og kun ta i bruk kommunens sentrale løsning. Hver enkelt virksomhet måtte også utpeke en webredaktør hvorpå vedkommende ble sendt på kurs i bruk av publiseringsverktøyet. Implementeringen foregikk gjennom informasjon gitt fra sentralt hold (på møter i kommunens it-forum, informasjonsforum, etatssjefmøter) i tillegg til at det ble holdt kurs for de lokale webredaktører m.m. Til tross for pålegg om å legge ned egne intranettløsninger har en del virksomheter valgt en kombinasjon av bruk av egen intranettløsning og kommunens intranettløsning. Det har gitt større muligheter til raskt å knytte opp interne (etat) baser eller systemer til den sentrale intranettløsningen, videre gi brukerne tilgang til interne (etat) sider uten å ta i bruk passord hver gang de skal inn på de interne sider. Interne sider vil si at andre virksomheter i kommunen ikke kan se eller lese sidene. For å lage interne sider for etaten gjennom kommunens sentrale løsning krever det at en må passord beskytte sidene.

1.2 EBY som studieobjekt

1.2.1 Organisasjonen

Studieobjektet i denne oppgaven er Eiendoms- og byfornyelsesetaten (EBY), i Oslo kommune. Etaten forvalter kommunens grunneiendommer (utleie, salg og tomtefeste), som utgjør 35 % av Oslo sitt grunnareal eller 140 millioner m². Oslo kommune eier også 60 millioner m² grunneiendom utenfor byen, fordelt på rundt 40 kommuner. Etaten har også ansvar for byfornyelse, både bygningsteknisk kvalitet og kvalitet på eksempelvis indre gårdsrom. Etaten forvalter ulike tilskuddsordninger knyttet til byfornyelse. I tillegg har etaten ansvar for å drive byens kommunale torg, og i samarbeid med andre etater sørge for riktig bruk av byens gågater og fortau. Etaten har de siste ti årene solgt eiendom for nærmere 9 milliarder kroner, og i år 2001 solgte etaten eiendommer for 1,2 milliarder kroner.

⁵ Kilde: brev av 20/10-00; avsender Rådhuset, byrådslederens avdeling, informasjonsenheten.

⁶ 1096/2000: ”Felles løsning for web-basert publisering, interaksjon og tjenestefordeling”. Vedtatt 17.02.00.

Antall leiekontrakter i år 2001 lå på 1088 og av disse utgjorde 308 nye kontrakter. EBY ble opprettet 1. juli 2001, da Bolig- og eiendomsetaten (BOE) ble delt opp i EBY og Boligvirkemiddeletaten (BVE).

Organisatorisk er EBY i 2002 midt inne i en omorganiseringsprosess, hvor Torg- og gate avdelingen legges inn i en *Eiendomsforvaltningsavdeling*, Byfornyelsesavdelingen omgjøres til en *Boligutviklingsavdeling*, mens prosjekter i Eiendomsavdelingen løftes ut til en egen *Utbyggingsprosjektavdeling* og resten av Eiendomsavdelingen omgjøres til *Eiendomsutviklingsavdeling*. I tillegg til en stabsavdeling ved navn *System – og organisasjon*, opprettes det sentralt en egen *Markedsavdeling*, som vil ha ansvaret for markedsundersøkelser og driften av Internett og intranett. I forbindelse med omorganiseringen har ledelsen valgt å utlyse en rekke stillinger eksternt, spesielt da lederstillinger, hvorpå hele ansettelsesprosessen var ferdig utpå høsten 2002.

1.2.2 Intranett i EBY

Intranett har vært i drift kontinuerlig fra 1997 i BOE, og fra starten av da EBY ble opprettet 1. juli 2001. Intranett har hele denne tiden vært et separat informasjonssystem. Det vil si at ingen andre it-systemer (e-post, saksbehandlingssystem og lignende) har vært knyttet til intranettet på den måten at en får tilgang til it-systemet via intranett. De ansatte må åpne browseren på samme måte som de må åpne andre programmer som ligger på desktoppen, som for eksempel, Word, Excel, intern eller eksternt e-post (mail) eller andre programmer de har. Samtidig som EBY ble opprettet som ny organisasjon, så ble etaten knyttet til et felles intranett for hele kommunen. Etaten valgte som en overgang en kombinasjon av egen intranettløsning og kommunens sentrale intranettløsning, men satset på å gå fullstendig over til å bruke kommunens løsning i løpet av 2002. Hovedårsakene til kombinasjonen var muligheten for å linke fra interne sider til kvalitetssikringsprosedyrer (Ks-prosedyrer eller rutiner) i arkivsystemet, og videre linke til referatdokumenter uten bruk av passord. Intranettløsningen fremstår som en helhetlig intranettløsning, hvor kun design skiller mellom nivåene. Det vil si at en etat som EBY har egne sider på intranett, men samtidig kan de klikke seg ut av etatens sider og oppsøke andre etater og virksomheter i Oslo kommune. Således har intranettet to nivåer.

Da BOE ble delt inn i EBY og BVE, ble alle i den sentrale informasjonsstaben som hadde det overordnede ansvaret for drift og innholdspublisering på intranett med til BVE. Ansvaret for intranett i EBY ble lagt til en lokal webredaktør i en driftsavdeling. Webredaktøren hadde fra tidligere av ansvaret for å jobbe med intranett knyttet til egen

avdeling, og videre delta i en webredaksjon ledet av den sentrale informasjonsstaben da BOE eksisterte. Ansvarsområdet for webredaktøren ble altså utvidet betraktelig, fra å gjelde egen avdeling til hele etaten. I begynnelsen var driften delvis preget av at ikke alt fungerte som normalt, det vil si tekniske problemer knyttet til linker som var ute av funksjon, at innholdet ikke alltid var like oppdatert og rutiner var ikke opprettet. Webredaktøren hadde en runde i samtlige avdelingsmøter hvor hun sammen med etatens Internett- ansvarlige presenterte etatens Internett og intranett. De oppfordret da ansatte til å delta i utviklingsarbeidet og komme med blant annet ideer om hva en burde ha av innhold (informasjon) på intranett. Vedkommende webredaktør sluttet for å begynne i ny jobb i mai 2002, og da ble arbeidsoppgavene flyttet til annen person som fra etatens opprettelse hadde hatt ansvaret for etatens Internett. Fra mai fikk altså etaten en webredaktør med ansvar for både Internett og intranett. I en samtale med den nye webredaktøren for intranett (21.06.02) forteller vedkommende at arbeidet med intranett kom i tillegg til andre løpende informasjonsoppgaver, og at situasjonen mht. til intranettarbeidet derfor har vært preget av underbemanning og mangel på sentrale styringsdokumenter som rutiner og ansvarsforhold. I tillegg hadde stillingen som markedsjef (overordnede for webredaktøren) for en markedsavdeling lenge vært ubesatt, slik at opprettelsen av avdelingen hadde latt vente på seg. Arbeidet med å få på plass styringsdokumenter (rutiner, strategi (mål) for intranett og lignende) ble derfor først fokusert på først sommeren 2002. I mellomtiden hadde gamle styringsdokumenter delvis vært i bruk, og prinsippet om at intranett skal være etatens hovedkanal internt hadde vært førende. I tillegg hadde webredaktøren jobbet etter mål om at intranett skulle ha en etatsprofil, hvor etaten i sin helhet var i fokus og ikke avdelingene. Dette ble gjort for å bidra til å forsterke en etatsidentitet i en omorganiseringsprosess. Fra tidligere av hadde det i følge webredaktøren vært klare kulturforskjeller mellom avdelingene i BOE når det gjaldt holdninger til informasjonskanaler som e-post, intranett og ulike typer møter.⁷

Det kan således være interessant å se på hvordan de ansatte i EBY bruker intranett, og dette er tema i denne hovedoppgaven. Fokuset er ikke på implementeringen av etatens intranett, men oppgaven har i stedet form av en organisasjonsteoretisk analyse av de ansattes handlinger som informasjonssøker i en organisasjon hvor intranett er i bruk.

1.3 Hva sier forskningen om bruk av intranett som informasjonskanal?

Samtidig som det har vært en eksplosiv økning i antall organisasjoner som har tatt intranett i bruk, har det siden 1995 i følge Scott, J. (1998) vært et skred av artikler som har omhandlet

⁷ Internkommunikasjonsspørreundersøkelser utført av informasjonsseksjonen i BOE i 1997,1998 og 1999.

intranett, mens empirisk forskning om bruk av intranett har manglet. Denne konklusjonen forsterkes ved egne søk i ulike litteraturlister. De fleste artikler som omhandler intranett dreier seg enten om informatikk og hvordan bygge opp og implementere et solid system, eller preges av mer useriøs organisasjonslitteratur av kommersielle aktører som ønsker å selge eget publiserings- system, skreddersydd for akkurat din organisasjon. Det er likevel noen empiriske undersøkelser på feltet. Curry & Stancich (2000) viste i en casestudieundersøkelse at 79 % av brukerne følte at intranett var en del av arbeidet deres, og at hele 83 % mente at det øket deres produktivitet. Videre foretrakk hele 88 % webbasert informasjon fremfor papirbasert informasjon. Cumming & Cuthbertson (2001) gjennomførte en undersøkelse i 1999 blant 23 'government departments' i Storbritannia. De fant ut at 90 % av organisasjonene hadde introdusert intranett, mot kun 35 % i 1997. Videre var intranett fra desktop gjort tilgjengelig til omtrent alle ansatte. Organisasjonens hovedmotiv med å innføre intranett var ønske om å forbedre kommunikasjonen internt, øke effektiviteten og produktiviteten, og videre blant annet redusere papir- og distribusjonskostnader. Driften av intranett varierte, og de fant ut at en femtedel av organisasjonene hadde en IT-seksjon som stod ansvarlig, bibliotekarer stod ansvarlig i en tredjedel av tilfellene og omkring halvparten hadde lagt ansvaret hos informasjon- eller publikasjonsseksjonen. Når det gjaldt innhold, så ble det i 55 % av tilfellene publisert fra en sentral enhet, mens andre hadde valgt å desentralisere publiseringen, det vil si at flere hadde skrivegang ute i organisasjonen på ulike nivå. De mest populære sidene viste seg å være de med utlysninger av ledige stillinger og vikariater, tett fulgt av 'staff directory'. Det overraskende ved Cumming & Cuthbertson sine funn var at hele 60 % var uenige i at intranett hadde bedret effektiviteten og produktiviteten. Videre svarte 80 % at det var mangel på forståelsesevne på bruk av intranett, dette til tross for at de utvalgte organisasjonene hadde et intranett som i utgangspunktet var ferdig implementert og vært i bruk en stund. Straub & Beauclair (1988) hevder at organisasjoner i økende grad er avhengige av teknologi for å øke deres effektivitet. Men ny teknologi som skal øke effektiviteten garanterer ikke at dette skjer, det er flere faktorer som spiller inn i følge Allen, Gotcher & Seibert (1993). Blant annet mener sistnevnte at fremtidig forskning derfor også bør fokusere på hvordan folk vurderer troverdigheten og nytten av diverse kanaler.

1.4 Problemstilling

Jeg vil i denne studien ta for meg tre delproblemstillinger:

- i. Hvordan bruker ansatte intranett?
- ii. Hvilken handlingslogikk karakteriserer bruken?
- iii. Og hva kan forklare variasjoner i bruk av handlingslogikkene?

Problemstillingene tar hovedsakelig utgangspunkt i March & Olsen sine handlingslogikker som jeg vil utdype nærmere i kapittel to. Handlingslogikk ("logic of action") er et begrep som står sentralt i March & Olsen sine arbeider. Handling ("action") er her først og fremst en kognitiv prosess, og skjer i det mennesket kognitivt tar en beslutning. Logikk ("logic") betyr her at en kognitiv handling har en eller annen innbygget form (slutningsregel) eller tankerekke. I et organisatorisk perspektiv ses handling i følge March & Olsen som å være en del av en større sosial setting.

Selve formuleringen av problemstilling tar utgangspunkt i et ønske om å prøve ut ideer om handlingslogikker på et nivå det har vært lite forskning på. Generelt sett kan en si at det har vært foretatt lite empirisk forskning knyttet til disse handlingslogikkene, imidlertid har logikkene vært gjenstand for en rekke artikler og videre begrepsutvikling, også av andre forskere enn March & Olsen (Christensen & Røvik 1999, Eriksen 1999, Magnussen 1999, Sending 1999 mfl.). Videre er problemstillingens karakter formet av et ønske om å se nærmere på fenomenet intranett i en normal drift situasjon - en beskrivelse av hvordan ansatte i en offentlig organisasjon bruker intranett. Det vil si at studien ikke tar opp implementeringsproblematikken av et IT system, som en kan finne en del empiriske studier av. Med normal situasjon forstår jeg som at studieobjektet ikke er midt oppi en større omorganisering av organisasjonen eller krisesituasjon i drift av intranett. Problemstillingen er også formet av et ønske om å utføre et case studie i en offentlig organisasjon. En problemstilling starter ofte med en ide om tema, og justeres både i kraft av teori og valg av metode. Det å dele problemstillingen i tre delproblemstillinger klargjør både hva en ønsker å gjøre, hvordan en skal henge sammen de ulike elementene, videre hvordan en skal gjennomføre selve case studien.

1.5 Oppgavens disposisjon

I sin helhet består oppgaven av syv kapitler, hvor vi med utgangspunkt i dette kapittel går over til kapittel to som tar for seg analyseramme og teori. Målet er å knytte tema til teori.

Kapittel tre presenterer valg av metode og datagrunnlag, og målet er her å synliggjøre sammenhengen mellom valg av teori og metode.

Kapittel fire gir en grundigere presentasjon av studieobjektet, med fokus på faktorer som er av betydning for undersøkelsen. Videre gies en presentasjon av bakgrunnsvariablene som er med i spørreundersøkelsen.

Kapittel fem er en presentasjon av empiriske funn gjennom tabeller og kommentarer til disse. Resultatene fra undersøkelsen er i fokus, det vil si beskrivelse av faktisk bruk uten at dette tolkes ut fra perspektiv og teori. Kapittelet gir således svar på oppgavens første problemstilling.

I kapittel seks forsøker jeg å operasjonalisere logikkene, og videre beskrive funnene ut fra perspektiv og teori. Kapittelet gir svar på oppgavens andre problemstilling.

Kapittel syv er et forsøk på å forklare variasjon i handlingslogikkene, og har dermed en mer diskuterende form enn de tidligere kapitlene. Kapittelet er svar på oppgavens tredje problemstilling.

Kapittel 2 – TEORI OG ANALYSERAMMER

2.0 Institusjonalismen - på leting etter den organisatoriske virkelighet

Den vanligste måten å begynne å beskrive det institusjonelle perspektivet på, er å si at det er lettere å beskrive hva det *ikke* er, enn hva det er. Scott (1995) opererer derimot med tre pillarer (retninger) han mener institusjonalismen består av: regulativ, normativt og kognitiv. Den første retningen ser på sosial handling som instrumentell logikk ("logic of consequence"), den normative av en passendelogikk ("logic of appropriateness") og den siste av en 'orthodoxy' - logikk. Peters (1999) skiller mellom syv varianter av nyinstitusjonalisme i bruk innen statsvitenskap: normativ, rasjonelle valg, historisk, empirisk, sosiologisk, interesserepresentasjon og internasjonal politikk. Peters normative institusjonalisme svarer i stor grad til det Scott omtaler som normative inntak (Roness 2000:187). Definisjonen her av 'institusjon' er flertydig, men oppsummert kommer det klart frem at: "It is a collection of values and rules, largely normativ rather than cognitive in the way in which they impact institutional members, as well as the routines that are developed to implement and enforce those values" (Peters 1999:29). Retningen sprang ut fra March & Olsen sine arbeider, hvor de satte fokus på empiriske avvik: "what we observe in the world is inconsistent with the ways in which contemporary theories ask us to talk" (March & Olsen 1984:747). De mente at noen retninger av nyinstitusjonalismen (som det senere ble kalt) var delvis på avveie, og at nyinstitusjonalismen burde ta opp en del av de trekk tidligere institusjonelle analyser vektla.

Eksempel på empirisk avvik er hva Feldman & March (1981) fant i deres studie av informasjon i organisasjoner: rasjonelle teorier antyder at vi samler inn informasjon blant annet fra et kostnad-nytte perspektiv, mens Feldman & March fant at ledere samlet inn mye mer informasjon enn hva som var både nødvendig og relevant. Spørsmålet ble da for Feldman & March hvordan en skulle analysere for å finne forklaring på slike "irrasjonelle" handlinger. Svaret lå i nyinstitusjonelle (normative) analyser av mer sosiologisk art, som tar utgangspunkt i at individuelle handlinger også er et resultat av en institusjons normer og regler: individer velger ikke fritt mellom institusjoner, tradisjoner, sosiale normer eller legale prosedyrer. "Actors associate certain actions with certain situations by rules of appropriateness" (March & Olsen 1984:741). Sentralt står sosialisering, læring, konvensjoner, normer og da individets søken etter identitet eller og rolle i et kollektiv. Individuelle handlinger kan altså ikke forstås uten å bli sett i sammenheng med kulturelle og historiske rammer. Perspektivet er normativt ut i fra "...the very strong emphasis these authors place on the norms of institutions as means of understanding how they function and how they determine, or at least shape, individual

behavior” (Peters 1999:19). Denne logikken preges sterkt av moderne sosiologi og psykologi, som Geertz (1991) oppsummerer ved å beskrive ”mennesker som ytterst meningssøkende art”.

Nyinstitusjonalismen inneholder en rekke ulike fremgangsmåter til institusjonelle fenomen, eksempelvis institusjonell endring, opprettholdelse/vedvarelse og beslutningstaking (institusjon-organisatorisk/individuell handling). Min studie ser på samspill institusjon-individ. I følge March & Olsen vil institusjoner som oftest ha en viss type handlingsmåte, det vil si at en institusjon som er god til å påvirke medlemmenes handling vil få medlemmer som tenker mer på om deres handlinger er i tråd med gjeldende normer i organisasjonen, enn hvilke personlige konsekvenser det får for dem selv. Det vil si at individene i organisasjonen vil gjøre bevisste valg, men valgene vil forbli innen visse rammer ut i fra de dominerende institusjonelle verdier. ”Those choices also will require that each individual make an interpretation of just what is the dominant institutional values; even the most thoroughly developed institution will leave many areas of behavior open to interpretation by individual members” (Peters 1999:29). Peters tar blant annet utgangspunkt i det siste i hans kritikk av March & Olsen sin institusjonelle oppfatning av samspillet institusjon-individ. Han spør blant annet ”Where do the rules and norms that are argued to shape institutions and to govern behavior within those institutions come from?” (1999:31).

Det institusjonelle perspektivet er et perspektiv som har blitt kritisert fra flere hold. Kritikk som går igjen kan sies å domineres av følgende innvendinger (Magnussen 1999):

- a. umulig å operasjonalisere for empiriske studier (for altomfattende)
- b. forklarer i mindre grad hva som er mulig enn hva som ikke er mulig i institusjonell kontekst.
- c. mangler eksplisitt teoretisering rundt den gjensidige innflytelse mellom institusjonelle føringer og politiske strategier, rundt interaksjonen mellom ideer, interesser og institusjoner.
- d. tautologi og reduksjonisme
- e. tilbyr utvetydige definisjoner av prinsipielle fenomener som man undersøker
- f. fronter ikke problemet mellom individuell og kollektiv handling.

Disse kritiske bemerkningene kan også ses på som utfordringer for dem som skal gjennomføre studier av institusjonell karakter. Min oppgave berører delvis noen av disse punktene i kapittel tre, seks og syv, det vil si i metode, tolkningen av funn og forklaring på variasjon. Denne oppgaven vil imidlertid ikke legge mer fokus på det institusjonelle perspektiv sine utfordringer. En kan imidlertid finne de fleste av de ovennevnte innvendinger

i en artikkel av Peters: "Political Institutions, Old and New" (1996). At det gis innvendinger mot det institusjonelle perspektivet er ikke nødvendigvis en grunn til å forkaste det, heller det motsatte – å videreutvikle det.

2.1 Teori om menneskelig handling- passendelogikk og konsekvenslogikk

Innenfor institusjonell teori trekker March & Olsen et skille mellom to handlingslogikker hvor sosial handling er basert enten på en konsekvenslogikk ("logic of consequence") eller en passendelogikk ("logic of appropriateness"). Samtidig som March & Olsen opererer med et slikt skille, argumenterer de også for at enhver handling ikke nødvendigvis kan forklares ut i fra en konsekvenslogikk eller en passendelogikk. En handling vil kunne inneholde elementer av begge handlingslogikkene. "The descriptive question is whether (or when) one logic is more likely than the other to be observed as the basis of actual behavior"(1998:949). Dette er et viktig poeng og utgangspunkt for min studie, for målet er å fange den reelle handling. For å forstå denne kompleksiteten bedre, vil jeg ta for meg hver av disse handlingslogikkene og forsøke å eksemplifisere dem ut i fra studiens tema. Deretter vil jeg ta for meg logikkens samspill, og gå nærmere inn på studiens teoretiske utgangspunkt.

2.1.1 Konsekvenslogikk

Konsekvenslogikken er konsekvensorientert og preferansebasert ut i fra at aktør(er) følger følgende logikk: a) alternativer b) forventninger c) preferanser d) beslutningsregler.

Spørsmålet om *alternativer* dreier seg om hvilke handlinger som er mulige. Spørsmålet om *forventninger* omhandler hvilke kommende konsekvenser som kan oppstå knyttet til de mulige alternativene, og spørsmålet om *preferanser* tar for seg hvor verdifulle de ulike kommende konsekvensene er for den som beslutter. Siste spørsmål om *beslutningsregel* setter fokus på hvordan en skal velge mellom de ulike alternativene ut fra deres verdi knyttet til konsekvensene. All handling er således konsekvensorientert ut fra at handling styres av forventninger om fremtidige effekter av nåtidige handlinger, videre preferansebaserte ut i fra at konsekvensene evalueres i forhold til personlige preferanser. I konsekvenslogikken finner en igjen den instrumentelle rasjonalitet, den rasjonelle aktør handler kalkulert og motivert ut i fra preferanser og "...anticipation of consequences" (Eriksen 1999:220). I konsekvenslogikken vektlegges egeninteresser og hvordan aktørene mest mulig kan få gjennomslag for sine interesser. Det sentrale utgangspunktet er at det er interessekonflikt mellom individene, og at kollektiv handling springer ut fra egeninteresser, og ikke delte verdier eller preferanser. I min studie tar jeg utgangspunkt i at rasjonelle handlinger er begrenset, det vil blant annet si at selv

om logikken vektlegger individenes egeninteresser tas det høyde for at institusjoner kan påvirke individenes handlinger ved å sette rammer, eller spilleregler, for handlinger. Et sentralt element er at ethvert individ som handler må foreta tolkninger, tolkninger som kan være påvirket av ”strukturelle trekk ved dei organisasjonane som aktørane er forankra i og den historiske arven til desse organisasjonane” (Roness 2000:184). I min studie vil slike rammer eksempelvis settes ved at ledelsen vedtar at samtlige ansatte skal gå på opplæringskurs i bruk av intranett, eller legge ned forbud mot å skrive ut telefonlisten slik at en sparer papir. Konsekvenslogikken fanger derved både opp den formelle rasjonalitet som omfatter regler, og den praktiske rasjonalitet som tar for seg interesser (Magnussen 1999). Et annet element i den begrensede rasjonaliteten innebærer at en handler ”...on the basis of incomplete and possible biased information” (March & Olsen 1996:250). Utgangspunktet er således at søken etter informasjon er kostbart, så en velger å ”...invest in information up to the point at which the marginal expected cost equals the marginal expected return” (March 1994:25).

Å handle ut i fra en konsekvenslogikk knyttet til det å være ansatt i EBY, kan innebære at dersom en eksempelvis ønsker å finne svar på hva en får utbetalt i lønn ut i fra de ulike lønnstrinn, så vil en vurdere 1) alternativer: a. intranett b. Sende e-post til personal c. ringe/snakke med personal d. spørre kollega e. spørre overordnede. 2) forventninger: spørsmål som eksempelvis om en kan bry overordna med et slikt spørsmål, han / hun har mye å gjøre for tiden, og hva blir konsekvensen om en spør ham? Blir han sur, får man svar? Kan en forvente å få et bedre svar ved direkte kontakt, får man i utgangspunktet bedre svar fra en i personaleksjonen fordi de vet mest om personaltema? 3) preferanser: spørsmål som eksempelvis hvordan en selv foretrekker å få svar, kanskje en foretrekker å snakke med folk, eventuelt at en foretrekker å finne ut av ting selv, hvor fort en trenger å få svaret? Sitter en to kontorer bortenfor personalkonsulenten kan en raskere få svar ved å gå bort til ham, enn å slå opp på intranett. 4) beslutningsregler: Ledelsen i EBY har sagt intranett er etatsens viktigste hovedkanal internt, i den setningen ligger det en sterk anbefaling om bruk av intranett. Men mye av den informasjonen som ligger på intranett kan en også få gjennom andre kanaler, og det er ikke vedtatt et formelt forbud om å benytte disse. Men eksempelvis kan den ligge en intern regel hos for eksempel personaleksjonen om at en ikke gir svar på spørsmål en kan få svar på ved å gå inn på intranett, og at en da når folk ringer henviser til hvor på intranett de kan finne det. Annet kan være at en kun finner lønnstabellen på intranett, hvorpå lønnstabellen da ikke kan gis i andre kanaler enn muntlig eller intranett. Et annet element her

er aktørenes egne beslutningsregler, for eksempel knyttet til tid og presisjon. Skal en velge ut i fra det som gir raskest svar eller det som gir mest nøyaktig svar?

2.1.2 Passendelogikk

I passendelogikken snakker en om handling og beslutninger ut i fra regler og identiteter:

March (1994) utdyper dette: a) gjenkjenning: hvilke type situasjon er dette?

b) identitet: hva slags person er jeg? c) regler: hva gjør en person som meg i denne situasjonen? Det handler om å gjøre det som er passende til enhver situasjon, og hva som er passende bygger ikke på konsekvenser, men på formelle og uformelle regler, normer og identiteter. Dette innebærer at "Institutional capabilities and structures affect the flow of information, the kinds of search undertaken, and the interpretation made of the results" (March & Olsen 1996:251). Kjernebegrepene i passendelogikken er **regler og identitet**.

Identitet(er) knyttes både til den individuelle aktør og til institusjoner (March 1994:61-66).

For den individuelle aktør er identitet noe som er "...constructed by the individual actor, imposed from the environment, and influenced by a broader cultural context" (Christensen & Røvik 1999:161). En snakker her ofte om to parallell-løpende prosesser: en individualiseringsprosess og en sosialiseringprosess. Institusjonelle identiteter bygger på en utvikling av felles individuelle- og gruppeidentiteter, som et resultat av samme erfaringer og dermed samme holdninger, normer og verdier. Disse holdningene, normene og verdiene utvides også til å inngå i større sosiale roller ("vi") hvor individuelle identiteter kan utgå fra ("jeg", men ut i fra "vi") (Christensen & Røvik 1999:161). Ser en på intranett i lys av dette, så vil ansattes oppfatning av intranett også styres av organisasjonens holdning (oppfatninger) generelt. Slik sett forsøker en å få bekreftet en ønsket identitet gjennom bruk av intranett.

March & Olsen definerer regler relativt vidt: "By rules we mean the routines, procedures, conventions, roles, strategies, organizational forms, and technologies around which political activity is constructed. We also mean the beliefs, paradigms, codes, cultures, and knowledge that surround, support, elaborate, and contradict those roles and routines" (March & Olsen 1989:22). Slik sett reflekterer regler også de sosial konstruerte identiteter og roller, og defineres derved i relasjon til identiteter. "Emotion is an aspect of human behavior. People have feelings" (March & Olsen 1995:33). March & Olsen knytter følelser til identiteter ved å se på følelser som f.eks. lojalitet blir "passende" til spesielle identiteter under spesielle situasjoner – slik sett blir følelser regel- baserte tolkninger av identiteter.

I forbindelse med informasjonssystem tar passendelogikken, slik jeg ser det, utgangspunkt i hva Feldman & March allerede i 1981 påstod: "The use of information is

embedded in social norms ...” (Feldman & March 1981). ”When organizations establish information systems, however symbolic or strategic the initial reasons may be, they create a dynamic that reveals new justifications as the organizational process unfold ”(1981:180). ”Using information, asking for information, and justifying decisions in terms of information have all come to be significant ways in which we symbolize that the process is legitimate, that we are good decisions makers, and that our organizations are well managed” (1981:178). Passendelogikken forutsetter altså at det er ”det passende” som avgjør bruk og oppfatning av intranett. ”Det passende” i forhold til bruk kan eksempelvis være at det er en norm om at en skal bruke intranett daglig, og ved daglig bruk viser en at en er en flink og ansvarsbevisst ansatt.

Å handle ut i fra en passendelogikk knyttet til det å være ansatt i etaten, innebærer at en vil sette seg i en sosial kontekst og søke å handle ut i fra ønsket identitet og normer innad i organisasjonen når en kommer i en informasjonsinnhentingsituasjon. Skal en for eksempel finne svar på hva en får utbetalt ut i fra et lønnstrinn, vil en stille spørsmål om 1) gjenkjenning: hvilken situasjon er dette? Har jeg funnet en oversikt over dette tidligere, hørt andre snakket om en slik oversikt? Hva slags type spørsmål er det jeg stiller, hvem kjenner til området? 2) identitet: hvem er jeg som person i denne situasjonen? Er jeg seksjonsleder som burde vite dette, har jeg spurt om dette tidligere? 3) regler: hva gjør jeg som person i denne situasjonen? Er det en norm om at en ikke kan spørre personal direkte når svaret ligger mest sannsynlig på intranett (Personal bruker og reklamerer flittig for intranett)? Er det en norm om at siden ledelsen prioriterer intranett, så skal en bruke denne kanalen og ikke alternativer som for eksempel å ta en telefon til Personal?

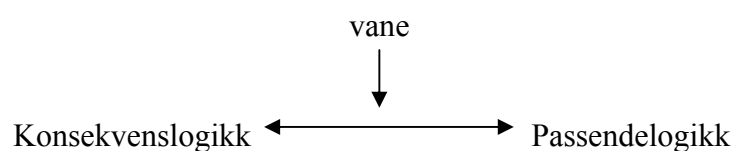
2.1.3 Logikkens samspill

I utgangspunktet kan en illustrere de to logikkene som to ytterpunkter for aktørenes eller individenes handling;

Konsekvenslogikk ←————→ Passendelogikk

I min oppgave er imidlertid bruken av handlingslogikken mer kompleks, jf. March & Olsen (1998) sin argumentasjon om at til tross for et skille mellom logikkene, så vil en handling kunne inneholde elementer av begge logikkene. En underbygging av denne argumentasjonen kan en finne allerede hos Feldman & March (1981) hvor de viser til at en norm (les: det passende) i en viss situasjon kan være å handle rasjonelt, eller i tråd med en konsekvenslogikk. I følge March & Olsen (1998) kan en snakke om fire mulige relasjoner

mellom logikkene. *Den første relasjonen* antar at en klar logikk vil dominere en uklar logikk. Det vil for eksempel si at dersom preferanser og konsekvenser er presise og identiteter og regler er tvetydige, så vil en konsekvenslogikk dominere handlingene. *Den andre relasjonen* antar et skille mellom type beslutninger, viktige og store vs. ubetydelige og små, det vil si hovedtrekk og justering innenfor hovedtrekk. Denne relasjonen byr på to ulike tolkningsversjoner, hvor 1) store beslutninger domineres av en konsekvenslogikk og ubetydelige beslutninger domineres av det passendelogikk og 2) omvendt av versjon 1, det vil si små ubetydelige beslutninger domineres av en konsekvenslogikk og store beslutninger av en passendelogikk. Forskjellen i versjonene bunner i ulik syn på når og hvordan regler inntreer i beslutningsprosessen. *Den tredje relasjonen* ser på samspillet som vekslende og i konstant endring. En utvikling hvor regler formes og utvikles ut i fra at individer trer inn i nye relasjoner til hverandre, er med på å endre identiteter og regler. Tanken er at en handling ut i fra en konsekvenslogikk er selvforsterkende (self-reinforcing), men kan også være selvbegrensende (self-limiting). Handling ut i fra en passendelogikk er videre også selvforsterkende, men kan òg være selvbegrensende. **Den fjerde relasjonen** ser på den ene logikken som et spesielt tilfelle av den andre. Det ene utgangspunktet blir da at all handling er konsekvensorientert, således blir regler og identiteter ”...simply devices that minimize transaction costs in the implementation of consequential action” (1998:953). Det andre utgangspunktet er at all handling involverer regelfølgning, hvor en ser på “...consequential logic and personal interest calculations simply as rules of particular form that are associated with specific identities and situations” (1998:953). Med andre ord, ”...consequential choice is simply one of many possible rules that may be evoked and followed when deemed appropriate” (March 1994:102). **Det er denne relasjonen som er utgangspunktet for min studie, og kan videre illustreres på følgende måte:**



Det kan kanskje være greit å ha i mente den tidligere nevnte definisjonen (avsnitt 2.2.2) på regel i en passendelogikk, det vil si at regler kan forstås som både rutiner, konvensjoner, roller, og de kulturelle koder eller tolkningsrammer som knytter seg til for eksempel de ulike rutinene eller rollene. Ved en slik definisjon kan regler også eksempelvis gjelder innsamling av informasjon, eller da regler for hvor en skal innhente informasjon.

Svaret på spørsmålet om bruken av intranett blant ansatte i etaten vil således dreie seg om i hvilken grad og i hvilke informasjonsinnhentingssituasjoner de to logikkene dominerer, med andre ord; om vane i ulike situasjoner er dominert av en konsekvenslogikk eller passendelogikk. I og med undersøkelsen er på et individnivå vil også svaret dreie seg om hvem som mer eller mindre enn andre er mer eller mindre preget av en av logikkene i en informasjonsinnhentingssituasjon.

2.1.4 Rammer og adferd

Ved å trekke inn relasjon fire som beskrevet i forrige avsnitt, videre Egebergs (1984) instrumentelle – rasjonelle skille mellom adferd og ramme får en to utgangspunkt, handling i og utenfor ramme. Det vil si et skille mellom handlinger knyttet til utforming av rammer og videre handling, selve bruken, innenfor rammene. Dette kan illustreres på følgende måte, hvor fire mulige versjoner fremtrer:

	Ramme		
		Konsekvens	Passende
Adferd / bruk	Konsekvens	1	2
	Passende	3	4

Ramme vil si retningslinjer, rutiner eller mer rene symbolske formuleringer om bruk. Adferd omhandler faktisk bruk. Et skille som illustrert ovenfor betyr at en også kan ha situasjoner der handling innenfor rammene er preget av passendelogikk og utformingen av rammene er preget av konsekvenslogikk (versjon tre i illustrasjonen), og situasjoner der handlingene innenfor rammene er preget av konsekvenslogikk og utformingen av rammene av passendelogikk (versjon to i illustrasjonen).

Sentralt i utforming av rammene står ledelse, som henholdsvis leverandører og 'implementatører' av rammene. En presisering av ledelse i denne sammenheng kommer jeg tilbake til i avsnitt 7.1. "Institutional capabilities and structures affect the flow of information, the kinds of search undertaken, and the interpretations made of the results" (March & Olsen 1999:251). Regler utvikles for all type organisatoriske aktiviteter, det kan være prosedyrer, allokering/delegering av ansvar eller "rules for gathering, storing, communicating, and using information are essential elements of organizational operating procedures" (Feldman & March 1981:171). Tanken bak er at "...search behavior, investments in information, and the management of information are driven by the desire to improve decisions" (1981:172).

Et skille mellom ramme og adferd er ikke et uvanlig skille innen organisasjonsvitenskapen (Lægreid & Olsen 1978, Egeberg 1984, Roness 1995, Christensen & Lægreid 1998). I en empirisk studie av Egeberg (1984), blir det skilt mellom formell normativ struktur (FNS) og faktisk adferd (FA). Hvordan skille ramme / adferd, videre disse versjonene i illustrasjonen, kommer til uttrykk vil jeg komme tilbake til i kapittel syv.

Jeg har i kapittel to forsøkt å vise analyseramme og teori studien befinner seg i, videre vise hvordan tema kan knyttes til teori. Kapitlet er også et utgangspunkt for tolkningen i kapittel seks, og diskusjonen i kapittel syv.

Kapittel 3 – METODE OG DATAGRUNNLAG

3.0 Innledning

En forskningsstrategi utvikles ut i fra hva en skal forske på. Viktige momenter ved valg av forskningsdesign, eller her kalt strategi, er å ta hensyn til studieobjektets karakter, problemstillingen og videre mer praktiske forhold/begrensninger. Et sentralt poeng i min studie er å belyse variasjoner i ansattes tilbakemeldinger (enhet: etaten). For å poengtere variasjonen på en oversiktlig måte bør en bruke en metode som gjør at data blant annet kan tallfestes.

Min studie har analysenivå på individnivå. Studien tar for seg de ansattes bruk av intranett, og hvordan de handler når de skal innhente informasjon. Studien er altså begrenset til å gjelde informasjonsinnhenting internt i etaten. Videre begrenses studiet ved at det tar utgangspunkt i March & Olsen sine teori om konsekvenslogikk og det passendelogikk, som gjør at en på forhånd definerer en eksistens av to typer handlingslogikker, her da knyttet til informasjonsinnhenting på intranett. En vil således måtte søke å finne situasjoner hvor handlingen mer eller mindre grad preges av logikkene. Det blir dermed viktig å finne situasjoner som kan synliggjøre dette, og det gjør det nødvendig å gjøre seg kjent med institusjonen eller EBY. En fordel her er at jeg kjenner til etaten gjennom å ha vært ansatt i BOE, som da utgjorde dagens to etater EBY og BVE. Her jobbet jeg også med intranett i den sentrale informasjonsstaben, som da ved omorganiseringen, i sin helhet ble flyttet til BVE. Jeg har altså ikke deltatt i dagens utforming og utvikling av EBY sitt intranett. Valg av tema spinner også ut i fra det å ha arbeidet med intranett i forvaltningen en del år.

3.1 Et case studie

Min studie er en case studie. Å gjennomføre et slikt casestudie vil si at en studerer individuelle enheter (cases) gjennom bruk av flere ulike metoder for datainnsamling og analyse (Bickman 1998). Fordelen er at en kan gå i dybden av en begrenset enhet, men ulempen er at generaliserbarheten vil være problematisk. Men i følge Yin (1998) så handler ikke generalisering fra case studier om statistisk generaliserbarhet (generalisering fra et utvalg til et univers), men om analytisk generalisering (bruke enkelte eller multiple cases for å illustrere, representere eller generalisere opp mot en teori). ”...case studies, like experiments, are generalizable to theoretical propositions and not to populations or universes” (1989:21). Dette innebærer at et case studie kan bidra til større forståelse av fenomenet som studeres, i mitt tilfelle da bruk av intranett i en offentlig organisasjon. Ut i fra Yin (1989) sitt

begrepsapparat er mitt case studie èn singel – case study (èn enkel enhet), og kan karakteriseres som å være deskriptiv fordi overordna mål er å beskrive et fenomen.

Det er flere grunner til at min studie har anvendt en case studie som forskningsstrategi. For det første ligger svaret i studiens type problemstilling. I følge Yin er case studier en fordelaktig strategi: "...when "how" or "why" questions are posed, when the investigator has little control over events, and when the focus is on contemporary phenomenon within some real-life context" (1989:13). For det andre er det en case studie en strategi som oftest har en fordel av å ta i bruk flere typer metodeverktøy. I følge Yin en case studier undervurdert i at de ofte anses som å være ekvivalent med kvalitative metoder, noe som ikke er tilfelle: "...case studies should not be confused with the burgeoning use of 'qualitative research'" (1989:25). Case studier kan altså ta i bruk flere typer metodeverktøy.

Poenget er at de metodeverktøy en velger for datainnsamling gjennomføres på en nøyaktig måte, samt at dataene er relevante for problemstillingen. Det er her snakk om datas reliabilitet og validitet.

Anvendt metode for datainnsamling i min case studie er spørreskjema, intervju, deltagende observasjon og dokumentanalyse. Flere ulike forhold ligger til grunn for valg av disse metodene.

3.2 Spørreskjema

Når det gjelder valg spørreskjema, som er en kvantitativ metode, har følgende forhold vært viktig:

For det første søker en å karakterisere bruken av intranett ut i fra sin helhet ved å se på hvordan de ansatte handler i ulike informasjonsinnhentingsituasjoner, dette krever at en må gå ut i bredden for å få kartlagt variasjon. Ved å bruke spørreskjema får en mulighet til å få respons fra samtlige ansatte, som vil gi et godt datagrunnlag. Derved minsker sjansen for å få et ikke-representativt utvalg eller bilde av bruken av intranett. Å her ta i bruk intervju som metode, vil være alt for ressurskrevende. Det ville kanskje vært lettere å fått frem mulige eksisterende normer, men til tross for dette vil ulempen ved at det er mer problematisk å generalisere ut fra de funn som blir gjort være for stor til at en velger en slik fremgangsmåte.

For det andre har tidligere spørreskjemaundersøkelser foretatt internt i etaten vist seg å få god respons.⁸ God eller høy svarprosent er viktig i forhold til dataens validitet. Videre har tilbakemeldingene fra de tidligere undersøkelsene vært at de fleste setter pris på den anonymitet et spørreskjema gir, videre at man selv kan velge å svare på spørsmål på et

⁸ Internkommunikasjonsspørreundersøkelser gjennomført av informasjonssesksjonen i BOE 1997, 1998 og 1999.

tidspunkt når det passer.

For det tredje er spørsmålene som stilles av en slik karakter at det kan være fordel å få tid til å tenke gjennom dem, mens en i en intervjusituasjon ofte kan føle seg presset til å svare raskere fordi forskeren er til stede. Når dette er sagt, er det imidlertid viktig å ha i mente at forskeren kan påvirke validiteten til tallmaterialet i en spørreundersøkelse, både intendert og uintentert (Hellevik 1994). Videre stilles det store krav – krav om reliabilitet - til spørsmålsstillingen slik at de evner å fange opp mest mulig av undersøkelsen sitt formål. Ved bruk av spørreskjema er forsker i en situasjon hvor han ikke kan be respondenten utdype svaret dersom det er uklart, eventuelt ikke hjelpe respondenten dersom han ikke forstår spørsmålet.

3.2.1 Spørreskjema som metode

Spørreskjema er en mye brukt metode for å samle inn data, men det betyr ikke at det er en enkel sak å utføre en spørreskjemaundersøkelse. Vanlige fallgruver i forbindelse med denne metoden deles ofte inn i tre hovedtyper; utvalgsfeil, målefeil og prosesseringsfeil (Haraldsen 1999:21).

Utvalgsfeil omhandler hvordan respondentene i undersøkelsen velges ut til å delta. I mitt tilfelle er det begrenset hvordan jeg kan påvirke utvalget. Mitt studieobjekt er en organisasjon hvor enhetene som skal studeres utgjør de ansatte i organisasjonen. Et spørsmål da er hvordan en skal definere 'ansatte i en organisasjon'. Skal en for eksempel kun ta med dem som er fast ansatt, og ikke vikarer? Og hva med dem som jobber i organisasjonen, men i utgangspunktet er ansatt i vikarbyråer som eksempelvis Manpower?

I mitt tilfelle er det ikke naturlig, eller metodisk nødvendig, å skille mellom vikarer og fast ansatte. EBY gjør ingen forskjell på en tjenestemann om han/hun er fast ansatt eller vikar i forhold til for eksempel tildeling av pc, deltagelse på etatens møter, bruk av etatens systemer og tilgang til etatens informasjonskanaler som intern e-post og intranett. Både som fast ansatt og som vikar stilles det krav til taushetsplikten som offentlig tjenestemann

(Tjenestemannsloven). **Utvalget** i undersøkelsen bestod derved av alle ansatte i etaten. På mitt skjema er det videre tatt med bakgrunnsvariabelen *ansettelsestid*, knyttet til grad av forventet sosialisering. Ved å dele inn verdiene på eksempelvis ett år og nedover vil en kunne fange opp de såkalte nyansatte i organisasjonen, og om de nyansatte er vikarer eller fast ansatte har i utgangspunktet ikke noen relevans for mine spørsmål om handlingsmønstre.

Målefeil knyttes til skjevheter i resultatene gjennom frafall (enhetsfracfall), eller at noen ikke svarer på alle spørsmålene i skjemaene (partielt frafall), eller også fordi

respondenten misforstår spørsmålet (eventuelt lyver). Å oppdage gale svar er i utgangspunktet vanskeligere enn å se etter utvalgsfeil og skjevheter på grunn av frafall. Å bruke tid på å lage gode spørsmål er derfor den beste måten å unngå målefeil på. Hva er så gode spørsmål knyttet til denne undersøkelsen hvor March & Olsen sine teorier om konsekvenslogikk og passende logikk står sentralt? Innsikt og forståelse av logikkene og evne til å overføre teori til empiri - her EBY - blir en viktig utfordring. En slik inngang til spørsmålsutvikling kalles ofte for **teoristyrte spørsmålsutvikling** (Haraldsen 1999:97). Jeg vil komme tilbake til dette i avsnitt om utforming av skjema, videre i kapittel seks hvor jeg forsøker å operasjonalisere handlingslogikkene.

Prosesseringsfeil kalles de feil en gjør i forbindelse med datainnsamlingen. Dette kan for eksempel være at spørreskjemaet ved en feiltagelse ikke deles ut til alle, at respondenten krysser av feil, eller at forskeren registrerer feil i datafilen (eksempelvis i SPSS). I følge Haraldsen kan slike feil sjekkes ved å kontrollere ekstra de resultater som avviker fra det normale. I tillegg er det svært vanlig å kontrollere et utvalg av spørreskjemaene mot datafilen hvor en har registrert svarene. Det er vanlig å kreve at feilregistrerte skjema skal ligge på under én prosent (Hellevik 1994). I min undersøkelse blir det viktig å dobbeltsjekke at alle har fått utdelt spørreskjemaet i posthyllen, at det er gått ut informasjon internt om undersøkelsen (tatt opp på seksjonsmøtenivå og i ledermøtereferatet) i forkant, at informasjonen (avsender, innlevering m.m.) på skjemaet er korrekt og presis, og sist men ikke minst å dobbeltsjekke at jeg registrerer skjemaene riktig inn i datafilen. Selv om det er rundt 133 ansatte, kan en lett gå i surr - fokus på at det blir riktig, mer enn at en skal bli raskt ferdig er derfor en selvfølge.

3.2.2 Utforming av skjema

Det var aldri aktuelt å begrense utvalget, dette ut ifra undersøkelsens formål, og videre at etaten ikke har flere enn omkring 133 ansatte. Spørreskjemaet ble utformet selvstendig, men med råd fra begge veiledere. Skjemaet ble også forevist kontaktpersonen i etaten for en slags godkjenning, videre ble fem personer valgt ut til å teste skjemaet før utsendelse. De fem ble bevisst valgt ut for å fange opp variasjon i alder, kjønn og arbeidsoppgaver. Testen viste en god spredning i svarene, og skjemaet ble justert på bakgrunn av tilbakemeldinger. Det ble lagt vekt på lukkede svaralternativer, men på noen av bakgrunnsvariablene ble det gitt mulighet for å spesifisere, for å sikre at svaralternativene fanget opp alle. Videre at det skulle være enkelt for respondenten å fylle ut.

Første del av spørreskjemaet ble satt av til **bakgrunnsvariabler**. Ut fra perspektiv og teori var det viktig å få med en rekke bakgrunnsvariabler, følgende ble valgt ut: alder,

ansettelsestid i etaten, utdanning etter ungdomsskolen, type utdanning, kontaktflate, hovedarbeidsoppgave, nåværende avdeling og gammel avdeling. Innen institusjonell teori og studier av offentlig forvaltning finner man en lang tradisjon for bruk av ovennevnte variabler. Innen organisasjonsvitenskapen her i Norge kan en se på studier av ansatte i sentralforvaltningen (Læg Reid & Olsen 1978, Christensen & Læg Reid 1998). Disse studiene viser at organisatoriske variabler (struktur) og demografiske variabler (individ) står sentralt i å forstå ansattes tenke- og handlemåte. Det er grunn til å anta at de variablene jeg har valgt også er relevante i forhold til intranett, da konteksten er en offentlig organisasjon. Jeg vil komme tilbake til disse variablene i presentasjonen av dem i kapittel fire.

Svaralternativene fikk verdiene: 1= svært liten grad, 2= liten grad, 3= bra grad, 4= stor grad, 5= svært stor grad og 0= vet ikke/ikke relevant (med unntak av spørsmål 1. som tok for seg hvor ofte man bruker intranett). Tallverdiene ble definert for å sikre mest mulig lik tolkning eller oppfattelse av tallene.

Spørreskjemaet ble sendt til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) for å få registrert det under de retningslinjer Datatilsynet har satt for innhenting og behandling av samfunnsvitenskapelig data. Nå inneholdt skjemaet i utgangspunktet ikke hva en vil oppfatte som sensitive spørsmål, men en slik godkjenning bidrar til å gi respondenten en ekstra trygghet, både i form av anonymitet og krav til forskers behandling og oppbevaring av data. I og med at jeg tidligere har vært ansatt i administrasjonen BOE, og da hatt mye kontakt med dem som i dag utgjør etaten, var det viktig for meg å synliggjøre undersøkelsens seriøsitet og kvalitet.

3.2.3 Gjennomføring av brukerundersøkelsen

Spørreskjemaet ble sendt til etaten i september 2002, hvorpå kontaktperson fikk ansvaret for å legge skjemaet i den enkeltes posthylle, sammen med svarkonvolutt og følgesbrev. I tillegg ble skjema og følgesbrev lagt ut til nedlasting på intranett. **Følgesbrev** ble utformet og deretter godkjent av veileder, som også skrev under på brevet, i tillegg til egen underskrift. I brevet ble det poengtert at skjemaet var klarert både av etaten og NSD. Videre inneholdt brevet en kort presentasjon av undersøkelsens formål, veiledning for hvordan en skulle besvare den og til returfrist. I tillegg til følgesbrev sørget kontaktperson for at de ansatte fikk informasjon om undersøkelsen via intranett, og videre at ledelsen fikk informasjon om utsendelse og svarfrist.

Retur av skjema ble gjort ved å putte skjemaet i svarkonvolutt med lim, for og deretter legge det i en boks som stod hos Publikummottaket. Denne form for levering har

også vært i bruk i tidligere undersøkelser, og har den fordel at de ansatte i Publikummottaket kan oppfordre de andre ansatte til å besvare skjema, og hjelpe dem til å huske svarfristen, som ofte kan være lett å glemme i en hektisk arbeidshverdag. De ansatte fikk fra utsendelse nærmere 3 ukers svarfrist. Etter første uke ankom 51 skjema i retur til Bergen, etter andre uke 15 skjema. I begynnelsen av uke tre ble det sendt ut en påminnelse om fristen via e-post. Etter at svarfristen gikk ut ble boksen tømt for resterende skjema sendt til Bergen. I alt ble det mottatt 77 skjema. Ingen puring ble foretatt etter svarfristen. Det vil her være mest mulig riktig å overholde svarfrist da de svar som fremkommer i undersøkelsen er et øyeblikksbilde av de meninger som er i etaten ved det tidspunktet undersøkelsen ble foretatt. Responstiden visste seg å være uventet rask med hele 51 skjema av 133 mulige allerede første uken. Svarprosenten ble til slutt på 58 %, 77 skjema. Det ble 56 **enhetsfracfall**, det vil si at av 133 ansatte, så valgte 56 ikke å besvare skjema. Hvorfor de valgte å ikke besvare, er ikke noe som vil bli vektlagt her, da svarprosenten er relativt høy med sine 58 %. Når det gjelder **partielle fracfall**, var den et par fracfall på bakgrunnsvariablene, dette gjaldt *type utdanning*, *gammel avdeling*, *hovedarbeidsoppgave* og *kontaktflate*. I utgangspunktet var det ingen grunn til ikke å gi svar på type utdanning, da en i tillegg til en del oppgitte utdanningstyper også hadde et åpent svaralternativ hvor en kunne fylle inn, noe også de fleste gjorde som ikke falt inn under de andre svaralternativene. Noen fracfall ble det også på bakgrunnsvariablene *hovedarbeidsoppgave* og *kontaktflate*, dette fordi noen av respondentene svarte på flere av alternativene, og det gjorde det ikke mulig å registrere dem unikt. Det ville ikke vært etisk riktig selv å vurdere hvilke svar som er mest rimelig, og en må derfor anse variabelen som ubesvart. Svaralternativene er nemlig kategoriske ved at det ikke åpnet for rangering da det i undersøkelsen var viktigst å finne hovedtrekket, ikke avanserte nyanser ved disse bakgrunnsvariablene. Kategoriske svaralternativ er noe en opererer med når ”en som har krysset av for et alternativ som er forskjellig fra en annen” (Jacobsen 2000:297). Kategoriske svaralternativ gir en mulighet til å uttale seg om likheter og forskjeller, og på metodespråk snakker en da om at variablene er på nominalt målenivå. I ettertid kunne en kanskje ha vurdert å ha lagt inn et svaralternativ ”vet ikke”, men uansett om respondenten ikke klarer å prioritere blant svaralternativene (svarer på to alternativ), eller avgir svar på en ”vet ikke”-kategori, så er begge svarene i utgangspunktet lite relevant som data i undersøkelsen.⁹

Koding av svaralternativene var hovedsakelig nokså enkelt siden de fleste påstandene skulle besvares med tallverdier som var definerte på forhånd. Det var kun bakgrunnsvariablene som ble kodet om til tall. I tillegg til å kode svaralternativene ble tallet 9

⁹ ”Vet ikke” kategorien, sammen med ikke registrerte svar trekkes altså ut av databasen ved beregning av gamma.

lagt inn som kode for ikke besvart/ikke registrert. Slik sett ble det oppnådd bedre kontroll og oversikt over partielle frafall som er viktig i forhold til undersøkelsens nøyaktighet eller reliabilitet.

3.2.4 Kontroll av reliabilitet og validitet

Kontroll av reliabilitet (nøyaktighet) og validitet (gyldighet) gjelder her utforming av spørreskjema, gjennomføring av selve undersøkelsen, inkludert koding og registrering av data. Ved formuleringen av spørsmål ble det lagt vekt på at påstandene skulle gjøre det mulig å fange opp logikkene, videre at svaralternativene var uttømmende og gjensidig utelukkende. Det innebærer at de ikke skulle overlappe hverandre og videre at de skulle favne om hele spekteret. Når det gjaldt bakgrunnsvariablene ble det forsøkt å sette sammen mest mulig relevante kategorier ut fra organisasjonens sammensetning. Eksempelvis når det gjelder type utdanning har en i etaten ikke bruk for kategoriene ”kokk” eller ”maskinist”. Videre var et viktig poeng at variablene som ble tatt med skulle bidra til å forklare variasjonen i funn. Tilbakemeldingene og testsvar som kom fra de ansatte i etaten viste at de påstander som var stilt gav en mulighet til å plassere svaralternativene i forhold til logikkene. Testsvarene gav altså et inntrykk av at spørsmålene hadde relevans, og at de da egnest seg til å belyse problemstillingen. Det virket også som testpersonene fant det enkelt å besvare spørsmålene og det oppstod ingen misforståelser. For å sikre best mulig reliabilitet ble en database opprettet i SPSS, som er et program som er designet for slikt undersøkelsesarbeid. Videre ble hvert skjema påskrevet et registreringsnummer som samsvarte med registreringsnummer i databasen, slik kunne en finne tilbake til det registrerte skjema for å kontrollere registreringen.

3.2.5 Statistiske metoder og analyseteknikker

Etter at data var ferdig registrert ble det kjørt ut ulike tabeller. Samtlige bakgrunnsvariabler ble kjørt ut, videre univariate tabeller og deretter krysstabeller mellom samtlige variabler. Gjennom å analysere disse tabellene fikk man raskt inntrykk av funn som ut i fra teori og perspektiv stakk seg mer ut enn andre. En del av resultatene var vanskelige å tolke.

Det har vært viktig for meg å ikke ende opp med en ”talleksersisoppgave”, det kan være lett å gå seg vill i et kvantitativt materiale, særlig når en bruker spørreskjema med hovedsakelig lukkede svaralternativ. Samtidig er det viktig at en klarer å trekke ut det interessante i tallmaterialet, og at det en gjør kan forsvares metodisk. Et viktig utgangspunkt når det gjaldt valg av analyseverktøy var å se nøye på det karakteristiske ved tallmaterialet. Eksempelvis hvordan var det generelt fordelt, hvordan var svarene på de ulike spørsmålene,

hva karakteriserte mine funn, var det klare tendenser i bestemte retninger? På bakgrunn av dette gjaldt det å finne et enkelt og holdbart sett av analysemetoder.

I analysen av tallmaterialet var det to statistiske teknikker jeg valgte å konsentrere meg om: beregning av gamma, og gjennomsnittsverdier for resterende bakgrunnsvariabler som ikke lot seg beregne ved hjelp av gamma. Selve beregning av gamma ble foretatt i SPSS, og samtlige vet ikke / ikke registrerte ble fjernet fra databasen.

Gamma

Gamma er et mål på sammenheng / korrelasjon mellom to variabler. Det sier noe om enhetene er ordnet på samme måte langs begge variablene. Gamma varierer alltid mellom -1 og 1 , og gamma er et egnet mål for sammenheng når en har mange enheter og få verdier på variablene. Grad av sammenheng går altså fra $0,0$ som er lik fravær av lineær sammenheng, videre ned ($-$) til negativ sammenheng på $1,0$ eller opp ($+$) til positiv sammenheng på $1,0$ (Hellevik 1991: 227). Når er så en sammenheng svak eller sterk? Det er vanlig ved å tolke sammenhenger, negative og positive, for svake opp til $0,40-0,50$. Verdier opp til rundt $0,08$ tolkes vanligvis som fravær av sammenheng. Størrelsen til N , det vil si svartotalen, vil imidlertid være med på å flytte disse tolkningsgrensene (Lægneid & Olsen 1978:296f). Gamma må tolkes med varsomhet, særlig når totalen er lav som i mitt tilfelle med 77 respondenter, og til tider lavere på enkelte spørsmål. For å kunne bruke gamma må variablene være på ordinal eller forholdstalls nivå. I mitt tilfelle er de tre første bakgrunnsvariabler (alder, ansettelsestid og utdanning etter v.g.s.) på forholdstallsnivå, det vil si det er kun disse som lar seg analysere ved hjelp av gamma.

Gjennomsnitt

På de resterende bakgrunnsvariablene (type utdanning, kontaktflate, hovedarbeidsoppgave, avdeling - ny og gammel) valgte jeg å beregne gjennomsnittsverdien fordelt på hvert spørsmål og bakgrunnsvariabel. Denne beregningen ble foretatt manuelt på kalkulator, og presentert i en helhetlig tabell. Det å samle gjennomsnittet i en tabell gjør det enkelt å sammenligne verdier og variabler, og gjøre det videre lettere å se hvilke bakgrunnsvariabler som skiller seg ut. En nokså enkel regneoperasjon kan altså gi en god presentasjon av tallmaterialet fra undersøkelsen.

3.3 Intervju, deltagende observasjon og dokumentanalyse som metode

I tillegg til spørreskjema benytter jeg en kvalitativ metode i case studien: intervju, deltagende observasjon og dokument. Intervju i form av samtale gjennom avtalt møte eller over telefon,

og deltagende observasjon gjennom å ha vært tidligere ansatt i BVE. Sistnevnte er ikke et frivillig valg av metode. Bakgrunn for valg av intervju som metode skyldes flere forhold:

For det første er denne metoden en viktig del av det å bli kjent med etaten og videre å få kartlagt relevante opplysninger knyttet til intranett. Det er ikke alt som står på papir, spesielt viser dette seg å være tilfelle i etaten når det gjelder drift av intranett (mangel på strategidokumenter etc.).

For det andre brukes metoden både før og etter spørreskjema, og det gir mulighet til stadig å få med nye momenter dersom disse har relevans og betydning. Videre gir det en sjansje til generelt å få utdypet svarene eller funnene fra første datainnsamling (spørreskjema). En utfordringen ved intervju eller samtale som metode er at jeg er tilstede ansikt til ansikt med respondenten, noe som gjør at min personlige oppførsel under intervjuet kan påvirke svaret. I mitt tilfelle vil for eksempel den jeg prater med ha en oppfatning av meg ut i fra min oppførsel i organisasjonen som tidligere ansatt. En annet utfordring ved kvalitativ metode er at det krever mye av forskeren. Merriam (1998) snakker blant annet om toleranse for tvetydighet, sensitivitet ovenfor kontekst og data og gode kommunikative evner. Yin presiseres også dette ved: "Being a good listener means being able to assimilate large amounts of new information without bias" (1989:63). Utfordringen min blir også å huske på at intranett er et kjent felt for meg, mens respondenten ikke nødvendigvis har et like bevisst forhold til kanalen. Dette innebærer blant annet at det blir viktig for meg å ikke forvirre med vanskelige begreper eller faguttrykk. Merriam snakker videre om at "Lack of rigid structure, absence of set of procedures and protocols, and possibilities for emergent data and study conditions are hallmarks of qualitative research, to include case studies" (1998). Det kreves derfor at forskeren evner å jobbe strukturert, som en detektiv. Yin (1989) understreker også viktigheten av utforme case protokoll, notater og gjerne tabeller.

Når det gjaldt bruk av dokumenter ble det hovedsakelig begrenset til dokumenter produsert da etaten var en del av EBY. Etter opprettelsen av etaten var det ikke foretatt produksjon av nye rutiner knyttet til intranett, eller gjennomføring av en internkommunikasjonsundersøkelse. Noen av målene knyttet til intranett var fortsatt aktuelle, som da intranett som etatens hovedkanal internt. Disse dokumentene ble derfor mer knyttet opp mot de data en fanget opp ved deltagende observasjon, videre som bakgrunn for intervju.

3.3.1 Gjennomføring av intervju, deltagende observasjon og dokumentanalyse

Det ble gjennomført tre møter i forkant av spørreskjemaundersøkelsen. Det første møte ble imidlertid ikke særlig relevant da vedkommende webredaktør var i ferd med å slutte, og jeg

fikk ny kontaktperson. Møtene foregikk ved at jeg hadde en del spørsmål som blant annet omhandlet tidligere drift av intranett (historie) og videre spørsmål knyttet til dagens drift. Det var først og fremst viktig for meg å få kartlagt nåværende situasjon og hva intranett hadde av innhold, i og med jeg selv kjente godt til intranettet og driften av det fra tidligere av. Det var også viktig for meg å få nåværende webredaktør til å beskrive sin oppfatning av før og nå situasjonen. I og med at det manglet rutiner og strategier for drift av intranett etter delingen av BOE, ble det derfor ekstra viktig å kartlegge den daglige driften og videre høre hvilke inntrykk webredaktøren satt med når det gjaldt bruken av intranett. I tillegg hadde jeg en kort samtale med Personalseksjonen, som gav meg tilgang til personaldata gjennom ferdiganalyserte tall fra etaten. Dette gav meg en god beskrivelse over dagens sammensetning av personell i organisasjonen, og gjorde det enklere å finne gode svaralternativ til spørreskjemaets bakgrunnsvariabler.

Som tidligere nevnt har jeg vært ansatt i administrasjonen BOE som utgjorde dagens EBY og BVE. Jeg var i 1997 med å utvikle et intranett og hadde dette som en av mine arbeidsoppgaver frem til splittingen av etaten. Dette innebærer at jeg i en årrekke har observert intranettbruken til en rekke av de som i dag er ansatt i EBY, i tillegg til å gjennomføre brukerundersøkelser internt knyttet til intern kommunikasjon og bruk av intranett. Jeg sitter således med en oppfatning av intranettbruken i BOE, og bærer derved med meg antagelser om bruken i EBY. Det betyr også at de jeg har vært i kontakt med knyttet til intervju også har et tidligere kollegialt forhold til meg. I dette ligger det en stor fordel, men også en stor ulempe. Fordelen er som tidligere nevnt det å forstå organisasjonen, samtidig er det viktig å ha i mente at etaten i dag ikke er den samme etat jeg var ansatt i.

Selve analysen av dokumentene ble foretatt i forkant av intervju og utforming av spørreskjema. Da dokumentene formelt var knyttet til tidligere BOE, og EBY ikke hadde opprettet egne rutiner til tross for endret drift av intranett, ble dokumentene brukt mer som bakgrunnsmaterial for å få kjennskap til organisasjonen og nåtidens drift av intranett.

3.3.2 Kontroll av reliabilitet og validitet

Kontroll av reliabilitet (nøyaktighet) og validitet (gyldighet) ved telefonintervju og møter krever mer av forsker enn gjennom kvantitativ datainnsamling. For det første er forsker i direkte kontakt med respondent, videre skjer denne kontakten gjennom en dialog hvor begge parter utveksler ord som skal tolkes. De møtene jeg gjennomførte var uformelle, og var videre med personer jeg kjente til fra før av. Samtalen bar derfor mer preg av å være en dialog mellom to kollegaer. Dette hadde den fordel at sjansen for misforståelse er mindre, men

samtidig krever det mer konsentrasjon i forhold til å skille nyttig informasjon fra unyttig. For å sikre at jeg husket å ta opp alle de spørsmål jeg lurte på, skrev jeg dem ned på forhånd. Videre noterte jeg svar underveis i samtalen. Det ble også foretatt noen telefonsamtaler, samtlige av disse ble registrert i loggboken, med dato, tidspunkt, navn og videre samtalens innhold. Alle e-post som ble mottatt ble skrevet ut, og lagt i loggboken. Hele min kontakt med etaten hadde hovedsakelig en uformell karakter, med unntak av den kontrakten jeg og etaten v/direktøren inngikk for å klargjøre forventninger og krav hos begge parter. Dersom jeg ikke hadde hatt kjennskap til etaten fra før av, ville nok kontakten med etaten vært preget mer av formaliteter - men det betyr ikke at mitt arbeid er mindre pålitelig eller nøyaktig. Det ville ikke være mulig for meg å late som om jeg ikke kjente til organisasjonen, derfor måtte jeg ta utgangspunkt i etaten slik jeg kjente den, men sikre at de opplysninger jeg satt inne med var riktige, eventuelt oppdatere meg på endringer. Videre var det svært viktig for meg å få min kontaktperson til å fortelle og forklare om intranett i etaten, slik at ikke opplysningene ble farget av mine oppfatninger av hva som hadde hendt. Avsnittet som inneholdt beskrivelsen av intranett i etaten (1.2.2) ble videre sendt til kontaktperson for gjennomlesning og eventuelle korrigeringer før analysearbeidet startet.

3.4 Metodiske betraktninger

Undersøkelsens største utfordring ligger i spørsmålsformuleringen, om de er oppfattet riktig videre om de er godt nok formulert i forhold til perspektiv og teori som en tok utgangspunkt i. Særlig det siste er sentralt fordi konsekvenslogikken og passende logikken har møtt kritikk for ikke å være empirisk forskbare, for hvordan fanger en egentlig opp en handlingslogikk? For det første hvor bevisst er folk ovenfor deres handlinger, hva med tidsaspektet – hvor lett er det å gå tilbake i tid å mene noe om ens handlinger? For det andre, hvor fruktbart er en institusjonell forankring når det gjelder et informasjonssystem i normal drift i motsetning til implementering? Dette er selvfølgelig spørsmål en stiller seg nokså tidlig i forskningsprosessen, allikevel er dette spørsmål det er umulig å vite svaret på til det fulle å hele. I tillegg står en ovenfor andre hensyn en må ta stilling til, blant annet den setting forskningen befinner seg i: en hovedfagsoppgave hvor tiden er begrenset, og hvor forskningstemaet om intranett bruk fra før av er lite forsket på. Hvor bra **undersøkelsens totale gyldighet er**, er bare et svar man kan gi etter at analysen er utført.

Yin understreker viktigheten av å sidestille metodene en tar i bruk, og viser til at: "...case studies using multiple sources of evidence were rated more highly, in term of their overall quality, than those that relied on only single sources of information" (1989:97). Ved å

ta i bruk flere kilder får en studert et fenomen fra ulike sider på same tidspunkt, og som kan bidra til en store forståelse av fenomenet. Spesielt i en studie hvor fokus er på bruk i en normalsituasjon, og ikke en studie av implementering, vil case studie være en viktig strategi og ta i bruk. Det byr også på en mulighet til å utvikle særegne metodiske verktøy for studie av bruk i en normalsituasjon, som kan bidra til en større forståelse av selve bruken, noe en kan si det er vært mangel på innen organisasjonsvitenskapelig analyse.

Jeg har forsøkt i kapittel tre å vise de overordnede metodiske problemstillinger min studie har stått ovenfor, videre begrunne valg av metoder og de fordeler / ulemper dette medfører.

Kapittel 4 – PRESENTASJON AV STUDIEOBJEKT

4.0 Innledning

Jeg skal i dette kapitlet gi en beskrivelse av etaten, og presentere de bakgrunnsvariabler som er tatt med i undersøkelsen. Beskrivelsen tar for seg etatens historie, dagens personellsammensetning, oversikt over de interne informasjonskanalene som er tilgjengelig for de ansatte og til slutt innhold og struktur på intranett. Denne beskrivelsen er viktig både når det gjelder valg av variabler, lesers forståelse for formuleringen av spørsmål i undersøkelsen, videre lesers forståelse for intranettet til etaten og de funn som presenteres. Sistnevnte er viktig fordi min undersøkelse ikke berører kvaliteten på informasjonens som er tilgjengelig på intranett, men tar utgangspunkt i at informasjonen er tilfredstillende og ikke avgjørende for bruk. Beskrivelsen bygger også på de data som er oppnådd gjennom intervju og deltagende observasjon, og er dermed en del av rammeverket for analyse.

Tanken bak beskrivelsene her, er å fange opp institusjonelle trekk ved organisasjonen. Historien er relevant i forhold til at tidligere erfaringer og handlinger er nedfelt i eksisterende organisasjonsstruktur (Roness 2000:192). Selve beskrivelsen av intranett og de interne informasjonskanalene som er tilgjengelig, bunner i at de utgjør det handlingsrom individene handler i, og er derved også rammer for adferd: "When organizations establish information systems, however symbolic or strategic the initial reason may be, they create a dynamic that reveals new justifications ..." (Feldman & March 1981:180).

4.1 Beskrivelse av organisasjon

Organisasjonshistorie

I 1980 ble *Eiendomsetaten* opprettet hvor etatens ansvarsområde var kjøp og salg av fast eiendom, bortfesting av industritomter, ekspropriasjon, konsesjon og forkjøp til leiegårder. Før dette var disse oppgavene spredt på ulike kontorer, blant annet finansrådmannens kontor eller kommuneadvokatens kontor. I 1990 ble Eiendomsetaten lagt inn i en nyopprettet etat ved navn *Etat for eiendom og utbygging* (EEU), sammen med den daværende Boligetaten. Boligetaten ble opprettet i 1979 hvor ansvarsområdet hovedsakelig lå på boliglån til vanskeligstilte og fordeling av boliger. EEU bestod i 1990 av 85 stillingshjemler og ansvarsområdet dekket kjøp, salg, ekspropriasjon og feste av eiendom, tomteutleie, forvaltning av torg og gater, byfornyelse, arealutvikling, lånefinansiering og videre nærings- og boligsaker. I 1998 skiftet EEU navn til *Bolig- og eiendomsetaten* (BOE), som et ledd i kommunens endring av navnebruk for etater. I 2001 ble BOE delt tilbake til to etater, en

Boligvirkemiddeletat (BVE) og en *Eiendoms- og byfornyelsesetaten* (EBY). Dominerende yrkesgrupper i etaten har vært jurister, arkitekter, men også merkantile yrkesgrupper.

Dagens sammensetning

Etaten har ca. 130 ansatte,¹⁰ hvor alderssammensetningen domineres av personer mellom 30 og 40 år. Disse utgjør ca. 45 % av alle ansatte. Ca. 26 % består av personer mellom 40-50 år. Dominerende yrkesgruppe er jurister som utgjør ca. 35 % av de ansatte. Andre yrkesgrupper som er godt representert er økonomer og arkitekter, i tillegg til sivilingeniører og jordskifte kandidater. 35 % av de ansatte har annen utdanning som markedsføringsbakgrunn og lignende, denne gruppen inkluderer også dem uten formell utdanning utover videregående skole. Når det gjelder fartstid i etaten (eller ansettelsestid da også iberegnet tidligere konstellasjoner av etaten jfr. BOE), utgjør ansatte med erfaring over 5 år 52 %, mens de med erfaring under 5 år utgjør 47 %. De med 1-2 års erfaring utgjør nesten samme prosent som de med 10-20 års erfaring som er rundt 26-27 %, videre er det flere med 1-2 års erfaring enn 3-4 års erfaring. Sistnevnte har en differanse på rundt 8 %.

Interne informasjonskanaler

I tillegg til intranett kan ansatte sende eller motta informasjon gjennom intern e-post, eller et eksternt e-post system som også kan brukes internt. Det er altså to forskjellige og separate e-postsystemer. I tillegg avholdes det en rekke interne møter som følger etatens struktur: etatsledelsen, ledermøte i hver avdeling og seksjonsmøter. Det avholdes også andre typer møter som fagforeningsmøter, AMU (arbeidsmiljøutvalg) og MBU (medbestemmelserutvalg) møter. Etaten har dessuten egne internettsider, som på samme måte som intranett er knyttet til kommunens sentrale system (server). Videre har hver enkelt ansatt posthylle, egen PC og telefon. Internett er ikke tilgjengelig på den enkeltes PC, men kan nås via egne stasjonære PC'er som er plassert rundt omkring i fellesareal, og som videre ikke er tilknyttet kommunens nettverk. Tidligere undersøkelser foretatt av informasjonsseksjonen (jf. fotnote 5) viser at de ansatte gir høyest verdi til intern e-post, intranett og seksjonsmøter som informasjonskanal.

¹⁰ Samtlige tall som oppgis i dette avsnittet er gitt av Personalseksjonen som i april 2002 gjennomførte en intern kartlegging. Ved egen optelling av antall ansatte via Telefonlisten i september 2000 ble det telt 133 ansatte. Telling utført av Personal samme måned viser 131 faste ansatte, hvorav resterende utgjør vikarer.

Innhold og struktur på intranett

Førstesiden består av en hovedmeny til venstre, menyvalg til høyre videre nyhetsartikler, det vil si alt fra kort informasjon – eksempelvis: ”Etatsmøte kl. 14.15 i kantinen 1. etg.” - til mer utdypende småartikler eller nyheter. Menyen til venstre består av informasjon om etaten, som tar for seg arbeidsområdet m.m., ledige stillinger og oppslagsverk som: Personalguide, Arkivguide, Innkjøpshåndbok, Artskonto. Personalguiden inneholder informasjon om fagforeningene som er representert i etaten, informasjon om ferie, fravær, diverse rutiner, personalhåndboken til Oslo kommune i digital format, lønn- og diettsatser m.m. Annet menyinnhold på intranett omhandler idrettslaget, fakta om etatshytten, sosiale aktiviteter og kvalitetssikringsrutiner (Ks-rutiner) og så videre. Menyen til høyre inneholder en telefonliste over alle ansatte i etaten, oversikt over møterom, hvordan en koder telefonen og annen praktisk informasjon en trenger til daglig.

Intranettet i etaten fungerer ikke som et portal til andre it-systemer som er i bruk i etaten som for eksempel e-post system, arkivsystem, saksbehandlingssystem, kartprogram og lignende. Intranettet er derfor et separat system som åpnes på lik linje med andre programmer en har liggende på desktoppen. Den ansatte må altså selv aktivisere intranett.

4.2 Presentasjon av bakgrunnsvariabler

På spørreskjemaet ble respondenten bedt om å besvare åtte bakgrunnsvariabler, som presenteres her: alder, ansettelsestid, utdanning, type utdanning, kontaktflate, hovedarbeidsoppgave og avdeling (ny og gammel). Variablene ble valgt ut i fra undersøkelsesperspektiv og studieobjekt.

Alder

Ut i fra det institusjonelle perspektiv er alder viktig i forhold til hva slags erfaring (verdier) en drar med seg inn i organisasjonen, om en er nyutdannet eller har vært ansatt i andre organisasjoner. *Alder* er en demografisk variabel. Undersøkelser (Lægreid & Olsen 1978, Christensen & Lægreid 1998) viser at variabelen er viktig i forhold til eksempelvis sosialiseringaspektet, og studier utført av Statskonsult (2002b) viser at jo eldre en er desto færre bruker Internett. Ut i fra at EBY har en variert aldersammensetning, kan det være relevant å se om visse aldersgrupperinger markerer seg i forhold til bruk.

Fire mulige svaralternativer ble oppgitt i spørreskjemaet, og med bakgrunn i en kartlegging gjort av Personalseksjonen ble følgende grupper satt opp: *21-29 år, 30-40 år, 41-50 år og 51 år og oppover.*

Tabell 4.1

Alder		
	Antall	Prosent
21-29 år	16	21
30-40 år	35	46
41-50 år	10	13
51 år og oppover	15	20
Total	76	100

Tallene visere at gruppen mellom *30-40 år* er størst med 46 % blant dem som har svart, dernest de på *21-29 år* med 21 %, *51 år og oppover* med 20 % og til slutt de mellom *41-30 år* med 13 %. Sammenligner en disse tallene med de tallene Personalseksjonen oppnådde i deres kartlegging i april 2000 (omfatter ca. 130 ansatte), finner en at den største gruppen også her er den mellom *30-40 år* som utgjør ca. 45 % av organisasjonen. Dernest kommer den på *40-50 år* med ca. 26 %, så den på *50-60 år* med ca. 25 %, og til slutt den på *20-30 år* med ca. 26 %. Som vi ser opererer denne kartleggingen med en noe annen inndeling av aldersgrupper. Til tross for dette ser en at det utvalg min undersøkelse er basert på har en nokså identisk alderstruktur med den som eksisterer samlet i etaten. Aldersmessig er altså utvalget nokså representativt for hele organisasjonen.

Ansettelsestid

Ansettelsestid er også en viktig variabel i forhold til grad av sosialisering av den ansatte, det vil si at undersøkelser (jf. eks. Lægroid & Olsen 1978) viser at en kan forvente at jo lengre man har vært ansatt i organisasjonen, desto mer er man sosialisert inn i organisasjonens verdier og normer. Følgende grupperinger ble valgt: *1 år og mindre, 1-4 år, 4-10 år, 10-15 år og 15 år og oppover.* Ansettelsestid er en demografisk variabel.

Tabell 4.2

Ansettelsestid		
	Antall	Prosent
1 år og mindre	16	21
1-4 år	23	30
4-10 år	23	30
10-15 år	7	9
15 år og oppover	8	10
Total	77	100

Fra tabell 4.2 ser vi at de to største gruppene i utvalget er *1-4 år* og *4-10 år*, med 30 % hver. Dernest kommer den på *1 år og mindre* med hele 21 %, *15 år og oppover* med 10 % og til slutt *10-15 år* med 9 %. I Personalseksjonens kartlegging fra april 2000 ble følgende fordeling registrert: *1 år og mindre*: ca. 17 %, *1-2 år*: ca. 26 %, *3-4 år*: ca. 19 %, *5-10 år*: ca. 30 %, *10-20 år*: ca. 27 %, *21-30 år*: 8 %, og *30 år og oppover*: 3 %. Selv om kartleggingen opererer med en noen annen inndeling, tyder tallene på at utvalget vårt er rimelig representativ for hele organisasjonen.

Utdanningsnivå

Tidligere undersøkelser viser at de med lang utdanning lettere tar i bruk informasjonssystemer og videre world wide web (Statskonsult 2002b) Således er det interessant å se på organisasjonens utdanningsnivå. Utdanning er en demografisk variabel, og vi ser her på antall år med utdanning etter videregående skole. Følgende gruppering ble valgt: *0 år, 1-3 år, 4 år eller mer*.

Tabell 4.3

Utdanning etter v.g.s		
	Antall	Prosent
0 år /ingen	4	5
1-3 årig	10	13
4 år eller mer	62	82
Total	76	100

Tallene viser at hele 82 % av de spurte har lang høyere utdanning; det vil si 4 år eller mer. Undersøkelsen gir derfor svært begrensede muligheter til å se på om forskjellene i utdanningslengde kan forklare intranettbruk. Dette gjelder også de ganger variabelen viser

svak antydning til sammenheng når en beregner gamma. Således blir den neste variabelen (type utdanning) mer interessant enn først antatt.

Type utdanning

Type utdanning er en demografisk variabel. Studier viser at den er interessant i forhold til subkulturer som profesjonsnormer. Det vil si at "...type utdanning kan predisponere for bestemte rolleoppfatninger og for å akseptere og bruke bestemte reformtiltak" (Christensen & Lægread 1998:26) Det institusjonelle perspektiv legger vekt på at både organisasjon og ansatt er bærere av verdier, og spesielt i profesjonsrettede utdanninger¹¹ er sjansen større for at en får med seg spesifikke verdier fra utdanningen. Variabelen er således viktig å ha med i en etat hvor spesielt to yrkesgrupper lenge har dominert: jurister og økonomer (jf. avsnitt 4.1, organisasjonshistorie), og hvor det kan være en mulighet for at disse gruppene kan vise andre handlingsmønstre enn andre grupper. Svaralternativene i undersøkelsen var: *jurist*, *økonom/markedsføring*, *siv.ing/ing.*, *arkitekt* og *annet*. Kategorien økonom/markedsføring inneholder både siviløkonomer, sosialøkonomer og personer med BI utdannelse knyttet til markedsføring og økonomi.

Tabell 4.4

Type utdanning		
	Antall	Prosent
jurist	16	23
økonom/markedsføring	11	15
Siv.ing/ing.	7	10
arkitekt	14	20
annet/spesifiser *	23	32
Total	71	100

* jordskifte kandidat, planlegger, kommunalkandidat, div. cand.mag, div hovedfagstyper (cand.polit), IT/data, glassblåser, møbelkonservator, omsorgsarbeider. De med universitetsutdannelse utgjør det største antallet i denne gruppen.

Tallene viser at gruppen *Annet*, utgjør den største andelen av de spurte med 32 %. De er viktig å ha i mente at denne gruppen omfatter både personer med generell universitetsutdannelse (f.eks. cand.mag., cand.polit., 9 stk. i alt), og videre fanger opp de resterende utdanningsgrupper som er representert (f.eks. jordskifte kandidater, kommunalkandidater, data/it, og andre yrkesgrupper av mer spesiell karakter som glassblåser og møbelkonservator). Den nest største utdanningsgruppen i utvalget er *juristene* med 23 %, dernest *arkitektene* med

¹¹ Profesjon: Yrkesgruppe som har monopol på yrkesutøvelsen, indre autonomi og kollegial kontroll eks. lege.

20 %. Gruppen *arkitekt* inneholder alle typer arkitekter, det vil si både vanlig arkitekt, sivil - arkitekt og landskapsarkitekt. Personer med *Økonomi/markedsføring* omfatter 15 %, og *Siv.ing/ ing.* utgjør 10 % av de spurte. I kartleggingen til Personalseksjonen utgjorde gruppen *div. utdanning* ca. 35 %, *jurister* ca. 32 % og *økonomi* ca.20 %. Ut ifra den kartleggingen viser det seg at vel en tredjedel av etatens jurister har svart, og omtrent halvparten av etatens økonomer. I lys av at disse to sistnevnte gruppene har vært dominerende fra etaten oppstod, er det synd for undersøkelsen at en ikke oppnådde høyere svarprosent. Grunnlaget for å avdekke forskjeller i handlingsmønstre mellom mer profesjonsrettede grupper - som lenge har dominert etaten - og nyere representerte grupper som eksempelvis arkitektene er derfor dårligere.

Kontaktflate

Kontaktflate er i min studie en organisatorisk variabel, og sier således noe om strukturen. Undersøkelser (Lægreid & Olsen 1978) viser at kontaktflate kan knyttes til stillingsnivå og arbeidsoppgaver en har i organisasjonen. Følgende kategorier ble satt opp som svaralternativ i undersøkelsen: *kunder/eksterne samarbeidspartnere, andre samarbeidspartnere i Oslo kommune, Rådhuset/Nærings- og Byutviklingsavdelingen (NOB), Rådhuset/andre byrådsavdelinger og Internt i etaten*. Når det gjelder kategorien rådhuset/andre byrådsavdelinger, er det ikke forventet at særlig mange vil ha en slik kontaktflate, men i og med EBY deltar i en rekke prosjekter, som også er tverretatlig eventuelt i samarbeid med Statsbygg, så er denne kategorien tatt med for å sikre uttømmende svaralternativ. Kategoriene er valgt ut i fra etatens ansvars- og arbeidsområde og da også organisatorisk tilknytning til kommunen.

Tabell 4.5

Kontaktflate		
	Antall	Prosent
kunder/eksterne samarb.part.	33	51
andre samarb.part. i OK	7	11
Rådhuset/NOB	3	5
Internt i etaten	22	34
Rådhuset/andre*	0	0
Total	65	100

Tallene viser at 51 % av de spurte har mest kontakt med *kunder/eksterne samarbeidspartnere*. Således har de ansatte mye kontakt utover sine organisatoriske grenser. Det er et langt hopp

ned til neste gruppe på 34 % som utgjør de som har mest kontakt *internt* i etaten. En bør imidlertid være oppmerksom på at totalen utgjør 65, det vil si at hele 12 stykker ikke er med. Disse 12 utgjør en slags egen ”gruppe”, da de i utgangspunktet besvarte spørsmålet, men ikke ville eller klarte å prioritere mellom verdiene. Det vil si at de krysset av på to kategorier samtidig. I etterpåklokskapens tegn kunne en ha fanget opp disse ved å be dem om å rangere verdiene. Når det gjelder gruppen Rådhuset/andre byrådsavdelinger, så var det ingen av respondentene som krysset av i denne kategorien. Den er derfor ikke med i tabellen.

Hovedarbeidsoppgave

Hovedarbeidsoppgave er en organisatorisk variabel. I undersøkelsen ble følgende hovedarbeidsoppgaver spesifisert: *økonomi/administrativt, juridisk, utredning/kartlegging, forvaltning* og samlekategori *annet*. *Økonomi/administrative* oppgaver dekker sentralbord/kundeservice oppgaver, IT, arkiv og innkjøp, men også økonomi- og administrative oppgaver som utføres på avdelingsnivå. *Utredning/kartlegging* dekker også planlegging og planfag. *Forvaltning* dekker arbeid knyttet til grunn, bygning, tomteleie videre arbeid knyttet til saksbehandling av diverse tilskuddsordninger som f.eks. bruksrett. *Annet* dekker resterende oppgaver som er oppgitt av respondentene som informasjonsarbeid og kjøp/salg av eiendom/bolig¹² (En del av dem som svarte på annet/spesifisert ble reklassifisert, eksempelvis en som oppgav innkjøp ble flyttet til økonomi/administrative oppgaver). Variabelen er viktig i forhold til at den viser strukturell plassering som kan bidra til bestemte rolleoppfatninger (jf. Christensen og Læg Reid 1998). Den er også interessant i forhold til bruk av spesifikk innhold på intranett.

Tabell 4.5

Hovedarbeidsoppgave		
	Antall	Prosent
økonomi/administrativt	23	32
juridisk	13	18
utredning/kartlegging	13	18
forvaltning	16	22
annet/spesifiser *	7	10
Total	72	100

* Kategorien/gruppen dekker resterende hovedarbeidsoppgaver som utføres i etaten som informasjon, kjøp og salg m.m.

¹² Utføres på vegne av Boligbedriften, omhandler kjøp av kommunale boliger.

Tallene viser at de som har *økonomi- og administrative* oppgaver utgjør 32 % av de spurte, og ligger hele 10 prosentpoeng over de med *forvaltningsoppgaver* som utgjør 22 % av de spurte.

Avdelingstilhørighet

Avdelingstilhørighet er organisatoriske variabler knyttet til struktur. I og med at etaten er midt i implementeringen av en ny organisasjonsstruktur har det vært viktig å få med seg både ny og gammel avdelingstilhørighet til respondentene. Dette fordi en ikke kan utelukke at selve omorganiseringen kan påvirke handlingsmønsteret, og dersom en finner spesielle avvik blir viktig å kunne utelukke omorganiseringen, eventuelt å inkludere den som en mulig forklaringsfaktor i analysen. Dagens avdelinger og mulige svaralternativ i undersøkelsen var: *System.org/stab*, *Boligutvikling*, *Eiendomsutvikling*, *Eiendomsforvaltning* og *Utbyggingsprosjekt*. System- og organisasjon er etatens administrative avdeling og er her slått sammen med stab, den enheten som består av rådgivere knyttet til direktøren og videre Markedsføringsavdelingen (på den tidspunkt undersøkelsen ble gjennomført bestod Markedsavdelingen kun av en markedsjef, 3 stillinger stod ledige). Avdelingstilhørighet er også en viktig variabel i forhold til å avdekke ulike avdelingskulturer. Undersøkelser viser at avdelinger til tross for å være i samme organisasjon har ulike tolkningsrammer (Christensen & Læg Reid 1998). Variabelen er således viktig i forhold til å finne mønster i variasjon. Eksempelvis: ”Folk med stabfunksjoner knyttet til organisasjonsutvikling, budsjettering, regnskap, lønns – og personalforvaltning, legger større vekt enn andre på modernitetshensyn og mindre vekt på lojalist- og profesjonshensyn” (Christensen & Læg Reid 1998:185).

Tabell 4.6

Avdeling- ny		
	Antall	Prosent
Syst.org/stab	21	27
Boligutvikling	19	25
Eiendomsutvikling	23	30
Eiendomsforvaltning	10	13
Utbyggingsprosjekt	4	5
Total	77	100

Tabell 4.7

Avdeling- gammel		
	Antall	Prosent
Adm. og Økon.	16	22
Torg- og gate	4	5
Byfornyelse	20	27
Eiendom	32	43
Prosjekt	2	3
Total	74	100

Tallene viser at av de som har svart, så er det svært få som har flyttet på seg i forhold til organisatorisk tilknytning. System.org/stab har økt noe, mens de som tidligere jobbet i Eiendomsavdelingen er blitt delt i to. Torg- og gate kontoret (10 ansatte) har videre blitt lagt

inn under Eiendomsforvaltningsavdelingen (22 ansatte i alt). Det at svært få har måttet flyttet på seg organisatorisk, innebærer at sannsynligheten er svært liten for at det på avdelingsnivå har oppstått nye avdelingskulturer. Altså de få som har flyttet på seg, og de få nyansatte som er kommet til, vil i svært liten grad kunne påvirke en avdelingskultur.

4.3 Avslutning

Funn fordelt på variablene viser en organisasjon hvor tyngden av personalet er mellom 30-40 år, og har vært ansatt mellom 1 til 10 år og hvor flesteparten har høyere utdanning, det vil si 4 år eller mer etter videregående skole. Når det gjelder type utdanning ligger hovedtyngden på jurister og arkitekter. Videre finner en yrkesgrupper som er typiske i mer tekniske etater, jordskifte kandidater, ulike typer ingeniører og økonomer. Samtidig er også andre yrkesgrupper representert som cand.polit. og glassblåsere. De ansattes kontaktflate er hovedsakelig ekstern mot kunder eller eksterne samarbeidspartnere utenfor kommunen, som for eksempel eiendomsmeglerfirma eller Statsbygg. Generelt sett kan en også si at det er en god spredning fordelt på verdiene, da med unntak av utdanning etter videregående skole.

I kommunal sammenheng bør etaten med sine 133 ansatte nok ses på som en middels stor etat, med en organisasjonsstruktur som kan sies å være nokså hierarkisk.

Det kunne ha vært interessant å ha tatt med variabelen stillingsnivå, imidlertid er det av Oslo kommune sentralt gjort en del endringer nylig som gjør at noen titler som fortsatt er i bruk egentlig ikke skal være i bruk, videre er det etter min oppfatning ulik oppfatning blant de ansatte hvilken stillingstitler de har. Jeg har derfor sett på denne variabelen som for kompleks i denne sammenheng, imidlertid i etter på klokskapens tegn burde en kanskje ha vurdert å ta denne variabelen med, men med skille mellom lederstilling og vanlig ansatt.

Jeg har i kapittel fire presentert studieobjektet mer detaljert enn i innledningskapittelet, videre presentert de variabler som er tatt i bruk i spørreundersøkelsen. Tanken har vært å forsøke å vise at valg av variabler ikke er vilkårlig, men tar utgangspunkt i tidligere studier, videre etter studiens karakter, som hentydet i kapittel tre og avsnitt om utforming av skjema.

Kapittel 5 – HVORDAN BRUKER DE ANSATTE INTRANETT ? PRESENTASJON AV EMPIRISKE FUNN

5.0 Innledning

I dette kapitlet vil jeg gi en presentasjon av de empiriske funn. Det vil si at jeg vil beskrive resultatene fra undersøkelsen, mens jeg vil komme tilbake til tolkning - perspektiv og teori – i neste kapittel. Grunnen til at jeg velger en slik fremgangsmåte er at det er foretatt svært liten empirisk forskning på feltet, og videre at det å se dataene i seg selv vil være av interesse for folk både i og utenfor den akademiske verden. For eksempel offentlige etater som har tatt intranett i bruk, og som ønsker en annen innfallsvinkel enn hva den rent tekniske diskusjonen (informatikk) kan by på.

Før jeg presenterer funnene fra undersøkelsen, vil jeg først si noe om inndelingen av kapitlet og valg av tabellutseende. Kapitlet er inndelt i fire tema/avsnitt, som tilsvarer inndelingen i spørreskjemaet. Aller først presenteres hyppighet når det gjelder intranettbruk, deretter spesifikk informasjonsinnhenting, generell informasjonsinnhenting og til slutt informasjonsinnhenting i avdeling. I første avsnitt (hyppighet) tas alle bakgrunnsvariablene med, i de resterende avsnittene har jeg valgt å være mer selektiv, og har kun tatt med enkelte variabler som kommenteres i teksten. Jeg har her valgt å konsentrere meg om de variabler som oppnår en viss grad av sammenheng ved beregning av gamma, det vil si fra +/- 0,20. Når det gjelder selve tabellenes utseende, har det vært vektlagt å ta med den aller viktigste informasjonen, og gjøre dem enklest mulig å lese. Totalen er ikke oppgitt i prosenttall, men i reelle tall. Tabellene er utformet i SPSS. Gammaberegningene er også foretatt i SPSS, i tillegg til gjennomsnittstabellen (bakerst i kapitlet. Samtlige *vet ikke* og *ikke registrerte* svar ble da fjernet før disse beregningene ble foretatt. Bakerst i kapitlet (avsnitt 5.5) er det en tabell hvor gjennomsnittsverdien på svarene er beregnet i forhold til ulike spørsmål / bakgrunnsvariabler.

Kapittel fem er svar på den første problemstillingen i undersøkelsen; hvordan bruker de ansatte intranett?

5.1 Hyppighet- i forhold til hvor ofte de ansatte pleier å bruke intranett

Et viktig utgangspunkt når en skal studere intranett i en organisasjon, er først å se på hvor ofte respondentene mener de pleier å bruke intranett.

Tabell 5.1 - spørsmål 1 i prosenttall

Hvor ofte pleier du å bruke intranett?		
	Antall	Prosent
En gang i uken eller sjeldnere	6	8
Et par ganger i uken	22	29
Daglig	47	63
Total	75	100

På spørsmål om hvor ofte respondenten bruker intranett er det ingen som svarer at de aldri har vært inne på intranett, og noe som da delvis kan være et resultat av at intranettet har vært i drift et par år og er ferdig implementert.¹³ 63 % svarer at de *daglig* pleier å bruke intranett, 29 % *et par ganger i uken* og 8 % svarer *en gang i uken eller sjeldnere*.

Jeg skal nå se nærmere på bruk av intranett- hyppighet- fordel etter bakgrunnsvariablene.

ALDER

Tabell 5.2 - Bruk av intranett fordelt etter alder i prosenttall

Alder * Hvor ofte - Krysstabell i prosent					
		Hvor ofte pleier du å bruke intranett			Total (N=100%)
		en gang i uken eller sjeldnere	et par ganger i uken	daglig	
Alder	21-29 år	0	19	81	16
	30-40 år	15	20	65	34
	41-50 år	0	70	30	10
	51 år og oppover	7	36	57	14
Total		8	29	63	75
					100

Det er spesielt interessant å se på verdien *daglig*, som representerer den høyeste andelen av svarene. Resultatene viser at i gruppen på *21-29 år* bruker 81 % intranett daglig. I gruppen *30-40 år* svarer 65 % på *daglig*. Dette kan tyde på at yngre folk er flinkere til daglig å bruke intranett. Imidlertid er bildet ikke entydig. Ser man på de fra *51 år og oppover*, så har de høyere andel svar (57 %) på verdien *daglig* enn de på *41-50 år* (30 %).

¹³ De to registrerte på "ikke registrert" (N=75 og ikke 77) er et resultat av at respondentene har krysset av på to verdier.

Samtidig har de mellom 30-40 år høyest prosentandel (15 %) når det gjelder verdien *en gang i uken eller sjeldnere*.

Gamma (+1 til -1)	
Spørsmål	Alder
1.	-0,31

Det viser seg imidlertid at når vi beregner gamma, så er det et svakt negativt forhold mellom alder og hvor ofte en bruker intranett (-0,31). Det vil si at med økende alder så synker bruken noe.

ANSETTELSESTID

Når en kjører en krysstabell mellom *ansettelsestid* og *hvor ofte* en bruker intranett, finner en også her at bildet er svært uensartet. Vi finner at blant dem som har vært ansatt i 10-15 år svarer hele 71 % at de bruker intranett daglig. Imidlertid er prosentandelen bare 43 % for dem som har vært ansatt i mer enn 15 år.

Tabell 5.3 - Bruk av intranett fordelt etter ansettelsestid i prosenttall

		Ansettelsestid * Hvor ofte - Krysstabell i prosenttall			Total (N=100%)
		Hvor ofte pleier du å bruke intranett			
		en gang i uken eller sjeldnere	et par ganger i uken	daglig	
Ansettelsestid	1 år og mindre	0	25	75	16
	1-4 år	4	26	79	23
	4-10 år	14	36	50	22
	10-15 år	0	29	71	7
	15 år og oppover	28	28	43	7
Total		8	29	63	75
					100

Det viser seg ved beregning av gamma at det er også her et svakt negativt forhold mellom ansettelsestid og hvor ofte en bruker intranett (-0,30). Det vil si at de som har vært ansatt kortest bruker intranett noe mer enn dem som har lang ansettelsestid.

Gamma (+1 til -1)	
Spørsmål	Ansettelsestid
1.	-0,30

UTDANNELSESLENGDE

Ved kjøring av krysstabell mellom utdanning etter videregående skole og hvor ofte/hyppighet, ser man en høy prosentandel på verdien daglig blant dem med ingen utdanning etter v.g.s.

Tabell 5.4 - Bruk av intranett fordelt etter utdanning etter v.g.s i prosenttall

		Hvor ofte pleier du å bruke intranett			Total (N=100%)
		en gang i uken eller sjeldnere	et par ganger i uken	daglig	
Utdanning etter v.g.s	0 år /ingen	0	25	75	4
	1-3 årig	0	10	90	10
	4 år eller mer	8	33	58	60
Total		7	30	64	74
					100

Gamma (+1 til -1)	
Spørsmål	Utdanningslengde
1.	-0,60

Ved beregning av gamma får en bekreftet at det er en negativ sammenheng (gamma: -0,60). Datagrunnlaget for denne konklusjonen er imidlertid tynnere siden nesten alle respondentene har høyere utdanning (kun fire respondenter som ikke har utdanning etter v.g.s.)

TYPE UTDANNING

Ved kjøring av krysstabell mellom type utdanning og hvor ofte/hyppighet, ser man at på verdien daglig fordeler de fleste gruppene seg nokså likt, med unntak av arkitektene. Denne gruppen ligger lavest på verdien *daglig*, og høyest på verdien *et par ganger i uken* og *en gang i uken eller sjeldnere*.

Tabell 5.5 - Bruk av intranett fordelt etter type utdanning i prosenttall

		Hvor ofte pleier du å bruke intranett			Total (N=100%)
		en gang i uken eller sjeldnere	et par ganger i uken	daglig	
Type utdanning	jurist	6	31	63	16
	økonom/markedsføring	0	27	73	11
	Siv.ing/ing.	14	14	71	7
	arkitekt	17	42	42	12
	annet/spesifiser*	4	30	65	23
Total		7	30	62	69
					100

*universitetsgrad som cand.mag., cand.polit, jordskifte kandidat, glassblåser og div. andre utdanninger som ikke faller inn under noen av de andre gruppene

KONTAKTFLATE

Ved kjøring av krysstabell mellom kontaktflate og hvor ofte/hyppighet finner man at de med ekstern kontakt generelt, er blant dem som bruker intranett mest, det vil si har størst andel på verdien *daglig*. Av de som har intern (etaten) kontaktflate, så svarer 59 % at de bruker intranett *daglig*. Samtidig ser en at av de med kontaktflate kunder/eksterne samarbeidspartnere, svarer 13 % at de bare bruker intranett *en gang i uken eller sjeldnere*.

Tabell 5.6 - Bruk av intranett fordelt etter kontaktflate i prosenttall

		Hvor ofte pleier du å bruke intranett			Total (N=100%)
		en gang i uken eller sjeldnere	et par ganger i uken	daglig	
Kontaktflate	kunder/eksterne samarb.part.	13	25	63	32
	andre samarb.part. i OK	0	29	71	7
	Rådhuset/NOB	0	0	100	3
	Internt i etaten	5	36	59	22
	Rådhuset /andre*	0	0	0	0
Total		8	28	64	64
					100

* andre byråsavdelinger i Rådhuset

HOVEDARBEIDSOPPGAVE OG AVDELINGSTILHØRIGHET

Tabell 5.7 - Bruk av intranett fordelt etter hovedarbeidsoppgaver i prosenttall

		Hvor ofte pleier du å bruke intranett			Total (N=100%)
		en gang i uken eller sjeldnere	et par ganger i uken	daglig	
Hovedarbeidsoppgave	økonomi/administrativt	4	22	74	23
	juridisk	8	31	62	13
	utredning/kartlegging	15	23	62	13
	forvaltning	6	31	63	16
	annet/spesifiser*	0	57	43	7
Total		7	29	64	72
					100

*salg/kjøp, informasjon

Ser en på verdien *daglig* viser det seg at både i forhold til *hovedarbeidsoppgaver* (tabell 5.7) og *avdelingstilhørighet* (tabell 5.8) trer noen grupper mer tydelig frem enn andre grupper. System.org/stab (tabell 5.8) svarer 81 % på verdien daglig, mens tilsvarende andel i gruppen *økonomi/administrativt* arbeid (tabell 5.7) er 74 %. Det viser at sannsynligheten er større for at du bruker intranett daglig dersom du jobber i system- og organisasjonsavdelingen og i stab, og videre jobber med økonomi- og administrative oppgaver.

Tabell 5.8 - Bruk av intranett fordelt etter avdeling (ny) i prosenttall

		Hvor ofte pleier du å bruke intranett			Total (N=100%)
		en gang i uken eller sjeldnere	et par ganger i uken	daglig	
Avdeling- ny	Syst.org/stab	5	14	81	21
	Boligutvikling	24	35	41	19
	Eiendomsutvikling	0	35	65	23
	Eiendomsforvaltning	10	20	70	10
	Utbyggingsprosjekt	0	75	25	4
Total		8	29	63	75
					100

Verdien *daglig* fordeles på følgende måte: System og organisasjonsavdelingen/ stab har høyest andel med 81 %, dernest kommer Eiendomsforvaltningsavdelingen med 70 % og Eiendomsutviklingsavdelingen med 65 %. Dette finner en også igjen når en ser på *hovedarbeidsoppgavene*, hvor andelen blant dem med økonomi/administrative oppgaver er 74 %, dernest dem med forvaltningsoppgaver med 63 %.

Oppsummerende vil vi trekke fram at daglig bruk av intranett er særlig vanlig blant de yngste med alder *21-29 år* (81 %) og blant ansatte med relativt kort ansettelsestid (*1-4 år*) (79 %). I forhold til utdanningslengde finner en høyest andel her blant dem med *1-3 års* utdanning etter v.g.s. (90 %). Av de ulike typene av bakgrunnsvariabler finner en også at alder viser stort spenn på verdien daglig: Bare 30 % av ansatte på *41-50 år* bruker intranett daglig, mens andelen altså er 81 % blant dem på *21-29 år*. Spennet er likevel enda større i forhold til avdelingstilhørighet (ny): fra 25 % i Utbyggingsprosjekt til 81 % i Syst.org/stab. Når det gjelder liten bruk, *en gang i uken eller sjeldnere*, finner en høyest utslag på ansettelsestid 15 år og mer (28 %).

I oppgaven er det ikke blitt gjennomført multivariate analyser. Dette skyldes hovedsakelig at antall respondenter i undersøkelsen er så pass lavt at det i mange tilfeller ville bli svært få enheter i de ulike undergruppene ved en slik analyse. Det statistiske grunnlaget for å foreta slutninger basert på multivariate analyser ville dermed være dårlig.

5.2 Spesifikk type informasjonsinnhenting - funn fra konkrete spørsmål om bruk

Jeg skal nå presentere resultat fra spørsmål som omfatter en spesifikk type informasjonsinnhenting eller informasjonsinnhentingssituasjon. Det vil si at en tar utgangspunkt i konkret innhold på intranett og ser på handling knyttet til bruk/ikke bruk av det bestemte innholdet, eventuelt bruk av det konkrete innholdet kontra alternativer.

TELEFONLISTE

Tabell 5.9 - spørsmål 2a i prosenttall

Det er større sjanse for at jeg bruker intranett til å slå opp på noe konkret s.feks. Telefonlisten, enn at jeg bare klikker rundt for å se etter diverse nyheter/informasjon		
	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	10	13
Bra grad	18	23
Stor grad/svært stor grad	49	64
Total	77	100

Det er hele 64 % som sier at det i stor grad/svært stor grad er større sjanse for at de bruker intranett til å slå opp på noe konkret, enn å bare klikke rundt ("surfe") etter nyheter/diverse informasjon. Bruken av intranett kan således karakteriseres som målrettet, hvor den først og fremst knyttes til konkrete informasjonsbehov.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
2a	0,13	0,12	-0,04

Beregning av gamma i forhold til bakgrunnsvariablene alder, ansettelsestid og utdanningslengde viser svært svake sammenhenger eller ingen sammenheng.

Tabell 5.10 – Konkret bruk *Telefonliste* fordelt på type utdanning i prosenttall

Type utdanning * Telefonliste- Krysstabell i prosenttall

		Telefonliste			Total (N=100%)
		svært liten grad / liten grad	bra grad	stor grad / svært stor grad	
Type utdanning	jurist	13	6	81	16
	økonom/markedsføring	18	46	36	11
	Siv.ing/ing.	0	43	57	7
	arkitekt	14	29	57	14
	annet/spesifiser*	13	17	70	23
Total		13	24	63	71
					100

*universitetsgrad som cand.mag, cand.polit, jordskiftekanidat, glassblåser og div. andre utdanninger som ikke faller inn under noen av de andre gruppene

Ut fra type utdanning svarer 81 % av de med juridisk utdannelse at de i stor grad/svært stor grad er enig i påstanden angående konkret bruk, dernest finner en de med annen utdannelse hvor 70% svarer bekreftende.

PERSONALGUIDE

Tabell 5.11 - spørsmål 2b i prosenttall

Dersom jeg lurer på noe på personalområdet, er det større sjanse for at jeg slår opp for å lete etter svar på "Personalguiden" på intranett, enn at jeg spør nærmeste overordna/kollega

	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	24	31
Bra grad	30	39
Stor grad/svært stor grad	23	30
Total	77	100

På spørsmål om bruk av "Personalguiden" kontra det å spørre overordna / kollega (2b), og spørsmål om bruk av referat på intranett kontra det å vente til nærmeste møte (2c) viser dataene at respondentene svarer nokså spredt. Det at svarene er så spredt utover, og videre at ingen av bakgrunnsvariablene skiller seg ut (jf. gjennomsnittstabell), er også med på å gjøre tolkningen i forhold til et institusjonelt perspektiv vanskeligere (jf. kapittel 6).

Ved beregning av gamma i forhold til de tre bakgrunnsvariablene finner en kun svært svake sammenhenger.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
2b	-0,13	-0,13	-0,14

REFERAT

Tabell 5.12 - spørsmål 2c i prosenttall

Det er større sjanse for at jeg leser referater (eks.AMU/MBU) på intranett, enn at jeg venter til nærmeste møte (eks. stab,seksjon eller avd.møte) for å høre de siste beslutninger eller nyheter

	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	29	39
Bra grad	13	17
Stor grad/svært stor grad	33	44
Total	75	100

Det er 44 % som sier det i stor grad/ svært stor grad er større sjanse for at de leser referater på intranett, enn at de venter til nærmeste møte. I motsatt ende ser en at det er 39 % som sier det i svært liten grad/ liten grad er større sjanse for at de leser referater på intranett, enn at de venter

til nærmeste møte. Ved beregning av gamma finner en tilnærmet fravær av sammenheng mellom overnevnte spørsmål og variablene alder og ansettelsestid.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
2c	0,09	0,05	-0,20

KS- PROSEDYRER

På spørsmål om Ks-prosedyrer (kvalitetssikringsprosedyrer) har respondentene gruppert seg mer samlet i kategorien svært liten grad/ liten grad.

Tabell 5.13 - spørsmål 2d i prosenttall

Dersom jeg er usikker på en rutine knyttet til mitt arbeid, er det større sjanse for at jeg slår opp i Ks-prosedyrer på intranett enn at jeg spør min nærmeste overordna/kollega

	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	48	63
Bra grad	12	16
Stor grad/svært stor grad	16	21
Total	76	100

Her svarer hele 63 % at påstanden i svært liten grad/liten grad stemmer. De bekrefter således at andre kanaler eller alternativ vurderes. Altså, selv om etaten har lagt ut Ks-rutiner på intranett, sier nesten to tredjedeler at det er liten sjanse for at de bruker intranett til å slå opp i dem.

Kjører vi en krysstabell i forhold til *alder* finner vi relativt små forskjeller i svarfordelingen mellom aldersgruppene.

Tabell 5.14 – Bruk av Ks-prosedyrer fordelt på alder i prosenttall

Alder * Ks-prosedyrer - Krysstabell i prosenttall

		Ks-prosedyrer			Total (N= 100%)
		svært liten grad /liten grad	bra grad	stor grad / svært stor grad	
Alder	21-29 år	63	25	13	16
	30-40 år	71	9	20	35
	41-50 år	40	40	20	10
	51 år og oppover	65	7	28	14
Total		64	16	20	75
					100

Ved beregning av gamma er det tilnærmet fravær av sammenheng mellom alder og Ks-prosedyrer. Imidlertid finner man en svak positiv sammenheng mellom ansettelsestid (0,28) Med andre ord, de med lengst ansettelsestid tenderer å bruke Ks - prosedyrer på intranett i noe større grad enn dem med kort ansettelsestid.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
2d	0,09	0,28	-0,31

Tabell 5.15 – Bruk av Ks-prosedyrer fordelt på ansettelsestid i prosenttall

Ansettelsestid * Ks-prosedyrer - Krysstabell i prosenttall

		Ks-prosedyrer			Total (N=100%)
		svært liten grad / liten grad	bra grad	stor grad / svært stor grad	
Ansettelsestid	1 år og mindre	75	6	19	16
	1-4 år	83	13	4	23
	4-10 år	48	22	30	23
	10-15 år	33	33	33	6
	15 år og oppover	50	13	38	8
Total		63	16	21	76
					100

5.3 Generelt om informasjonsinnhenting internt

I tillegg til spørsmål om det konkrete innholdet på intranett, ble respondentene også spurt om deres handlinger knyttet til mer generelle informasjonsinnhentingssituasjoner på intranett. Disse spørsmålene sier også noe om respondentenes holdninger til intranett, og på noen av spørsmålene ser en at respondentene er mer ”positiv” i forhold til å ta i bruk intranett, enn det som fremkommer når respondenten blir spurt om konkret bruk av innhold på intranett.

KONTAKT MED PERSONALSEKSJONEN

Tabell 5.16 - spørsmål 3a i prosenttall

Jeg tror at det at etaten har intranett fører til at jeg tar mindre direkte kontakt (mail,telefon,samtale) med personalseksjonen		
	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	27	35
Bra grad	22	29
Stor grad/svært stor grad	28	36
Total	77	100

På spørsmål om en tar mindre kontakt med personalseksjonen etter at intranett ble innført, finner man at svarene er spredt. 36 % bekrefter påstand i stor grad /svært stor grad, 29 % bekrefter påstand i bra grad og 35 % svarer at de i svært liten grad/ liten grad er enig med påstanden.

Kjører man krysstabeller med bakgrunnsvariablene opp mot dette spørsmålet finner en heller ikke mange systematiske sammenhenger, det samme gjelder om man ser på gjennomsnittsverdiene.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
3a	-0,18	-0,14	0,41

Beregner man gamma på følgende variabler, finner man følgende funn: *alder*: -0,18, *ansettelsestid*: -0,14, *utdanning*: 0,41. Vi ser altså at det er en svært svak negativ sammenheng når det gjelder alder og ansettelsestid. Det vil si at det er en svak tendens til at de med lavest alder og kortest ansettelsestid tar mindre kontakt med personalseksjonen. I forhold til utdanningslengde er det en moderat positiv sammenheng, men her er som tidligere nevnt det statistiske grunnlaget for slutningene dårligere.

Tabell 5.17 – Kontakt med personalseksjonen fordelt på alder i prosentall

		Kontakt med personalseksjon			Total (N=100%)
		svært liten grad/ liten grad	bra grad	stor grad / svært stor grad	
Alder	21-29 år	38	25	38	16
	30-40 år	29	26	46	35
	41-50 år	20	60	20	10
	51 år og oppover	53	20	27	15
Total		34	29	37	76
					100

INFORMASJON FRA STABSEKSJONENE

Tabell 5.18 - spørsmål 3b i prosentall

Jeg tror at det at etaten har intranett fører til at det blir lettere å innhente informasjon fra stabsseksjonene (it,personal,arkiv og økonomi/regnskap)

	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	9	12
Bra grad	26	36
Stor grad/svært stor grad	38	52
Total	73	100

Resultatene fra tabell 5.18 viser at de ansatte hovedsakelig mener at intranett fører til at det blir lettere - i bra grad lettere - (36 %), videre i stor/svært stor grad (52 %) - å innhente informasjon fra stabsseksjonene, som for eksempel personal eller arkiv.

Gamma viser en moderat negativ sammenheng mellom alder og ovennevnte påstand. På ansettelsestid viser gamma tilnærmet fravær av sammenheng (-0,08).

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
3b	-0,37	-0,08	-0,13

Tabell 5.19 - Informasjon fra stabsseksjonene fordelt på alder i prosenttall**Alder * Info. fra stabsseksjonene - Krysstabell i prosenttall**

		Info. fra stabsseksjonene			Total (N=100%)
		svært liten grad / liten grad	bra grad	stor grad /svært stor grad	
Alder	21-29 år	7	20	73	15
	30-40 år	9	36	55	33
	41-50 år	20	50	30	10
	51 år og oppover	21	43	36	14
Total		13	36	51	72
					100

INFORMASJON FRA ANDRE I KOMMUNEN

Tabell 5.20 - spørsmål 3c i prosenttall

Jeg tror at det at kommunen har et felles intranett fører til at det blir lettere å innhente informasjon om hva andre som byråd (eks. byrådssaker), etater og virksomheter jobber med for tiden, som da kan være av relevans for mitt arbeid.

	Antall	Prosent
Svært liten grad /liten grad	4	5
Bra grad	8	11
Stor grad/ svært stor grad	64	84
Total	76	100

Av tabell 5.20 ser en at hele 84 % av respondentene sier at de i stor grad/svært stor grad mener at intranett har gjort det lettere å få informasjon fra ulike nivå i kommunen, som da kan ha relevans for arbeidet. At respondentene er noe mer ”positive” til bruk av intranett når en spør slike spørsmål av mer generell art, er spesielt tydelig i spørsmål 3c. I gjennomsnittstabellen viser gjennomsnittet fordelt på bakgrunnsvariablene (verdiene) at samtlige gjennomsnittstall ligger fra 4,0 (tilsvarende stor grad) til 4,7. Respondentene har svart mer positivt (høyere gjennomsnittsverdi) på spørsmål 3c enn på andre spørsmål.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
3c	-0,03	-0,11	0,39

Gamma viser at det er fravær av sammenheng når det gjelder alder og en tilnærmet fravær av sammenheng i forhold til ansettelsestid (-0,03).

UTGANGSPUNKT I INTRANETT

Tabell 5.21 - spørsmål 3d i prosenttall

Jeg tar som oftest utgangspunkt i intranett dersom jeg lurert på noe, fordi en finner som regel informasjon der som er relevant ev. også henviser til hvor/hos hvem jeg kan finne mer informasjon om det jeg lurert på

	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	16	21
Bra grad	31	41
Stor grad/svært stor grad	28	37
Total	75	100

Fra tabell 5.21 ser en imidlertid at bildet ikke skiller seg nevneverdig fra det en fant på spørsmål om mer konkret bruk som personalguide (2b) eller amu/mbu- referat (2c). 37 % sier de som oftest tar utgangspunkt i intranett, 41 % i bra grad og 21 % sier de i svært liten grad/liten grad tar utgangspunkt i intranett.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
3d	-0,12	-0,13	-0,19

Beregning av gamma viser også her svært svake sammenhenger, videre viser gjennomsnittsverdiene (avsnitt 5.5) at ingen grupper skiller seg vesentlig ut, men noen mindre forskjeller kan finnes. For eksempel er gjennomsnittsverdien for *System- og organisasjon/stab* 3,8 – det vil si nær opptil stor grad – mens *Boligutvikling* i gjennomsnitt svarer 2,8 – det vil si i underkant av bra grad.

BRUK AV INTRANETT KNYTTET TIL ARBEIDSOPPGAVER

Tabell 5.22 - spørsmål 3e i prosenttall

Jeg opplever at det er svært sjeldent at jeg kommer i en situasjon hvor jeg trenger å bruke intranett i forbindelse med arbeidsoppgaver

	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	37	49
Bra grad	18	24
Stor grad/svært stor grad	21	28
Total	76	100

Tallene viser her at 49 % av de spurte avkrefter påstanden, og sier da at det ikke er riktig at det er sjeldent at de kommer i en situasjon hvor de trenger å bruke intranett knyttet til arbeidsoppgaver. Ser en på gjennomsnittstabellen finner en at de som har en økonomi/markedsførings utdannelse, har størst kontaktflate internt i EBY, jobber med økonomi/innkjøp/administrative som hovedoppgave og er i System- og organisasjonsavdelingen/stab, er med på å avkrefte påstanden i en litt større grad en andre grupper.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
3e	0,25	0,07	0,10

Ved beregning av gamma finner man en svak sammenheng mellom alder (0,25) og overnevnte påstand, videre tilnærmet fravær av sammenheng mellom påstanden og ansettelsestid (0,07).

5.4 Informasjonsinnhenting i respondentens avdeling

Respondentene ble også spurt både generelt og mer spesifikt om ulike informasjonsinnhentingssituasjoner i sin avdeling. Hovedtanken bak disse spørsmålene er å avdekke eventuelle subkulturer knyttet til intranett, det vil si ulike normer og verdier i de respektive avdelingene.

OPPFATNING AV AVDELINGSLEDER FOKUS PÅ AKTIV BRUK AV INTRANETT

Tabell 5.23 - spørsmål 4a i prosenttall

Jeg tror at min avdelingsleder er opptatt av at avdelingen skal være aktive brukere av intranett		
	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	15	26
Bra grad	12	21
Stor grad/svært stor grad	30	53
Total	57	100

Flertallet (53 %) av de spurte sier de tror avdelingslederen er opptatt av at avdelingen skal være aktive brukere av intranett.

Ved beregning av gamma ser man en svak sammenheng mellom alder (0,23) og påstand, videre tilnærmet fravær av sammenheng mellom påstand og ansettelsestid (0,09). Gjennomsnittstabellen (avsnitt 5.5.) viser at ingen grupper skiller seg nevneverdig ut. Det er viktig her å poengtere at totalen er svært lav med 57 respondenter.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
4a	0,23	0,09	0,14

Det samme gjelder resultat på spørsmål 4b ("Jeg tror at min avdelingsleder er opptatt av at vår avdeling legger ut nyheter fra avdelingen på intranett"), hvor totalen er nede i 55 respondenter.

Tabell 5.24 - Avdelingsleder og aktiv bruk i avdeling fordelt på alder i prosenttall

Alder * Avd.leder og aktiv bruk i avd.- krysstabell i prosenttall

		Avd.leder og aktiv bruk i avd.			Total (N=100%)
		svært liten grad / liten grad	bra grad	stor grad / svært stor grad	
Alder	21-29 år	28	21	50	14
	30-40 år	28	28	44	29
	41-50 år	14	14	71	7
	51 år og oppover	29	0	72	7
Total		26	21	53	57
					100

OPPFATNING AV AVDELINGSLEDERES FOKUS PÅ NYHETER FRA AVDELING PÅ INTRANETT

Tabell 5.25 - spørsmål 4b i prosenttall

Jeg tror min avdelingsleder er opptatt av at vår avdeling legger ut nyheter fra avdelingen på intranett

	Antall	Prosent
Svært liten grad / liten grad	16	29
Bra grad	16	29
Stor grad / svært stor grad	23	42
Total	55	100

Den største andelen (42 %) ligger også her, som på spørsmål 4a, på verdien *stor grad/svært stor grad*. Ved beregning av gamma finner man videre en moderat positiv sammenheng mellom alder og ovennevnte spørsmål. Det vil si at jo eldre man er desto mer bekreftende har en svart.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
4b	0,38	0,18	0,15

AVDELINGENS FOKUS PÅ KS- PROSEDYRER

Tabell 5.26 - spørsmål 4c i prosenttall

I min avdeling er vi opptatt av at avdelingens Ks-prosedyrer på intranett er oppdatert

	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	19	30
Bra grad	22	35
Stor grad/svært stor grad	22	35
Total	63	100

Også når det gjelder avdelingens fokus på Ks-prosedyrer finner vi en spredt fordeling, og kjører man en krysstabell mellom avdeling og spørsmålet finner man ingen grupper som skiller seg ut. Beregning av gamma viser kun svært svake sammenhenger. Totalen er litt høyere enn på forhenværende spørsmål med 63 respondenter.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
4c	0,19	0,12	-0,30

AVDELINGENS FOKUS PÅ OPPSLAGSVERK

Tabell 5.27 - spørsmål 4d i prosenttall

I min avdeling er det mest vanlig å bruke intranett til å slå opp i Oppslagsverk (artskonto,telefonliste,it-guide m.m.)

	Antall	Prosent
Svært liten grad/liten grad	10	20
Bra grad	20	40
Stor grad/svært stor grad	20	40
Total	50	100

Også når det gjelder avdelingens fokus på Oppslagsverk er svarene relativt mye spredt, i tillegg er totalen på 50 respondenter, noe som utgjør undersøkelsens laveste totaltall. 40 % sier de i stor grad/svært stor grad mener at det i deres avdeling er mest vanlig å bruke intranett til å slå opp i oppslagsverk, 40 % sier i bra grad, og 20 % i svært liten /liten grad.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
4d	-0,13	-0,01	0,00

Ved beregning av gamma finner man en svært svak negativ sammenheng mellom alder og oppfatning av avdelingens bruk av oppslagsverk på intranett (-0,13)

På ansettelsestid og utdanningslengde finner man ingen sammenheng.

AVDELING OG SPØRSMÅL OM INNKJØP OG ARTSKONTO

Tabell 5.28 - spørsmål 4e i prosenttall

Dersom jeg har spørsmål angående innkjøp og hvilken artskonto jeg skal henvise til, så er det i min avdeling ikke vanlig å spørre avdelingens innkjøper da artskontoene ligger ute på intranett

	Antall	Prosent
Svært liten grad /liten grad	35	65
Bra grad	11	20
Stor grad /svært stor grad	8	15
Total	54	100

I tabell 5.28 finner man at en stor majoritet av respondentene grupperer seg på kategori svært liten grad/liten grad (65 %). Imidlertid er totalen her nede i 54 respondenter, som er undersøkelsens nest laveste total.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
4e	-0,01	0,34	-0,37

Beregner man gamma viser den en svak positiv sammenheng mellom ansettelsestid og ovennevnte påstand (0,34). Det vil si at det er en tendens til at jo lengre man har vært ansatt, jo mer bekrefter man påstanden. Alder viser fravær av sammenheng (-0,01).

Tabell 5.29 - Bruk av innkjøp/artskonto i avdeling fordelt på ansettelsestid i prosenttall

Ansettelsestid * Avdeling og innkjøp/artskonto - Krysstabell i prosenttall

		Avdeling og innkjøp/artskonto			Total (N=100%)
		svært liten grad / liten grad	bra grad	stor grad / svært stor grad	
Ansettelsestid	1 år og mindre	88	13	0	8
	1-4 år	82	6	12	17
	4-10 år	55	25	20	20
	10-15 år	25	75	0	4
	15 år og oppover	40	20	40	5
Total		65	20	15	54
					100

KOLLEGA SIN BRUK AV INTRANETT

Tabell 5.30 - spørsmål 4f i prosenttall

De kollegaer jeg jobber mest med i min avdeling bruker intranett mye

	Antall	Prosent
Svært liten grad / liten grad	12	24
Bra grad	26	53
Stor grad / svært stor grad	11	22
Total	49	100

Tallene i tabell 5.30 viser at 53 % bekrefter påstanden om kollega sin bruk av intranett i bra grad, mens resterende respondenter fordeler seg nokså jevnt på de to andre svaralternativene. Også i denne tabellen ser en at få av respondentene har besvart spørsmålet, noe som går igjen i samtlige av resultatene i temaavsnittet.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
4f	0,21	0,22	-0,26

Ved beregning av gamma finner man en svak positiv sammenheng mellom påstand og alder (0,21), videre mellom påstand og ansettelsestid (0,22). Det vil si at desto lengre man har vært ansatt, videre desto eldre man er, desto mer bekrefter en at de kollegaer en jobber mest med bruker intranett mye.

KONTAKT MED WEBREDAKTØR

Tabell 5.31 - spørsmål 4g i prosenttall

Hvis jeg savner en viss type informasjon (innhold/meny) på intranett, så tar jeg ofte kontakt med webredaktør for å foreslå at det legges ut.

	Antall	Prosent
Svært liten grad / liten grad	56	76
Bra grad	10	14
Stor grad / svært stor grad	8	11
Total	74	100

Hele 76 % av respondentene svarer at de i svært liten grad/liten grad tar kontakt med webredaktør dersom de savner en viss type informasjon. Gamma viser tilnærmet fravær av sammenheng i forhold til alder, ansettelsestid og påstand. Det vil si at verken alder eller ansettelsestid har noe å si om en velger å ta kontakt med webredaktør eller ikke.

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
4g	0,02	-0,08	-0,24

MOTTAK AV INFORMASJON ANGÅENDE OMORGANISERING

Tabell 5.32 - spørsmål 4h i prosenttall

Dersom jeg skal motta informasjon angående omorganiseringsprosessen i EBY, vil jeg foretrekke å motta denne informasjonen på intranett fremfor andre kanaler som eksempelvis mail eller møter

	Antall	Prosent
Svært liten grad / liten grad	31	43
Bra grad	25	35
Stor grad / svært stor grad	16	22
Total	72	100

Tallene viser at de fleste i *svært liten grad / liten grad* foretrekker å motta informasjon om omorganiseringsprosessen i EBY bare via intranett. Ved beregning av gamma finner man en svak negativ sammenheng (-0,24) mellom alder og overnevnte påstand. For ansettelsestid finneren tilnærmet fravær av sammenheng (- 0,05).

Gamma (+1 til -1)			
Spørsmål	Alder	Ansettelsestid	Utdanning
4h	-0,24	-0,05	0,03

5.5 Gjennomsnittstabell

Samtlige bakgrunnsvariabler - også de tre som det ble undersøkt for korrelasjon gjennom beregning av gamma - presenteres her i en gjennomsnittstabell. Gjennomsnittet av samtlige svar på verdien ble regnet ut i SPSS. Ved en slik oversiktstabell vil en lettere kunne finne mønstre.

Gjennomsnitt	2a	2b	2c	2d	3a	3b	3c	3d	3e	4a	4b	4c	4d	4e	4f	4g	4h
ALDER																	
21-29 år	3,7	3,1	3,0	2,1	3,0	3,9	4,3	3,7	2,6	3,2	2,4	2,9	3,6	2,0	2,7	2,0	3,2
30-40 år	3,7	3,1	3,0	2,2	3,2	3,6	4,3	3,0	2,5	3,2	3,3	3,1	3,2	2,4	3,2	2,0	2,8
41-50 år	3,6	3,5	3,7	2,7	3,0	3,1	4,5	3,3	2,8	4,1	3,3	3,2	3,2	2,3	3,0	1,7	2,0
51 år og oppover	4,1	2,5	3,1	2,4	2,5	3,5	4,1	3,1	3,4	3,7	4,0	3,6	3,2	1,5	3,0	1,9	2,7
ANSETTELSESTID																	
1 år og mindre	3,4	2,9	3,2	2,1	2,9	3,7	4,4	3,6	2,7	3,6	3,2	3,3	3,4	1,8	2,6	2,1	2,9
1-4 år	3,7	3,3	2,9	1,8	3,3	3,4	4,3	3,2	2,6	2,9	2,7	2,7	3,5	1,8	3,0	2,0	2,7
4-10 år	3,8	3,0	3,2	2,7	3,1	3,7	4,4	3,2	2,6	3,6	3,4	3,4	3,0	2,5	3,2	2,0	2,8
10-15 år	4,3	2,7	3,8	2,8	2,7	3,6	4,0	3,6	3,2	5,0	4,5	3,0	3,3	2,5	2,8	1,3	2,8
15 år og oppover	3,9	2,5	2,9	2,6	2,3	3,0	4,0	2,6	2,9	3,4	3,3	3,6	3,8	2,6	3,5	1,9	2,3
UTDANNING ETTER VIDEREGÅENDE SKOLE																	
0 år	4,3	2,8	3,5	2,3	2,3	3,5	4,0	3,0	3,3	3,0	3,3	4,0	3,0	3,7	3,0	2,8	1,3
1-3 år	3,6	3,4	3,4	2,9	2,6	3,8	3,9	3,6	2,3	3,4	2,6	3,3	3,4	2,3	3,3	2,0	3,4
4 år eller mer	3,7	2,9	3,0	2,2	3,1	3,5	4,4	3,2	2,8	3,4	3,2	3,0	3,3	2,1	2,9	1,8	2,7

Tabellen fortsetter på neste side med resterende variabler.

Gjennomsnitt	2a	2b	2c	2d	3a	3b	3c	3d	3e	4a	4b	4c	4d	4e	4f	4g	4h
TYPE UTDANNING																	
jurist	4,2	3,3	3,0	2,3	3,4	3,4	4,6	3,2	2,8	3,7	3,2	3,2	3,4	2,0	2,8	1,3	2,8
økonom/markedsf.	3,2	3,2	3,5	2,5	3,6	3,9	4,5	3,4	2,2	3,8	3,6	3,4	2,8	2,1	3,5	2,1	3,0
siv.ing/ing.	4,0	2,7	3,1	1,9	2,9	3,9	4,1	3,0	2,9	2,8	2,8	2,5	4,2	1,8	2,7	1,9	3,4
arkitekt	3,8	2,6	3,1	2,1	2,9	3,5	4,4	3,1	3,5	3,4	3,8	3,2	2,7	2,3	2,5	1,9	3,4
annet (univ. m.m.)	3,7	3,0	3,2	2,3	2,7	3,4	4,2	3,6	2,5	3,2	2,6	2,9	3,1	2,1	3,0	2,2	2,7
KONTAKTFLATE																	
kunder/ekst. sam.	3,9	3,0	3,0	2,2	3,2	3,5	4,4	3,1	3,0	3,5	3,2	3,2	3,0	2,0	2,7	1,6	2,9
andre sam. i OK	3,9	3,4	2,9	2,4	3,3	3,4	4,6	3,0	3,1	2,4	2,5	2,3	3,3	2,2	2,8	1,9	3,1
rådhuset/ NOB	4,0	4,0	3,3	3,3	3,3	3,3	4,7	3,3	3,0	-	-	3,0	4,0	2,0	2,5	2,3	2,7
rådhus./andre avd.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
internt i EBY	3,5	3,1	3,1	2,4	3,1	3,8	4,1	3,6	2,4	3,8	3,8	3,6	3,7	2,5	3,6	2,8	2,9
HOVEDARBEIDSOPPGAVE																	
økonomi/innkj./adm	3,7	3,0	3,4	2,6	3,0	3,9	4,0	3,6	2,0	3,5	3,6	3,7	3,5	2,4	3,5	2,3	2,9
juridisk	3,9	3,3	2,6	2,4	3,4	3,3	4,5	3,1	3,0	3,7	2,9	2,8	3,0	2,0	2,7	1,3	2,7
utredning/kartlegg.	4,1	3,1	3,2	2,2	3,3	3,4	4,6	3,1	3,1	2,9	2,6	2,7	3,5	2,7	2,6	2,8	3,4
forvaltning	3,8	3,1	3,6	2,2	2,9	3,3	4,1	3,1	3,2	3,0	2,7	2,6	3,2	2,0	2,8	1,7	2,9
annet	3,6	2,9	2,1	2,4	2,7	3,7	4,7	3,6	2,4	4,3	3,7	3,7	3,6	1,8	3,5	2,0	2,9
AVDELINGSTILHØRIGHET																	
system og org.	3,7	2,9	3,6	2,4	2,9	3,9	4,3	3,8	2,0	3,4	3,3	3,4	3,7	2,3	3,4	3,0	3,3
boligutvikling	3,4	3,0	2,6	2,5	3,3	3,7	4,5	2,8	3,2	3,5	3,4	3,5	3,0	2,1	2,9	2,1	3,4
eiendomsutvikling	3,9	3,2	3,2	2,2	3,0	3,5	4,3	3,3	3,0	3,3	3,0	2,9	3,2	1,9	2,9	1,6	2,5
eiendomsforvaltning	4,1	2,8	3,1	2,2	3,0	3,0	4,0	3,1	2,8	3,4	3,0	2,9	3,3	2,1	2,9	1,3	2,4
utbyggingsprosjekt	4,0	3,3	3,0	2,5	2,3	3,0	4,0	2,7	2,3	2,5	1,0	1,8	3,3	3,5	2,7	1,0	2,5
TIDLIGERE ORGANISERING - AVDELINGSTILHØRIGHET																	
(adm. og økon.)	3,6	2,8	3,2	2,2	2,9	3,9	4,1	3,6	2,0	3,4	3,1	3,3	3,9	2,1	3,4	3,0	3,7
(torg- og gate)	4,3	2,3	3,5	1,5	3,0	3,3	4,5	3,3	2,8	3,7	3,7	3,0	2,5	1,3	3,0	1,3	2,5
(byfornyelse)	3,5	3,1	2,8	2,6	3,3	3,8	4,6	3,0	3,0	3,6	3,5	3,6	3,1	2,4	3,1	2,3	3,2
(eiendom)	3,9	3,2	3,2	2,3	2,9	3,3	4,2	3,2	3,0	3,2	2,7	2,7	3,3	2,3	2,9	1,5	2,5
(prosjekt)	4,5	3,5	3,0	2,5	2,5	3,5	4,0	3,0	2,0	-	-	2,5	4,0	2,5	2,0	1,0	1,5

- = ingen av respondentene har svar på verdien. 1,0 = svært liten grad, 2,0 = liten grad, 3,0 = bra grad, 4,0 = stor grad og 5,0 = svært stor grad

Tabellen viser at gjennomsnittssvarene varierer en del mellom de ulike bakgrunnsvariablene. For de fleste variablene er likevel gjennomsnittsvariasjonene ikke markante. Det er viktig å ha klart for seg at gjennomsnitt ikke kan si noe om sammenheng, imidlertid vil en i en slik tabell raskt se om noen grupper innenfor hvert spørsmål skiller seg ut.

Tabellen viser likevel at på variabelen **type utdanning** svarer juristene oftere mer bekreftende på påstandene eller spørsmålene som er stilt. Det at de svarer bekreftende vil oftest si at de svarer mer positivt når det gjelder bruk/holdninger til intranett. Unntaket her er spørsmål 3e, hvor det motsatte er tilfellet. Juristene har altså på de fleste påstander/spørsmål et høyere gjennomsnittstall. Juristene er den nest største gruppen. Både juristene (16) og økonomene (11) svarer mer bekreftende på påstandene/spørsmålene enn gruppen annet/spesifiser (23) og arkitektene (14). På variabelen **hovedarbeidsoppgaver** finneren man ikke samme mønster som i ovennevnte gruppe, imidlertid skiller også noen grupper seg ut her.

Økonomi/administrativ arbeid (23) og annet (7) ligger oftere høyere i gjennomsnitt enn resterende grupper, spesielt på spørsmål knyttet til generell informasjonsinnhenting og informasjonsinnhenting i avdeling. Det er vanskelig å finne noe mønster i denne gruppen når det gjelder høye eller lave gjennomsnittstall utenom ovennevnte observasjon. På variabelen **avdeling (ny)** er det avdelingen System- og organisasjon + Stab (21) som oftest ligger høyest i gjennomsnitt. De skiller seg således spesielt ut i fra avdelingen Eiendomsutvikling (23) som er en større gruppe, men som ofte har en lav gjennomsnittsverdi. Det er vanskelig å finne noe mønster også i denne gruppen når det gjelder deres besvarelse av påstandene/spørsmålene. Tabellen er således mer med på å bekrefte spredte at det ikke er noen grupper som skiller seg betydelig ut.

Det er viktig å være klar over at gruppestørrelsen varierer mye. Lavest antall finner en blant siv.ing/ing.(7), rådhuset/NOB (3), utbygging (4), torg- og gate (4) og prosjekt (2). Det at det er store forskjeller på gruppestørrelsen gjør at en vil få en forskjell i hvor stor vekt det enkelte svar har på gjennomsnittsverdien.

Jeg skal nå ta for meg kapittel seks.

Kapittel 6 – HVILKEN HANDLINGSLOGIKK KARAKTERISERER BRUKEN?

6.0 Innledning

Kapittel seks er beskrivende og et svar på undersøkelsens andre problemstilling. Grunnen til at kapittelet er beskrivende er at det er gjort få forsøk på å avdekke forekomst av handlingslogikker.

Først i kapittelet vil jeg forsøke å operasjonalisere handlingslogikkene, det vil si å klargjøre når en handling kan anses for å være i tråd med en konsekvenslogikk eller en passendelogikk. Deretter vil jeg kort si noe om logikkene ut i fra mine funn som presentert i kapittel fem.

6.1 Operasjonalisering av logikkene

Logikkene er brukt til å beskrive handling på ulike teoretiske nivå, fra nasjonalstaters handlinger (Krasner 1999) til enkeltindividet i en beslutningssituasjon (March 1994). I min undersøkelse er fokus på individet i en informasjonsinnhentingsituasjon, hvor vedkommende må beslutte hvor informasjonen skal innhentes fra. Respondentene er blitt spurt om hvordan de pleier å handle i ulike situasjoner da knyttet til bruk av intranett. Hvordan måle forekomst av logikkene med et slikt utgangspunkt?

Et viktig utgangspunkt i min studie har vært påstander. Ut i fra disse påstandene¹⁴ har jeg fått opplysninger, eller data, om faktisk bruk av intranett og videre holdninger til bruk av intranett, i forhold til andre måter å skaffe seg informasjon på. Disse påstandene avdekker dermed først og fremst faktisk adferd og adferdsstrukturer.

Et annet utgangspunkt i min studie har vært intervju av webredaktør og en analyse av dokumenter. Ut i fra dette forsøker jeg å se på rammene som er gitt for bruken, det vil si det formelle som eventuelle rutiner, mål, struktur og så videre.

Som illustrert i teorikapittelet er et skillet mellom ramme og adferd et viktig utgangspunkt. Når det gjelder adferd så skjer operasjonaliseringen av logikkene hovedsakelig ved at jeg går ut fra en påstand hvor en bekreftelse (høy verdi) eller avkreftelse (lav verdi) vil tilsi en av logikkene. Logikkene settes i så måte som to motpoler. Dersom en eksempelvis tar utgangspunkt i at ledelsen forventer bruk gjennom utforming ramme, kan bruk av intranett (faktisk adferd) i forhold til andre interne kanaler i en del situasjoner tilsi en passendelogikk. Og i situasjoner der en velger å bruke alternative kanaler, så kan dette tyde på en

¹⁴ Spørreskjemaet er lagt ved oppgaven som vedlegg

konsekvenslogikk. Gjennom bakgrunnsvariablene kan en måle om noen grupper mer enn andre skiller seg ut ved for eksempel stor homogenitet i adferd/bruk, hvorpå høy grad av homogenitet vil tyde på at grupper har en norm for sin bruk. Det kan være yrkesgruppe, aldersgruppe eller avdelingsgrupper osv. Fravær av homogenitet vil tyde på manglende norm for bruk. En norm for bruk kan både være i tråd med en passendelogikk eller en konsekvenslogikk.

Å operasjonalisere logikkene er ingen lett sak, noe som er tydelig når en oppdager at det er ingen andre undersøkelser en kan ta utgangspunkt i når en skal operasjonalisere. Og det blir lett til at når en har sett svarene, så skulle en ønske at noen av spørsmålene hadde vært formulert annerledes. En bør derfor være varsom i sine tolkninger av resultatene. Dette gjelder også de funn en har oppnådd gjennom observasjon og intervju, hvor operasjonaliseringen av logikkene skjer via kartlegging av ulike kanaler for produksjon av rammer (rutiner, egen bruk, dokumenter).

Hva avdekker så mine funn? Jeg skal først ta for meg funn om faktisk bruk kartlagt gjennom spørreskjema, deretter tar jeg for meg funn om utforming rammene, kartlagt gjennom intervju, deltagende observasjon og dokumenter.

6.2 Faktisk bruk – brukeradferd

På spørsmål om ” Det er større sjanse for at jeg bruker intranett til å slå opp på noe konkret som for eksempel *Telefonlisten*, enn at jeg bare klikker rundt for å se etter diverse nyheter/ny informasjon” gir respondentene uttrykk for at bruken først og fremst er knyttet til konkrete informasjonsbehov, det vil si at bruken er målrettet. Dette funnet kan tolkes som å gi uttrykk for en handling i en informasjonsinnhentingssituasjon som er i tråd med en konsekvenslogikk. Det handler om at informasjonssøking er kostbart, og at en derved må være spesifikk og bevisst på hva en søker etter. ” Rational decision makers can be expected to invest in information up to the point at which the marginal expected cost equals the marginal expected return...rational decision makers can be expected to look for ways to reduce the average costs of attention, computation, calculation, and search” (March 1994:25). På den andre siden kan en også si at funnet indikerer en passendelogikk, dette fordi riktig bruk av intranett kan oppfattes av de ansatte som å være når en har et konkret behov, og at en da ved konkrete behov slår opp på intranett. Å bruke intranett konkret er i så måte ikke et spørsmål om vurdering av kostbarhet, men å ta i bruk et informasjonssystem for hva det er designet for å gjøre, gi konkrete svar, men ikke være i dialog med den ansatte. ”...the gathering and use of information in an organization is part of the performance of a decision maker or an

organization trying to make decisions intelligently in an situation in which the verification of intellengence is heavily procedural and normative” (Feldman & March 1981:178).

En konsekvenslogikk kan en også finne i tabell 5.13 på spørsmål om bruk av Ks-rutiner kontra det å spørre kollega/overordnede. Hovedfunnet viser at alternativ vurderes (her kollega/overordnede), det vil si at faktisk bruk viser at en er mer opptatt av å få svar via alternative informasjonskilder. Om en forutsetter at disse Ks-rutinene er rene rutiner for å klargjøre arbeidet og ikke beskrive tvilssituasjoner, kan dette funnet i bruk tolkes som en passendelogikk, hvor den ansatte sitter med en oppfatning om at rutinene ikke er laget for å være behjelpelig i tvilssituasjoner, men kun laget for å beskrive et arbeids hovedinnhold. Normen kan da sies å være at det er mest hensiktsmessig å ikke bruke dem, det handler om å gjøre jobben riktig og ikke å ta sjanser. En spør derfor overordnede/kollega for å sikre at en får riktig svar.

På spørsmål om ”Dersom jeg har spørsmål angående innkjøp og hvilken artskonto jeg skal hen vise til, så er det i min avdeling ikke vanlig å spørre avdelingens innkjøper da artskontoene ligger ute på intranett”, finner man en dominerende avkreftelse av påstanden. Denne avkreftelsen kan tolkes som å være et uttrykk for at det eksisterer en norm i avdelingen om at en kan kontakte fagansvarlig selv om svaret ligger ute på intranett. Dersom en velger en slik tolkning kan en si at den kan gi en indikasjon på en konsekvenslogikk, fordi en vurderer alternativer, eller tar alternative kilder i bruk.

Noen av funnene i adferden kan tolkes som å være en positive holdningen til intranett. Denne indikasjonen finner ved å se at de ansatte gir uttrykk for at de ofte tar utgangspunkt i intranett dersom de lurer på noe, og at de videre mener at deres avdelingsleder er svært positiv til at avdelinger tar intranett i bruk. De ansatte er også positiv til generelt kun å motta informasjon via intranett, også når det omhandler informasjon om omorganisering. Disse funnene kan tolkes å indikere en passendelogikk i holdningene til intranett. En er ikke opptatt av å vurdere alternativer, men en følger de normer ledelsen setter for bruk; det passende (vane) er å bruke intranett. På spørsmål om det er større sjanse for at en leser referater på intranett, enn å vente til nærmeste møte, svarer de fleste ansatte at det er større sjanse for å at de leser referater på intranett. Dette kan tolkes som at de gir uttrykk for en passendelogikk hvor normen er å ta intranett i bruk for å tilegne og motta informasjon raskt i tråd med ledelsen og administrasjonenes ønsker. En er således en ansatt som bidrar til effektiv intern kommunikasjon.

Ved å se på sammenhenger finner man hovedsaklig svært svake sammenhenger. Har beregningen vært over 0.20/-0.20 har jeg i de fleste tilfeller valgt å kommentere

sammenhengen som svak. Ser en på hyppighet i bruk (hvor ofte en pleier å bruke intranett) finner man en svak negativ sammenheng mellom hyppighet og alder. En finner at med økende alder synker bruken noe. En finner også en svak negativ sammenheng mellom hyppighet og ansettelsestid, at de som har vært ansatt kortest bruker intranett noe mer enn dem som har lang ansettelsestid.

På spørsmål om ”Jeg tror at det at etaten har intranett fører til at jeg tar mindre direkte kontakt (e-post, telefon, samtale) med personalseksjonen ” (tabell 5.16), finner man en svak sammenheng mellom variabelen alder, det vil si at når alder øker, så øker sjansen for at en tar direkte kontakt med personal.

På spørsmål (tabell 5.18) om det er blitt lettere å innhente informasjon fra stabsseksjonene etter at etaten fikk intranett, finner man en svak negativ sammenheng med alder. En kan si at jo eldre en er desto mer uenig er man i overnevnte påstand/spørsmål. Når det gjelder ansettelsestid, er det på spørsmålet tilnærmet fravær av sammenheng. En svak sammenheng finner en også mellom alder og påstanden ”Jeg opplever at det er svært sjeldent at jeg kommer i en situasjon hvor jeg trenger å bruke intranett i forbindelse med arbeidsoppgaver”. En kan her si at jo eldre en er desto mer enig er man i denne påstanden.

På variabelen ansettelsestid, finner man her et tilnærmet fravær av sammenheng. Ser en videre på variabelen ansettelsestid finner man en svak sammenheng med spørsmål om Ks-prosedyrer på intranett. Jo lengre ansatt man har vært jo større er sjansen for at man heller slår opp i Ks-prosedyrer på intranett enn å bruke andre alternativ. Her viser beregninger et tilnærmet fravær av sammenheng på variabelen alder. De svake sammenhengene og funn av noen situasjoner hvor det er tilnærmet fravær av sammenheng, er nokså uventet ut ifra et institusjonelt perspektiv om en ser på tidligere empiriske undersøkelser (Lægneid & Olsen 1978). Dette gjelder også at variablene alder og ansettelsestid kommer så forskjellig ut i beregningene. Disse funnene kan tolkes som om det er lite homogenitet blant de ulike gruppene, og at ingen av gruppene er forvaltere eller produsenter av noen klar form for handlingslogikk. All handling kan i så måte virke nokså tilfeldig og lite bevisst.

6.3 Rammene

Funn viser få rutiner knyttet til ansattes bruk av intranett. Det er tydelig at ledelsen oppfordrer til bruk av intranett i de flere situasjoner, men disse formuleringene er mer på symbolplan og er i liten grad konkretisert gjennom for eksempel rutiner. Ledelse og administrasjon har i flere formelle (møter) og uformelle (kollegial samtale) sammenhenger anbefalt at man tar i bruk intranett, man har for eksempel signalisert at man ser at ansatte bruker *Telefonlisten* på

intranett, fremfor å skrive den ut på papir, man har videre vært svært opptatt av å gi ros til de seksjoner som tar flittig i bruk intranett som eksempelvis Personalseksjonen. I implementeringen av intranett ble det brukt ord som at intranett kom til å effektivisere internkommunikasjonen, gjøre det lettere for den ansatte å finne svar, spre nyheter raskere til alle på samme tidspunkt, og at intranett var et gode å ta i bruk. Disse funnene kan tolkes som signaler fra ledelsen om hva som er passende bruk og holdninger til intranett, videre at disse holdningene kan sies å være av positiv art.

Som tidligere nevnt viser mine funn at det er fravær av regler og rutiner med henhold til intranettbruk. Ledelsen misjonerer på symbolplan om bruk. I og med ledelse signaliserer ”regler” for bruk på symbolplan, blir det også viktig å se på hvordan ledelse selv bruker intranett. Ledelsens egen bruk (adferd) kan også tolkes som ramme. Denne adferden er ikke kartlagt gjennom spørreundersøkelsen, beskrivelsen av deres adferd er således tolkning av funn på bakgrunn av intervju og deltagende observasjon. Hvilke verdier, identiteter eller regler kan en så si at ledelsen forvalter i forhold til bruk av intranett i mitt tilfelle?

Det heter seg at intranett er etatsens hovedinternkanal, allikevel kan en finne en rekke tilfeller som indikerer det motsatte, eller som gir inntrykk av at ledelsen velger den kanal som er kjappest og enklest å bruke der og da. Altså en indikasjon på en slags konsekvenslogikk i valg av kanal, eller da en konsekvenslogikk i deres bruk av kanalene. Et eksempel er etatsledelsens referater fra etatsledermøtet. I en lang periode ble disse blitt lagt ut på intranett, men så ble disse referatene plutselig sendt ut på intern e-post, som er ”rutinen” den dag i dag, tross målet er å få lagt disse ut på intranett igjen. Andre eksempler kan være fra Personalseksjonen hvor de av og til sender ut informasjon, for eksempel knyttet til lønnsforhandlinger, på intern e-post, men som ikke legges ut på intranett. Det er altså fra ledelsen sin side en mangel på konsekvent bruk av den kanalen de selv forfekter er den interne hovedkanal. Dette kan tolkes som å signaliserer og symboliserer en konsekvenslogikk i deres handlingsmåte. De vurderer for eksempel alternativer, og de velger ofte ut i fra hva som er raskest. Deres påvirkningskraft ligger i symbolenes og signalenes kraft: et ønske om å tolke verdier og identiteter - hva som er passende (vane) bruk av intranett. ”The behavior is a representation of appropriate decision making” (Feldman & March 1981:179).

Jeg har altså i kapittel seks vist at intranettbruken kan karakteriseres av en konsekvenslogikk på den ene siden, men også kan tolkes som en passendelogikk. Holdningene, eller bruk mer generelt, indikerer en passendelogikk, både hos ledelse/administrasjon og ansatte. Når det gjelder ledelsen og administrasjonens egen bruk av intranett kan den sies å være mer i tråd med en konsekvenslogikk. Mine funn viser også at

noen informasjonsinnhentingssituasjoner ikke preges av en logikk mer enn en annen. Videre kan en si, om man setter det hele litt på spissen, at en ikke finner noen sammenhenger mellom bakgrunnsvariablene og spørsmålene, slik at ingen grupper viser tegn på at de er forvaltere av noen form for handlingslogikk.

Jeg skal nå forsøke å se på hva som kan forklare variasjon i handlingslogikkene.

Kapittel 7 – HVA KAN FORKLARE VARIASJON I BRUK AV HANDLINGSLOGIKKENE?

7.0 Innledning

Mine funn indikerer en ledelse og administrasjon som på symbolplan anbefaler bruk av intranett og generelt er positivt innstilt til intranett som informasjonskanal, samtidig som det er fravær av regler og rutiner som operasjonaliserer bruken. Videre indikerer mine funn at ansatte generelt sett har samme holdning til intranett som ledelse og administrasjon, men i de ansattes handlinger finner man at de i mange situasjoner velger andre kanaler. Funn indikerer handlinger som kan tolkes som å være i tråd med både en konsekvenslogikk og en passendelogikk. Funn indikerer videre at det ikke er noen grupper blant de ansatte som skiller seg nevneverdig ut i forhold til de ulike logikkene. Det vil si at det er ingen stor grad av sammenheng mellom bruk og bakgrunnsvariablene, derimot finner man i noen tilfeller et tilnærmet fravær av sammenheng.

Ovennevnte funn avviker delvis fra hva en kan forvente ut i fra et institusjonelt perspektiv. Hvorfor er det liten eller ingen sammenheng mellom bakgrunnsvariablene og variabelenhetene, hvorfor er det en slik variasjon i logikkene? Jeg skal i kapittel 7 diskutere mulige forklaringer på variasjon i handlingslogikkene.

7.1 Institusjonens autoritetssenter for produksjon av verdier, identiteter og regler

En rekke studier med fokus på kontaktmønster og holdninger hos offentlige ansatte har vist at formell struktur er en dominant faktor når det gjelder spredning av ideer og handling (Christensen & Røvik 1999:165). Selv om organisasjonens kultur også er en faktor, så kan en allikevel se for seg at organisasjonens ledelse og ledere er med på å forme identiteter og dermed er med på å forme organisasjonens passendelogikk. "Organizations shape individual action both by providing the content of identities and rules and by providing appropriate cues for invoking them" (March 1994:71). I mitt tilfelle hvor ingen bakgrunnsvariabler ser ut til å kunne forklare hvorfor informasjonsinnhentingen preges av en konsekvenslogikk eller en passendelogikk, kan ledelsen som autoritetssenter for verdier og normer være en sentral forklaringsfaktor.

I en offentlig organisasjon er den formelle organisasjonsstruktur relativt hierarkisk og klar, etatsledelsen vedtar overordnede regler og tar andre sentrale beslutninger, administrasjonen implementerer sammen med øvrige mellomledere. Det vil si, etatsledelsen får et forslag om å opprette et intranett i etaten, ledelsen vedtar at etaten skal ha et intranett og

setter videre noen overordnede rammer hvorpå oppbygging og implementering legges til administrasjonen. Selvfølgelig skjer det en konstant dialog mellom ledelse og de fagpersoner som skal utvikle og implementere intranett, men i utgangspunktet har ledelsen overordnet ansvar for hvordan det utvikles og implementeres. Jeg ser derfor her på ledelsen som selve autoritetssenteret for produksjon av verdier, identiteter og regler.

Dersom en velger å tolke ledelsens utforming av rammeverk for intranett videre de ansattes faktiske bruk av intranett som å være i tråd med en **konsekvenslogikk**, er dette ikke en ukjent tankegang i offentlig forvaltning: "...in rationalized, modern society appropriate behavior is frequently defined to be actions guided by the logic of consequentiality" (Christensen & Røvik 1999:159). Det er derved ikke umulig at dette også gjelder etaten i min undersøkelse.

Etaten er en av flere virksomheter i Oslo kommune som er pålagt å drive med målstyring. Søken etter å oppnå en effektiv offentlig forvaltning med bruk av moderne virkemidler som intranett, står sentralt i Oslo kommune. Det handler om å vurdere det beste alternativ, det mest effektive alternativ, hvor du som offentlig ansatt gjør en god jobb om du er målrettet og effektiv. De ansatte ser på ledelsen som utøver av riktig adferd og moral. De ansatte vil derfor i ulike informasjonsinnhentingsituasjoner velge å handle ut i fra en konsekvenslogikk, fordi det er slik ledelsen handler. "An individual "internalizes" an identity, accepting and pursuing it even without the presence of external incentives or sanctions" (March 1994:65). Funn fra min undersøkelse indikerer en konsekvenslogikk i de ansattes bruk av intranett. Ser en for eksempel på informasjonsinnhenting knyttet til personal, kan det virke som om de ansatte vurderer mellom flere alternativer for å få svar på sine spørsmål, det vil si ta direkte kontakt med personal enn å slå opp på *Personalguiden* på intranett. At ledelsen ikke legger begrensninger på bruk av alternative kanaler, kan ses på som et signal at det er passende å bruke intranett konsekvenslogisk. At det er gjort indikasjon på (gjennom intervju og deltagende observasjon) at ledelsen også selv ser ut til å vurdere alternative kanaler ved informasjonsformidling, gjør det mulig å tolke det dit hen at ledelsen sender et signal om at det passende er å handle konsekvenslogisk. Bruken av intranett i etaten kan således si å ha karakter av en vane, hvorpå vanen er konsekvenslogisk.

7.2 Handling som vane¹⁵

I følge March og Olsen (1996) er valg eller handling basert mer på en passendelogikk enn en konsekvenslogikk. De argumenterer for dette ved å henviser til at valg, eller beslutninger, også

¹⁵ Vane som en handling som iverksettes fordi det er en verdsatt måte å handle på (Magnussen 1999)

er følelser; pliktfølelser, solidaritetsfølelser osv. Et annet argument de trekker frem er det moralske aspektet. Tanken er at mennesket i sitt vesen er søkende etter 'det gode', det som er moralsk riktig å gjøre. Det å ta et valg blir således ikke et fritt valg, men mer et valg hvor "Institutional rules, identities, rights, and roles define act as appropriate or inappropriate" (March & Olsen 1996:252). De sier videre at "The criterion is appropriateness, but determining what is appropriate in a specific situation is a nontrivial exercise. One possibility is that rules are followed but choice among rules and among alternative interpretations of rules is determined by a logic of consequential logic" (March & Olsen 1989:25).

Mine funn kan tolkes dit hen (jf. avsnitt 7.1) at de ansatte handler ut i fra en konsekvenslogikk. En kan således si at organisasjonen ser ut til å ha en slags felles forståelse for informasjonsinnhenting, at en vurderer alternativer og velger det alternativet som der og da er mest gunstig. "The core notion is that life is organized by sets of shared meanings and practices that come to be taken as given for a long time" (March & Olsen 1999:250). En kan videre tolke denne felles forståelsen som å være en etablert kultur eller informasjonskultur, hvor en da innenfor denne rammen handler etter vane. Det er imidlertid et viktig moment om denne vanen er normativ eller ikke. March & Olsen vil hevde at vanen er normativ, det en i følge Weber kan tolke som tradisjonell handling (Magnussen 1999). "Tradisjonell handling er handling som sanksjoneres av tradisjon, av en verdsatt måte å handle på, fordi det alltid har vært slik" (Magnussen 1999:7). Funnet på individnivå der en ikke finner en konsekvenslogikk, men indikasjon på en passendelogikk (les: variasjon), kan således tolkes som å være **brudd på tradisjon/vane eller mangel på tradisjon**. Å mangle tradisjon for adferd i en gitt situasjon er ikke et uvanlig fenomen i dagens organisasjoner "...it is often easier to reform talk than action" (Lægreid 1994). **Variasjon i logikkene kan således forklares ut i fra ledelsens manglende evne til å endre all handling til konsekvenslogisk handling, eller da forme tradisjon for adferd**. Dette kan en si berører sosialiseringaspektet, hvorpå funnet i undersøkelsen viser at til tross for lang ansettelsestid, men også høy alder, finner en i noen tilfeller det motsatte av en konsekvenslogikk. Tanken – og en forventning ut i fra det institusjonelle perspektiv - er at jo lengre man er ansatt i en organisasjon, desto mer blir en sosialisert inn i organisasjonens eller institusjonens verdier og normer (Lægreid & Olsen 1978:37f). Dette kan således ses på som å understøtte antagelsen om etatens manglende evne til å endre handling/adferd, eller sosialisere og disiplinere de ansatte. "The elements of openness in the interpretation of rules mean that while institutions structure politics, they ordinarily do not determine [...] behavior precisely. The process through which rules are

translated into actual behavior through constructive interpretation and available resources have to be specified” (March & Olsen 1995:33f).

Christensen & Røvik (1999) henviser til en rekke studier hvor aktører i formelle organisasjoner i stor grad ledes av formelle regler når de søker etter å handle ut i fra hva som er passende. Jf. tidligere nevnte studier i kapittel to. Min studie indikerer fravær av formelle regler, og i henhold til Christensen & Røvik (1999) fravær av rammer som de ansatte søker å handle ut i fra hva som er passende. Fordi ledelse i mindre grad har operasjonalisert bruken av intranett i form av rutiner og lignende, kan en påstå at dette åpner opp for et tolkningsrom hvorpå **ansattes ulike tolkninger kan forklare variasjon i handlingslogikkene.**

7.3 Forhold mellom ramme og faktisk bruk

Som tidligere nevnt i kapittel to kan følgende illustrasjonen bidra til å klargjøre skillet mellom ramme og adferd.

	Ramme		
		Konsekvens	Passende
Adferd / bruk	Konsekvens	1	2
	Passende	3	4

Om en legger et slikt skille til grunn, kan en finne en noen annen forklaring på variasjon i handlingslogikkene. Egeberg definerer ramme som en formell normativ struktur (FNS), hvor den normative strukturen sier noe om rett og /eller plikter, normer og hvor disse er formelle i at de er uavhengig av person, og ofte kommer til uttrykk gjennom skiftlige instruksjoner og i regelverk. Faktisk adferd (FA) defineres som den beslutningsadferd som virkelig finner sted i organisasjonen.

Mine funn indikerer få eller ingen instruksjoner for bruk av intranett, imidlertid kan en si at den formelle normative strukturen kommer til uttrykk gjennom struktur, måten intranett er implementert på og hvilke mål ledelsen har satt knyttet til intranett. I kapittel fire i beskrivelse av de interne informasjonskanaler, kom det frem at intranett er en av flere tilgjengelige interne kanaler. Den fungerer videre ikke som et portal, men er et eget separat informasjonssystem på den enkeltes desktop. Intranett må således aktiviseres på samme måte som andre programmer som eksempelvis Word. Setter en så fokus igjen på at det er fravær av formelle rutiner for bruk, er det mulig å påstå at dette kan være en bevisst handling fra ledelsens side, fordi de

ønsker at det å vurdere alternative kanaler skal være førende, det vil si en konsekvenslogikk. I følge Egeberg vil denne formelle normative strukturen (FNS) påvirke adferd (FA) hos de ansatte, som dermed vil handle ut i fra FNS. Det vil si FNS avspeiles i FA. Dette er en instrumentell og rasjonell handlemåte. Rasjonaliteten ligger her på organisasjonsnivå. En slik tolkning kan sies å utgjøre versjon tre i illustrasjonen, det vil si FNS/ramme er konsekvenslogisk, hvorpå adferden (FA) automatisk blir konsekvenslogisk. **Variasjon i handlingslogikkene må i så måte forklares med etatens manglende evne til å forme FNS/ramme.**

Egeberg (1984) viser også til et løst koblet perspektiv som et alternativ til det instrumentelle - rasjonelle. Dette perspektivet åpner opp for en løs kobling mellom FNS og FA. Videre viser Egeberg her at lav grad av regulering gjør at organisasjonen svært kontekstavhengig (Egeberg 1984:38). Mine funn kan også tolkes dit hen at etaten har lav grad av regulering i forhold til inntanettbruk (jf. fravær av rutiner), som da vil øke sjansen for adferd som ikke kan føres tilbake til den formelle normative strukturen. Dette innebærer at ledelsen faktisk undergraver eget arbeid om en skal holde seg til Egebergs instrumentelle - rasjonelle utgangspunkt om FNS som former av FA. Dette er nokså lite sannsynlig, dersom en forutsetter at ledelsen ønsker en automatisk adferd i tråd med en konsekvenslogikk. Åpner en opp for en annen tolkning av skillet mellom ramme og adferd som Brunsson & Olsen (1993) opererer med, vil en kunne finne en mer sannsynlig forklaring på mangel på operasjonalisering av rammene og videre variasjon i handlingslogikkene, dette fordi de setter skillet i en institusjonell kontekst.

Som tidligere nevnt i avsnitt 2.2.3 sier March & Olsen at konsekvenslogiske handlinger er bare en av mange mulige regler som kan bli aktivert når ansett som passende. Videre i avsnitt 7.1 hevder Christensen & Røvik at det i dagens moderne samfunn ofte er vanlig å definere passende adferd som å være adferd i tråd med en konsekvenslogikk, en slags "rationalized myth"(jf. Christensen & Røvik 1999:171). I følge Brunsson & Olsen (1993) kan en gjerne snakke om en slags mote. Det er snakk om mote i forhold til design av organisasjonsstruktur, men også i forhold til eksempelvis hvordan penger skal brukes: "...there are norms dictating the process which organizations are expected or even obliged to use" (Brunsson & Olsen 1993:7). Dette kan sies å være eksterne normer i forhold til organisasjonen, men det betyr nødvendigvis ikke at de ansatte i organisasjonen ser på disse normene som eksterne. "People in organizations, perhaps in particular at the management level, often share the norms: their ideas of what is decent, rational, etc. do not differ from those of important people outside the organization. This makes the norms particular strong"

(1993:8). Det vil si at etaten har valgt å ta i bruk et intranett fordi de ønsker å vise at de er en moderne organisasjon ovenfor samarbeidspartnere, eventuelt vise Oslo kommune at de er en moderne etat. Dette er ikke en usannsynlighet i min studie. I innledningskapittelet beskriver jeg hvordan intranett sammen med annen informasjonsteknologi har blitt sett på som verktøy for å reformere både statlig og kommunal forvaltning til mer effektive organ. Videre hvordan og hvorfor Oslo kommune har implementert intranett. Tanken til kommunen var blant annet at de ønsket et ”lim” i organisasjonen, videre påvirke oppbyggingen av en konserntankegang. Ideen om kommunen som konsern kan sies å være en mote idé, skapt ut ifra begreper brukt av organisasjoner i den private sfære, og for å signalisere at kommunen ikke er ”sidrumpet” og ineffektiv, men moderne og produktrettet. Den institusjonelle konteksten som karakterisert av moter er et alternativ til Egebergs instrumentelle - rasjonelle perspektiv i forhold til å forstå variasjon i handlingslogikkene. Den institusjonelle kontekst med sine moter har som oppgave i følge Brunsson & Olsen (1993) å skape mening, mer enn resultat. **Variasjon i handlingslogikkene vil i så måte være et resultat av ulik tolkning av konteksten.** Brunsson & Olsen sitt utgangspunkt vill kunne plasseres først og fremst i versjon to i illustrasjonen som et alternativ til March & Olsen, og videre et alternativ til Egeberg sitt instrumentelle – rasjonelle perspektiv.

En mote som at det er passende å handle konsekvenslogisk vil være løst koblet i forhold til struktur, prosesser og resultater. Dette fordi ledelsen ikke har behov for å implementere, eller følge opp effekter ovenfor adferd. Dette kan forklare fraværet av operasjonaliseringen av bruken av intranett, fordi målet med intranett er nådd ved å ta det i bruk.

Typisk for moter er at de kommer å går: ”...the swings of fashion” (Brunsson & Olsen 1993:10). Således kan en stille seg spørrende til om dette ikke vektlegger endring på en litt annerledes måte. ”Attempted reforms can then be regarded as part of cultural struggle for norms, world views, symbols and legitimacy” (1993:11). Brunsson & Olsen (1993) presenterer videre reformer som noe som er konstant, det vil si etter implementeringen av en reform kommer en ny reform, eller at reorganisering fører til ny reorganisering. Dette kan tolkes dit hen at sjansen for å oppnå stabilitet og formalitet vanskeligjøres. En rekke knapt å begå en rutine før ny rutine må utarbeides. Således kan en gjerne stille seg spørrende til om dagene er talte for den formelle normative strukturen som Egeberg omtaler, eller også gjerne for operasjonaliseringen av symbolplanet til ledelsen. Fristende er det også å stille seg spørrende til om ikke variasjon i så måte en naturlig tilstand hvorpå forklaringen av hvorfor den er der blir av mindre interessant betydning.

7.4 Oppsummering og avslutning

Jeg har i kapittel syv forsøkt å belyse hva som kan forklare variasjon i bruk av handlingslogikkene, videre synliggjøre disse forklaringene på variasjon i overordnede funn i en illustrasjon. Det må imidlertid innrømmes at funnene i undersøkelsene har vært vanskelig å tolke. Spesielt utfordrende har det vært å skulle forklare sammenheng mellom variablene, hvor en finner hovedsakelig svake sammenhenger og fravær av sammenheng. Det kan virke som at de mekanismer som vanligvis er til stede i en institusjon, ikke fungerer på samme måte når det gjelder bruk av intranett. Det vil si at en del bakgrunnsvariabler en forventet ut i fra det institusjonelle perspektiv ville kunne forklare bruk av logikker og eventuelt variasjon i bruk av disse, ikke ser ut til å ha noen forklaringskraft av nevneverdig betydning.

Nyere undersøkelser knyttet til Internettbruk viser at alder, utdanning og for eksempel kjønn m.m. ser ut til å bety mindre for bruk av Internett enn hva undersøkelser fra tidligere år viser. En undersøkelser gjort av Statskonsult (2002b) viser at utdanningslengde er den faktoren som påvirker bruk mest. Alder har fortsatt en påvirkningskraft, hvor det er flere yngre enn eldre som bruker Internett, imidlertid synker denne forskjellen. I og med intranett er et internt informasjonssystem basert på ansettelse (ferdig utdannet), så vil det være naturlig at alder får mindre forklaringskraft fordi andre elementer som organisasjonenes sosialiseringsevne spiller inn. Videre krever man ofte i dag, som funn fra etaten indikerer, at folk som ansattes ofte må ha høy utdanning. Internettbruk generelt krever kun en ting, og det er tilgang, som viser seg å være den største påvirkningskraft for bruk av Internett. I mitt tilfelle hadde alle de ansatte egen PC og tilgang til intranett. Det er imidlertid viktig å understreke at funn fra Statskonsult sine undersøkelser utført i Husbanken¹⁶ viser at alder, type arbeid og lederfunksjoner har betydning for bruk av intranett. En skulle derfor allikevel forvente at mine bakgrunnsvariabler skulle oppnådd større forklaringskraft, men spredte svar tyder altså på noe annet.

Med resultatene som er oppnådd i denne undersøkelsen er det vanskelig å konkludere annet enn å antyde mulige forklaringer på variasjon som presentert her i kapittel syv. Det mine funn imidlertid viser indikasjoner på, er at handling knyttet til intranett bruk ikke kan utelukke en passendelogikk eller en konsekvenslogikk. Videre viser funn indikasjoner på at det ikke er noen grupper- eller demografiske variabler kontra organisatoriske variabler – som ser ut til å gi uttrykk for å forvalte en logikk mer enn en annen. Forklaring på variasjon i logikkene kan forklares ut i fra flere forhold, eksempelvis brudd på vane/ulike vaner, mangel på evne til å forme adferd, ulik tolkning av kontekst eller rammer. Videre viser funn viser

¹⁶ ”Internkommunikasjon i Husbanken” Statens informasjonstjeneste (nå Statskonsult) 1999:4.

nokså uklare rammer for bruk. Dette bringer en over på praktiske implikasjoner for etaten når det gjelder styring av ramme og handling innenfor rammer med henhold til intranettbruk dersom en ønsker at intranett skal taes i bruk og være etatens hovedkanal internt.

7.5 Praktiske implikasjoner for etaten

Dersom en forutsetter at etaten har implementert et intranett fordi den ønsker at det skal taes i bruk, er det et par viktige moment en kan ta lærdom av ut i fra denne studien.

Først og fremst gjelder dette etatens forhold til ledelse som senter for påvirkning. Tar en til etterretning de empiriske studier som viser at det er mest vanlig å ta utgangspunkt i formelle regler når ansatte skal vurdere hva som er passende, ligger det et forbedringspotensial i det å konkretisere egne (ledelsens) holdninger og verdien knyttet til intranettbruk. Det vil si å operasjonalisere hvordan de ser for seg bruken av intranett i rutiner og formelle dokumenter, og gjerne i samsvar med andre interne kanaler eller informasjonskilder. Grad og form for regulering – eller konkretisering – vil påvirke spillerommet for handling, for en bør ha som utgangspunkt at formelle ordninger kan være uklare og tvetydige, og at det dermed vil være ulike tolkninger av hvor bindende de er (Roness 1995:156). En bør heller ikke undervurdere ledelse - og eventuelt administrasjonens - egen bruk og den symboleffekt den kan gi. Dette er ikke ensbetydende med at ledelse bør gå inn og detaljstyre, men mer å lære å konkretisere egne mål og ønsker for å minske tolkningsrommet for handling, videre å skille mellom effekten av ulike virkemidler for påvirkning av handling. Funn i undersøkelsen indikerer et stort tolkningsrom og uklare rammer gjennom både spredte svar og indikasjon på ulik handlingslogikk.

Et annen moment er at dersom det er naturlig for den ansatte å vurdere alternativ, konsekvenser og preferanser (konsekvenslogikk), ligger det der et forbedingspotensial i å søke å forstå de ansattes vurderinger og egeninteresser, og forme innholdet på intranett mer dertil. Det skal videre ut i fra denne undersøkelsen være mulig å se indikasjon på ansattes holdninger til de ulike interne informasjonskanalene, som kan være utgangspunkt for videre interne undersøkelser. Dette bringer meg videre til antydninger om mulige videre studier.

7.6 Videre studier

Min studie synes å være nokså unik i det at den fokuserer på handling i en informasjonsinnhentingssituasjon i en normalsituasjon. March og andre teoretikere innen beslutningsteori har vært mer opptatt av informasjonsinnhenting før en beslutningssituasjon, eksempelvis før et vedtak skal fattes av ledelsen i en eller annen sak.

I dagens informasjonssamfunn er det etter min oppfatning viktig å forske videre på menneskets handlinger knyttet til innhenting av informasjon og bruk av informasjonskanaler. Et kjent problem i dagens arbeidsliv er hva man kaller for ”information overload”¹⁷, det vil si at man som ansatt oppfatter at man får for mye informasjon. Mennesker har begrenset kapasitet til å motta, behandle, lagre og bruke informasjon, noe som skaper en vanskelig balansegang mellom å sikre nødvendig informasjon og å hindre at man drukner i informasjon (Olsen 1989:16). Videre studier av informasjonsinnhenting, og eventuelt formidling, i en normalsituasjon, vil kunne bidra til lettere å finne en balansegang. Slike studier kan fint ta utgangspunkt i en case studie strategi, videre av enheter i statsforvaltningen eller på kommunalt nivå. Et slikt utgangspunkt vil også kunne bidra til ny forståelse av den moderne forvaltning.

Case studiens generaliserbarhet

Det mest interessante i forhold til videre studier er muligheten for at funn fra denne undersøkelsen vil skille seg ut, eller vise seg å mer være i tråd med funn fra eventuelle andre tilsvarende studier. Vil bakgrunnsvariablene vise like liten forklaringskraft, eller vil det være mulig å finne ut om noen variabler har betydning for bruken? Er det spesifikke trekk ved mitt studieobjekt som gjorde sitt til at resultatet ble som det ble? Er det mulig å trekke inn andre bakgrunnsvariabler som kan forklare bruk? Hva med handlingslogikkene, vil de være mer tydelig i andre organisasjoner? Vil en større vektlegging av intervju som innsamlingsmetode føre til ny innsikt? Vil det være lettere å operasjonalisere logikkene dersom en utvikler en intervjuguide og intervjuer de ansatte?

Som nevnt i metodekapittelet så handler ikke generalisering fra case studier om statistisk generaliserbarhet - generalisering fra et utvalg til et univers-, men om analytisk (teoretisk) generalisering - bruke enkelte eller multiple cases for å illustrere, representere eller generalisere opp mot en teori (jf. Yin 1989). Vil det være nyttig å gjennomføre lignende undersøkelser med henhold til perspektiv og teori?

Perspektiv og teori

Når det gjelder perspektiv, er jeg av den oppfatning at det institusjonelle perspektivet er fruktbart fordi det vektlegger hva som oppstår i en organisasjon over tid, nemlig en organisasjonskultur hvor mennesker handler i en kontekst av verdier, normer, identiteter og regler.

¹⁷ Overflod av informasjon - mer informasjon enn hva som oppfattes som nødvendig å motta eller mulig å befatte seg med.

Imidlertid når det gjelder teori, March & Olsen sine logikker – konsekvenslogikk og passendelogikk - blir det på individnivå svært vanskelig å operasjonalisere, til tross for god kjennskap til organisasjonen. Deres definisjon av regler er nokså vid, og andre teoretikere har kommet med innvendinger nettopp mot dette. Christensen & Røvik (1999) snakker om et behov for skille mellom uformelle og formelle regler.

Jeg har forsøkt å bruke en illustrasjon for å klargjøre de ulike elementene ramme og adferd, som delvis tar utgangspunkt i Egeberg (1984). Det bør kunne være mulig å videreutvikle denne illustrasjonen gjennom videre studier på individnivå.

LITTERATURLISTE

- Allen, M. W., Gotcher, J. M. & Seibert, J. H. (1993) "A Decade of Organizational Communication Research: Journal Articles 1980-1991" i S. A. Deetz (red.) Communication Yearbook/16 . London: Sage Publications.
- Arbeids- og administrasjonsdepartementet (1999) Elektronisk forvaltning. Handlingsplan 1999-2001. Oslo.
- Brunsson, N. & J.P. Olsen (1993) The reforming organization. London: Routledge.
- Bickman, L. & Rog, D.J. (red.) (1998) Handbook of Applied Social Research Methods. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Christensen, T. & P. Læg Reid (1998) Den moderne forvaltning: om reformer i sentralforvaltningen. Oslo: Tano Aschehoug.
- Christensen, T. & K. A. Røvik (1999) "The Ambiguity of Appropriateness" i Egeberg, M. & Læg Reid, P. (red.) : Organizing Political Institutions- essays for Johan P. Olsen Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Cumming, M. & Cuthbertson, (2001) L. "Whired in Whitehall: a survey of Internet and intranet use in government" Aslib Proceedings 53 (1): 32-38.
- Curry, S.A. & Stancich, L.(2000) "The intranet – an intrinsic component of strategic information management?" International Journal of Information Management, 20: 249-268.
- Egeberg, M. (1984) Organisasjonsutforming i offentlig virksomhet. Oslo: Aschehoug/Tanum-Norli
- Eisenberg, E.M. & Goodall, H.L. jr. (1997) Organizational communication - balancing, creativity and constraint. Second edition. New York: St. Martin's Press.
- Eriksen, E. O. (1999)" Towards a Logic of Justification. On the Possibility of Post-National Solidarity" i Egeberg, M. & Læg Reid, P. (red.): Organizing Political Institutions- essays for Johan P. Olsen. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Feldman, M.S & March, J.G. (1981) "Information in organizations as Signals and Symbol" Administrative Science Quarterly, 26: 171-186.
- Fjelde, N. (1999) Internkommunikasjon i statlig virksomheter - Kompendium fra Statens informasjonstjeneste sin konferanse om intern kommunikasjon 16.mars 1999. Oslo: Statens informasjonstjeneste.
- Geertz, C. (1991) "Tjock beskrivning. För en tolkande kulturteori". Häftan för Kritiska Studier nr. 3: 13-35.
- Hellevik, O. (1991) Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap. 5. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.

- Jacobsen, D. I (2000) Hvordan gjennomføre undersøkelser Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Kommunenes sentralforbund (2002) IKT i kommunene. Kommunenes beskrivelse av IKT-situasjonen. Oslo.
- Krasner, S. D. (1999) "Logics of Consequences and Appropriateness in International System" i Egeberg, M. & Lægneid, P. (red.): Organizing Political Institutions-essays for Johan P. Olsen. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Lægneid, P. & J. P. Olsen (1978) Byråkrati og beslutninger: en studie av norske departement. Bergen: Universitetsforlaget
- Magnussen, A. M. (1999) "Logic of appropriateness" og former for rasjonalitet. LOS-senteret Notat 9919, Bergen.
- Merriam, S.B.(1998) Qualitative Research and Case Study Applications in Education. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- March, J. G. & Olsen, J.P. (1984) "The New Institutionalism - Organizational Factors in Political Life" American Political Science Review 78: 734-49.
- March, J. G. & Olsen, J.P. (1989) Rediscovering Institutions. New York: Free Press.
- March, J. G. (1994) A Primer on Decision- making. New York: Free Press.
- March, J. G. & Olsen, J.P. (1995) Democratic Governance. New York: Free Pres.
- March, J. G. & Olsen, J.P. (1996) "Institutional perspectives on political institutions" Governance 9 (3).
- March, J. G. & Olsen, J.P. (1998) "The Institutional Dynamics of International Political Orders" International Organizations 52 (4): 943-969.
- Olsen, J.P. (1989) Petroleum og politikk. Bergen, LOS-senteret: TANO forlag.
- Peters, B.G. (1999) Institutional Theory in Political Science. The 'New Institutionalism'. New York: Pinter.
- Powell, W.W. & DiMaggio, P.J (red.) (1991) The New Institutionalisme in Organizational Analysis. Chicago: The University of Chicago Press.
- Roness, P.G (1995) Stortinget som organisator. Folkevaldes medverknad ved organiseringa av den norske sentraladministrasjon 1946-1993. Bergen, LOS- senteret: TANO forlag.
- Roness, P.G (2000) "Historiske forklaringar i institusjonelle analysar innanfor statsvitenskap" Norsk Statsvitenskapelig Tidsskrift. 181-195.
- Scott, W.R. (1981) Organizations – rational, natural and open systems. Third edition. London: Prentice- Hall International.

Scott, W.R (1995) “Institutions and Organization” Thousand Oaks: Sage Publications.

Scott, J.E. (1998) “ Organizational knowledge and the Intranet” Decision Support Systems, 23: 3-17.

Sending, O.J. (1999) “Some critical remarks to March and Olsen’s “Logic of Appropriateness”. Notat 53. Bergen: Institutt for administrasjon- og organisasjonsvitenskap Universitetet i Bergen.

Statskonsult (2002a) IKT i det offentlige 2002. Notat (2002:4). Oslo.

Statskonsult (2002b) Ja, takk begge deler. En analyse av befolkningens kanalvalg og behov for offentlig informasjon” (2002:8). Oslo.

Statens informasjonstjeneste (1999) Internkommunikasjon i Husbanken (1999:4). Oslo.

Straub, D. & Beauclair, R. (1988) “ Current and Future Uses of Group Decision Support System Technology: Report on Empirical Study” Journal of Management Information System. 5 (1): 101-116.

Yin, R.K. (1989) The Case Study Research. Design and Methods. Revised edition. Newbury Park: Sage Publications.

Yin, R.K. (1998) ” The Abridged Version of Case Study Research: Design and Method” i Bickman, L. & Rog, D.J. (red.) Handbook of Applied Social Research Methods. Thousand Oaks: Sage Publications.

Vedlegg

1. Spørreskjema
2. 'Print screen' av EBY sitt intranett, førstesiden.