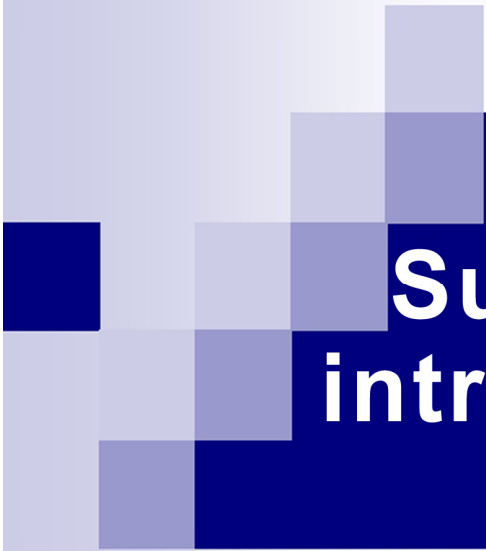




Succesvolle intranetservices



Een onderzoek naar de factoren die het gebruik van intranetservices
verklaren binnen Wegener Huis-aan-huiskranten

Afstudeeronderzoek van Vincent van der Molen

Toegepaste Communicatiewetenschap

Universiteit Twente

Succesvolle intranetservices

Een onderzoek naar de factoren die het gebruik van intranetservices verklaren binnen Wegener Huis-aan-huiskranten

Auteur:

Vincent van der Molen
Universiteit Twente
Toegepast Communicatie Wetenschap
Studentnummer: 0106445

Onderwijsinstelling:



Universiteit Twente
de ondernemende universiteit

Toegepaste Communicatiewetenschap

Eerste begeleider:
Dr. S.A. de Vries

Tweede begeleider:
Dr. T.M. van der Geest

Opdrachtgever:

WEGENER huis-aan-huiskranten

Bedrijfsbegeleiders:

Dhr. E. Bronsema
Business information manager

Mevr. W. Sonder
Communicatie manager

Samenvatting

In deze scriptie wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de factoren die het gebruik verklaren van intranetservices binnen Wegener Huis-aan-huiskranten. Aan de hand van een literatuurstudie is een model geconstrueerd op basis van het UTAUT van Venkatesh et al. (2003). Het model tracht aan de hand van het type intranetservice de factoren van gebruik en intentie tot gebruik te achterhalen. Er zijn twee typen intranetservices onderscheiden voor dit onderzoek, dit zijn informatie-services en coöperatie- en interactie-services. Door de aanpassing van het UTAUT naar type service is getracht het model beter aan te laten sluiten en de verklarende waarde van het model te vergroten. De twee modellen zijn aangevuld met factoren uit de literatuur, waarvan werd verondersteld dat deze specifiek van toepassing waren voor het type service.

Naast onderzoek naar de factoren van gebruik van informatie-services en intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services, is onderzocht hoe de medewerkers van WHK de huidige intranetservices waarderen en hoe de intentie tot gebruik van nieuwe intranetservices is. Op basis van deze resultaten zijn aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van de aangeboden intranetservices. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van vragenlijsten die toegankelijk zijn gemaakt via internet. Alle medewerkers binnen WHK hebben per email een uitnodiging gekregen voor het onderzoek. Het responspercentage was 38%. Van de ingevulde vragenlijsten bleken 338 vragenlijsten volledig bruikbaar voor analyse.

Uit analyse van de resultaten blijkt dat gebruik van informatie-services voor deel wordt beïnvloed door:

- De mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van informatie-services hem zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties;
- De mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van informatie-services te ondersteunen.

Gebruik van informatie-services kan voornamelijk gestimuleerd worden door het promoten van de voordelen van deze services. Daarnaast is het van belang de medewerkers te wijzen op de ondersteuning die aanwezig is voor het gebruik van deze services.

Intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services blijkt voor een deel te worden beïnvloed door:

- De mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van coöperatie- & interactie-services hem zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties;
- De mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van coöperatie- & interactie-services.

Intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services kan voornamelijk worden gestimuleerd door te benadrukken, hoe de nieuwe services kunnen helpen in dagelijkse werkzaamheden en te focussen op het gemak waarmee de nieuwe services zijn te gebruiken.

Intentie tot gebruik is het grootst voor de volgende services:

- Digitaal aanvragen en mutaties doorgeven;
- Overzicht van kennis, ervaring en competenties binnen de organisatie;
- Automatisch een bericht bij wijzigingen of nieuwe items op intranet.

Hieruit kan worden geconcludeerd dat van de onderzochte services, deze al meest nuttig worden gezien.

Uit de resultaten blijkt dat de respondenten de intranetservices van het WHK intranet over het algemeen, 'neutraal' tot 'goed' waarderen. De belangrijkste aanbevelingen met betrekking tot het verbeteren van de waargenomen kwaliteit van de aangeboden intranetservices zijn:

- Implementeren van een goede zoekfunctie;
- Overwegen aanpassing layout en navigatie;
- Toevoegen handige externe links;
- Kwaliteit bewaken fotoalbum en meer foto's publiceren van evenementen.

Summary

This thesis describes the research that is conducted on the factors that influence the use of intranet services within Wegener Huis-aan-huiskranten. Based on a literature study a research model is constructed on the basis of UTAUT (Venkatesh et al., 2003). The model is specified by the type of intranet service. There are two types of intranet services distinguished; these are information services and cooperation & interaction services. By specifying the UTAUT by service type and adding additional factors from the literature an attempt is made to make a better fit and increase the explaining value of the model.

Besides researching the factors that influence use and intention of intranet services, the researched aimed at investigating how the employees of WHK value the existing intranet services and how their intention is to new intranet services. Based on these results, recommendations are made for increasing the quality of the intranet services at WHK. The research is conducted by using online questionnaires. All employees of WHK received an email invitation to participate with the research. The response percentage was 38%. 338 questionnaires were useful for analyses.

The results indicate that use of information services is for a part influenced by:

- The degree to which an individual believes that using the service will help him or her to attain gains in job performance;
- The degree to which an individual believes that an organization and technical infrastructure exists to support use of the service.

The use of information services can be stimulated by promoting the advantages of these services. Next to this, emphasize on the support that is present to the use of the services.

The results further indicate that the intention to use cooperation and interaction services is for a part influenced by:

- The degree to which an individual believes that using the service will help him or her to attain gains in job performance;
- The degree of ease associated with the use of the service.

The intention to use cooperation & interaction services can primarily be stimulated by emphasizing on how these new services can help in the daily activities and showing the ease of use of the services.

The intention to use of all researched new services is the highest for:

- Digital forms, for requests and mutations;
- An overview of the knowledge, experience and competences within the organisation;
- An reminder by updates on the intranet.

Based on these results we can conclude that these services are seen as most useful.

The results further indicate the respondents rate the intranet services of the WHK intranet as 'neutral' to 'good'. The most important recommendations concerning the quality of the WHK intranet are:

- Implement a good searchengine;
- Consider adjusting the layout and navigation;
- Add useful links;

Guard the quality of the photo album and publish more photo's of different events.

Woord vooraf

Voor u ligt de scriptie die is geschreven ter afronding van de studie Toegepaste Communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente. Gedurende zeven maanden heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar het gebruik van intranetservices bij Wegener Huis-aan-huiskranten.

Het schrijven van een scriptie blijkt een vak apart. Intranetservices zijn veel omvattend en het was lastig het onderzoeksgebied af te bakenen en een richting te kiezen. Om concrete adviezen te kunnen geven voor het bevorderen van het gebruik van intranetservices heeft het onderzoek zich gericht op de individuele factoren van gebruik. Meer inzicht in deze factoren zal er toe leiden dat het gebruik beter kan worden voorspeld, beïnvloed en uiteindelijk kan worden bevorderd. Naast de factoren van gebruik van intranetservices is onderzoek gedaan naar de waardering van de intranetservices van het huidige intranet en naar de intentie tot gebruik van nieuwe intranetservices.

Het creëren van samenhang in de scriptie bleek een intensief proces. Mijn afstudeerbegeleider Sjoerd de Vries gebruikte in één van onze bijeenkomsten de metafoor van een *tosti* om duidelijk te maken dat de scriptie op dat moment nog uit veel losse onderdelen bestond: *"twee boterhammen, een plak ham en een plak kaas zijn samen nog geen tosti"*. Ik hoop dat deze scriptie uiteindelijk in termen van de metafoor een *"tosti"* is geworden en dat de bevindingen WHK kunnen helpen in het ontwikkelen van nieuwe intranetservices en optimaliseren van bestaande intranetservices.

Graag wil ik Wegener Huis-aan-huiskranten bedanken voor de mogelijkheid mijn afstudeeropdracht binnen hun organisatie uit te voeren. In het bijzonder bedank ik mijn bedrijfsbegeleiders Wilma Sonder en Eilko Bronsema en de collega's van de afdeling marketing voor hun steun, feedback en prettige samenwerking. Ook mijn afstudeerbegeleiders van de Universiteit Twente, Sjoerd de Vries en Thea van der Geest wil ik bedanken voor hun tips, kritische opmerkingen en support. Ten slotte bedank ik Antony van den Berg voor het beschikbaar stellen van zijn online survey tool.

Enschede, oktober 2006

Vincent van der Molen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	12
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	12
1.1.1 Praktische aanleiding	12
1.1.2 Theoretische aanleiding	13
1.2 Omschrijving van een intranet	13
1.2.1 Definitie	13
1.2.2 Doelstelling intranet	14
1.3 Formulering onderzoeksvraag	15
1.4 Opbouw van het onderzoek	16
2. Acceptatie en gebruik van intranetservices	17
2.1 Theorieën gebruik en acceptatie ICT	17
2.1.1 Theory of Resoned Action & Theory of Planned Behavior (TRA, TPB)	18
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)	19
2.1.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technolgy (UTAUT)	20
2.1.4 Conclusie	22
2.2 UTAUT toegepast op intranetservices	23
2.2.1 Typen intranetservices	23
2.2.1 Prestatieverwachting	25
2.2.2 Inspanningsverwachting	26
2.2.3 Sociale invloed	27
2.2.4 Faciliterende omstandigheden	28
2.2.5 Aanvullende factoren	29
2.2.6 Gelaagd onderzoeksmodel	31
Organisatie	32
3.1 Wegener Huis-aan-huiskranten	32
3.2 Het WHK intranet	33
3.2.1 Situatieschets	33
3.2.2 Gebruik intranet	35
3.2.3 Conclusie	36
4. Onderzoeksmethode	37
4.1 Algemene onderzoeksopzet	37
4.1.1 Onderzoekspopulatie	37
4.1.2 Methode	37
4.1.3 Procedure	38
4.2 Constructie vragenlijsten	39
4.2.1 Introductie	40
4.2.2 Frequentie gebruik	40
4.2.3 Kwaliteit intranetservices	40
4.2.4 Specifieke vragen gebruik informatie-services	40
4.2.5 Specifieke vragen coöperatie & interactie-services	41
4.2.6 Intentie tot gebruik nieuwe intranetservices	41
4.2.7 Demografische kenmerken en afsluiting	42
4.3 Dataverwerking	42
4.3.1 Responsgegevens	42
4.3.2 Factoranalyses	42
4.3.3 Relaties tussen de factoren	42
5. Onderzoeksresultaten	43
5.1 Beschrijvende resultaten respons	43
5.1.1 Verdeling leeftijd	44
5.1.2 Verdeling geslacht	44

5.1.3	Verdeling opleidingsniveau	45
5.1.4	Verdeling regio's	45
5.1.5	Verdeling afdelingen	46
5.1.6	Aanmelding loting.....	46
5.1.7	Conclusie	46
5.2	Gebruik en waardering intranet	47
5.2.1	Gebruik intranet	47
5.2.2	Waardering items intranet	48
5.2.3	Samenvatting	51
5.3	Gebruik nieuwe services	52
5.3.1	Algemeen.....	52
5.3.2	Online bestanden delen	54
5.3.3	Online agenda.....	55
5.3.4	Instant messaging	56
5.3.5	Samenvatting	57
5.4	Onderzoeksmodel informatie-services.....	58
5.4.1	Validiteit en betrouwbaarheid	58
5.4.2	Samenhang variabelen onderzoeksmodel	58
5.4.3	Samenhang overige variabelen.....	60
5.4.4	Causaliteit variabelen.....	61
5.4.5	Toetsing hypothesen.....	62
5.5	Onderzoeksmodel coöperatie- & interactie-services.....	64
5.5.1	Validiteit en betrouwbaarheid	64
5.5.2	Samenhang variabelen	64
5.5.3	Samenhang overige variabelen.....	65
5.5.3	Causaliteit variabelen.....	66
5.5.4	Toetsing hypothesen.....	67
6.	Conclusies	69
6.1	Gebruik huidige intranetservices	69
6.2	Acceptatie nieuwe intranetservices	70
6.3	Beoordeling intranetservices	72
6.4	Intentie tot gebruik nieuwe services.....	73
7.	Aanbevelingen	74
7.1	Individuele factoren van gebruik	74
7.1.1	Gebruik informatie-services.....	74
7.1.2	Intentie tot gebruik coöperatie en interactie-services.....	75
7.2	Kwaliteit intranetservices	75
7.2.1	Zoekfunctie	75
7.2.2	Navigatie en lay-out	76
7.2.3	Telefoonboek	76
7.2.4	Fotoalbum.....	77
7.2.5	Externe links	77
7.2.6	Discussieforum	78
8.	Discussie.....	79
8.1	Theoretisch concept.....	79
8.1.1	UTAUT	79
8.1.2	Typen intranetservices	80
8.2	Onderzoeksmethode en representativiteit	80
8.3	Suggesties voor toekomstig onderzoek	81
	Referenties	82

Bijlagen.....	86
I. Rapportage Intranet AD NieuwsMedia BV	86
II. Rapportage intranet Universitair Medisch Centrum.....	89
III. Voorbereidende interviews	92
IV. Gebruik intranet per regio	95
V. Theoretische onderbouwing vragenlijst.....	96
VI. Vragenlijst informatie-services	100
VII. Vragenlijst coöperatie- & interactie-services	106
VIII. Uitnodigingsemail	114
IX. Cijfers onderzoeksresultaten	115
X. Gebruik per gebruikersgroep	117
XI. Factor- en betrouwbaarheids-analyse informatie-services	119
XII. Factor- en betrouwbaarheids-analyse coöperatie- & interactie-services	121
XIII. Correlatieanalyse informatie-services	123
XIV. Correlatieanalyse Coöperatie- services & interactie-services	124

Inhoudsopgave figuren en tabellen

Figuur 1-1. Doelstellingen intranet (Intranetmonitor 2006, p59).	14
Figuur 2-1. Theory of Reasoned Action (Fishbein & Azjen, 1975).	18
Figuur 2-2. Het Technology Acceptance Model (Davis, 1989).	19
Figuur 2-3. Basis concept gebruikersacceptatiemodellen (Venkatesh et al., 2003: p427).	20
Figuur 2-4. UTAUT afgeleid van Venkatesh et al. (2003, p447) (vormgeving aangepast).	21
Figuur 2-5. Gelaagd onderzoeksmodel.	31
Figuur 3-1. Verspreidingsgebied WHK	32
Figuur 3-2. Screenshot WHK intranet.	33
Figuur 3-3. Grafiek paginaverzoeken (Bron: intranet WHK 2006).	35
Figuur 3-4. Bezoek intranet per regio, periode 05-05-03 tot 22-05-06.	35
Figuur 5-1. Verdeling leeftijd, repons informatie-services.	44
Figuur 5-2. Verdeling leeftijd, repons coöperatie- & interactie-services.	44
Figuur 5-3. Verdeling opleiding, repons informatie-services.	45
Figuur 5-4. Verdeling opleiding, repons coöperatie- & interactie-services.	45
Figuur 5-5. Verdeling regio, repons informatie-services.	45
Figuur 5-6. Verdeling regio, repons coöperatie- & interactie-services.	45
Figuur 5-7. Verdeling afdeling, repons informatie-services.	46
Figuur 5-8. Verdeling afdeling, repons coöperatie- & interactie-services.	46
Figuur 5-9. Cirkeldiagram intranetgebruik.	47
Figuur 5-10. Intentie tot gebruik nieuwe services (N=338).	52
Figuur 5-11. Intentie tot gebruik nieuwe services (N=338).	52
Figuur 5-12. Intentie tot gebruik online bestanden delen via intranet.	54
Figuur 5-13. Intentie tot gebruik online agenda.	55
Figuur 5-14. Intentie tot gebruik instant messaging.	56
Figuur 5-15. Causale relaties informatie-services.	61
Figuur 5-16. Causale relaties coöperatie- & interactie-services.	66
Figuur 0-1. Screenshot intranet ADNieuwsMedia.	87
Tabel 1-1. Overzicht van definities intranet.	13
Tabel 2-1. Modellen gebruikt in UTAUT (Venkatesh et al., 2003).	20
Tabel 2-2. Services per categorie.	23
Tabel 2-3. Constructen prestatieverwachting.	25
Tabel 2-4. Constructen inspanningsverwachting.	26
Tabel 2-5. Constructen sociale invloed.	27
Tabel 2-6. Constructen faciliterende omstandigheden.	28
Tabel 3-1. Overzicht regio's.	32
Tabel 3-2. Services WHK-intranet.	34
Tabel 4-1. Opbouw vragenlijst onderzoeken.	39
Tabel 4-2. Relatie onderzoeksvragen met items vragenlijsten.	39
Tabel 4-3. Waardering intranetservices.	40
Tabel 4-4. Intentie tot gebruik nieuwe intranetservices.	41
Tabel 5-1. Verdeling geslacht.	44
Tabel 5-2. Intranetgebruik.	47
Tabel 5-3. Resultaten beoordeling intranetitems (N=338).	48
Tabel 5-4. Toelichting waardering intranetitems.	48
Tabel 5-5. Resultaten beoordeling intranetitems (N=338).	49
Tabel 5-6. Toelichting waardering intranetitems.	49
Tabel 5-7. Resultaten beoordeling intranetitems (N=338).	49
Tabel 5-8. Toelichting waardering intranetitems.	50
Tabel 5-9. Toelichting waardering intranetitems algemeen.	50
Tabel 5-10. Toelichting intentie tot gebruik nieuwe services.	53
Tabel 5-11. Voordelen online bestanden delen.	54

Tabel 5-12. Nadelen online bestanden delen.	54
Tabel 5-13. Toelichting online bestanden delen.	54
Tabel 5-14. Voordelen online agenda.....	55
Tabel 5-15. Nadelen online agenda.....	55
Tabel 5-16. Toelichting online agenda.....	55
Tabel 5-17. Voordelen instant messaging.....	56
Tabel 5-18. Nadelen instant messaging.	56
Tabel 5-19. Toelichting instant messaging.....	56
Tabel 5-20. Betrouwbaarheid en validiteit factoren informatie-services.	58
Tabel 5-21. Resultaten correlatieanalyse.	59
Tabel 5-22. Invloed moderators.....	59
Tabel 5-23. Resultaten regressieanalyse.....	61
Tabel 5-24. Samenvatting toetsing hypothesen informatie-services.	63
Tabel 5-25. Betrouwbaarheid en validiteit factoren coöperatie- & interactie-services.....	64
Tabel 5-26. Resultaten correlatieanalyse.	64
Tabel 5-27. Invloed moderators.....	65
Tabel 5-28. Resultaten regressieanalyse.....	66
Tabel 5-29. Toetsing hypothesen coöperatie- & interactie-services.....	68
Tabel 0-1. Bezoek intranet per regio, periode 05-05-03 tot 22-05-06.....	95

1. Inleiding

Het belang van intranet binnen bedrijven neemt steeds meer toe. Dat blijkt uit de Intranet Monitor 2006, dat als doel heeft het in kaart brengen van de ontwikkelingen op het gebied van intranet in Nederlandse organisaties. Het intranet scoort als informatiebron beter dan andere bronnen, zoals informatiebijeenkomsten en het personeelsblad (Twynstra Gudde, 2006).

Over het algemeen wordt een intranet als succesvol beschouwd, wanneer het gebruik hoog is, het doel vervult dat is gesteld door het management, afdeling communicatie of andere verantwoordelijke afdeling en het voldoet aan de wensen van de gebruiker (Lehmuskallio, 2006). Pijpers, Monfort & Heemstra (2002) stellen dat het succes van menig informatiesysteem afhangt van de werkelijke acceptatie, dat wil zeggen van de aantoonbaarheid om ICT te gebruiken en van het actuele gebruik. In dit onderzoek zal getracht worden een antwoord te vinden op de vraag, welke factoren het gebruik van intranetservices bepalen. Meer inzicht in deze factoren zal er toe leiden dat het gebruik beter kan worden voorspeld, beïnvloed en eventueel kan worden bevorderd.

Dit hoofdstuk zal ingaan op de uitgangspunten van het onderzoek. Eerst wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Hierna volgt een verduidelijking van het begrip intranet. Achtereenvolgens worden de hoofdvraag en bijbehorende deelvragen geformuleerd. In de laatste paragraaf komt de opbouw van het onderzoek aan bod.

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

1.1.2 Praktische aanleiding

Binnen Wegener Huis-aan-huiskranten (WHK) wordt gebruik gemaakt van intranet voor een deel van de interne communicatie. Het intranet is voornamelijk gebaseerd op het informeren en delen van informatie. Volgens de serverstatistieken¹ maakt ongeveer 40% van de medewerkers gebruik van het intranet. Het is niet bekend met welke frequentie individuen het intranet bezoeken. De organisatie wil graag weten hoe het intranet wordt gebruikt, hoe de services worden gewaardeerd en hoe het gebruik gestimuleerd kan worden.

In de nabije toekomst zal er een nieuw intranet ontwikkeld worden. Dit nieuwe intranet zal gebaseerd zijn op technologie van Microsoft Sharepoint en meer gericht zijn op samenwerking. Voor de organisatie is het van belang om inzicht te hebben in de factoren die de acceptatie van deze nieuwe intranetservices beïnvloeden. Verder wordt met dit onderzoek getracht de werknemers meer betrokken te laten raken bij de ontwikkelingen rond intranet en voor te bereiden op veranderingen die gaan komen.

In dit onderzoek, staat het gebruik en de intentie tot gebruik van intranetservices binnen WHK centraal. Meer inzicht in de factoren van gebruik, stelt WHK in staat het gebruik van bestaande intranetservices en acceptatie van nieuwe intranetservices te stimuleren. Vanuit bovenstaande opzichten is het onderzoek voor WHK vanuit een praktisch perspectief van groot belang.

¹ Statistieken hits intranet WHK 2006.

1.1.3 Theoretische aanleiding

De afgelopen jaren is veel onderzoek verricht naar acceptatie en gebruik van ICT. Een breed en overkoepelend model voor het verklaren van acceptatie en gebruik van technologie is het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) van Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003). UTAUT integreert acht modellen op het gebied van acceptatie en gebruik van ICT tot één overkoepelend model. Het UTAUT is een instrument dat nog niet is getest in veel verschillende situaties en omgevingen (Li & Kishore, 2006). Ook in de context van een intranet is het UTAUT nog niet veel toegepast. De vraag is of het UTAUT kan worden ingezet voor onderzoek naar de factoren van invloed op gebruik en acceptatie van intranetservices. In dit onderzoek wordt de toepasbaarheid van het UTAUT getoetst voor onderzoek naar determinanten van gebruik en intentie tot gebruik van intranetservices. Het UTAUT zal worden toegepast om het gebruik te verklaren van informatie-services op het huidige intranet van WHK. Daarnaast zullen de factoren worden onderzocht die invloed hebben op de intentie tot gebruik van nog niet geïmplementeerde coöperatie- en interactie-services. Ook zal onderzocht worden of aanvullende factoren in deze context een aanvulling kunnen zijn op het model. Dit rechtvaardigt de aanleiding voor dit onderzoek vanuit wetenschappelijk perspectief.

1.2 Omschrijving van een intranet

Intranet is een breed en veelomvattend begrip. In deze paragraaf wordt een werkbare definitie van intranet gegeven die voor dit onderzoek geldt. Verder zal worden beschreven over welke karakteristieken intranetten beschikken en voor welk doel ze worden ingezet.

1.2.1 Definitie

In de onderstaande tabel staat een overzicht van definities van intranetten uit de literatuur.

Tabel 1-1. Overzicht van definities intranet.

Definitie	Bron
<i>Een intranet is een netwerk in de organisatie dat gebruik maakt van internettechnologie voor bedrijfscommunicatie doelen.</i>	Chou et al., 2001
<i>Intranetten zijn private computer netwerken in een organisatie die alleen toegang bieden tot geautoriseerde gebruikers</i>	Curry & Stancich, 2000
<i>Een intranet is een gedistribueerd hypermediasysteem in een organisatie die individuen in staat stelt toegang te verkrijgen tot informatie, met elkaar te communiceren, samen te werken in een geografisch gedistribueerde manier, kennis met elkaar te delen en van elkaar te leren.</i>	Gonzalez, 1998
<i>Een intranet is een applicatie dat gebruik maakt van internet technologie in een organisatie, dat mogelijk verbinding heeft met externe entiteiten (zoals partners) met als doel informatie verspreiding, communicatie, integratie en samenwerking</i>	Hills, 1996; Telleen, 1997
<i>Een intranet is een privé netwerk binnen een bedrijf waarop internetstandaarden worden gebruikt om werknemers in staat te stellen informatie te delen via e-mail en webpublicatie</i>	Chaffey, 2004
<i>Een intranet is een netwerk gebaseerd op het TCP/IP protocol, dat is afgeschermd door een firewall en alleen toegankelijk voor leden van de organisatie waarbinnen het intranet is geïmplementeerd</i>	Horton, Buck, Waterson & Clegg, 2001

Uit de bovenstaande definities kunnen een aantal karakteristieken van een intranet worden gedestilleerd:

- intranet is een netwerk binnen de organisatie;
- intranet maakt gebruik van internettechnologie;
- intranet biedt alleen toegang tot geautoriseerde gebruikers;
- intranet heeft als doel informatie verspreiding, communicatie, integratie en samenwerking.

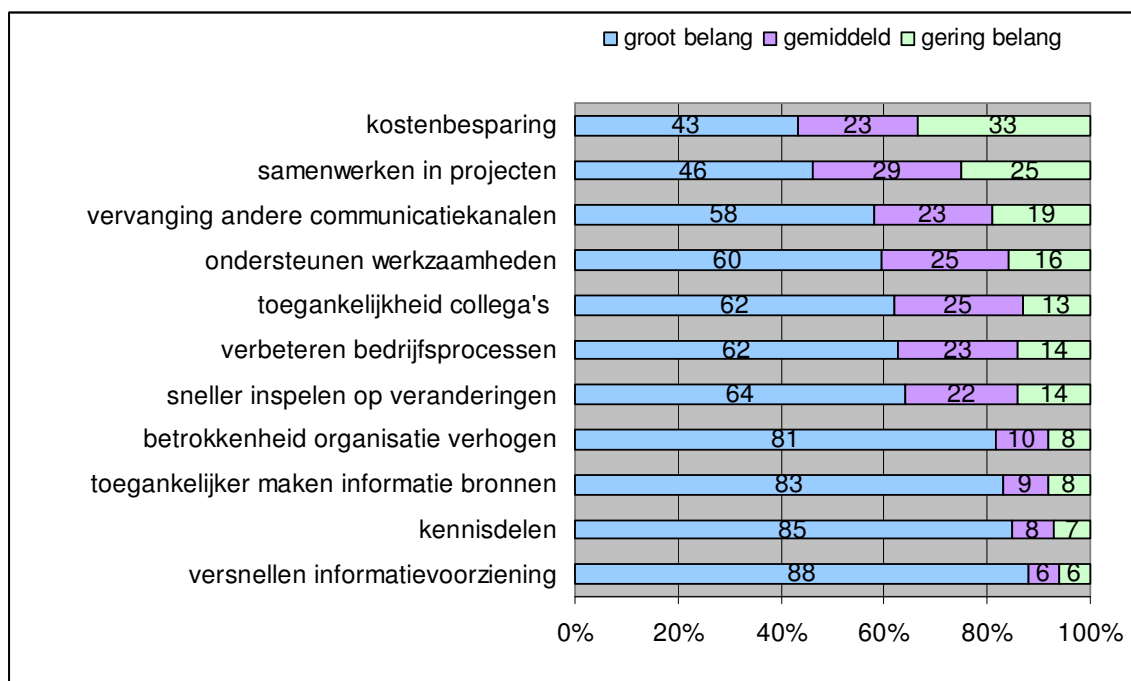
Voor dit onderzoek wordt een definitie gebruikt gebaseerd op de bovenstaande karakteristieken:

“Een intranet is een netwerk binnen een organisatie dat alleen toegang biedt tot geautoriseerde gebruikers, gebruik maakt van internettechnologie en als doel heeft informatie verspreiding, communicatie, integratie en samenwerking.”

1.2.2 Doelstelling intranet

Een intranet kan een organisatie op verschillende manieren voordelen bieden. Carlson (2000) geeft verhoogde productiviteit, beheerde verandering en vergrote mogelijkheden voor personeel als wenselijke voordelen van toepassing van IT. De toepassing van intranet verschilt hier niet in (Jacko & Duffy, 1997). Breed gedocumenteerde voordelen van intranet in de literatuur zijn o.a.: snelle en kwalitatieve data transmissie, efficiënte informatie toegang en opslag, interactief samenwerken, kosten effectieve communicatie en technische compatibiliteit (Lehmusallio, 2006; Curry & Stancich, 2000; Yen & Chou, 2001; Duane & Finnegan, 2000).

In de intranet monitor 2006 (Twynstra Gudde, 2006) is onderzocht wat de doelstellingen zijn die de deelnemende organisaties hopen te bereiken met hun intranet. De respondenten kregen verschillende doelstellingen voorgelegd en konden aangeven in hoeverre deze binnen hun organisatie waren gekoppeld aan het intranet. In het onderstaande figuur worden de onderzochte doelstellingen weergegeven.



Figuur 1-1. Doelstellingen intranet (Intranetmonitor 2006, p59).

Uit de resultaten blijkt dat het versnellen van de interne informatievoorziening en het bevorderen van kennisdelen het hoogst scoren. Andere doelstellingen die door de overgrote meerderheid van de organisaties belangrijk worden gevonden zijn het beter toegankelijk maken van interne informatiebronnen en het vergroten van de betrokkenheid bij de organisatie.

Geconcludeerd kan worden dat het intranet op dit moment het meest wordt gezien als middel om informatiebronnen toegankelijk te maken, de informatievoorziening te versnellen en kennis te delen. Kostenbesparing wordt op dit moment als minst belangrijke doelstelling gezien.

1.3 Formulering onderzoeksvraag

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de factoren die van invloed zijn op gebruik van intranetservices in deze organisatie. Verder zal worden onderzocht welke factoren van invloed zijn op de acceptatie van nieuwe intranetservices. De resultaten van het onderzoek geven de organisatie inzicht in het huidige gebruik en de wijze waarop het gebruik te stimuleren is. Verder zal een advies worden gegeven over de wijze waarop de acceptatie van nieuwe intranetservices kan worden bevorderd.

De hoofdvraag van dit onderzoek wordt als volgt geformuleerd:

“Welke factoren bepalen het gebruik van intranetservices binnen Wegener Huis-aan-huiskranten”.

Ter ondersteuning van de onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- *Welke factoren zijn van invloed op het gebruik van huidige intranetservices binnen Wegener Huis-aan-huiskranten?*
- *Welke factoren zijn van invloed op de acceptatie van nieuwe intranetservices binnen Wegener Huis-aan-huiskranten?*
- *Hoe beoordelen de medewerkers van Wegener Huis-aan-huiskranten de kwaliteit van de huidige intranetservices?*
- *Hoe kan de waargenomen kwaliteit van de huidige intranetservices verbeterd worden?*
- *Hoe is de intentie tot gebruik ten opzichte van nieuwe intranetservices?*

Het antwoord op de eerste en tweede onderzoeksvraag zal worden gegeven in de vorm van een conceptueel model waarin de relaties tussen de factoren op een heldere manier getoond worden. Antwoord op de derde, vierde en vijfde onderzoeksvraag wordt gegeven aan de hand van de resultaten van een onderzoek naar de waardering van de huidige intranetservices en intentie tot gebruik van toekomstige intranetservices.

1.4 Opbouw van het onderzoek

In het volgende hoofdstuk worden de theorieën beschreven die het gebruik van intranetservices kunnen verklaren. Op basis van deze theorieën wordt een onderzoeksmodel geconstrueerd.

Hoofdstuk 3 schetst een beeld van de organisatie waarin het onderzoek is uitgevoerd. Verder wordt een beschrijving gegeven van de huidige intranetservices. In hoofdstuk 4 wordt de methode van onderzoek beschreven. Het hoofdstuk beschrijft welke methodiek is gehanteerd voor het uitvoeren van het onderzoek en hoe het onderzoek praktisch is uitgevoerd.

De resultaten van het onderzoek worden in hoofdstuk 5 behandeld. Hierin is te zien in hoeverre de veronderstellingen uit voorgaande hoofdstukken overeenkomen met de werkelijke situatie. De onderzoeksgegevens worden in dit hoofdstuk geanalyseerd en resultaten worden grafisch weergegeven.

In hoofdstuk 6 worden conclusies getrokken uit de resultaten. De gestelde onderzoeksvragen worden hier aan de hand van de resultaten uit hoofdstuk 5 beantwoord. Vervolgens worden in hoofdstuk 7 praktische aanbevelingen gedaan voor de organisatie. De scriptie wordt afgesloten met een discussie. In de discussie wordt het onderzoekproces kritisch bekeken en er worden er suggesties gedaan voor toekomstig onderzoek.

2. Acceptatie en gebruik van intranetservices

In dit hoofdstuk wordt door middel van een literatuuranalyse een model geconstrueerd om antwoord te geven op de eerste en tweede deelvraag:

- Welke factoren zijn van invloed op het gebruik van huidige intranetservices binnen WHK?
- Welke factoren zijn van invloed op de acceptatie van nieuwe intranetservices binnen WHK?

Om dit model te construeren wordt eerst een analyse uitgevoerd worden op basis van bestaande literatuur. Paragraaf 2.1 beschrijft theorieën uit de literatuur die een verklaring kunnen geven voor het gebruik en acceptatie van intranetservices. In paragraaf 2.2 wordt het onderzoeksmodel geconstrueerd dat zal worden gebruikt voor dit onderzoek.

2.1 Theorieën gebruik en acceptatie ICT

Acceptatie van ICT wordt door Dillon & Morris (1996) gedefinieerd als: “*de aantoonbare bereidheid om ICT te gebruiken voor de taken waarvoor het bedoeld is*”. Swanson (1988) definieert acceptatie als: “*de potentiële overtuiging van een individu om een specifiek systeem te gebruiken*”. Uit deze definities kan worden opgemaakt, dat het niet noodzakelijk is werkelijk gebruik van een systeem te meten om te bepalen of het geaccepteerd is. Argarwal & Prasad (1999) stellen dat gebruikersintentie gangbaarder is voor acceptatie, dan het actuele gebruik. Het verklaren van acceptatie en gebruik van nieuwe technologie is vaak beschreven als een van de meest volwassen onderzoeksgebieden in de hedendaagse informatiesystemen literatuur (Hu, Chau, Sheng & Tam, 1999). Onderzoek op dit gebied heeft geresulteerd in diverse theoretische modellen, met roots in informatiesystemen, psychologie en sociologie (Venkatesh et al., 2003).

Op dit moment is er nog geen breed geaccepteerd model voor het verklaren acceptatie en gebruik van intranetservices. Er bestaan wel diverse theoretische modellen die de adoptie van ICT in het algemeen trachten te verklaren. Binnen dit onderzoeksgebied zijn psychologische en meer sociologische / organisatiekundige modellen en theorieën te onderscheiden. In dit onderzoek gaat de interesse uit naar factoren op individueel niveau. Modellen waarbij het individu centraal staat, de zogenoemde gedragsmodellen, blijken in de praktijk het beste aan te sluiten bij onderzoek naar acceptatie van ICT (Pijpers et al., 2002). Bij deze modellen is men geïnteresseerd in factoren die beïnvloed kunnen worden met gerichte maatregelen (Pijpers et al., 2002).

Om een beter inzicht te krijgen welke aspecten bij gebruik en acceptatie van intranetservices van belang kunnen zijn, worden in de volgende subparagrafen enkele modellen toegelicht die zich richten op het verklaren van gebruik en acceptatie op individueel niveau. Het betreft:

- De Theory of Resoned Action (Fishbein & Ajzen, 1975) en de Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1985);
- Het Technology Acceptance Model (Davis, 1989);
- Het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model (Venkatesh et al., 2003)

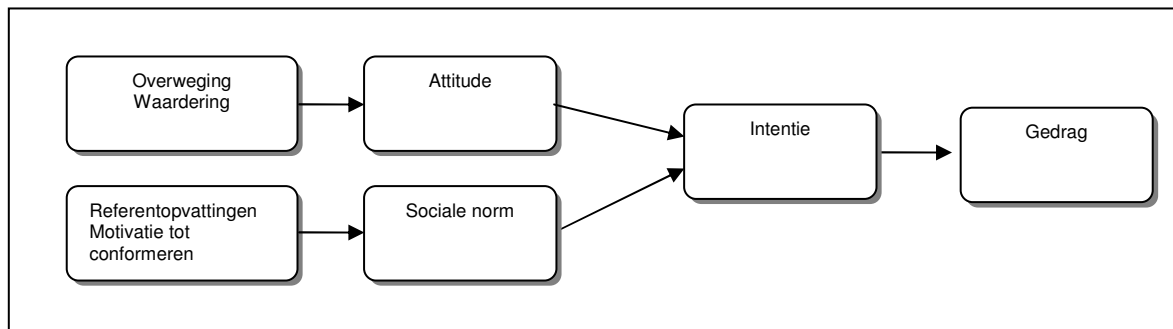
Van deze modellen is in de praktijk gebleken dat ze voor onderzoek naar acceptatie en het gebruik van ICT goed bruikbaar zijn (Pijpers et al., 2002; Venkatesh et al., 2003).

2.1.1 Theory of Reasoned Action & Theory of Planned Behavior (TRA, TPB)

Volgens TRA wordt het gedrag van een individu bepaald door zijn intentie om dat gedrag te vertonen. Deze intentie kan volgens Fishbein en Ajzen (1975) het beste voorspeld worden met behulp van twee variabelen:

- Attitude van een persoon (attitude towards behavior): *de voor- en nadelen die iemand zelf aan dat gedrag verbind*. Attitude kent volgens de TRA twee componenten:
 - Overweging (belief): *de associatie van een bepaald attribuut met een attitudeobject*;
 - Waardering (evaluations): *de subjectieve evaluatie van een attribuut*.
- Sociale norm (subjective norm): *de mening van anderen over dat gedrag*. De sociale norm wordt volgens de TRA bepaald door:
 - Referentopvattingen (normative beliefs): *opvattingen over wat anderen denken*;
 - Motivatie om te conformeren (motivation to comply): *de geneigdheid van een persoon om zich van een ander persoon iets aan te trekken*.

Het onderstaande figuur geeft het TRA grafisch weer.



Figuur 2-1. Theory of Reasoned Action (Fishbein & Ajzen, 1975).

TRA blijkt vooral sterk in het voorspellen van een keuze bij meerdere alternatieven (Pijpers et al., 2002). Een opvolger van de TRA is de Theory of Planned Behavior (TPB) van Ajzen (1985). In de TPB is *veronderstelde beheersing van het gedrag* (perceived behavioral control) toegevoegd als determinant aan het TRA. Er wordt verondersteld dat deze determinant direct invloed heeft op intentie en gebruik. De determinant kan omschreven worden als: het vertrouwen van een persoon in de haalbaarheid van het nieuwe gedrag. De veronderstelde beheersing van het gedrag blijkt doorgaans een sterke voorspeller voor het werkelijke gedrag, eerder vertoond gedrag speelt hierbij een belangrijke rol (Ajzen & Fishbein, 1980).

De TRA en TPB zijn algemene gedragsmodellen en toepasbaar in veel situaties. Een model specifiek ontwikkeld voor het verklaren van gedrag en acceptatie van technologie en wellicht geschikter voor het verklaren van factoren van gebruik van intranetservices is het Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989; Davis et al., 1989). De volgende subparagraaf beschrijft het TAM.

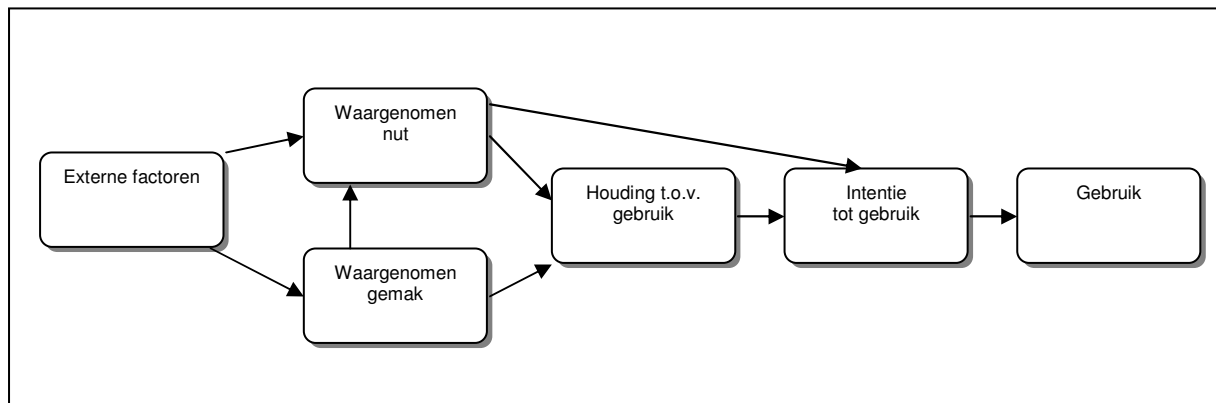
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

TAM is gebaseerd op de Theory of Reasoned Action (TRA) dat door Azjen & Fishbein in 1975 is geïntroduceerd. Het doel van TAM is het bepalen van algemene determinanten van ICT acceptatie die het gedrag van gebruikers kunnen verklaren voor een breed scala van ICT-toepassingen en gebruikersgroepen (Pijpers et al., 2002). Volgens het TAM wordt werkelijk gebruik (*actual system use*) via intentie (*behavioral intention to use*) beïnvloed door de houding ten opzichte van dat gebruik (*attitude toward use*). Deze houding wordt volgens TAM bepaald door twee overwegingen:

- Waargenomen nut (*perceived usefulness*): de mate waarin een gebruiker veronderstelt dat gebruik van het systeem zijn performance zal verbeteren;
- Waargenomen gemak (*perceived ease of use*): de mate waarin een gebruiker veronderstelt dat het systeem vrij van grote ongemakken is.

Externe factoren (*external variables*) bepalen volgens het TAM tenslotte deze twee overwegingen. Door beïnvloeding van deze externe factoren kan volgens het TAM de houding en uiteindelijk het gebruik bepaald worden.

In het onderstaande figuur is het TAM grafisch weergegeven.



Figuur 2-2. Het Technology Acceptance Model (Davis, 1989).

Toepassingen van het TAM hebben bewezen dat zowel bij de invoering, de acceptatie en het gebruik van ICT goede resultaten worden behaald bij het voorspellen en verklaren van het gedrag van gebruikers (Pijpers et al., 2002). In verschillende onderzoeken is het model gebruikt en uitgebreid voor zowel de introductie van nieuwe informatietechnologieën als voor reeds geïmplementeerde technologieën (Pijpers et al., 2001).

Verschillende studies hebben aangetoond dat TAM ongeveer 40% van de variantie in gedragsintentie en gedrag kan verklaren (Venkatesh et al., 2000; Legris, Ingham & Collette, 2003). Verklaarde variantie geeft aan hoeveel van de voorspellingen van de waarde van de afhankelijke variabele (*in dit geval intranetgebruik*) juist zijn wanneer we de waarde van de onafhankelijke variabelen kennen (*elementen uit het model*) (Tilburg, 2005). Hoewel het TAM een geschikte kandidaat lijkt voor het onderzoeken van factoren van gebruik van intranetservice, is er een model dat wellicht nog beter aansluit. Dit model is het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) van Venkatesh et al. (2003). In het UTAUT worden acht modellen op het gebied van acceptatie en adoptie van ICT samengevoegd tot één overkoepelend model. Onderzoek van Venkatesh et al. (2003) toont aan, dat de elementen van het UTAUT 70 % van de variantie in de gedragsintentie kunnen verklaren. UTAUT wordt beschreven in de volgende subparagraaf.

2.1.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

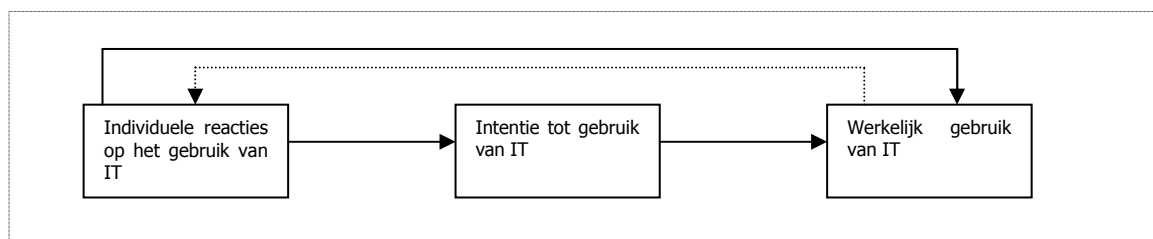
Voor het formuleren van UTAUT hebben Venkatesh et al. (2003) acht prominente modellen empirisch vergeleken, hierna zijn elementen van de modellen geïntegreerd in een model, waarna het model empirisch is gevalideerd. De onderstaande tabel toont de acht verschillende modellen.

Tabel 2-1. Modellen gebruikt in UTAUT (Venkatesh et al., 2003).

Naam model	Afkorting	Auteur(s)
Technology Acceptance Model	TAM	<i>Davis (1989)</i>
Theory of Reasoned Action	TRA	<i>Fishbein & Ajzen (1975)</i>
Motivational Model	MM	<i>Davis et al. (1992)</i>
Theory of Planned Behavior	TPB	<i>Ajzen (1991)</i>
Combined TAM and TPB	C-TAM-TPB	<i>Taylor & Todd (1995)</i>
Model of PC Utilization	MPCU	<i>Thompson et al. (1991)</i>
Innovation Diffusion Theory	IDT	<i>Rogers (1995)</i>
Social Cognitive Theory	SCT	<i>Bandura (1986)</i>

De gebruikte modellen omvatten allen *intentie* en *gebruik* als hoofdafhankelijke variabelen, met het doel begrijpen van *gebruik* als afhankelijke variabele.

Figuur 2-3 presenteert het basis conceptuele framework van de modellen die individuele acceptatie van informatietechnologie verklaren en vormt de basis van dit onderzoek.



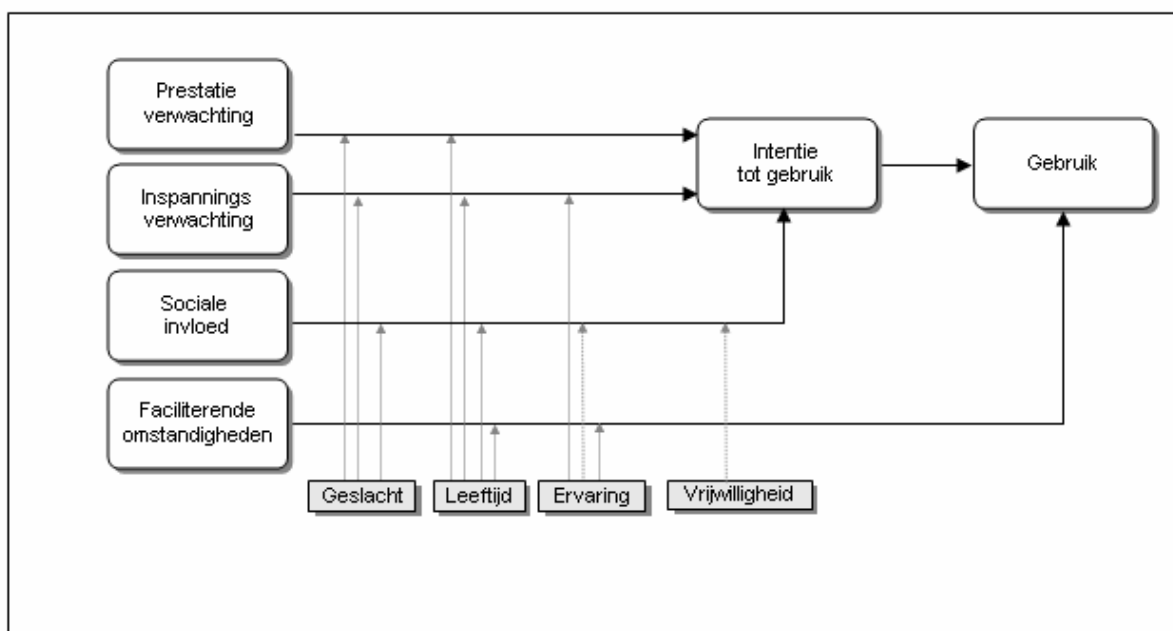
Figuur 2-3. Basis concept gebruikersacceptatiemodellen (Venkatesh et al., 2003: p427).

Van de onderzochte modellen was er voor elk model op zijn minst één element significant. Zeven elementen bleken directe determinanten van intentie of gebruik in één of meerdere modellen. Van vier van deze elementen wordt aangenomen dat ze een significante rol als directe determinanten van gebruikersacceptatie (*user acceptance*) en gebruikersgedrag (*user behaviour*) vormen. Een *determinant* kan worden omschreven als “een *bepalende factor in een ontwikkeling of een toestand*”.² De determinanten van het UTAUT zijn: prestatieverwachting (*performance expectancy*), inspanningsverwachting (*effort expectancy*), sociale invloed (*social influence*) en faciliterende omstandigheden (*facilitating conditions*).

De factoren die niet zijn meegenomen vanuit de modellen omdat ze niet significant bleken voor gedragsintentie en of gebruik, zijn: *houding ten opzichte van gebruik* (attitude toward using technology), *beoordeling van eigen capaciteiten om een taak uit te voeren* (self-efficacy) en *angstgevoelens* (anxiety). Houding ten opzichte van gebruik is voornamelijk weggelaten omdat de relaties tussen prestatieverwachting & gedragsintentie en inspanningsverwachting en gedragsintentie het effect vormen van de houding ten aanzien van technologie.

² Van Dale Hedendaags Nederlands, <http://www.vandale.nl>.

In Figuur 2-4 is het UTAUT grafisch weergegeven.



Figuur 2-4. UTAUT afgeleid van Venkatesh et al. (2003, p447) (vormgeving aangepast).

De determinanten worden door Venkatesh et al. (2003) als volgt gedefinieerd:

- Prestatieverwachting: de mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van ICT zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties;
- Inspanningsverwachting: de mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van het systeem;
- Sociale invloed: de mate waarin een individu ervaart dat relevante anderen vinden dat hij of zij een technologie moet gebruiken;
- Faciliterende omstandigheden: de mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van het systeem te ondersteunen.

Zoals kan worden waargenomen in de illustratie van het UTAUT, hebben de determinanten prestatieverwachting, inspanningsverwachting en sociale invloed een directe invloed op intentie tot gebruik. Faciliterende omstandigheden hebben een directe invloed op gebruik. Intentie tot gebruik bepaald in het model het uiteindelijke gebruik. Geslacht, leeftijd, ervaring en vrijwilligheid van gebruik hebben een modererende invloed op de determinanten. De modererende factoren verhogen of reduceren het effect van de desbetreffende determinant. Een voorbeeld om modererende invloed duidelijk te maken: “het effect van prestatieverwachting op gedragsintentie is sterker bij mannen en in het bijzonder jonge mannen.” De prestatie verwachting wordt hier beïnvloed door geslacht en leeftijd.

Zoals eerder beschreven, toont onderzoek van Venkatesh et al. (2003) aan, dat de elementen van het UTAUT 70 % van de variantie in de gedragsintentie kunnen verklaren. Het UTAUT bleek een groter deel van de variantie te kunnen verklaren dan enig van de acht onderzochte modellen in het UTAUT. De auteurs plaatsen hierbij wel de kanttekening, dat gedragsintentie niet hoeven te leiden tot positieve resultaten in gebruikersgedrag.

2.1.4 Conclusie

In deze paragraaf zijn diverse theorieën beschreven uit de literatuur die gebruikt kunnen worden voor het verklaren van gebruik en acceptatie van intranetservices. Een model dat in deze situatie het meest geschikt lijkt, is het UTAUT van Venkatesh et al. (2003). Het UTAUT integreert acht veel onderzochte gedragsmodellen uit de sociale wetenschap en biedt perspectief voor het verklaren van een groot deel van de variantie in gebruikersintentie en gebruik van intranetservices. Verder omvat het UTAUT gevalideerde items (stellingen) die gebruikt kunnen worden in dit onderzoek.

In de volgende paragraaf zal het UTAUT worden aangepast voor onderzoek naar factoren van gebruik en acceptatie van intranetservices. Uit deze aanpassing komt een onderzoeksmodel tot stand, dat gepresenteerd wordt in paragraaf 2.2.6. Aan de hand van literatuur en op basis van veronderstellingen worden de hypothesen geformuleerd die worden getoetst in dit onderzoek.

2.2 UTAUT toegepast op intranetservices

Intranet is in hoofdstuk 1 als volgt gedefinieerd: “Een intranet is een netwerk binnen een organisatie dat alleen toegang biedt tot geautoriseerde gebruikers, gebruik maakt van internettechnologie en als doel heeft informatie verspreiding, communicatie, integratie en samenwerking.” Deze definitie is veelomvattend en services gefaciliteerd door intranettechnologie lopen dan ook zeer uiteen en omvatten o.a. communicatie, samenwerking, navigatie en toegang tot informatie (Boettcher, 1998). Twynstra Gudde (2006) maakt onderscheid in intranetservices met functies voor informatievoorziening, kennisdeling en samenwerking. De auteurs merken op dat de categorieën overlappen en met elkaar samenhangen.

Omdat de karakteristieken en functies van intranetservices zeer uiteenlopen is het van belang een onderscheid aan te brengen om meer duidelijkheid te creëren en het onderzoeksgebied af te kunnen bakenen. In de volgende subparagraaf zal een onderscheid worden gemaakt in intranetservices en wordt bepaald welke services zullen worden onderzocht. In de daaropvolgende paragraaf wordt aan de hand van het UTAUT een onderzoeksmodel geconstrueerd voor deze specifieke typen intranetservices.

2.2.1 Typen intranetservices

Tiggelaar (2001) onderscheidt intranetdiensten op basis van hun eigenschappen. De auteur onderscheidt informatiediensten, contactdiensten en transactiediensten. De informatiediensten zijn gericht op het centraal aanbieden van informatie aan medewerkers. Contactdiensten zijn gericht op het tot stand brengen van interactie tussen medewerkers. Tenslotte zijn transactiediensten gericht op het totstandkomen van overeenkomsten tussen medewerkers en organisatie. Opgemerkt moet worden dat veel intranetdiensten in meerdere categorieën kunnen worden ingedeeld en dat een eenduidige categorisatie moeilijk is te maken. Koeleman, Delden, Hasselt & Vorst (2002) delen intranetservice in naar de waarde voor functies van interne communicatie. Tabel 2-2 combineert de indeling van Tiggelaar (2001) met die van Koeleman et al. (2002) en categoriseert intranetservices van het WHK intranet³ en Microsoft Sharepoint⁴.

Tabel 2-2. Intranetservices per categorie.

	INFORMATIE-SERVICES	COÖPERATIE- EN INTERACTIE – SERVICES
Faciliteren werkprocessen	- <i>faciliteren publiceren nieuws en informatie</i>	- <i>faciliteren document management</i> - <i>faciliteren plannen activiteiten</i> - <i>faciliteren samenwerken documenten</i> - <i>faciliteren directe communicatie</i> - <i>faciliteren discussies</i>
Kennismanagement	- <i>faciliteren publiceren competentieprofielen</i> - <i>faciliteren expliciet maken kennis</i>	
Richten van de organisatie	- <i>faciliteren publiceren nieuws en informatie</i>	- <i>faciliteren discussies</i>
Motiveren en verbinden van medewerkers	- <i>faciliteren publiceren nieuws</i>	- <i>faciliteren directe communicatie</i> - <i>faciliteren discussies</i>

³ Inventarisatie intranetservices H3

⁴ *Windows Sharepoint Services: een locatie voor bestandsdeling en samenwerking* (2004). Microsoft Corporation.

Op basis van deze indeling zal het onderzoek zich richten op het onderzoeken van de factoren van invloed op het gebruik van informatieservices. Daarnaast worden de factoren van invloed op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services onderzocht.

Het UTAUT bestaat zoals eerder beschreven uit vier determinanten die gebruik en intentie tot gebruik verklaren. Dit zijn prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed en faciliterende omstandigheden. We beschrijven in de komende subparagrafen de determinanten en de onderliggende constructen. Verder wordt de invloed van modererende en aanvullende factoren beschreven. Simultaan zullen hypothesen geformuleerd worden voor het onderzoek. Tenslotte wordt het uiteindelijke onderzoeksmodel gepresenteerd.

2.2.1 Prestatieverwachting

De determinant prestatieverwachting is gedefinieerd als de mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van ICT zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties. Deze determinant is opgebouwd uit de volgende constructen:

Tabel 2-3. Constructen prestatieverwachting.

Construct	Achterliggend model	Definitie
Waargenomen bruikbaarheid	(TAM/TAM2)	<i>de mate waarin een individu gelooft dat zijn of haar werkprestaties zullen verbeteren wanneer het systeem wordt gebruikt</i>
Extrinsieke motivatie	(MM)	<i>de perceptie dat gebruikers een activiteit willen uitvoeren omdat het als een instrument wordt gezien om andere zaken te bereiken, zoals prestaties, beloning of promotie</i>
Baan geschiktheid	(MPCU)	<i>hoe de mogelijkheden van een systeem de werkprestaties van een individu kunnen beïnvloeden</i>
Relatief voordeel	(IDT)	<i>de mate waarin het gebruik van een innovatie wordt gezien als een verbetering ten opzichte van de voorganger</i>
Uitkomst verwachtingen	(SCT)	<i>verwachtingen van de uitkomst zijn gerelateerd aan de consequenties van het gedrag</i>

Onderzoek naar verschillen tussen geslacht indiceert dat mannen sterk taakgeoriënteerd zijn (Mintorn & Schneider, 1980), daarom zullen prestatieverwachtingen die gefocust zijn op taakprestaties in het bijzonder aanwezig zijn bij mannen (Venkatesh et al., 2003).

Naast geslacht wordt aangenomen dat leeftijd een modererende rol speelt. Onderzoek naar werkgerelateerde houdingen suggereert dat jongere werknemers mogelijk een groter belang hechten aan extrinsieke beloningen (Hall & Mansfield, 1975; Porter, 1963). Venkatesh et al. (2003) stellen dat de invloed van prestatieverwachting gemodereerd zal worden door geslacht en leeftijd.

Op basis van het bovenstaande worden de volgende hypothesen geformuleerd:

H_{1a}: Prestatieverwachting zal een belangrijke invloed hebben op het gebruik van informatie-services.

H_{1b}: Prestatieverwachting zal een belangrijke invloed hebben op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services.

H_{1c}: De invloed van prestatieverwachting op het gebruik van informatie-services zal beïnvloed worden door geslacht en leeftijd, het effect zal sterker zijn voor jonge mannen.

H_{1d}: De invloed van prestatieverwachting op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services zal beïnvloed worden door geslacht en leeftijd, het effect zal sterker zijn voor jonge mannen.

Met belangrijke invloed wordt gerefereerd aan een significante invloed.

2.2.2 Inspanningsverwachting

Inspanningsverwachting is de mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van het systeem. Deze determinant bestaat uit de volgende constructen:

Tabel 2-4. Constructen inspanningsverwachting.

Construct	Achterliggend model	Definitie
Waargenomen gemak	(TAM/TAM2)	<i>de mate waarin een individu gelooft dat gebruik van het systeem weinig of geen moeite zal kosten</i>
Complexiteit	(MPCU)	<i>de mate waarin een systeem ingewikkeld om te begrijpen en te gebruiken wordt geacht</i>
Gemak van gebruik	(IDT)	<i>de mate waarin het gebruik van een innovatie als moeilijk wordt geacht</i>

Uit onderzoek van Venkatesh et al. (2003) blijkt dat inspanningsverwachting alleen een korte periode na het eerste gebruik een significante invloed heeft. Na deze periode en bij aanhoudend gebruik, verdwijnt de significante invloed van de determinant, dit is consistent met eerder onderzoek (Agarwal & Prasad, 1997, 1998; Davis et al., 1989; Thompson et al., 1991, 1994).

Informatie-services worden in deze organisatie al enkele jaren gebruikt, hierom wordt verwacht dat inspanningsverwachting geen significante invloed op gebruik zal hebben. Op basis hiervan wordt de volgende hypothese geformuleerd:

H_{2a}: Inspanningsverwachting zal geen directe invloed hebben op gebruik van informatie-services.

Aangezien coöperatie- en interactie-services er in de organisatie weinig tot geen ervaring is met deze services, wordt verwacht dat inspanningsverwachting een significante invloed heeft op intentie tot gebruik van deze services. Op basis van deze veronderstelling wordt de volgende hypothese geformuleerd:

H_{2b}: Inspanningsverwachting zal een belangrijke invloed hebben op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services.

Venkatesh & Morris (2000) suggereren aan de hand van eerder onderzoek (Bem & Ellen 1974; Bozionelos, 1996) dat inspanningsverwachting meer van belang is voor vrouwen, dan voor mannen. Toegenomen leeftijd blijkt geassocieerd te kunnen worden met moeite in het verwerken van complexe stimuli en aandacht aan informatie op het werk (Plude & Hoyer, 1985) beide zijn waarschijnlijk nodig bij het gebruik van software (Venkatesh et al., 2003). Eerder onderzoek van Venkatesh & Morris (2000) en van Venkatesh et al. (2000) steunt de veronderstelling dat constructen gerelateerd aan inspanningsverwachting sterke determinanten zijn voor de intentie tot gebruik voor vrouwen en oudere werknemers. Aan de hand van het bovenstaande wordt de volgende hypothese geformuleerd:

H_{2c}: De invloed van inspanningsverwachting op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services zal beïnvloed worden door geslacht en leeftijd, het effect zal sterker zijn voor jonge vrouwen.

2.2.3 Sociale invloed

Sociale invloed is de mate waarin een individu ervaart dat relevante anderen vinden dat hij of zij een technologie moet gebruiken. Deze determinant bestaat uit de volgende constructen:

Tabel 2-5. Constructen sociale invloed.

Construct	Achterliggend model	Definitie
Subjectieve norm	(TRA, TAM2, TPB/DTPB en C-TAM-TPB)	<i>de perceptie van het individu over het wel of niet vertonen van bepaald gedrag omdat mensen die belangrijk voor hem of haar zijn dat vinden</i>
Sociale invloed	(MPCU)	<i>de mate waarin een individu waarde acht aan de subjectieve cultuur binnen zijn of haar referentiegroep, en specifieke afspraken die het individu heeft gemaakt met anderen in specifieke sociale situaties</i>
Image	(IDT)	<i>de mate waarin het gebruik van een innovatie als imago- of statusverhogend wordt gezien in iemands sociale systeem</i>

Uit onderzoek van Venkatesh et al. (2003) blijkt dat geen van de sociale invloed constructen significant zijn in een setting waar het systeem gebruik vrijwillig is. Ook uit eerder onderzoek van Hartwick & Barki (1994) blijkt dat vertrouwen op de mening van anderen alleen significant is in een setting waar het gebruik van een systeem verplicht is gesteld.

Uit gesprekken met de communicatiemanager⁵ van WHK blijkt dat de veronderstelling bestaat dat het gebruik van informatie-services wordt beïnvloed door management support. Op basis hiervan wordt verondersteld dat sociale invloed mogelijk een significante invloed heeft op gebruik van informatie-services in deze organisatie.

Op basis van deze veronderstelling, wordt de volgende hypothese geformuleerd:

H_{3a}: 'Sociale invloed' zal een belangrijke invloed hebben op gebruik van informatie-services.

Er wordt gesteld dat vrouwen meer gevoelig zijn voor de mening van anderen en daarom sociale invloed belangrijker is voor vrouwen (Miller, 1976; Venkatesh et al., 2000). Rhodes (1983) concludeert dat behoefte aan verwantschap toeneemt met leeftijd. Dit suggereert dat oudere werknemers sociale invloed belangrijker achten (Morris & Venkatesh, 2000). Op basis van het bovenstaande wordt de volgende hypothese geformuleerd:

H_{3b}: De invloed van de determinant 'sociale invloed' op gebruik van informatie-services wordt beïnvloed door geslacht en leeftijd en zal sterker zijn voor oudere vrouwen.

Omdat het systeem gebruik ook voor coöperatie- en interactie-services vrijwillig is wordt verondersteld dat sociale invloed geen directe invloed heeft op intentie tot gebruik. Op basis van deze veronderstelling wordt de volgende hypothese geformuleerd:

H_{3c}: 'Sociale invloed' zal geen directe invloed hebben op intentie tot gebruik van coöperatie- en interactie-services.

⁵ Mevrouw W. Sonder

2.2.4 Faciliterende omstandigheden

Faciliterende omstandigheden zijn gedefinieerd als de mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van het systeem te ondersteunen. Deze determinant bestaat uit de volgende constructen:

Tabel 2-6. Constructen faciliterende omstandigheden.

Construct	Achterliggend model	Definitie
Waargenomen gedragscontrole	(TPB/DTPB en D-TAM-TPB)	<i>de mate waarin een individu zichzelf in staat acht het gedrag uit te voeren, los van beperkingen. Dit omvat zelfvoortvarendheid, ondersteunende condities en ondersteunende technologische condities</i>
Faciliterende omstandigheden	(MPCU)	<i>objectieve factoren in een omgeving die het makkelijker maken om een systeem te gebruiken, inclusief hulp van computers</i>
Compatibiliteit	(IDT)	<i>de mate waarin een innovatie consistent met bestaande waarden, behoeften en ervaring van potentiële gebruikers wordt geacht</i>

Uit onderzoek van Venkatesh (2000) blijkt dat de determinant faciliterende omstandigheden een mediërend effect heeft op de relatie van inspanningsverwachting op intentie tot gebruik. Wanneer inspanningsverwachting niet aanwezig is in het model, dan is te verwachten dat faciliterende omstandigheden voorspellend worden voor gebruik. Op basis van het bovenstaande worden de volgende twee hypothesen geformuleerd:

H_{4a}: Faciliterende omstandigheden zullen een belangrijke invloed hebben op gebruik van informatie-services.

H_{4b}: Faciliterende omstandigheden zullen geen directe invloed hebben op intentie tot gebruik van coöperatie- en interactie-services.

Onderzoek van Venkatesh et al. (2003) geeft een indicatie dat faciliterende omstandigheden een direct effect hebben op gebruik, naast dat van gedragsintentie. Organisatie psychologen hebben opgemerkt dat oudere werknemers meer waarde hechten aan hulp en ondersteuning op het werk (Hall & Mansfield, 1975). Op basis hiervan wordt de volgende hypothese geformuleerd:

H_{4c}: De invloed van faciliterende omstandigheden op gebruik van informatie-services zal worden beïnvloed door leeftijd, het effect zal sterker zijn voor oudere werknemers.

2.2.5 Aanvullende factoren

Door middel van een literatuuranalyse is onderzocht of er voor bepaalde typen intranetservices aanvullende factoren van toepassing zijn, naast de standaard factoren van UTAUT. Door toevoeging van deze factoren is het wellicht mogelijk een groter deel van de variantie te verklaren per type intranetservice voor gebruik of intentie tot gebruik. Het doel hierbij is om per servicetype het model beter aan te laten sluiten voor onderzoek naar factoren van gebruik van intranetservices. Hierdoor is het mogelijk bij identificatie van het type intranetservice, een specifieke set factoren te presenteren die mogelijk van invloed zijn op gebruik of intentie tot gebruik.

Kwaliteit van informatie en systeemkwaliteit

Informatie-services zijn gericht op het centraal aanbieden van informatie vanuit de organisatie. Verschillende onderzoekers stellen dat kwaliteitsaspecten waaronder informatiekwaliteit en systeemkwaliteit belangrijke constructen zijn gerelateerd aan het succes van een informatiesysteem (DeLone & McLean, 1992; Bevan, 1999; Kim, Kishore & Sanders, 2005; Tang, 2000). De karakteristieken van informatiekwaliteit omvatten over het algemeen: nauwkeurigheid, actueelheid, relevantie, precisie en compleetheid (Wangpipatwong, Chutimaskul & Papasratorn, 2005). Karakteristieken van systeemkwaliteit worden vaak gemeten op basis van een standaard software kwaliteitsmodel genaamd ISO/IEC 9126 (Bevan, 1999; Wangpipatwong et al., 2005). Het model categoriseert kwaliteit als: functioneel, betrouwbaar, gebruiksvriendelijk, effectief, onderhoudbaar en overdraagbaar.

Chuan-Chuan Lin & Lu (2000) integreerden de kwaliteitsaspecten informatiekwaliteit, systeemtoegankelijkheid en responsetijd als externe factoren in het TAM (Davis, 1989) en onderzochten de gedragsintentie op websites. De kwaliteit van informatie van een website bleek een belangrijke factor dat het waargenomen nut ten opzichte van de website beïnvloedde. De systeemtoegankelijkheid refereert aan de beschikbaarheid van de onlineservice. De resultaten van het onderzoek tonen een direct positief effect van systeemtoegankelijkheid op waargenomen gemak, maar niet op waargenomen nut. Volgens de onderzoekers is dit te verklaren, doordat een hoge beschikbaarheid van een website minder barrières vormt voor het gebruik, maar niet het nut verhoogt van de website (Chuan-Chuan Lin et al., 2000).

In een recente studie (Wangpipatwong et al., 2005) zijn informatiekwaliteit en systeemkwaliteit gebruikt voor onderzoek naar de adoptiefactoren van een overheidswebsite. De resultaten tonen aan dat informatiekwaliteit en systeemkwaliteit significante factoren zijn bij de adoptie van een overheidswebsite. Naar aanleiding van de resultaten uit bovenstaande onderzoeken wordt in dit onderzoek verondersteld dat informatiekwaliteit van invloed is op prestatieverwachting van informatie-services. Daarnaast wordt verondersteld dat systeemkwaliteit van invloed zal zijn op inspanningsverwachting van informatie-services.

Op basis van het bovenstaande worden de volgende hypothesen geformuleerd:

H_{5a}: Informatiekwaliteit zal een belangrijke invloed hebben op prestatieverwachting van informatie-services.

H_{5b}: Systeemkwaliteit zal een belangrijke invloed hebben op inspanningsverwachting van informatie-services.

Verwachte kritische massa

Bij coöperatie-services gaat het om services die gebruikers in staat stellen samen te werken. De coöperatie-services gecategoriseerd in hoofdstuk 2, kunnen geclassificeerd worden als *groupware*. Groupware is te definiëren als: “een computer gebaseerd systeem dat groepen met een gemeenschappelijke taak of doelstelling ondersteunt en daartoe een interface naar een gemeenschappelijke omgeving voorziet” (Ellis, 1991).

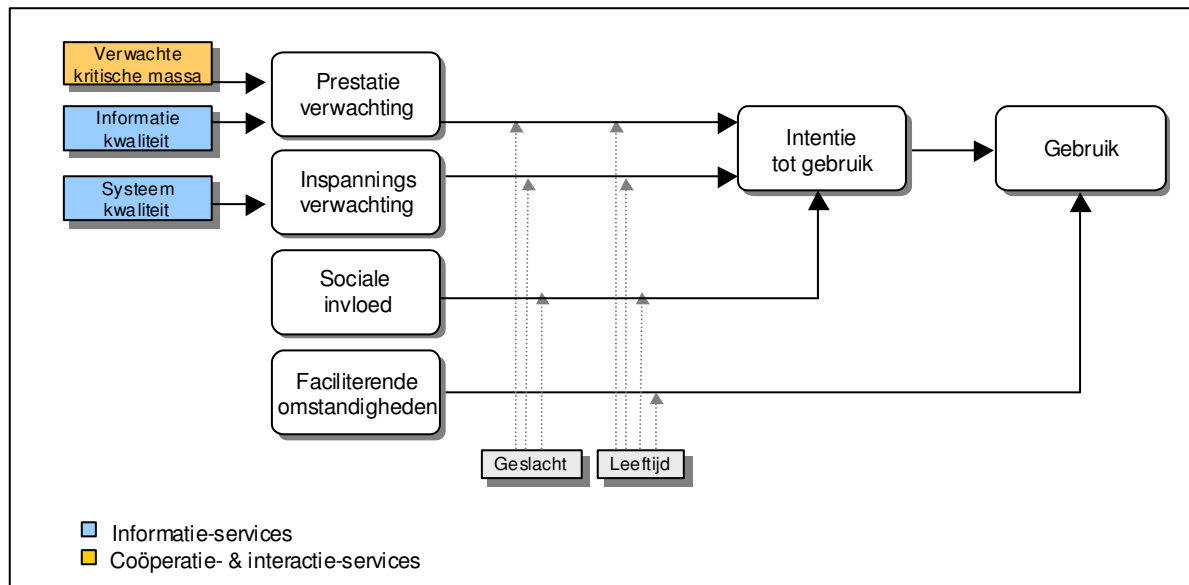
Lou, Luo & Strong (2000), onderzochten de acceptatie van groupware. De onderzoekers creëerden een onderzoeksmodel op basis van het Technology Acceptance Model (Davis, 1989; Davis et al, 1989). Het voorgestelde model gebruikt het TAM als startpunt en voegt “*waargenomen kritische massa*” toe als sleutelement. *Waargenomen kritische massa* is gedefinieerd als de mate waarin een persoon gelooft, dat de meeste van zijn of haar collega's het systeem gebruiken. Uit de resultaten bleek dat *waargenomen kritische massa* een directe impact had op de *intentie tot gebruik van het systeem*. Een gebruiker is eerder geneigd tot adoptie van een groupware-applicatie wanneer deze denkt dat andere leden van zijn groep de applicatie gebruiken. Ook indiceerden de resultaten dat *waargenomen kritische massa* een effect heeft op de *perceptie van bruikbaarheid* en *gemak* van groupware-applicaties. Gezien de definitie van Lou et al. (2000) kan kritische massa geschaard worden onder het construct *sociale factoren* van Thompson et al. (1991).

Het concept kan ook gezien worden in termen van network externalities (netwerk kenmerken) van een product, voorgesteld door Rohlfs (1974) en Katz & Shapiro (1985). De bruikbaarheid die gebruikers ondervinden van een product met deze eigenschap neemt toe naarmate het aantal gebruikers toeneemt. Damsgaard & Scheepers (1999) stellen dat intranettechnologie eigenschappen van network externality bezit. In deze scriptie word verondersteld dat in bijzonder coöperatie & interactie-services over een hoge mate network externality beschikken. Om deze reden wordt verondersteld dat kritische massa invloed zal hebben op de prestatieverwachting van coöperatie- en interactie-services. Omdat uitgegaan wordt van toekomstig gebruik van nieuwe services, wordt *waargenomen kritische massa* vertaald naar *verwachte kritische massa*. Op basis van het bovenstaande wordt de volgende hypothese geformuleerd:

H_{5c}: Verwachte kritische massa zal een belangrijke invloed hebben op prestatieverwachting van coöperatie- en interactie-services.

2.2.6 Gelaagd onderzoeksmodel

In de vorige subparagrafen zijn alle componenten van het onderzoeksmodel aan bod gekomen. In deze subparagraaf wordt het model weergegeven dat op basis van deze componenten is geconstrueerd. In het model is te zien hoe de determinanten zich verhouden tot het verklaren van gebruik van informatie-services en voorspellen van intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services. Het onderstaande figuur toont het onderzoeksmodel.



Figuur 2-5. Gelaagd onderzoeksmodel.

De aanvullende factoren verschillen per servicetype en worden in het model onderscheiden door verschillende kleuren. Informatiekwaliteit en systeemkwaliteit zijn de aanvullende factoren voor informatie-services en worden in het model onderscheiden door de blauwe kleur. Kritische massa is specifiek van toepassing op coöperatie- & interactie-services en wordt in het model in oranje weergegeven.

De modererende factor *vrijwilligheid van gebruik* uit het UTAUT is niet opgenomen in het onderzoeksmodel, aangezien het gebruik van de intranetservices in deze organisatie niet verplicht gesteld is. Daarnaast is de moderator *ervaring met het systeem* niet opgenomen. De reden hiervoor is dat het intranet al enkele jaren in gebruik is en wordt aangenomen dat de respondenten meerdere maanden ervaring hebben met informatie-services van het intranet. Coöperatie- en interactie-services zijn nieuw en nog niet in gebruik, hiervan wordt aangenomen dat respondenten hier geen of zeer beperkte ervaring mee hebben.

Het volgende hoofdstuk beschrijft de organisatie waar het onderzoek wordt uitgevoerd. Hierna wordt in hoofdstuk 4 de methode van onderzoek beschreven en wordt duidelijk hoe het model getoetst wordt.

3. Organisatie

Dit hoofdstuk schets een beeld van de organisatie waar het onderzoek is uitgevoerd. Op basis van informatie van de website van WHK⁶ en Wegener NV⁷ wordt in paragraaf 3.1 de organisatie beschreven. Verderop in dit hoofdstuk zal een beeld worden geschetst van het intranet dat onderwerp is van onderzoek.

3.1 Wegener Huis-aan-huiskranten

Wegener Huis-aan-huiskranten (WHK) is een zelfstandige werkmaatschappij van Koninklijke Wegener NV. Wegener is een beursgenoteerde onderneming in media en marketing, gevestigd in Apeldoorn. Het is de grootste uitgever van regionale dagbladen en huis-aan-huiskranten in Nederland en een belangrijke speler in West-Europa op het gebied van direct marketing. Verder ontwikkelt en exploiteert Wegener internet-producten en -diensten, geeft speciale tijdschriften uit en levert grafische producten en diensten. Wekelijks verspreidt WHK 7,2 miljoen kranten en bereikt hiermee 5,4 miljoen consumenten in Nederland. In deze huis-aan-huiskranten brengt WHK lokaal en regionaal nieuws voor het geheel aan doelgroepen.

WHK bestaat uit tien regio's, die zijn verdeeld over tweederde deel van Nederland. WHK beschikt over lokale verkooporganisaties die op maat mediaplannen verzorgen voor de lokale adverteerder. Elke huis-aan-huiskrant heeft zijn eigen lokale redactie, die nauw samenwerkt met commercie. Naast het uitgeven van 200 huis-aan-huiskranten is WHK ook gespecialiseerd in het vervaardigen van speciale kranten, magazines, brochures,

jaarverslagen en boeken. De speciale kranten en magazines worden vaak vervaardigd in het kader van grote regionale sportevenementen, jubileumkranten, openingskranten en recreatiekranten.

Figuur 3-1 illustreert het verspreidingsgebied en toont de verschillende regio's.



Tabel 3-1. Overzicht regio's.

Nr.	Regio
1	Haaglanden
2	Groot Rotterdam
3	Midden-Nederland
4	Gelderse Vallei/Rivierengebied
5	Zwolle Randmeren
6	Twente/Achterhoek
7	Midden- en Oost-Gelderland
8	Groot-Nijmegen/Zuid/Betuwe
9	Oost-Brabant
10	Zuidwest-Nederland

Figuur 3-1. Verspreidingsgebied WHK (mediadocumentatie, 2005).

⁶ <http://www.wegenerhuisaanhuiskranten.nl>

⁷ <http://www.wegener.nl>

3.2 Het WHK intranet

In deze paragraaf wordt het intranet van WHK beschreven. Eerst wordt kort ingegaan op de geschiedenis van het intranet, hierna volgt een inventarisatie van de aangeboden services en tenslotte komt het gebruik aan bod.

3.2.1 Situatieschets

In 2003 werden de vier huis-aan-huiskrantenbedrijven Wegener Huis-aan-huiskranten West, Zuid, Oost en nationaal samengevoegd in het nieuwe bedrijf Wegener Huis-aan-huiskranten BV. Er ontstond een organisatie met een dusdanige grootte, zowel in aantal personeelsleden, als in geografische reikwijdte, dat er noodzaak voor een intranet ontstond.

In 2004 werd er een intranet ontwikkeld met de volgende doelstelling:

“Het toegankelijk maken van informatie voor de medewerkers van WHK, de interne communicatie binnen de organisatie te optimaliseren en de betrokkenheid van de medewerkers bij de organisatie en de veranderingsprocessen daarbinnen verhogen. Verder wordt getracht met het intranet de efficiëntie en samenwerking binnen de organisatie te verbeteren.”⁸

Het intranet is vormgegeven in de huisstijl van WHK en de navigatie is gelijk aan de organisatiestructuur binnen WHK. De hoofdpagina, waarmee het intranet opent, bevat algemeen en regionaal nieuws. Het algemene nieuws is bestemd voor alle medewerkers binnen WHK. Het regionale nieuws is alleen bestemd voor de betreffende regio. De gebruiker kan via het linker menu naar zijn afdeling navigeren. Op afdelingsniveau verschijnt er nieuws voor de afdeling en wordt een horizontaal menu zichtbaar. Het horizontale menu bevat items die zijn gecreëerd door de administrators van de afdeling en omvatten o.a. organogram, telefoonlijst, werkprocedures, afdelingsinformatie, externe links, publicaties en veelgestelde vragen.

In de onderstaande figuur is een screenshot opgenomen van het WHK intranet.



Figuur 3-2. Screenshot WHK intranet.

⁸ Plan van aanpak Intranet WHK, 2003

De aangeboden services van het WHK intranet worden weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 3-2. Services WHK-intranet.

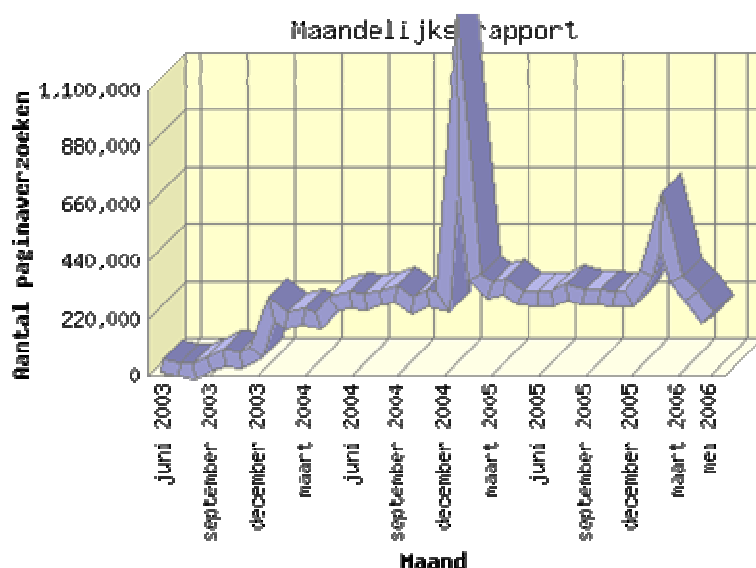
Aangeboden services op het intranet:	
- Nieuws	actuele nieuwsberichten onderverdeeld per categorie [algemeen / regionaal / afdeling]
- Informatie en bestanden per afdeling	administrators kunnen voor de afdeling informatie en bestanden publiceren. Ook kunnen bestanden gedeeld worden via de netwerkschijf
- Telefoonlijst	telefoonnummers op afdelingsniveau
- Veelgestelde vragen (interactie)	geeft een lijst met veelgestelde vragen met daarbij het antwoord en de mogelijkheid tot stellen van vragen
- Discussieforum	discussie fora over verschillende onderwerpen
- Fotoalbums	foto's bedrijfsfeesten en andere evenementen
- Zoekfunctie	Zoekfunctie voor het zoeken naar gepubliceerde informatie
- Links	links verplicht gesteld door Wegener N.V.

In de tabel is te zien dat de aangeboden services grotendeels zijn gericht op het verspreiden en toegankelijk maken van informatie. Het intranet biedt weinig interactie mogelijkheden. Het discussieforum is de enige interactieservice.

Per afdeling zijn administrators benoemd die rechten hebben om informatie op het intranet te plaatsen voor hun afdeling. Door middel van een content management systeem kunnen informatie, nieuws, afbeeldingen en bestanden op eenvoudige wijze worden gepubliceerd. In veel gevallen zijn werknemers van het secretariaat van een afdeling benoemt als administrator.

3.2.2 Gebruik intranet

Het huidige gebruik van intranet wordt geïllustreerd aan de hand van serverstatistieken. Een maandelijks rapport identificeert het aantal paginaverzoeken per maand. Omdat in een aantal vestigingen gebruik wordt gemaakt van een proxyserver is het niet mogelijk unieke hits te registreren. Elk paginabezoek kan in verscheidene serververzoeken resulteren. Wanneer bijvoorbeeld de afbeeldingen voor een pagina worden geladen wordt dit geregistreerd als meerdere hits. Hierdoor is er een afwijking met het werkelijke gebruik. Afhankelijk van de rapportageperiode kunnen de eerste en laatste maanden de gegevens van een volledige maand niet vertegenwoordigen wat resulteert in lagere hits.

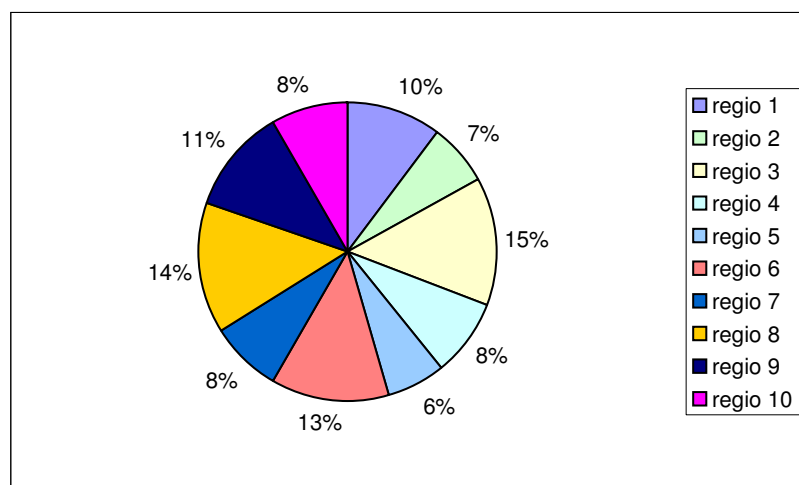


Figuur 3-3. Grafiek paginaverzoeken (Bron: intranet WHK 2006).

De grafiek in Figuur 3-3 toont het aantal hits over de periode juni 2003 tot en met mei 2006. In de grafiek is voor de maanden januari en februari een flinke stijging in het aantal paginaverzoeken waarneembaar. Uit gesprek met de communicatiemanager komt naar voren dat deze stijging grotendeels verklaard kan worden door de content die in deze maanden op het intranet wordt geplaatst. In het bijzonder, gaat het hier om de foto's van het nieuwjaarsfeest.

In 2004 was het voor de medewerkers ook mogelijk zelf foto's te uploaden, dit verklaart waarschijnlijk de hogere score in vergelijking met 2005. Uit het voorgaande is op te maken, dat het gebruik mogelijk gestimuleerd kan worden door meer van soortelijke services / content aan te bieden, of de huidige service uit te breiden.

Door het aantal paginaverzoeken per regio af te zetten tegen het aantal werkplekken (werkplekanalyse WHK, 2006) wordt het relatieve gebruik per regio inzichtelijk. De percentages per regio worden getoond in de onderstaande grafiek. In bijlage IV is een tabel opgenomen met de exacte aantallen.



Figuur 3-4. Bezoek intranet per regio, periode 05-05-03 tot 22-05-06.

De meeste paginaverzoeken blijken te komen van regio 8, regio 3 en regio 6. Verder is waar te nemen dat de regio's 5 en 2 het laagst scoren. Dit kan er op duiden dat in deze regio's minder gebruik wordt gemaakt van het intranet, het is ook mogelijk dat het intranet in deze regio's op een andere manier wordt gebruikt en deze manier van werken resulteert in minder paginaverzoeken. De veronderstelling⁹ bestaat dat het lage gebruik in bepaalde regio's voornamelijk te verklaren is door het gebrek aan managementsupport voor het intranetgebruik. Management support is een construct van de determinant sociale invloed uit het onderzoeksmodel. Onderzocht zal worden of managementsupport van invloed is op het gebruik, of dat andere factoren een rol spelen.

3.2.3 Conclusie

In deze paragraaf is een beeld geschetst van het intranet van WHK. Uit de inventarisatie van de intranetservices is op te maken dat het intranet van WHK voor het grootste deel gericht is op het toegankelijk maken en verspreiden van informatie. Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, zal het onderzoek zich voor een deel richten op de factoren die het gebruik bepalen van deze informatie-services. Onderzocht zal worden of de frequentie van gebruik verschilt per regio en afdeling. Verder wordt onderzocht of specifieke factoren hierbij een rol spelen, zoals bijvoorbeeld managementsupport.

⁹ Gesprek met communicatiemanager van WHK, W. Sonder.

4. Onderzoeksmethode

In voorgaande hoofdstukken is het onderzoeksmodel gepresenteerd, zijn hypothesen geformuleerd en is de organisatie waarbinnen het onderzoek wordt uitgevoerd beschreven. Dit hoofdstuk beschrijft de methode die gebruikt is bij het onderzoek. Eerst wordt in paragraaf 4.1 de algemene onderzoeksopzet behandeld. Hierna wordt in paragraaf 4.2 de constructie van de vragenlijsten toegelicht. Ten slotte komen in paragraaf 4.3 de methoden voor data analyse aan bod.

4.1 Algemene onderzoeksopzet

In deze paragraaf wordt de onderzoeksopzet besproken. Er wordt nader ingegaan op de onderzoekspopulatie, methode die is gebruikt voor het onderzoek en de doorlopen procedure.

Voor het toetsen van het gelaagde onderzoeksmodel zijn gelijktijdig twee gescheiden onderzoeken uitgevoerd binnen WHK. Het eerste onderzoek richt zich op het gebruik van het huidige intranet en tracht antwoord te vinden op de eerste deelvraag: *welke factoren zijn van invloed op het gebruik van huidige intranetservices binnen WHK?* Het onderzoekt de factoren die van invloed zijn op het gebruik van informatie-services.

Het tweede onderzoek richt zich op toekomstige intranetservices en tracht antwoord te vinden op de tweede onderzoeksvraag: *welke factoren zijn van invloed op de acceptatie van nieuwe intranetservices binnen WHK?* Het onderzoekt de factoren die van invloed zijn op intentie tot gebruik van coöperatie- en interactie-services.

4.1.1 Onderzoekspopulatie

De factoren van invloed op gebruik van intranetservices worden op individueel niveau gemeten. Het onderzoek is uitgevoerd onder alle 1078 medewerkers van WHK.

4.1.2 Methode

Voor het toetsen van de onderzoeksmodellen is in dit onderzoek is gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksmethode in de vorm van vragenlijsten. Swanborn (1994) geeft aan dat een enquête voor de hand ligt wanneer:

- Het aantal respondenten groot is;
- Het aantal variabelen groot is;
- Er wordt onderzoek gedaan naar houdingen, motieven, opinies en gedrag.

In dit onderzoek wordt aan al deze voorwaarden voldaan. Pijpers (2001) stelt dat een enquête in vergelijking met een interview en andere methoden van dataverzameling goedkoper is, meer tijdsefficiënt en meer betrouwbaar. De laatste twee argumenten zijn in dit onderzoek voornamelijk van belang. Het voordeel van het afnemen van de vragen via internet is voornamelijk dat het een stuk minder arbeidsintensief is. Het nadeel kan zijn, dat medewerkers die geen of weinig gebruik maken van de computer niet worden bereikt. Dit kan de representativiteit van de resultaten beïnvloeden.

Om meer kwalitatieve informatie te verkrijgen worden aan de hand van de resultaten van het onderzoek nog een aantal interviews binnen de organisatie afgenomen. Hargie & Tourish (2002) geven een aantal voordelen voor deze manier van dataverzameling:

- De interviewmethode geeft een grote kans tot het verkrijgen van onverwachte informatie en tot het verkrijgen van meer diepte-informatie;
- Door het ontmoeten van personen binnen de organisatie krijgt de onderzoeker meer inzicht in de dagelijkse gang van zaken. Ook kan hij beter inzien hoe individuen zich de organisatie voorstellen en hoe zij informatie interpreteren;
- Door het persoonlijke contact krijgen zowel de onderzoeker als de geïnterviewde, aandacht voor het menselijke aspect van het onderzoek.

Voor het beantwoorden van de deelvraag: *Hoe kan de waargenomen kwaliteit van de huidige intranetservices verbeterd worden?* Is naast onderzoek binnen WHK, een bezoek gebracht aan twee externe organisaties. Het doel van deze bezoeken was, het inventariseren van de intranetservices in deze organisaties en het identificeren van verbeterpunten voor de intranetservices van WHK.

Er is een bezoek gebracht aan *AD NieuwsMedia BV te Rotterdam* en een *Universitair Medisch Centrum* (anoniem). Door middel van een demonstratie van de intranetservices en een interview met betrokkenen is een rapportage gemaakt. In de rapportages wordt een beeld geschetst van de aangeboden services van het intranet en het layout & navigatie. Verder is gevraagd naar problemen tijdens en na de implementatie en hoe deze zijn overwonnen. Tenslotte is gevraagd naar het toekomst perspectief met betrekking tot het intranet. In bijlage I en II zijn de rapportages opgenomen.

4.1.3 Procedure

Voor de uitvoering van het onderzoek zijn diverse activiteiten ondernomen. Deze subparagraaf beschrijft de verschillende stappen die zijn genomen.

Een maand voor het onderzoek is er een bericht geplaatst in het *personeelsmagazine "Goed Gezien"* van WHK. In dit bericht werd het onderzoek aangekondigd en is aan de medewerkers gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. Bij de ICT afdeling van WHK is een lijst opgevraagd met de emailadressen van alle medewerkers. Elke medewerker heeft per email een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan het onderzoek. De email bevatte uitleg over het onderzoek, een internetlink voor de online-vragenlijst met daarbij een toegangscode. De email is opgemaakt in de huisstijl van WHK en verstuurd uit naam van hoofd Marketing dhr. Kooij en Business Information Manager dhr. Bronsema. De uitnodigingsemail is terug te vinden in bijlage VIII. Ook is een nieuwsbericht geplaatst op het intranet, met hierin de uitnodiging voor deelname aan het onderzoek.

De vragen zijn afgenomen door middel van het online-enquêtesysteem van Arkia informatiesystemen. Om het onderzoek toegankelijk te maken is een herkenbare domeinnaam geregistreerd (www.whk-intranetonderzoek.nl). Door het onderzoek via internet toegankelijk te maken was voor de respondenten ook mogelijk thuis deel te nemen aan het onderzoek. Doormiddel van een PHP-script zijn de respondenten doorgelinkt naar de vragenlijst van één van de twee onderzoeken. Het script heeft gezorgd voor een gelijke verdeling over de twee onderzoeken.

Om de respons te stimuleren zijn er 25 strandpakketten beschikbaar gesteld door de afdeling marketing van WHK. Deze pakketten zijn verloot onder de respondenten. Een foto van het strandpakket is verwerkt in de uitnodigingsemail. Een week nadat de uitnodigingsemail is verzonden is een herinneringsemail gestuurd.

Vanuit de organisatie waren er twee eisen met betrekking tot de vragenlijsten:

- vragenlijst moet gemiddeld binnen 10 minuten in te vullen zijn;
- vragen moeten begrijpbaar en gebruikersvriendelijk zijn.

Om te onderzoeken of aan deze eisen werd voldaan en andere fouten en opmerkelijkheden op te sporen zijn de vragenlijsten vooraf kwalitatief geëvalueerd door 5 medewerkers. Er is gevraagd de vragenlijst in te vullen en hierbij te letten op spelfouten en onduidelijkheden. Ook is gekeken naar de tijd die nodig was voor het invullen van de vragenlijst. Aan de hand van deze evaluatie zijn een aantal formuleringen aangepast. De inhoud van de vragenlijsten bleek verder duidelijk en begrijpbaar. Ook was het mogelijk de vragenlijst in te vullen binnen de gestelde tijd van 10 minuten.

De volgende paragraaf beschrijft hoe de vragenlijsten voor beide onderzoeken zijn geconstrueerd en ingedeeld.

4.2 Constructie vragenlijsten

Er zijn in dit onderzoek elementen opgenomen die voor beide vragenlijsten hetzelfde zijn. Het gaat hierbij om de frequentie van gebruik van het intranet, de kwaliteit van de huidige intranetservices, de intentie tot gebruik van nieuwe services en demografische kenmerken. Tabel 4-1 toont de opbouw van de vragenlijsten beide onderzoeken.

Tabel 4-1. Opbouw vragenlijst onderzoeken.

Onderzoek gebruik informatie-services		Onderzoek intentie tot gebruik Coöperatie- en interactie-services	
1a	- Introductie	1b	- Introductie
2a	- Frequentie gebruik	2b	- Frequentie gebruik
3a	- Waardering intranetservices	3b	- Waardering intranetservices
4a		4b	- Beschrijving services, voor / nadelen en intentie
5a	- Informatie- en systeem-kwaliteit	5b	- Verwachte kritische massa
6a	- Stellingen UTAUT	6b	- Stellingen UTAUT
7a	- Intentie tot gebruik nieuwe services	7b	- Intentie tot gebruik nieuwe services
8a	- Demografische kenmerken	8b	- Demografische kenmerken
9a	- Afsluiting	9b	- Afsluiting

Tabel 4-2 Toont de relatie tussen de onderzoeksvragen en de verschillende elementen uit de vragenlijsten.

Tabel 4-2. Relatie onderzoeksvragen met items vragenlijsten.

Onderzoeksvragen	
• Welke factoren zijn van invloed op het gebruik van huidige intranetservices binnen WHK?	2a, 5a, 6a, 8a
• Welke factoren zijn van invloed op de acceptatie van nieuwe intranetservices binnen WHK?	4b, 5b, 6b, 8b
• Hoe beoordelen de medewerkers van WHK de kwaliteit van de huidige intranetservices?	3a + 3b
• Hoe is de intentie tot gebruik ten opzichte van nieuwe intranetservices?	7a + 7b

De volgende subparagrafen geven een beschrijving van de elementen uit de vragenlijsten.

4.2.1 Introductie

In de introductie is beschreven met welk doel het onderzoek werd uitgevoerd. Er is getracht de respondent te overtuigen van het nut van het onderzoek en te benadrukken dat de respondent door deelname aan het onderzoek invloed heeft op verbetering van het huidige intranet en op de inrichting van een nieuw intranet.

4.2.2 Frequentie gebruik

Om te onderzoeken hoe vaak de respondenten het intranet bezoeken is in beide vragenlijsten gevraagd naar de frequentie van gebruik. De antwoordmogelijkheden varieerde van *meerdere keren per dag tot niet gebruikt in de afgelopen 12 maanden*.

4.2.3 Kwaliteit intranetservices

Voor het beantwoorden van de derde en vierde deelvraag is de kwaliteit onderzocht van de huidige intranetservices. Tabel 4-3 toont de items waar de respondenten in de vragenlijst een waardering voor konden geven.

Tabel 4-3. Waardering intranetservices.

Items
Indeling van menu's en pagina's (layout)
Kleurgebruik, lettertypen, knoppen (design)
Interne nieuwsberichten van algemene aard
Interne nieuwsberichten van de afdeling
Werkprocedures en informatie eigen afdeling
Discussieforum
Fotoalbum
Zoekfunctie
Links naar andere sites
Telefoonboek
Foto's
Veel gestelde vragen

Er is gevraagd hoe de respondenten de kwaliteit van diverse onderdelen waarderen. Voor de samenstelling van deze onderdelen is gebruik gemaakt van de situatieschets uit hoofdstuk 3. Respondenten konden antwoord geven op basis van een vijf punt Likert-schaal. De waarden varieerden van *zeer slecht* tot en met *zeer goed*. Ook is de optie geboden om bij een item aan te geven of deze bij de respondent onbekend was. Tenslotte was het voor de respondent mogelijk een toelichting te geven op de gegeven waardering.

4.2.4 Specifieke vragen gebruik informatie-services

Door middel van stellingen zijn de determinanten prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed en faciliterende omstandigheden gemeten. Voor elk construct zijn items gebruikt die Venkatesh et al. (2003) hebben gedefinieerd als sterkste voorspellers. Er zijn een aantal items gebruikt uit de onderliggende modellen van het UTAUT, gezien de relevantie in deze context. Hierbij is getracht voor een item te kiezen met een zo hoog mogelijke lading. In bijlage V is een overzicht opgenomen van de gekozen stellingen.

Informatiekwaliteit en systeemkwaliteit zijn geoperationaliseerd door aanpassing van de items gebruikt in het onderzoek van Wangpipatwong et al. (2005). De onderzoekers onderzochten de factoren van invloed op de adoptie van overheidswebsites en gebruikte stellingen voor het meten van systeemkwaliteit en informatiekwaliteit. De stellingen zijn allen aangepast voor het onderzoeken van invloeden op informatie-services aangeboden op het huidige intranet. Een voorbeeld:

Het item voor accuraatheid, construct van informatiekwaliteit is door Wangpipatwong et al. (2005) als volgt geformuleerd: "*Informatie op de overheidswebsite is vrij van fouten*" Voor dit onderzoek is het item aangepast en als volgt geformuleerd: "*Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is vrij van fouten*".

De respondenten konden alle items beantwoorden op basis van een vijf punt Likert-schaal. De waarden varieerde van *helemaal mee eens* tot *helemaal mee oneens*.

4.2.5 Specifieke vragen coöperatie & interactie-services

Om de intentie tot gebruik van coöperatie & interactie-services te onderzoeken zijn een drietal services geselecteerd die een beeld moesten geven van nieuwe coöperatie- en interactie-services.

Het gaat om de volgende services:

- Gestructureerd delen van documenten en samenwerken aan documenten;
- Online gezamenlijke plannen van activiteiten;
- Direct gemedieerde communicatie (instant messaging).

In de vragenlijst is voor elke service een beschrijving gegeven. Om de respondent na te laten denken over de services, is hierna gevraagd naar de belangrijkste voor- en nadelen van de betreffende service.

Na een beeld te hebben geschetst van de betreffende services zijn de determinanten prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed en faciliterende omstandigheden gemeten. Voor elk construct zijn items gebruikt die Venkatesh et al. (2003) hebben gedefinieerd als sterkste voorspellers. Er zijn een aantal items gebruikt uit de onderliggende modellen van het UTAUT, gezien de relevantie in deze context. Hierbij is getracht voor een item te kiezen met een zo hoog mogelijke lading. In bijlage V is een overzicht te vinden van de gekozen items.

Verwachte kritische massa is als volgt geoperationaliseerd: "Alleen wanneer een groot deel van mijn collega's samenwerkt en communiceert via intranet zullen de diensten nuttig zijn." De respondenten konden de bovenstaande items beantwoorden op basis van een vijf punt Likert-schaal. De waarden varieerde van *helemaal mee eens* tot *helemaal mee oneens*.

4.2.6 Intentie tot gebruik nieuwe intranetservices

Om de intentie tot gebruik van nieuwe services te onderzoeken zijn in beide vragenlijsten vragen gesteld over de intentie tot gebruik van nieuwe services. De respondenten hebben de volgende keuze mogelijkheden: zeker wel, wellicht, zeker niet. Tabel 4-4 toont de onderzochte services.

Tabel 4-4. Intentie tot gebruik nieuwe intranetservices.

Items
- Het volgen van online-trainingen
- Zelf berichten en bestanden te publiceren op intranet
- Een eigen startpagina inrichten door beschikbare opties te selecteren
- Wiki (een website waar pagina's gezamenlijk kunnen worden bewerkt. elke bezoeker van deze website kan de inhoud verbeteren en uitbreiden)
- Weblog, (een site in een dagboek-stijl. De maker, plaatst berichten en links die hij of zij leuk of interessant vindt. Dit kan persoonlijk gericht zijn of over een bepaald onderwerp.)
- Automatisch een berichtje wanneer er wijzigingen of nieuwe items op het intranet zijn.
- Overzicht van kennis, ervaring en competenties binnen de organisatie (bij welke collega moet je zijn)
- Direct met collega's via het intranet te communiceren d.m.v chat (bv. msn)
- Zelf sites aanmaken op intranet, waarin een afgeschermd omgeving informatie en bestanden kunnen worden gedeeld
- Digitaal aanvragen en mutaties doorgeven voor bv. verlofdagen / declaraties / reserveren vergaderkamers

Bij de samenstelling van deze vraag is gebruik gemaakt van onderzochte nieuwe services uit de intranet monitor 2006 (Twynstra Gudde, 2006). Wederom was het voor de respondent mogelijk een toelichting te geven op de antwoorden.

4.2.7 Demografische kenmerken en afsluiting

Aan het einde van de vragenlijsten is gevraagd naar leeftijd, geslacht, afdeling, regio en computerervaring. Verder kreeg de respondent de mogelijkheid tot het geven van aanvullingen en of feedback op de vragenlijst. Tenslotte was het mogelijk een emailadres achter te laten om kans te maken op het WHK strandpakket. Na verzending van de antwoorden, kregen de respondenten een dankwoord en contactgegevens voor eventuele vragen.

In bijlage VI en VII zijn de complete vragenlijsten opgenomen.

4.3 Dataverwerking

De data die verkregen is uit de onderzoeken is geanalyseerd met het statistische analyse programma SPSS 11. Hieronder wordt aangegeven met welke technieken de data zijn geanalyseerd.

4.3.1 Responsgegevens

Op basis van de verkregen data is de respons beschreven. Deze beschrijving geeft een beeld van het aantal en de eigenschappen van de respondenten.

4.3.2 Factoranalyses

Om vast te kunnen stellen of constructen in het onderzoeksmodel samenhangende factoren vormen ofwel valide zijn, is een factoranalyse uitgevoerd. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een bestaand model dat eerder empirisch gevalideerd is. Om deze reden is alleen een confirmatieve factoranalyse uitgevoerd. Door middel van een betrouwbaarheidsanalyse van factoren is onderzocht of nieuwe factoren ook betrouwbaar zijn.

4.3.3 Relaties tussen de factoren

Door middel van correlatieanalyse is de samenhang tussen de factoren getoetst. Met een partiële-correlatieanalyse is getoetst of de modererende factoren werkelijk modererend zijn. Regressieanalyse is gebruikt om het lineaire verband te schatten tussen een afhankelijke variabele en een of meerdere onafhankelijke variabelen. Aan de hand van de resultaten van de regressieanalyse worden verdere conclusies getrokken.

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven die tot stand zijn gekomen door het uitvoeren van de zojuist beschreven technieken.

5. Onderzoeksresultaten

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van het onderzoek. De door medewerkers ingevulde vragenlijsten vormen de data waaruit deze resultaten zijn gekomen. Op basis van deze resultaten worden in hoofdstuk 6 conclusies getrokken en in hoofdstuk 7 worden verdere aanbevelingen gedaan. De eerste paragraaf beschrijft de karakteristieken van de respondenten en maakt een vergelijking tussen de responsgroepen van beide onderzoeken. De paragrafen daarna geven de resultaten van het gebruik en de waardering van bestaande intranetservices. Ook de resultaten van de intentie tot gebruik van nieuwe intranetservices worden beschreven.

5.1 Beschrijvende resultaten respons

Deze paragraaf geeft een beeld van de respondenten en eventuele verschillen in karakteristieken van de respondenten tussen de twee onderzoeken. Deze vergelijking wordt gemaakt om te onderzoeken of de resultaten van de twee onderzoeken kunnen worden gecombineerd voor het beantwoorden van de derde en vierde deelvraag. Ook wordt duidelijk hoe representatief de resultaten zijn voor de totale populatie van WHK.

In totaal zijn er 418 invulpogingen gedaan. Het totale respons percentage komt neer op 38,8% (418/1078). Niet alle reacties bleken bruikbaar. Veel vragenlijsten zijn na de eerste vraag niet verder ingevuld. Voor informatie-services zijn 198 reacties bruikbaar. Voor coöperatie- & interactie-services is dit aantal 161. Bij samenvoeging blijken 338 vragenlijsten volledig bruikbaar voor analyse van waardering en intentie tot gebruik.

Verklaring voor verschil tussen bruikbare en totale respons:

- 20% van de respondenten gebruikt Internet Explorer 5.0 of lager, hier bleken achteraf problemen mee te zijn, waardoor de vragenlijst niet geheel ingevuld kon worden;
- De vragenlijst van coöperatie- & interactie-services bevatte drie onderdelen waarbij een tekstje moest worden gelezen, dit bleek een barrière. Dit heeft mogelijk de resultaten van het onderzoek van coöperatie- & interactie-services beïnvloed.

Gezien de onderstaande condities is de respons vrij hoog:

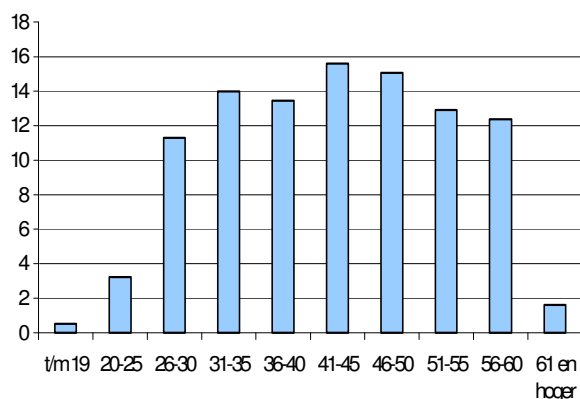
- ongeveer 800 medewerkers hebben een werkplek met internet, de overige werkplekken beschikken alleen over intranet en hadden alleen de mogelijkheid thuis de vragenlijst in te vullen. Wanneer we alleen de medewerkers met internet op hun werkplek in ogenschouw nemen komen we uit op een responspercentage van 52,3% (418/800);
- het onderzoek is afgenomen in de periode van donderdag 29 juni t/m woensdag 12 juli. Vakantieverlof van veel medewerkers binnen WHK hangt samen met de schoolvakanties. In de periode van het onderzoek is de schoolvakantie voor Zuid-Nederland begonnen en een deel van de medewerkers van WHK uit dit gebied heeft vakantie. Gezien het gevolgde tijdspad en de uit te voeren activiteiten, was het niet mogelijk het onderzoek eerder te laten plaatsvinden. Later uitvoeren van het onderzoek was ook geen optie, aangezien de schoolvakantie voor Midden-Nederland begint op 8 juli en doorloopt tot 27 augustus en de schoolvakantie voor Noord-Nederland begint op 22 juli en doorloopt tot 3 september.

Hieronder volgt een beschrijving van de karakteristieken van de respondenten van beide onderzoeken geïllustreerd door grafieken. In alle grafieken wordt gewerkt met percentages, hiervoor is gekozen omdat het om de verdeling gaat en niet de exacte cijfers. Omdat er verschil zit in het aantal reacties is geen één op één vergelijking te maken, maar kan de verdeling wel vergeleken worden.

5.1.1 Verdeling leeftijd

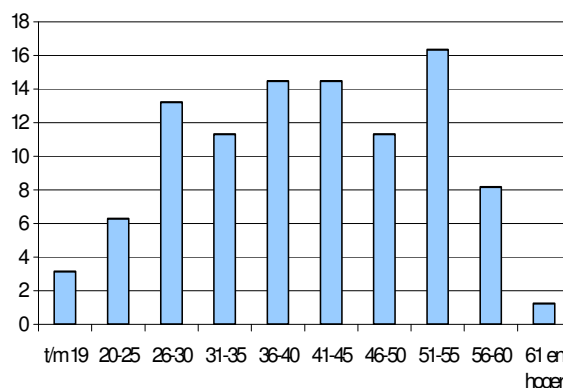
De gemiddelde leeftijd van de respondenten van beide onderzoeken ligt in de categorie van 36 t/m 40 jaar. In de onderstaande grafieken wordt de verdeling weergegeven van leeftijd per onderzoek.

Informatie-services



Figuur 5-1. Verdeling leeftijd, repons informatie-services.

Coöperatie- & interactie-services



Figuur 5-2. Verdeling leeftijd, repons coöperatie- & interactie-services.

De grafieken tonen een redelijk gelijk verdeelde respons tussen de twee onderzoeken in de verdeling van leeftijd. Er zijn kleine verschillen waarneembaar, maar geen grote uitschieters. Uit analyse van de gegevens van het personeelsbestand van de afdeling P&O van WHK, blijkt dat de verdeling van de respons niet geheel representatief is voor het personeelsbestand. In het personeelsbestand is een stijgende lijn waarneembaar in de verdeling van leeftijd, hierbij is de groep van 56-60 jaar het grootst. De gemiddelde leeftijd van het personeelsbestand is wel gelijk aan de gemiddelde leeftijd van de respons. Hieruit is op te maken dat er minder medewerkers hebben gereageerd in de categorie 56-60 jaar. Hier zal rekening mee moeten worden gehouden bij de interpretatie van de resultaten.

5.1.2 Verdeling geslacht

In de onderstaande tabel staat de verdeling van geslacht voor beide vragenlijsten.

Tabel 5-1. Verdeling geslacht.

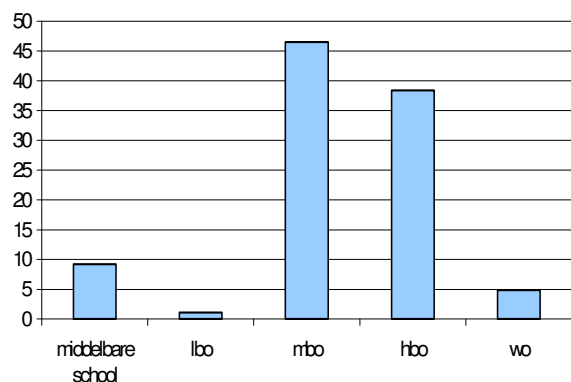
	Informatie-services		Coöperatie- & interactie-services	
	aantal	%	aantal	%
man	108	58	87	55
Vrouw	78	42	72	45

De tabel toont een iets hogere respons voor mannen. De verdeling van mannen en vrouwen is tussen de twee groepen bijna gelijk. Uit analyse van de gegevens van het personeelsbestand van de afdeling P&O van WHK, blijkt dat de verdeling van de respons tussen mannen en vrouwen representatief is voor het totale personeelsbestand bij WHK. Ook hier blijkt de verdeling tussen mannen en vrouwen zich in gelijke percentages te verhouden.

5.1.3 Verdeling opleidingsniveau

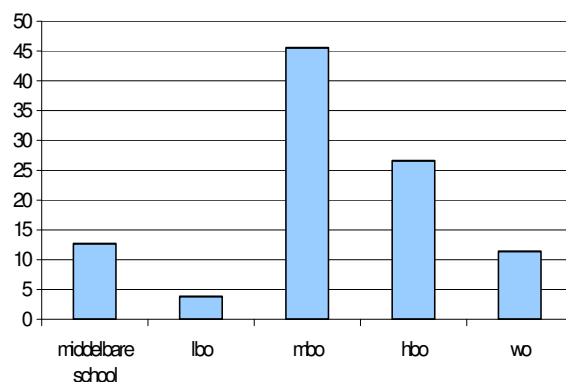
Het meest voorkomende opleidingsniveau is in beide onderzoeken MBO. In de onderstaande grafieken wordt de verdere verdeling van opleidingsniveau weergegeven per onderzoek.

Informatie-services



Figuur 5-3. Verdeling opleiding, repons informatie-services.

coöperatie- & interactie-services



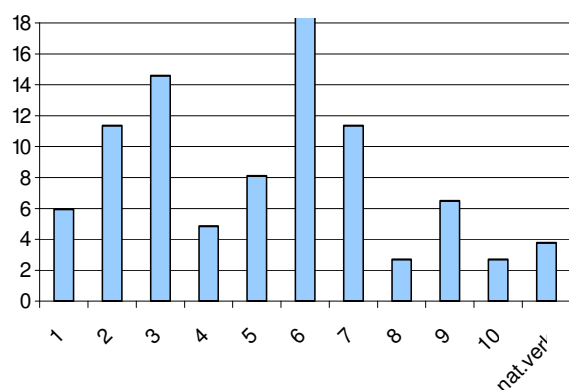
Figuur 5-4. Verdeling opleiding, repons coöperatie- & interactie-services.

De verdeling in opleiding is voor beide onderzoeken op kleine verschillen na gelijk. Er zijn bij WHK geen gegevens beschikbaar over de verdeling van opleidingsniveau. Gezien de representativiteit van de verdeling in leeftijd en geslacht, word aangenomen dat de verdeling in opleiding representatief is voor het personeelsbestand van WHK.

5.1.4 Verdeling regio's

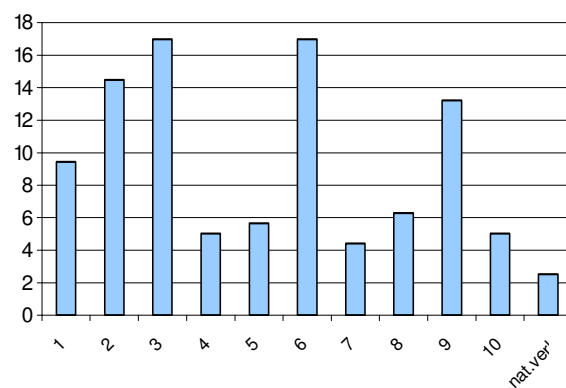
De meeste reacties zijn gekomen uit regio 6 en regio 3. De exacte verdeling is in de onderstaande grafieken te zien. De respons is te verklaren aan de hand van de werkplek aantallen per regio. Regio 6 en 3 beschikken over het grootste aantal werkplekken. In bijlage III zijn de exacte cijfers opgenomen en worden de relatieve percentages getoond.

Informatie-services



Figuur 5-5. Verdeling regio, repons informatie-services.

coöperatie- & interactie-services



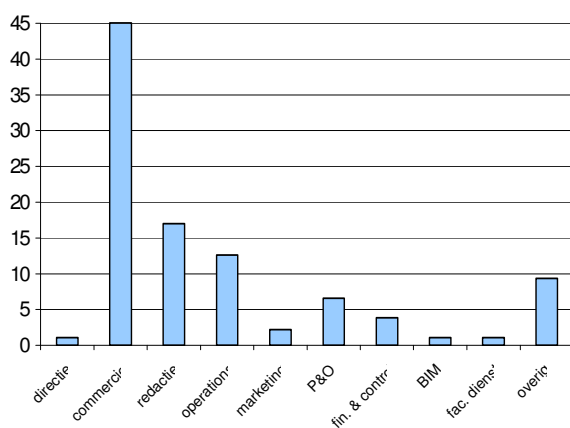
Figuur 5-6. Verdeling regio, repons coöperatie- & interactie-services.

Er is een verschil waarneembaar tussen de onderzoeken, de percentages van regio 7 tot en met 10 verschillen per onderzoek. Er kan geen directe verklaring worden gegeven voor het verschil.

5.1.5 Verdeling afdelingen

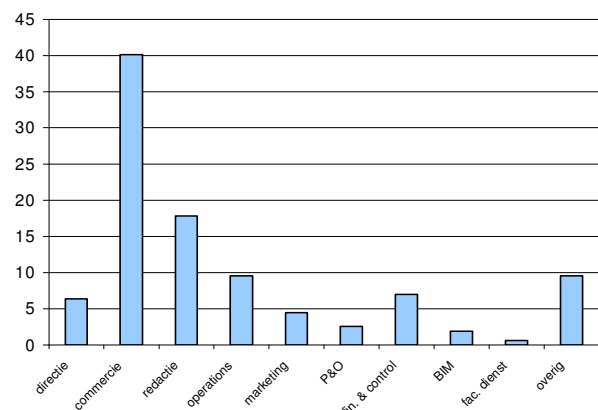
De verdeling in respons tussen in de twee onderzoeken is vrijwel gelijk. De hoogste respons is gekomen van de afdeling commercie. De verdere verdeling wordt in de onderstaande grafieken getoond. Relatief naar aantal personen per afdeling bekeken, tonen de volgende afdelingen relatief een hoge respons: P&O, BIM + directie, Marketing en overig.

Informatie-services



Figuur 5-7. Verdeling afdeling, repons informatie-services.

coöperatie- & interactie-services



Figuur 5-8. Verdeling afdeling, repons coöperatie- & interactie-services.

5.1.6 Aanmelding loting

Om de respons te stimuleren zijn onder de respondenten 25 strandpakketten verloot. Hiervoor konden de respondenten aan het eind van de vragenlijst hun emailadres achter laten. Van alle respondenten heeft 46% zijn of haar emailadres achtergelaten om mee te dingen naar een strandpakket. Uit dit percentage kan worden opgemaakt, dat het beschikbaar stellen van de standpakketten heeft geholpen in het verhogen van de respons.

5.1.7 Conclusie

Uit voorgaande subparagrafen is gebleken dat de karakteristieken van beide groepen respondenten overeenkomen. Zoals beschreven in het vorige hoofdstuk zijn in beide onderzoeken gelijke elementen opgenomen, het gaat hierbij om: frequentie van gebruik, waardering intranetservices en intentie tot gebruik nieuwe services. Omdat de karakteristieken van de respondenten van beide onderzoeken overeenkomen, zullen we in de volgende paragraaf de uitslagen van beide vragenlijsten voor deze elementen combineren, om zo de betrouwbaarheid van de resultaten te vergroten en een eenduidiger beeld te kunnen schetsen. Een pre-scan van de resultaten van beide onderzoeken toont verder aan dat de resultaten voor de overeenkomstige elementen niet opmerkelijk verschillen.

5.2 Gebruik en waardering intranet

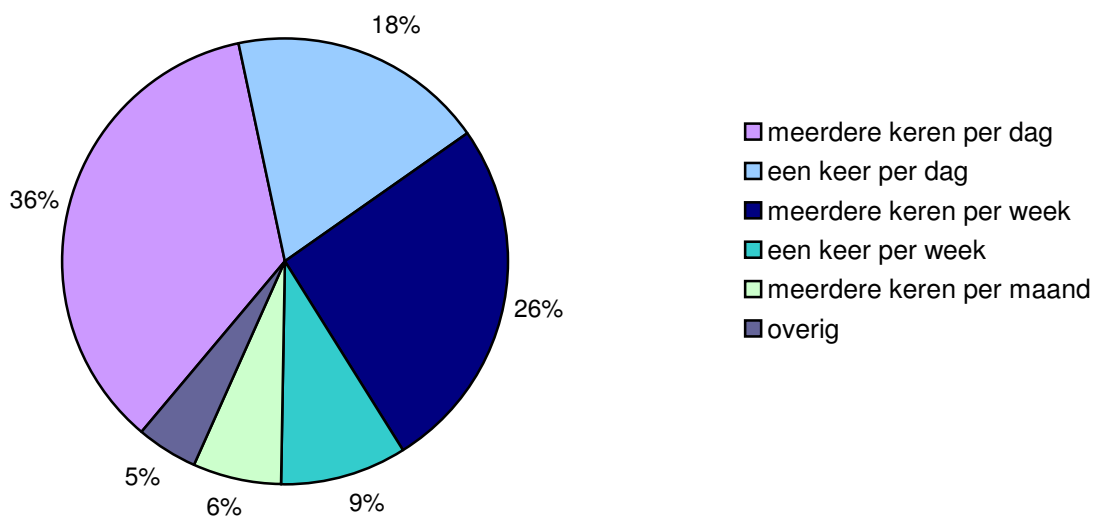
Deze paragraaf beschrijft de resultaten met betrekking tot het gebruik en de waardering van het huidige intranet.

5.2.1 Gebruik intranet

Aan de hand van de resultaten wordt nu het gebruik van het huidige intranet geschetst. Tabel 5-2 toont de exacte cijfers van beide vragenlijsten. Het cirkeldiagram toont het gebruik in percentages voor het totaal.

Tabel 5-2. Intranetgebruik.

gebruik	Coöperatie- interactie- services	& Informatie- services	totaal	Percentage
<i>meerdere keren per dag</i>	72	77	149	36%
<i>een keer per dag</i>	36	41	77	18%
<i>meerdere keren per week</i>	58	50	108	26%
<i>een keer per week</i>	13	26	39	9%
<i>meerdere keren per maand</i>	15	11	26	6%
<i>een keer per maand</i>	5	6	11	3%
<i>minder dan 1 keer per maand</i>	1	2	3	1%
<i>niet gebruikt in de afgelopen 12 maanden</i>	4	1	5	1%
Totalen	204	214	418	100%



Figuur 5-9. Cirkeldiagram intranetgebruik.

In het cirkeldiagram is te zien dat 36% van de respondenten het intranet meerdere keren per dag bezoekt. Verder varieert het aantal keren van bezoek tussen één keer per dag tot en met meerdere keren per maand. Vijf procent van de respondenten bezoekt het intranet één keer of minder per maand.

Uit analyse van de verdeling van het gebruik voor geslacht, leeftijd, regio en afdeling blijken geen significante verschillen. De verdeling van gebruik per groep is opgenomen in bijlage IV.

5.2.2 Waardering items intranet

In deze subparagraaf wordt verslag gedaan van de waardering die respondenten geven aan items van het huidige intranet. In de onderstaande tabellen wordt de waardering weergegeven voor de kwaliteit van bepaalde items van het intranet. Om het overzicht te behouden zijn maximaal vier items per tabel opgenomen. Voor elke vraag was het mogelijk een toelichting te geven, hiervan is voor elk item een samenvatting gemaakt.

Tabel 5-3. Resultaten beoordeling intranetitems (N=338).

	mij onbekend	zeer slecht	slecht	neutraal	goed	zeer goed
interne nieuwsberichten m.b.t. de afdeling / regio	20	13	56	149	99	1
interne nieuwsberichten van algemene aard	5	0	17	114	197	5
kleurgebruik, lettertypen, knoppen (design)	4	4	16	111	202	1
indeling van menu's en pagina's (lay-out)	5	2	23	122	181	5

Tabel 5-3 toont de resultaten voor interne nieuwsberichten, design en de lay-out.

Het design en de lay-out van het intranet worden voor het overgrote deel van de respondenten als *goed* beoordeeld. Uit de toelichting komt naar voren dat een aantal respondenten het moeilijk vinden om informatie te vinden op het intranet. Nieuwsberichten van algemene aard worden voor het grootste deel ook *goed* beoordeeld. Wel blijkt uit de gegeven toelichting dat een aantal respondenten het aantal muisklikken voor het lezen van een bericht te veel vinden. Nieuwsberichten m.b.t. de afdeling / regio worden voor het overgrote deel *neutraal* beoordeeld.

Tabel 5-4 geeft een samenvatting van de toelichtingen gegeven bij de vragen over nieuwsberichten, de lay-out en het design. Naast de toelichting per item, wordt getoond hoe vaak een bepaalde toelichting is gegeven.

Tabel 5-4. Toelichting waardering intranetitems.

Item	Gegeven toelichting	aantal
nieuwsberichten	- te veel muisklikken om bericht te lezen	4
	- nieuwste bericht niet altijd bovenin	1
	- niet bij iedereen bekend dat je aan driehoekje kan zien dat bericht gelezen is.	1
	- niet altijd actueel	2
	- afkortingen van namen of projecten zijn voor andere regio's niet te begrijpen.	1
	- wil zelf bepalen welke berichten van belang zijn	1
	- vaak te summier	1
nieuwsberichten regio	- geen info eigen afdeling	2
	- niet alle afdelingen actief in plaatsen nieuws	3
navigatie	- moeilijk iets te vinden	8
	- werkt traag	2
	- voorkeur navigatie ingericht naar eigen regio	1
	- zou handig zijn als menu op alfabet staat	1
lay-out / design	- iets meer kleurgebruik gewenst	1
	- buttons erg groot	1
	- saai	1

Tabel 5-5 geeft de resultaten weer voor de zoekfunctie, het fotoalbum, het discussieforum en werkprocedures.

Tabel 5-5. Resultaten beoordeling intranetitems (N=338).

	mij onbekend	zeer slecht	slecht	neutraal	goed	zeer goed
zoekfunctie	39	7	56	120	109	7
fotoalbum	33	7	31	136	125	6
discussieforum	120	15	38	139	26	0
werkprocedures en informatie eigen afdeling	16	10	68	137	102	5

De zoekfunctie, het fotoalbum en werkprocedures worden *neutraal* tot *goed* beoordeeld. Uit de toelichting komt naar voren dat de zoekfunctie niet altijd het gewenste resultaat oplevert. Hierdoor is het voor de bezoeker niet altijd makkelijk bepaalde informatie te vinden op het intranet. Een aantal respondenten vindt het aantal foto's te veel en de kwaliteit te laag. De werkprocedures blijken niet altijd actueel of consequent geplaatst. Het discussieforum wordt *neutraal* tot *slecht* beoordeeld. Ook blijkt het discussieforum bij een zeer groot deel van de respondenten niet bekend. Uit de toelichting blijkt, dat een deel van de respondenten de onderwerpen op het forum niet interessant vindt en dat de berichten niet actueel zijn.

Tabel 5-6 geeft een samenvatting van de toelichtingen gegeven bij werkprocedures, de zoekfunctie, het fotoalbum en het discussieforum.

Tabel 5-6. Toelichting waardering intranetitems.

Item	Gegeven toelichting	aantal
werkprocedures	- <i>niet altijd actueel</i>	2
zoekfunctie	- <i>niet altijd gewenste resultaat bij gebruik trefwoorden</i>	3
foto album	- <i>te veel oude foto's</i>	1
	- <i>veel foto's slechte kwaliteit</i>	3
	- <i>te veel foto's</i>	2
	- <i>werkt traag</i>	1
	- <i>kan zelf geen foto's toevoegen</i>	1
discussieforum	- <i>niet actueel</i>	2
	- <i>weinig (interessante) onderwerpen</i>	3
	- <i>niet bij iedereen bekend</i>	2

Tabel 5-7 toont de resultaten voor de items *veelgestelde vragen*, *telefoonboek* en *externe links*.

Tabel 5-7. Resultaten beoordeling intranetitems (N=338).

	mij onbekend	zeer slecht	slecht	neutraal	Goed	zeer goed
veel gestelde vragen	34	8	11	95	34	1
foto's telefoonboek	44	21	87	135	49	2
telefoonboek	12	13	43	87	166	17
externe links	44	3	30	136	119	6

Het telefoonboek wordt door de meeste respondenten als goed beoordeeld. Het item foto's telefoonboek wordt daarentegen *neutraal* tot *slecht* beoordeeld. In de toelichting wordt aangegeven dat gegevens in het telefoonboek niet altijd compleet en actueel zijn. Ook blijken er wat problemen te zijn met de zoekfunctie van het telefoonboek. Verder wordt

gemeld dat een groot deel van de foto's ontbreekt in het telefoonboek. Doordat een groot deel van de foto's ontbreekt, weet ook een deel van de respondenten niet van het bestaan van de foto's in het telefoonboek. Tenslotte blijkt uit de gegeven toelichtingen, dat een aantal respondenten niet bekend is met de wijze waarop gegevens in het telefoonboek te wijzigen zijn.

Het item *veel gestelde vragen* wordt *neutraal* tot *goed* beoordeeld. Wel blijkt het item bij een groot deel van de respondenten niet bekend. Uit de toelichting komt naar voren dat een aantal respondenten graag meer interactie mogelijkheden zouden zien voor het stellen van vragen. Ook het item *externe links* wordt *neutraal* tot *goed* beoordeeld. Dit item blijkt niet bij alle respondenten bekend. Uit de toelichting komt naar voren dat niet alle links werkzaam zijn. Respondenten zouden graag extra links zien naar sites voor file informatie, openbaarvervoer en dergelijke.

Tabel 5-8 geeft een samenvatting van de toelichtingen gegeven bij de items *veelgestelde vragen*, *telefoonboek* en *externe links*.

Tabel 5-8. Toelichting waardering intranetitems.

Item	Gegeven toelichting	aantal
Telefoonboek	- <i>incompleet, gegevens en foto ontbreken vaak</i>	25
	- <i>wijzigingen aanbrengen eigen NAW onduidelijk en onvindbaar</i>	5
	- <i>niet schermvullend, bij grotere resolutie</i>	1
	- <i>splitsing Wegener breed en WHK werkt niet goed, alleen in Wegener breed kun je alle WHK collega's vinden</i>	1
	- <i>zoeken werkt niet altijd naar behoren</i>	1
	- <i>zoekfunctie omslachtig</i>	2
	- <i>niet mogelijk op plaats te zoeken in WHK, wel Wegener breed suggestie, bij indiensttreding maken foto's en kopje met nieuwe medewerkers</i>	1
	- <i>traag in gebruik</i>	1
	- <i>gripnummers worden niet ingevuld</i>	1
	- <i>kunt niet op kantoornummer zoeken</i>	1
	- <i>loopt achter bij wat mogelijk is</i>	
	- <i>niet beschikbaar vanaf homepage, vooral als niet duidelijk is onder welk kopje je moet zoeken</i>	1
Veel gestelde vragen	- <i>hierbij zou online discussie mogelijk moeten zijn</i>	2
Externe links	- <i>links werken niet allemaal</i>	1
	- <i>geen handige links</i>	3

Naast de toelichtingen betreffende de items, zijn nog een aantal opmerkingen gemaakt. Tabel 5-9 geeft een opsomming van deze opmerkingen.

Tabel 5-9. Toelichting waardering intranetitems algemeen.

Algemeen	- intranet niet compatible met alle web browsers - problemen met verschillende resoluties - te weinig entertainment onderdelen
Werkprocedures operations	- groepering onduidelijk, soms staan werkinstructies onder handleidingen, dan weer onder procedures
P&O	- onduidelijk waar wat staat

5.2.3 Samenvatting

In de antwoorden is een algemene trend waarneembaar. De meeste intranetservices worden neutraal beoordeeld. Dit kan duiden op onduidelijke vraagstellingen, desinteresse bij de respondenten of het niet hebben van een uitgesproken mening. Wel zijn een paar uitschieters waarneembaar. De volgende items worden goed beoordeeld: interne nieuwsberichten van algemene aard, kleurgebruik, lettertypen, knoppen (design), indeling van menu's en pagina's (lay-out) en het telefoonboek. Items die minder goed worden beoordeeld zijn foto's in het telefoonboek en het discussieforum.

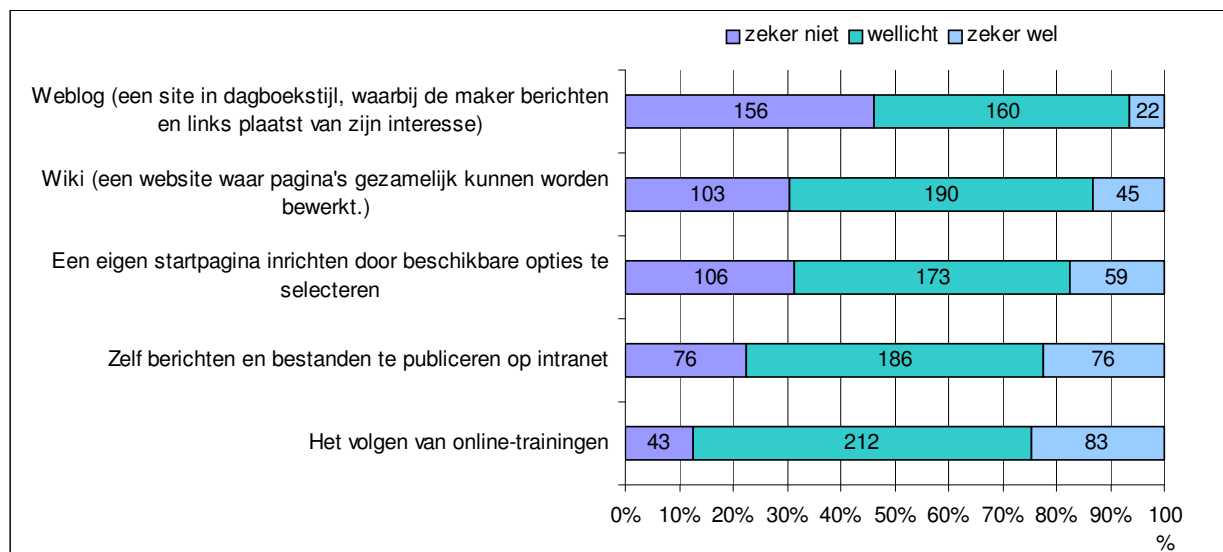
De volgende paragraaf beschrijft de resultaten voor de intentie tot gebruik van nieuwe services.

5.3 Gebruik nieuwe services

In deze paragraaf worden de resultaten gepresenteerd van de vragen die zijn gesteld met betrekking tot de intentie tot gebruik van nieuwe intranetservices. Eerst zullen services worden beschreven die in beide onderzoeken zijn onderzocht. Hierna worden de resultaten van drie coöperatie- & interactie-services beschreven, die in detail zijn onderzocht in het onderzoek naar factoren van invloed op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services.

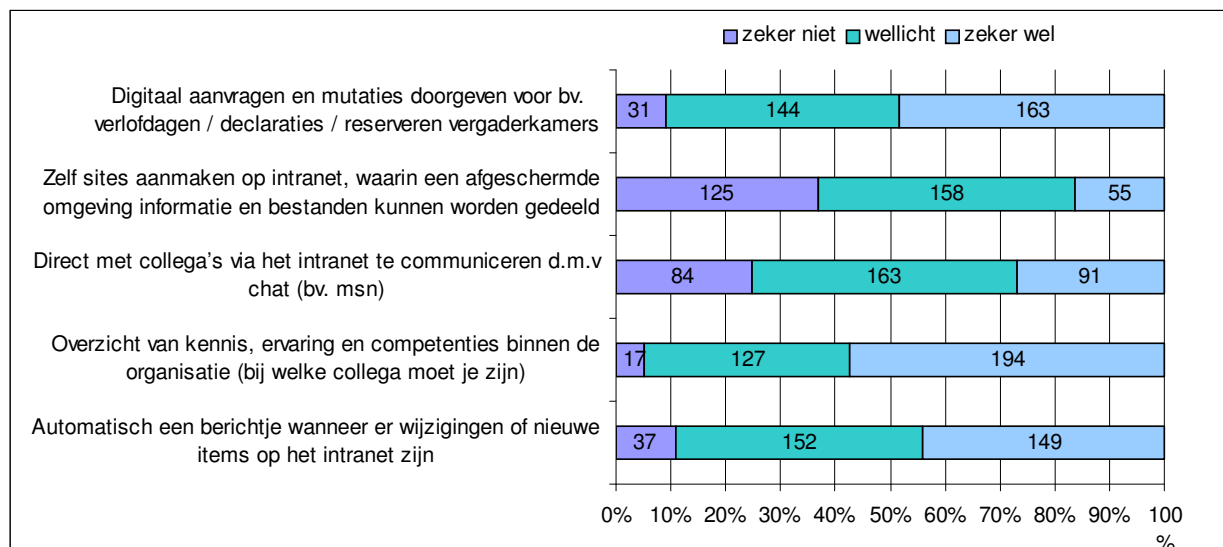
5.3.1 Algemeen

In de onderstaande diagrammen is de verdeling weergegeven van intentie tot gebruik van nieuwe services.



Figuur 5-10. Intentie tot gebruik nieuwe services (N=338).

De scores zijn vrij gelijk verdeeld. Opvallend is de lage waardering voor weblogs. Meer dan 40% geeft aan deze zeker niet te gaan gebruiken. Het volgen van online-trainingen wordt in het bovenstaande diagram als meest positief gewaardeerd, meer dan 20% geeft aan zeker wel gebruik te willen maken van deze service.



Figuur 5-11. Intentie tot gebruik nieuwe services (N=338).

In het bovenstaande diagram is duidelijk te zien dat er interesse is voor het digitaal aanvragen en mutaties doorgeven, een overzicht van kennis, ervaring en competenties en het ontvangen van een berichtje bij wijzigingen op intranet. Ook is te zien dat meer dan 30% zeker geen gebruik wil gaan maken van de mogelijkheid om zelf sites aan te maken en te chatten.

Bij de vragen over de intentie tot gebruik van nieuwe services was het voor de respondenten ook mogelijk een toelichting te geven. Tabel 5-10 toont een samenvatting van de toelichtingen. Wat opvalt, is dat een deel van de respondenten de voorkeur te geeft aan persoonlijk contact of contact via de telefoon in plaats van contact via intranet.

Tabel 5-10. Toelichting intentie tot gebruik nieuwe services.

algemeen	- <i>nieuwe mogelijkheden bieden perspectieven</i> - <i>RSS zou interessant zijn</i> - <i>bij pc opstarten intranet weergeven</i> - <i>niet iedereen heeft eigen werkplek</i> - <i>nu nog vaak dubbel communiceren, ook via email</i>
instant messaging	- <i>bellen werkt sneller</i> - <i>werkt freewelen in de hand</i> - <i>zelfde als contactmanager citrix?</i>
wiki	- <i>elke bezoeker niet goed, bepaalde wel</i>
communicatie via intranet	- <i>onpersoonlijk</i> - <i>door veelheid aan communicatie mogelijkheden, kans op over-communicatie dat kan leiden tot miscommunicatie</i>
bericht bij updates	- <i>zelf mogelijkheid frequentie in stellen</i>

In de volgende subparagrafen volgt een beschrijving van coöperatie- & interactie-services die in detail zijn onderzocht.

5.3.2 Online bestanden delen

Deze subparagraaf beschrijft de resultaten voor de intentie tot gebruik van online bestanden delen via intranet. In de vragenlijst is een beschrijving gegeven van het online bestanden delen via intranet. Hierbij werden een aantal voor en nadelen gegeven. De respondenten is gevraagd welke voordelen zij het belangrijkste vonden en wat het grootste nadeel voor hen was. De onderstaande tabellen tonen de resultaten.

Tabel 5-11. Voordelen online bestanden delen.

Voordelen	
- werken met meest recente versie document	119
- zien wie documenten heeft aangepast en wat is gewijzigd	49
- zien of een bestand in gebruik is en wie eraan werkt	34
- berichtgeving van wijzigingen	55
- zelf bepalen wie toegang heeft tot een bepaald document	39
- geen voordeel	16

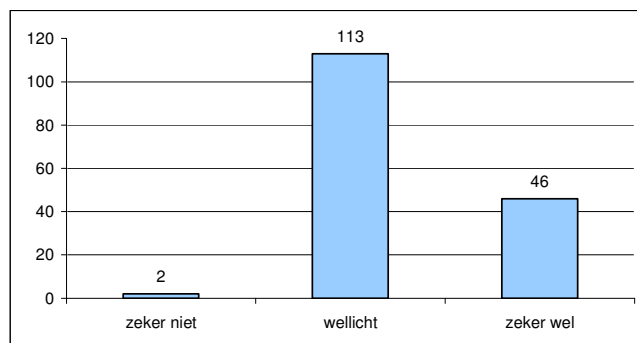
Tabel 5-12. Nadelen online bestanden delen.

Nadelen	
- er wordt meer van mij geregistreerd	25
- het vereist een nieuwe manier van werken	40
- geen nadeel	86

In de bovenstaande tabellen is waar te nemen *dat werken met de meest recente versie van een document* als grootste voordeel wordt gezien van het online bestanden delen via intranet. De meeste respondenten zien geen nadeel bij het gebruik van deze service.

Het staafdiagram toont resultaten voor intentie tot gebruik van online bestanden delen. Er kan worden waargenomen dat het grootste deel van de respondenten wellicht en eenderde zeker gebruik wil maken van deze nieuwe service.

In de toelichting gaf een aantal respondenten aan graag de nieuwe service te willen gebruiken indien ze hier een cursus voor krijgen.



Figuur 5-12. Intentie tot gebruik online bestanden delen via intranet.

Tabel 5-13 wordt een samenvatting getoond van de gegeven toelichtingen.

Tabel 5-13. Toelichting online bestanden delen.

Gegeven toelichting	aantal
- goede cursus gewenst	4
- wanneer het meer handelingen kost, zou dit vervelend zijn	1
- huidige manier via email werkt goed	1
- registratie over handelingen is geen goeie ontwikkeling	1
- eenduidigheid in opslag, goede ontwikkeling	1
- door drempel zullen collega's oude manier blijven gebruiken	1

5.3.3 Online agenda

Deze subparagraaf beschrijft de resultaten voor de intentie tot gebruik van een online agenda via intranet. In de vragenlijst is een beschrijving gegeven voor deze nieuwe service.

Hierbij werden een aantal voor en nadelen gegeven. De respondenten is gevraagd welke voordelen zij het belangrijkste vonden en wat het grootste nadeel voor hen was. De onderstaande tabellen tonen de resultaten.

Tabel 5-14. Voordelen online agenda.

Voordelen	
- werken met meest recente versie document	119
- zien wie documenten heeft aangepast en wat is gewijzigd	49
- zien of een bestand in gebruik is en wie eraan werkt	34
- berichtgeving van wijzigingen	55
- zelf bepalen wie toegang heeft tot een bepaald document	39
- geen voordeel	16

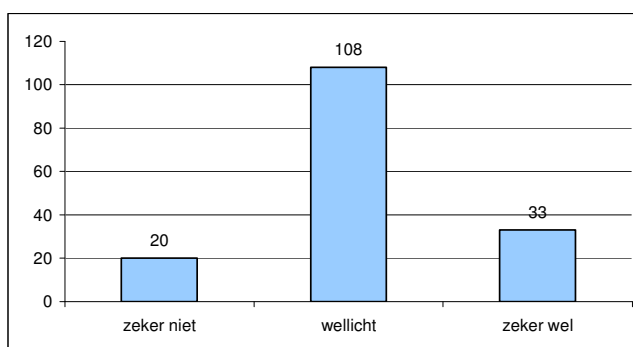
Tabel 5-15. Nadelen online agenda.

Nadelen	
- er wordt meer van mij geregistreerd	25
- het vereist een nieuwe manier van werken	40
- geen nadeel	86

In de bovenstaande tabellen is waar te nemen dat *simpel gezamenlijk afspraken plannen* wordt gezien als grootste voordeel van de online agenda. De meeste respondenten zien geen nadeel bij het gebruik van deze service.

Het staafdiagram toont resultaten voor intentie tot gebruik van de online agenda. Er kan worden waargenomen dat het grootste deel van de respondenten wellicht gebruik wil maken van deze nieuwe service.

In de toelichting gaven een aantal respondenten aan dat *deze service alleen zal werken wanneer iedereen hieraan meewerkt*.



Figuur 5-13. Intentie tot gebruik online agenda.

Verder is aangegeven dat deze service erg veel lijkt op het plannen van afspraken via Outlook. Tabel 5-16 toont een samenvatting van de gegeven toelichtingen bij de vragen over de online agenda.

Tabel 5-16. Toelichting online agenda.

Gegeven toelichting	aantal
- werkt alleen als iedereen hiermee werkt	5
- afspraken via outlook plannen werkt directer, intranet naslag	2
- positieve ontwikkeling	3
- geen garantie dat iedereen afspraken bijhoudt	1
- bestaande patronen veranderen is heel lastig	1

5.3.4 Instant messaging

Deze subparagraaf beschrijft de resultaten voor de intentie tot gebruik van instant messaging via intranet. In de vragenlijst is een beschrijving gegeven voor deze nieuwe service. Hierbij werden een aantal voor en nadelen gegeven. De respondenten is gevraagd welke voordelen zij het belangrijkste vonden en wat het grootste nadeel voor hen was. De onderstaande tabellen tonen de resultaten.

Tabel 5-17. Voordelen instant messaging.

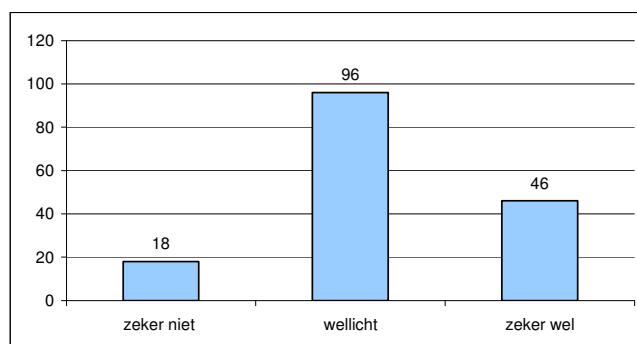
Voordelen	
- werken met meest recente versie document	119
- zien wie documenten heeft aangepast en wat is gewijzigd	49
- zien of een bestand in gebruik is en wie eraan werkt	34
- berichtgeving van wijzigingen	55
- zelf bepalen wie toegang heeft tot een bepaald document	39
- geen voordeel	16

Tabel 5-18. Nadelen instant messaging.

Nadelen	
- er wordt meer van mij geregistreerd	25
- het vereist een nieuwe manier van werken	40
- geen nadeel	86

In de bovenstaande tabellen is waar te nemen dat *snelheid van communiceren* word gezien als grootste voordeel van instant messaging. De meeste respondenten zien *het mogelijk onderbroken worden tijdens hun werkzaamheden* als grootste nadeel.

Het staafdiagram toont resultaten voor intentie tot gebruik van instant messaging. Er kan worden waargenomen dat het grootste deel van de respondenten wellicht gebruik wil maken van deze nieuwe service. Respondenten van de afdeling redactie gaven aan dat deze service vergelijkbaar is met Atex messaging dat ze al gebruiken. Verder gaven respondenten aan dat ze de voorkeur geven aan persoonlijk contact en dat deze service mogelijk kan afleiden van de dagelijkse werkzaamheden. Verder zou het mogelijk privé gesprekken in de hand werken.



Figuur 5-14. Intentie tot gebruik instant messaging.

Tabel 5-19 toont een samenvatting van de gegeven toelichtingen bij de vragen instant messaging.

Tabel 5-19. Toelichting instant messaging.

Gegeven toelichting	aantal
- niet erg ergonomische, hele dag achter de pc	1
- vergelijkbaar met Atex messaging systeem van redactie , erg handig	3
- computergebruik houdt buitendienst medewerkers langer binnen, niet de bedoeling	1
- persoonlijk contact blijft anders dan mailcontact, zeker voor 30+er	1
- werkt privé gesprekken in de hand	2
- gebruik liever telefoon, sneller zonder miscommunicatie	1
- overleg op verschillende locaties komt zelden voor	1
- bellen socialer	1
- email / telefoon biedt hier voldoende functionaliteit voor	3
- ideaal voor brainstormen, minder voor gewoon werk	1

5.3.5 Samenvatting

Uit de resultaten komt naar voren dat de intentie tot gebruik het grootst is voor de volgende services:

- het digitaal aanvragen en mutaties doorgeven;
- een overzicht van kennis, ervaring en competenties;
- het ontvangen van een berichtje bij wijzigingen op intranet.

Deze services worden als meest nuttig gezien en zullen waarschijnlijk in eerste instantie de grootste kans van slagen hebben. Uit de resultaten van de in detail onderzochte coöperatie- & interactie-services blijkt dat de meeste respondenten de nieuwe services wellicht gaan gebruiken. Het grootste deel van de respondenten zal het gebruik van de nieuwe services overwegen, een deel van de respondenten is reeds overtuigd van het nut van de nieuwe services. In hoofdstuk 7 worden aanbevelingen gedaan voor het stimuleren van de intentie tot gebruik van deze nieuwe services.

5.4 Onderzoeksmodel informatie-services

In deze paragraaf zullen de resultaten voor informatie-services worden beschreven. In paragraaf 5.4.1 wordt de validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten behandeld. Paragraaf 5.4.2 en 5.4.3 geven een beschrijving van de samenhang tussen de variabelen. Vervolgens wordt in paragraaf 5.4.4 de causaliteit van de variabelen onderzocht. Tenslotte worden in paragraaf 5.4.5 de gestelde hypothesen getoetst.

5.4.1 Validiteit en betrouwbaarheid

Om te kunnen beoordelen of de onderzoeksmodellen de gemeten praktijksituatie weerspiegelen is het belangrijk te analyseren of de constructen van de modellen goed in elkaar zitten.

Als basis is in het onderzoek gebruik gemaakt van het UTAUT-model van Venkatesh et al. (2003). Enkele items van dit model zijn aangepast aan de situatie en er zijn aanvullende factoren toegevoegd. Omdat gebruik is gemaakt van een theoretisch onderbouwd model wordt een confirmatieve-factoranalyse uitgevoerd om de validiteit te testen van de constructen. In deze analyse wordt gekeken of de items van een construct samenhangen en hetzelfde meten. Als dit niet het geval blijkt te zijn zal er een correctie plaats moeten vinden d.m.v. het verwijderen van een of meerdere items van een construct of het creëren van een nieuw construct. Voor elk construct van het onderzoeksmodel zal een factor- en betrouwbaarheids-analyse worden uitgevoerd.

De betrouwbaarheidsanalyse bepaald de interne homogeniteit van de totale meetschaal. De mate waarin de variabelen hetzelfde meten wordt uitgedrukt in de zogenoemde Cronbach's Alpha of kortweg α (Baarda & De Goede, 1990). Als vuistregel geldt dat bij grote aantallen voor een voldoende betrouwbaarheid van de scores $\alpha \geq 0.80$ (Tilburg, 2005). Wanneer dit niet het geval is, kunnen items worden verwijderd die de α verlagen.

Een overzicht van de betrouwbaarheid en validiteit van de factoren is weergegeven in de onderstaande tabel. In bijlage XI is een gedetailleerde beschrijving opgenomen van de procedure en de items per construct.

Tabel 5-20. Betrouwbaarheid en validiteit factoren informatie-services.

Determinant	Aantal items	Factorlading	α
Informatiekwaliteit	5	59,9	0,830
Systeemkwaliteit	2	83,8	0,805
Prestatieverwachting	4	70,6	0,860
Inspanningsverwachting	4	70,9	0,853
Sociale invloed	4	65,7	0,815
Faciliterende omstandigheden	2	72,9	0,597

Waargenomen kan worden dat *faciliterende omstandigheden* een lagere α -waarde heeft dan de overige factoren en bestaat uit twee items. De factor zal wel worden meegenomen voor verdere analyse. Er zal rekening gehouden moeten worden met de conclusies voor deze factor in verband met de lagere betrouwbaarheid van deze factor.

5.4.2 Samenhang variabelen onderzoeksmodel

Door middel van een correlatieanalyse wordt bekeken of de veronderstelde relaties ook in de praktijk bestaan en of deze significant zijn. Zowel directe relaties, als modererende effecten worden onderzocht. De analyse maakt duidelijk in welke mate twee variabelen samenhangen en welke richting dit verband heeft. Modererende effecten worden geanalyseerd door middel van een partiële-correlatieanalyse. Een correlatieanalyse biedt

geen informatie over de causaliteit van de relaties. De correlatiecoëfficiënt geeft de striktheid van het lineaire verband tussen twee variabelen weer (Huizingh, 2004). Een hogere correlatiecoëfficiënt betekent een sterker verband tussen twee variabelen. Naast de correlatiecoëfficiënt wordt de significantie van het verband weergegeven door middel van de *p-waarde*. Deze waarde geeft aan hoeveel kans er bestaat het verband te vinden door louter toeval.

In de onderstaande tabel wordt de correlatieanalyse van de determinanten uit het conceptuele model weergegeven. In het model zijn alleen de significante verbanden weergegeven, doormiddel van kleuren is aangegeven of een verband significant is op het niveau $\alpha = 0,05$ of $\alpha = 0,01$.

Tabel 5-21. Resultaten correlatieanalyse.

	1	2	3	4	5	6	7
1 Intranetgebruik				0,372	0,207	0,209	0,303
2 Informatiekwaliteit			0,421	0,297	0,464	0,265	0,252
3 Systeemkwaliteit		0,421		0,187	0,318	0,163	0,287
4 Prestatieverwachting	0,372	0,297	0,187		0,447	0,451	0,214
5 Inspanningsverwachting	0,207	0,464	0,318	0,447		0,271	0,406
6 Sociale invloed	0,209	0,265	0,163	0,451	0,271		
7 Facilitaire condities	0,303	0,252	0,287	0,214	0,406		

** significant bij 0,01

* significant bij 0,05

De eerste kolom geeft de correlatie van de factoren *prestatieverwachting*, *inspanningsverwachting*, *sociale invloed* en *faciliterende omstandigheden* weer op *intranetgebruik*. Waargenomen kan worden dat de alle hoofddeterminanten correleren met intranetgebruik. Ook valt op dat de hoofddeterminanten onderling sterk correleren. Verder is te zien dat er sterke correlaties zijn tussen informatiekwaliteit, systeemkwaliteit en prestatieverwachting. In de volgende subparagraaf zal de causaliteit tussen de variabelen worden onderzocht. De onderlinge correlaties kunnen duiden op multicollineariteit. Wanneer hier sprake van is kan een vertekening optreden in de resultaten. Om dit te onderzoeken is in SPSS een collinearityanalyse uitgevoerd. Hieruit blijkt dat er in dit geval geen sprake is van een hoge multicollineariteit.

Door middel van een partiële-correlatieanalyse is de modererende invloed gemeten van leeftijd. Het verschil in de score tussen de eerste kolom en de leeftijdskolom geeft de invloed van de modererende variabele leeftijd weer. Om te analyseren welke invloed geslacht heeft op de relatie tussen de hoofddeterminanten en intranetgebruik is een aparte correlatieanalyse voor mannen en vrouwen uitgevoerd. De onderstaande tabel toont de resultaten voor de moderators leeftijd en geslacht.

Tabel 5-22. Invloed moderators.

	Intranet gebruik	Man	vrouw	leeftijd
Prestatieverwachting	R 0,372	0,402	0,386	0,382
Inspanningsverwachting	R 0,207	0,230	0,222	0,207
Sociale invloed	R 0,209	0,208	0,244	0,216
Faciliterende omstandigheden	R 0,303	0,431	0,253	0,347

significant bij 0,01

significant bij 0,05

Op te merken valt dat geslacht in alle gevallen modereert. Geslacht beïnvloedt de relatie tussen de determinant en intranetgebruik. Bij de relaties prestatieverwachting, inspanningsverwachting en faciliterende omstandigheden met intranetgebruik tonen de

resultaten een hogere score voor mannen. Dit houdt in dat de invloed van de determinanten prestatieverwachting, inspanningsverwachting en faciliterende omstandigheden op intranetgebruik sterker is bij mannen dan bij vrouwen. Bij de relatie tussen sociale invloed en intranetgebruik is dit sterker bij vrouwen. Leeftijd blijkt een matige invloed te hebben op de van relatie van prestatieverwachting, sociale invloed en faciliterende omstandigheden met intranetgebruik. Bij de relaties prestatieverwachting, sociale invloed en faciliterende omstandigheden met intranetgebruik tonen de resultaten een hogere score voor jonge mensen. Dit houdt in dat de invloed van de determinanten prestatieverwachting, sociale invloed en faciliterende omstandigheden op intranetgebruik sterker is voor jonge mensen. In paragraaf 5.4.5 zal verder in worden gegaan op deze relaties.

Om te zien of er ook sprake is van een causaal verband wordt er in paragraaf 5.4.4 een regressieanalyse uitgevoerd. De regressieanalyse levert een vergelijking op waarmee de afhankelijke variabele kan worden voorspeld op basis van de onafhankelijke variabele. Eerst wordt in de volgende subparagraaf geanalyseerd of er nog andere variabelen zijn die samenhangen.

5.4.3 Samenhang overige variabelen

Naast de variabelen in het onderzoeksmodel is het interessant om te kijken of er naast de determinanten van het onderzoeksmodel, samenhang bestaat tussen de overige variabelen in het onderzoek. Door middel van een correlatieanalyse is de samenhang tussen de overige variabelen onderzocht. De volledige analyse is opgenomen in bijlage XIII.

Hieronder zullen de meest opvallende resultaten worden opgesomd:

- Er is een negatieve samenhang tussen *opleidingsniveau* en *leeftijd* ($R = -0,313^{**}$). Dit impliceert dat jongere werknemers hoger zijn opgeleid, dan oudere werknemers.
- Er is een negatieve samenhang tussen *computervaardigheid* en *leeftijd* ($R = -0,258^{**}$). Dit impliceert dat jongere werknemers hun computervaardigheid hoger waarderen dan oudere werknemers.
- Er is een positieve samenhang tussen *opleiding* en *computervaardigheid* ($R = 0,203^{**}$). Dit impliceert dat hoger opgeleiden hun computervaardigheid hoger waarderen.
- Er is een positieve samenhang tussen *computervaardigheid* en *intentie tot gebruik van nieuwe services* ($R = 0,262^{**}$). Dit impliceert dat naarmate men meer vaardig is in het gebruik van de computer, men positiever staat tegenover het gebruik van nieuwe intranetservices.
- Er blijkt een positieve samenhang tussen *leeftijd* en *waardering van de huidige intranetservices* ($R = 0,190^{**}$). Dit impliceert dat oudere werknemers een hogere waardering geven aan de huidige intranetservices.
- Het huidige *intranetgebruik* blijkt niet samen te hangen met de *waardering* van de huidige services of de *intentie tot gebruik* van nieuwe services. Dit houdt in dat er geen verband is tussen een positieve of een negatieve waardering van de intranetservices en de mate van gebruik. Dit geldt ook voor intentie tot gebruik van nieuwe services.

5.4.4 Causaliteit variabelen

In de regressieanalyse wordt getoetst hoe het model past in de werkelijkheid. De maat hiervoor is verklaarde variantie (R square). “Verklaarde variantie geeft aan hoeveel van de voorspellingen van de waarde van de afhankelijke variabele juist zijn wanneer we de waarde van de onafhankelijke variabelen kennen” (Tilburg, 2005). Een R square die bijna gelijk is aan nul betekent niet direct dat er geen verband is tussen de variabelen. Het betekent dat er geen lineair verband bestaat.

In de onderstaande tabel worden de resultaten van de regressieanalyse gepresenteerd.

Tabel 5-23. Resultaten regressieanalyse.

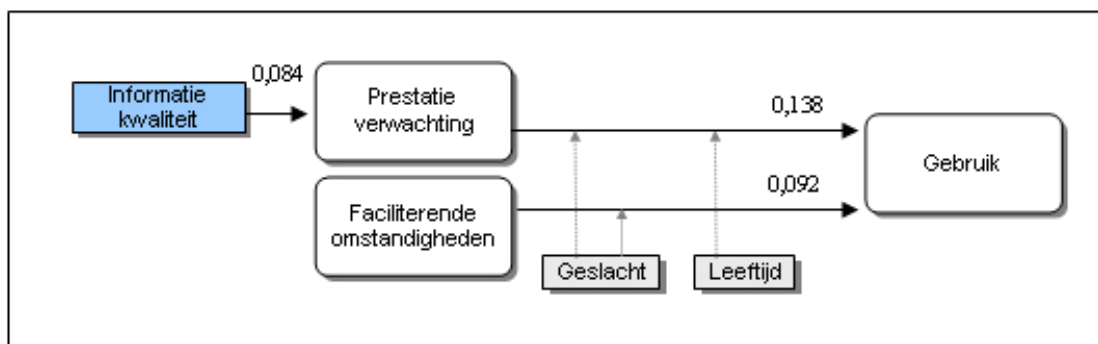
Onafhankelijke factor	Afhankelijke factor	B	R2	F	DF	P
Prestatieverwachting	Intranetgebruik	0,800	0,138	31,499	1	0,000
Inspanningsverwachting		0,419	0,043	8,747	1	0,518
Sociale invloed		0,414	0,044	8,975	1	0,502
Facilitaire omstandigheden		0,577	0,092	19,789	1	0,001
Informatiekwaliteit	Prestatieverwachting	0,330	0,084	18,791	1	0,000
Systeemkwaliteit	Inspanningsverwachting	0,274	0,096	22,008	1	0,000

significant bij 0,01

De determinanten *prestatieverwachting* en *facilitaire omstandigheden* blijken een lineair verband te hebben met intranetgebruik. De determinanten *inspanningsverwachting* en *sociale invloed* hangen wel samen met *intranetgebruik*, zoals te zien is in de correlatieanalyse, maar hebben geen lineaire relatie. De voorgestelde aanvullende factoren blijken van significante invloed. *Informatiekwaliteit* blijkt een directe invloed op *prestatieverwachting* te hebben. *Systeemkwaliteit* heeft een directe invloed op *inspanningsverwachting*, maar inspanningsverwachting heeft geen lineaire relatie met gebruik.

De verschillende bèta-coëfficiënten zijn relatief gezien niet erg hoog, dit wil zeggen dat bij toename van één van de determinanten uit het model, de afhankelijke factor (intranetgebruik) relatief weinig toeneemt. De determinanten *prestatieverwachting* en *facilitaire omstandigheden* verklaren samen 19,4% van de variantie in het gebruik van informatie-services. Dit betekent dat 80,6% niet wordt verklaard. De verklarende waarde is niet bijzonder hoog. Wel blijkt uit onderzoek dat de verklaarde variantie in gebruik vaak lager is dan bij intentie tot gebruik (Venkatesh et al., 2003). Verder is er geen mediërende variabele opgenomen in het model, zoals bijvoorbeeld attitude ten opzichte van gebruik. Wellicht verklaart dit de lage voorspellende waarde.

In het onderstaande figuur zijn de causale relaties die het gebruik van informatie-services verklaren in een model weergegeven.



Figuur 5-15. Causale relaties informatie-services.

In de volgende subparagraaf worden de hypothesen voor informatie-services getoetst. In hoofdstuk 6 worden verdere conclusies getrokken uit de resultaten.

5.4.5 Toetsing hypothesen

Aan de hand van de resultaten van de correlatieanalyse en de regressieanalyse uit voorgaande paragrafen, kunnen de hypothesen worden getoetst die in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd voor informatie-services.

In *hypothese 1a* wordt verondersteld dat prestatieverwachting een belangrijke invloed heeft op het gebruik van informatie-services. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese volledig wordt ondersteund door de data. De mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van informatie-services hem zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties beïnvloed in positieve mate het gebruik van deze services.

Hypothese 1c veronderstelt dat de invloed van prestatieverwachting op het gebruik van informatie-services beïnvloed zal worden door geslacht en leeftijd en het effect sterker zal zijn voor jonge mannen. Met een correlatieanalyse is de invloed van geslacht onderzocht op prestatieverwachting. Hierbij is een hogere score ($R\ 0,402$) voor mannen waarneembaar. De partiële-correlatieanalyse toont de resultaten voor de moderator leeftijd. Bij deze analyse moet worden gekeken naar het verschil in R -waarde, wanneer er wordt gecorrigeerd voor de moderator, in dit geval leeftijd. Er is een hogere waarde ($R\ 0,382$) waarneembaar wanneer er gecorrigeerd wordt voor leeftijd, dit betekent een negatieve invloed van leeftijd. Uit deze resultaten kan worden geconcludeerd dat de hypothese wordt ondersteund en het effect van prestatieverwachting op gebruik van informatie-services sterker is voor jonge mannen.

In *hypothese 2a* wordt verondersteld dat inspanningsverwachting geen directe invloed zal hebben op gebruik van informatie-services. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese volledig wordt ondersteund door de data. Er blijkt geen causale relatie tussen inspanningsverwachting en gebruik van informatie-services ($P\ 0,518$). De mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van informatie-services heeft geen direct effect op het gebruik van deze services.

Hypothese 3a veronderstelt dat de determinant sociale invloed een belangrijke invloed zal hebben op het gebruik van informatie-services. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese niet wordt ondersteund. Er blijkt geen causale relatie te zijn tussen sociale invloed en het gebruik van informatie-services ($P\ 0,502$). De mate waarin een individu ervaart dat relevante anderen vinden dat hij of zij informatie-services moet gebruiken heeft geen direct effect op het gebruik van deze services.

In *hypothese 3b* wordt verondersteld dat de invloed van de determinant sociale invloed op het gebruik van informatie-services beïnvloed zal worden door geslacht en leeftijd en het effect sterker zal zijn voor oudere vrouwen. Deze hypothese wordt niet ondersteund. Uit *hypothese 3a* werd duidelijk dat de determinant sociale invloed geen belangrijke invloed heeft op het gebruik van informatie-services. Verder blijkt uit de partiële-correlatieanalyse dat het effect sterker is voor jonge ($R\ 0,216$) vrouwen ($R\ 0,244$).

Hypothese 4a veronderstelt dat faciliterende omstandigheden een belangrijke invloed heeft op het gebruik van informatie-services. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese volledig wordt ondersteund door de data. Hierbij moet wel rekening worden gehouden met de lage α ($0,597$) van de determinant. Door de lage α waarde is de uitkomst minder betrouwbaar. De mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van informatie-services te ondersteunen beïnvloed het gebruik van deze services positief.

In hypothese 4c wordt verondersteld dat de invloed van faciliterende omstandigheden op het gebruik van informatie-services beïnvloed zal worden door leeftijd en het effect sterker zal sterker zijn voor oudere werknemers. Uit de resultaten van de partiële-correlatieanalyse blijkt dat deze hypothese niet wordt ondersteund.

Hypothese 5a veronderstelt dat informatiekwaliteit een belangrijke invloed zal hebben op prestatieverwachting. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese volledig wordt ondersteund door de data. Er blijkt een causale relatie tussen informatiekwaliteit en prestatieverwachting. De mate van accuraatheid, actueelheid, relevantie, precisie en compleetheid van informatie beïnvloedt de prestatie verwachting positief.

Hypothese 5b veronderstelt dat systeemkwaliteit een belangrijke invloed zal hebben op inspanningsverwachting. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese volledig wordt ondersteund door de data ($R = 0,096$). Er blijkt een causale relatie tussen systeemkwaliteit en inspanningsverwachting.

De onderstaande tabel toont een samenvatting van de getoetste hypothesen.

Tabel 5-24. Samenvatting toetsing hypothesen informatie-services.

H_{1a} :	<i>Prestatieverwachting zal een belangrijke invloed hebben op het gebruik van informatie-services.</i>	Ondersteund
H_{1c} :	<i>De invloed van prestatieverwachting op het gebruik van informatie-services zal beïnvloed worden door geslacht en leeftijd, het effect zal sterker zijn voor jonge mannen.</i>	Ondersteund
H_{2a} :	<i>Inspanningsverwachting zal geen directe invloed hebben op gebruik van informatie-services.</i>	Ondersteund
H_{3a} :	<i>'Sociale invloed' zal een belangrijke invloed hebben op gebruik van informatie-services.</i>	Niet ondersteund
H_{3b} :	<i>De invloed van de determinant 'sociale invloed' op gebruik van informatie-services wordt beïnvloed door geslacht en leeftijd en zal sterker zijn voor oudere vrouwen.</i>	Niet ondersteund
H_{4a} :	<i>Faciliterende omstandigheden zullen een belangrijke invloed hebben op gebruik van informatie-services.</i>	Ondersteund
H_{4c} :	<i>De invloed van faciliterende omstandigheden op gebruik van informatie-services zal worden beïnvloed door leeftijd, het effect zal sterker zijn voor oudere werknemers.</i>	Niet ondersteund
H_{5a} :	<i>Informatiekwaliteit zal een belangrijke invloed hebben op prestatieverwachting van informatie-services.</i>	Ondersteund
H_{5b} :	<i>Systeemkwaliteit zal een belangrijke invloed hebben op inspanningsverwachting van informatie-services.</i>	Ondersteund

In de volgende paragraaf worden de resultaten die betrekking hebben op coöperatie- & interactie-services beschreven.

5.5 Onderzoeksmodel coöperatie- & interactie-services

In deze paragraaf zullen de resultaten voor coöperatie- & interactie-services worden beschreven. In paragraaf 5.5.1 wordt de validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten behandeld. Paragraaf 5.5.2 en 5.5.3 geven een beschrijving van de samenhang tussen de variabelen. Vervolgens wordt in paragraaf 5.5.4 de causaliteit van de samenhang tussen variabelen getoetst. Tenslotte worden in paragraaf 5.5.5 de gestelde hypothesen getoetst.

5.5.1 Validiteit en betrouwbaarheid

Een overzicht van de betrouwbaarheid en validiteit van de factoren is weergegeven in de onderstaande tabel. In bijlage XII is een gedetailleerde beschrijving opgenomen van de procedure en de items per construct.

Tabel 5-25. Betrouwbaarheid en validiteit factoren coöperatie- & interactie-services.

Determinant	Aantal items	Factorlading	α
Prestatieverwachting	4	74,7	0,887
Inspanningsverwachting	4	72,0	0,870
Sociale invloed	3	74,4	0,727
Faciliterende omstandigheden	3	57,7	0,577

Ook hier blijkt faciliterende omstandigheden een lagere α -waarde te hebben. De factor zal meegenomen worden voor verdere analyse, rekening houdend met de lagere betrouwbaarheid voor deze factor.

5.5.2 Samenhang variabelen

Door middel van een correlatieanalyse wordt bekeken of de veronderstelde relaties ook in de praktijk bestaan en of deze significant zijn. In de onderstaande tabel wordt de correlatieanalyse van de determinanten uit het conceptuele model weergegeven. In het model zijn alleen de significante verbanden weergegeven, doormiddel van kleuren is aangegeven of een verband significant is op het niveau $\alpha = 0,05$ of $\alpha = 0,01$.

Tabel 5-26. Resultaten correlatieanalyse.

	1	2	3	4	5	6
1 Intentie tot gebruik		0,523	0,525	0,315	0,297	
2 Prestatieverwachting	0,523		0,430	0,319	0,208	
3 Inspanningsverwachting	0,525	0,430		0,281	0,367	
4 Sociale invloed	0,315	0,319	0,281		0,439	
5 Faciliterende omstandigheden	0,297	0,208	0,367	0,439		
6 Verwachte kritische massa						

significant bij 0,01

significant bij 0,05

De eerste kolom geeft de correlatie van de determinanten *prestatieverwachting*, *inspanningsverwachting*, *sociale invloed* en *faciliterende omstandigheden* weer op *intentie tot gebruik*. Waargenomen kan worden dat de alle determinanten correleren met intranetgebruik. Ook valt op dat de determinanten onderling sterk correleren. Wederom is geanalyseerd of er sprake is van multicollineariteit. Uit SPSS analyse blijkt dat er in dit geval geen sprake is van een hoge multicollineariteit.

Verder is te zien dat verwachte kritische massa met geen van de determinanten correleert. Dit is opmerkelijk aangezien samenhang werd verondersteld met de determinant prestatieverwachting. Mogelijk zijn er problemen met de validiteit van het construct, aangezien het gemeten is met een zelf geconstrueerde stelling.

Door middel van een partiële-correlatieanalyse is de modererende invloed gemeten van leeftijd. Het verschil in de score tussen de eerste kolom en de leeftijdskolom geeft de invloed van de modererende variabele leeftijd weer. Om te analyseren welke invloed geslacht heeft op de relatie tussen de hoofddeterminanten en intranetgebruik is een aparte correlatieanalyse voor mannen en vrouwen uitgevoerd. De onderstaande tabel toont de resultaten voor de moderators leeftijd en geslacht.

Tabel 5-27. Invloed moderators.

		intentie tot gebruik	Man	vrouw	leeftijd
Prestatieverwachting	r	0,523	0,526	0,552	0,526
Inspanningsverwachting	r	0,525	0,560	0,480	0,534
Sociale invloed	r	0,315	0,418	0,120	0,306
Faciliterende omstandigheden	r	0,297	0,397	0,180	0,305

significant bij 0,01

significant bij 0,05

Er kan worden waargenomen dat geslacht in alle gevallen modereert. Bij de relaties inspanningsverwachting, sociale invloed en faciliterende omstandigheden met intranetgebruik hebben mannen een hogere score. Bij de relatie tussen prestatieverwachting en intranetgebruik is dit sterker bij vrouwen. Leeftijd blijkt een negatieve invloed te hebben op de relatie van prestatieverwachting, inspanningsverwachting en faciliterende omstandigheden met intentie tot gebruik. Leeftijd heeft een positieve invloed op de relatie van sociale invloed met intentie tot gebruik.

Om te zien of er ook sprake is van een causaal verband wordt er in paragraaf 5.5.4 een regressieanalyse uitgevoerd. De regressieanalyse levert een vergelijking op waarmee de afhankelijke variabele kan worden voorspeld op basis van de onafhankelijke variabele. Eerst zal in de volgende paragraaf geanalyseerd worden of er nog andere variabelen zijn die samenhangen.

5.5.3 Samenhang overige variabelen

Naast de variabelen in het onderzoeksmodel is het interessant om te kijken of er samenhang bestaat tussen de overige variabelen in het onderzoek. Door middel van een correlatieanalyse is de samenhang tussen de variabelen onderzocht. De volledige analyse is opgenomen in bijlage XIV.

Zoals verwacht blijken er correlaties van overige variabelen te bestaan die ook in het onderzoeksmodel van informatie-services voorkomen.

Hieronder zullen de meest opvallende resultaten worden opgesomd:

- Er is een negatieve samenhang tussen *opleidingsniveau* en *leeftijd* ($R = -0,189^*$). Dit impliceert dat jongere werknemers hoger zijn opgeleid, dan oudere werknemers. De correlatie is minder sterk dan bij informatie-services.
- Er is een negatieve samenhang tussen *computervaardigheid* en *leeftijd* ($R = -0,227^{**}$). Dit impliceert dat jongere werknemers hun computervaardigheid hoger waarderen dan oudere werknemers.
- Er is een positieve samenhang tussen *opleiding* en *computervaardigheid* ($R = 0,204^{**}$). Dit impliceert dat hoger opgeleiden hun computervaardigheid hoger waarderen. De correlatie is gelijk aan die van opleiding en computervaardigheid bij informatie-services.
- De samenhang tussen *computervaardigheid* en *intentie tot gebruik* van nieuwe services blijkt in tegenstelling tot die bij informatie-services niet significant.
- De samenhang tussen leeftijd en waardering van de huidige intranetservices blijkt in tegenstelling tot die bij informatie-services niet significant.

De verbanden tussen opleidingsniveau en leeftijd, computervaardigheid en leeftijd en opleiding en computervaardigheid zijn gelijk aan de resultaten uit het eerste onderzoek. Computervaardigheid en intentie tot gebruik blijken in dit geval geen samenhang te vertonen, ook leeftijd en waardering hangen niet samen. Dit is opmerkelijk aangezien de karakteristieken van de respondenten van beide onderzoeken grotendeels gelijk aan elkaar zijn.

5.5.3 Causaliteit variabelen

In de onderstaande tabel worden de resultaten van de regressieanalyse gepresenteerd.

Tabel 5-28. Resultaten regressieanalyse.

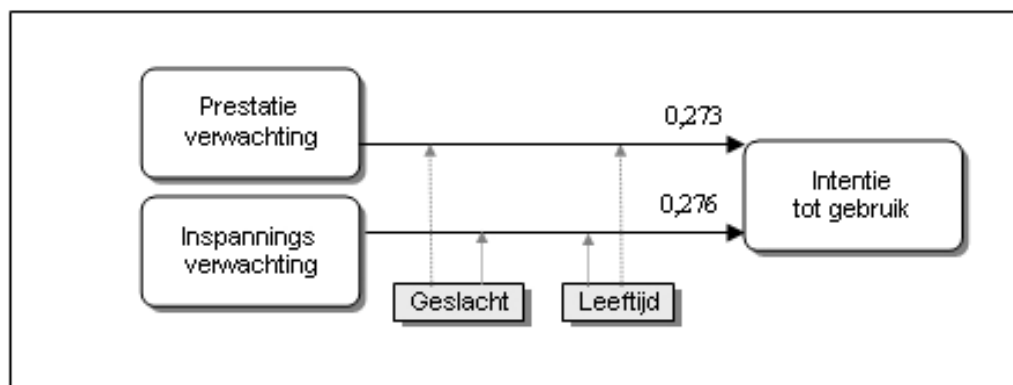
Onafhankelijke variabelen	afhankelijke factor	B	R2	F	DF	P
Prestatieverwachting	Intentie tot gebruik	0,936	0,273	59,847	1	0,000
Inspanningsverwachting		1,023	0,276	60,605	1	0,000
Sociale invloed		0,589	0,099	17,544	1	0,245
Facilitaire omstandigheden	Intranetgebruik	afhankelijke variabele niet meetbaar				

De determinanten *prestatieverwachting* en *inspanningsverwachting* blijken een lineair verband te hebben met *intentie tot gebruik* van nieuwe intranetservices. Een hoge verwachting (prestatieverwachting) van de mogelijkheden van de nieuwe services en een hoge gebruikersvriendelijkheid van deze nieuwe services beïnvloeden de intentie tot gebruik positief. De determinant *sociale invloed* hangt wel samen met intentie tot gebruik, zoals te zien is in de correlatieanalyse, maar heeft geen lineaire relatie.

De determinant facilitaire omstandigheden is niet gemeten omdat werkelijk intranetgebruik van coöperatie- en interactie-services nog niet te meten is. Uit de correlatieanalyse blijkt er een samenhang van facilitaire omstandigheden met intentie tot gebruik. Er is een regressieanalyse uitgevoerd om te kijken of deze relatie ook causaal is, dit bleek niet het geval ($B=0,608$, $p=0.341$). Kritische massa bleek geen samenhang te vertonen met de determinanten. Om deze reden is voor dit construct geen lineaire regressie uitgevoerd.

Prestatieverwachting en inspanningsverwachting blijken 39,8% van de variantie in intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services te kunnen verklaren.

In het onderstaande figuur zijn de causale relaties die intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services verklaren in een model weergegeven.



Figuur 5-16. Causale relaties coöperatie- & interactie-services.

5.5.4 Toetsing hypothesen

Aan de hand van de resultaten van de correlatieanalyse en de regressieanalyse uit voorgaande paragrafen, kunnen de hypothesen worden getoetst die in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd voor coöperatie- & interactie-services.

In *hypothese 1b* wordt verondersteld dat prestatieverwachting een belangrijke invloed heeft op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese volledig wordt ondersteund door de data. De mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van coöperatie- & interactie-services hem zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties beïnvloed in positieve mate de intentie tot gebruik van deze services.

Hypothese 1d veronderstelt dat de invloed van prestatieverwachting op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services beïnvloed zal worden door geslacht en leeftijd en het effect sterker zal zijn voor jonge mannen. Met een correlatieanalyse is de invloed van geslacht onderzocht op prestatieverwachting. Hierbij is een hogere score ($R\ 0,552$) voor vrouwen waarneembaar. De partiële-correlatieanalyse toont de resultaten voor de moderator leeftijd. Bij deze analyse moet worden gekeken naar het verschil in R -waarde, wanneer er wordt gecorrigeerd voor de moderator, in dit geval leeftijd. Er is een hogere waarde ($R\ 0,526$) waarneembaar wanneer er gecorrigeerd wordt voor leeftijd, dit betekent een negatieve invloed van leeftijd. Uit deze resultaten kan worden geconcludeerd dat de hypothese niet wordt ondersteund en het effect van prestatieverwachting op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services sterker is voor vrouwen.

In *hypothese 2b* wordt verondersteld dat inspanningsverwachting een belangrijke invloed zal hebben op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese volledig wordt ondersteund door de data. Er blijkt een causale relatie tussen inspanningsverwachting en de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services ($R\ 0,276$). De mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van coöperatie- & interactie-services heeft een direct effect op de intentie tot gebruik van deze services.

Hypothese 2c veronderstelt dat de invloed van inspanningsverwachting op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services beïnvloed zal worden door geslacht en leeftijd en het effect sterker zal zijn voor jonge vrouwen. Met een correlatieanalyse is de invloed van geslacht onderzocht op inspanningsverwachting. Hierbij is een hogere score ($R\ 0,560$) voor mannen waarneembaar. Uit de partiële-correlatieanalyse voor de moderator leeftijd blijkt dat het effect van inspanningsverwachting op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services sterker is voor jonge mensen ($R\ 0,534$). Omdat het effect sterker is voor mannen wordt de hypothese niet ondersteund.

In *hypothese 3c* wordt verondersteld dat de determinant sociale invloed geen directe invloed zal hebben op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese wordt ondersteund. Er blijkt geen causale relatie te zijn tussen sociale invloed en de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services ($P\ 0,245$). De mate waarin een individu ervaart dat relevante anderen vinden dat hij of zij coöperatie- & interactie-services moet gebruiken heeft geen direct effect op de intentie tot gebruik van deze services.

Hypothese 4b veronderstelt dat faciliterende omstandigheden geen directe invloed zullen hebben op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services. Uit de resultaten van de regressieanalyse blijkt dat deze hypothese wordt ondersteund. Er blijkt geen causale relatie te zijn tussen faciliterende omstandigheden en de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services ($B=0,608$, $p=0,341$). De mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van

coöperatie- & interactie-services te ondersteunen heeft geen direct effect op de intentie tot gebruik van deze services.

In hypothese 5c wordt verondersteld dat verwachte kritische massa een belangrijke invloed zal hebben op prestatieverwachting. Uit de resultaten van de correlatieanalyse blijkt dat deze hypothese niet wordt ondersteund door de data. De analyse toont geen verband tussen verwachte kritische massa en prestatieverwachting. Er blijkt dan ook geen causale relatie tussen verwachte kritische massa en prestatieverwachting met betrekking tot coöperatie- & interactie-services.

Tabel 5-29. Samenvatting toetsing hypothesen coöperatie- & interactie-services.

<i>H_{1b}: Prestatieverwachting zal een belangrijke invloed hebben op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services.</i>	Ondersteund
<i>H_{1d}: De invloed van prestatieverwachting op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services zal beïnvloed worden door geslacht en leeftijd, het effect zal sterker zijn voor jonge mannen.</i>	Niet ondersteund
<i>H_{2b}: Inspanningsverwachting zal een belangrijke invloed hebben op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services.</i>	Ondersteund
<i>H_{2c}: De invloed van inspanningsverwachting op intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services zal beïnvloed worden door geslacht en leeftijd, het effect zal sterker zijn voor jonge vrouwen.</i>	Niet ondersteund
<i>H_{3c}: 'Sociale invloed' zal geen directe invloed hebben op intentie tot gebruik van coöperatie- en interactie-services.</i>	Ondersteund
<i>H_{4b}: Faciliterende omstandigheden zullen geen directe invloed hebben op intentie tot gebruik van coöperatie- en interactie-services.</i>	Ondersteund
<i>H_{5c}: Verwachte kritische massa zal een belangrijke invloed hebben op prestatieverwachting van coöperatie- en interactie-services.</i>	Niet ondersteund

In het volgende hoofdstuk worden op basis van de resultaten verdere conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

6. Conclusies

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken uit de resultaten van het onderzoek. Er wordt beschreven wat de resultaten precies betekenen en hoe de resultaten antwoord geven op de onderzoeksvragen die centraal staan in het onderzoek. Naar aanleiding van de conclusies worden in hoofdstuk 7 aanbevelingen gedaan voor de organisatie. Tenslotte volgt in hoofdstuk 8 een discussie van het onderzoeksproces, evenals suggesties voor toekomstig onderzoek.

Door middel van het beantwoorden van de deelvragen zal antwoord gegeven worden op de hoofdvraag: “*Welke factoren bepalen het gebruik van intranetservices binnen Wegener Huis-aan-huiskranten*”. De komende paragrafen geven achtereenvolgens antwoord op de gestelde deelvragen.

6.1 Gebruik huidige intranetservices

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de eerste deelvraag:

“*Welke factoren zijn van invloed op het gebruik van de huidige intranetservices binnen Wegener Huis-aan-huiskranten*?”

Uit analyse van de aangeboden services van het huidige intranet blijkt, dat de intranetservices voor het grootste deel gericht zijn op het centraal aanbieden van informatie. De services kunnen worden geclassificeerd als informatie-services. Aan de hand van een literatuuranalyse is een conceptueel model tot stand gekomen. In het model worden factoren en relaties verondersteld die het gebruik van informatie-services kunnen verklaren. Het model is empirisch getoetst.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de determinant *prestatieverwachting* een lineaire relatie heeft met intranetgebruik. Geslacht en leeftijd blijken hierbij van invloed, het effect blijkt sterker voor jonge mannen. Dit is consistent met eerdere bevindingen van Venkatesh et al. (2003). De mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van informatie-services hem zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties beïnvloed in positieve mate het gebruik van deze services.

Ook *faciliterende omstandigheden* blijken een direct determinant van intranet gebruik. Verondersteld werd dat de invloed van faciliterende omstandigheden zou worden gemodereerd door leeftijd en dat het effect sterker zou zijn voor oudere werknemers. Het effect was in de onderzochte situatie sterker voor jonge werknemers. Uit analyse van de items van facilitaire omstandigheden, blijkt dat instructies voor gebruik en hulp bij problemen het laagst scoren en de grootste verbetering behoeven.

De determinant *inspanningsverwachting* hangt in dit onderzoek wel samen met *intranetgebruik*, maar heeft geen lineaire relatie. Uit eerder onderzoek blijkt ook dat inspanningsverwachting geen significantie invloed heeft na een periode van aanhoudend gebruik (Agarwal & Prasad, 1997, 1998; Davis et al., 1989; Thompson et al., 1991, 1994; Venkatesh et al., 2003). De mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van informatie-services heeft dus geen direct effect op het gebruik van deze services.

De determinant *sociale invloed* bleek geen significante invloed te hebben op intranetgebruik. Verondersteld werd dat managementsupport het intranetgebruik zou beïnvloeden. Voor deze veronderstelling is geen ondersteuning gevonden. Uit onderzoek van Venkatesh et al. (2003) blijkt ook dat de sociale invloed constructen niet significant zijn in een setting waar het systeemgebruik vrijwillig is. De mate waarin een individu ervaart dat relevante anderen

vinden dat hij of zij informatie-services moet gebruiken heeft geen direct effect op het gebruik van deze services.

De veronderstelde causale relatie tussen informatiekwaliteit en prestatieverwachting blijkt significant. Ook de veronderstelde causale relatie tussen systeemkwaliteit en inspanningsverwachting blijkt aanwezig. Hoewel de verklaarde variantie van beide determinanten beperkt is, geven de constructen een indicatie hoe prestatieverwachting en inspanningsverwachting kunnen worden beïnvloed. Aangezien inspanningsverwachting geen lineair verband heeft met intranetgebruik, wordt systeemkwaliteit verder buiten beschouwing gelaten. De prestatieverwachting van informatie-services kan beïnvloed worden door aandacht te besteden aan items van informatiekwaliteit. Dit zijn accuraatheid, actueelheid, relevantie, precisie en compleetheid van informatie.

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden, dat de verdienste voor de gebruiker van de informatie-services de belangrijkste reden is voor gebruik. Jonge mannen blijken in deze situatie de grootste waarde te hechten aan deze verdienste. De vereiste inspanning en sociale invloeden blijken in dit onderzoek geen directe invloed te hebben op het gebruik van informatie-services. De mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van informatie-services te ondersteunen is de tweede directe determinant van invloed op het gebruik van informatie-services. Deze determinanten kunnen voor 19,4 % de variantie gebruik van informatie-services verklaren.

In de aanbevelingen zal nader in worden gegaan worden op de praktische toepassing van deze resultaten.

6.2 Acceptatie nieuwe intranetservices

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de tweede deelvraag:

“Welke factoren zijn van invloed op de acceptatie van nieuwe intranetservices binnen Wegener Huis-aan-huiskranten?”

Uit analyse van de nieuwe services van MS Sharepoint blijkt, dat de services voor het grootste deel gericht zijn het faciliteren van samenwerking. De services kunnen worden geclassificeerd als *coöperatie- & interactie-services*. Aan de hand van een literatuuranalyse is een conceptueel model tot stand gekomen. In het model worden factoren en relaties verondersteld die de intentie tot gebruik van *coöperatie- & interactie-services* kunnen voorspellen. Het model is empirisch getoetst.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de determinant *prestatieverwachting* een lineaire relatie heeft met *intentie tot gebruik* van coöperatie- & interactie-services. Er werd verondersteld dat geslacht en leeftijd de invloed van deze determinant zou beïnvloeden en het effect sterker zou zijn voor jonge mannen. Uit de resultaten blijkt dat het effect sterker is voor jonge vrouwen. De mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van coöperatie- & interactie-services hem zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties beïnvloed in positieve mate de intentie tot gebruik van deze services.

Inspanningsverwachting blijkt een lineair relatie te hebben met *intentie tot gebruik* van coöperatie- & interactie-services. Veronderstelt werd dat de invloed van inspanningsverwachting op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services beïnvloed zou worden door geslacht en leeftijd en het effect sterker zal zijn voor jonge vrouwen. Uit de resultaten blijkt dat het effect sterker is voor jonge mannen. De mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van coöperatie- & interactie-services heeft een direct effect op de intentie tot gebruik van deze services.

Sociale invloed blijkt wederom geen significante invloed te hebben en heeft geen directe invloed op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services. Uit onderzoek van Venkatesh et al. (2003) blijkt ook dat de sociale invloed constructen niet significant zijn in een setting waar het systeemgebruik vrijwillig is. De mate waarin een individu ervaart dat relevante anderen vinden dat hij of zij coöperatie- & interactie-services moet gebruiken heeft geen direct effect op de intentie tot gebruik van deze services.

Faciliterende omstandigheden blijken geen invloed te hebben op de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services. Dit is consistent met de veronderstelling en met onderzoek van Venkatesh et al. (2003). De mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van coöperatie- & interactie-services te ondersteunen heeft geen direct effect op de intentie tot gebruik van deze services.

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat de mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van coöperatie- & interactie-services hem helpt in het bereiken van zijn doelen voor een deel de intentie tot gebruik van deze services bepaald. Verder beïnvloedt de mate van gemak geassocieerd met gebruik van coöperatie- & interactie-services voor een deel de intentie tot gebruik van deze services. Beide determinanten kunnen voor 39,8 % de variantie in intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services verklaren.

In de aanbevelingen zal nader in worden gegaan worden op de praktische toepassing van deze resultaten.

6.3 Beoordeling intranetservices

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de derde deelvraag:

“Hoe beoordelen de medewerkers van Wegener Huis-aan-huiskranten de kwaliteit van de huidige intranetservices?”

Uit de analyse van het gebruik blijkt dat meer dan de helft van de respondenten het intranet één of meerdere keren per dag gebruikt. Deze score is positief, aangezien aangenomen werd dat het intranet niet heel frequent werd bezocht.

De respondenten zijn positief over het design en lay-out van het intranet. Wel blijkt informatie soms moeilijk te vinden. Ook biedt de zoekfunctie niet altijd het gewenste resultaat. Er is behoefte aan een geavanceerdere zoekfunctie die het ook mogelijk maakt om te zoeken naar bestanden. Nieuwsberichten van algemene aard worden positief beoordeeld. Wanneer gevraagd wordt naar de beoordeling van nieuwsberichten die betrekking hebben op de afdeling dan wel regio, dan zijn de respondenten minder positief. Een aantal afdelingen blijkt niet actief in het publiceren van nieuws en informatie op het intranet.

Uit de analyse m.b.t. de invulling het intranet beschreven in hoofdstuk 3, is naar voren gekomen dat voornamelijk de afdeling commercie minder gebruik maakt van de publicatie mogelijkheden. In de interviews geven administrators van de betreffende afdelingen aan geen tijd te hebben voor het publiceren op intranet. Nieuws, informatie en bestanden worden in deze afdelingen veel gedeeld via email en interne memo's. Uit analyse van de gegevens blijken er geen significante verschillen in de frequentie van gebruik met andere afdelingen.

Het fotoalbum wordt neutraal tot goed beoordeeld. Uit de server statistieken blijkt het fotoalbum veel bezoekers te trekken, voornamelijk na plaatsing van nieuwe foto's. Een aantal respondenten geeft aan dat er erg veel foto's op het intranet staan en dat de kwaliteit van de foto's niet altijd voldoet aan de verwachting. Een selectie van de foto's kan wenselijk zijn.

Het discussieforum is bij een groot deel van de respondenten niet bekend. Verder blijken de onderwerpen die er op staan niet iedereen aan te spreken. Het discussieforum zal meer onder de aandacht gebracht moeten worden. Verder zal de invulling er anders uit moeten zien.

Over het algemeen wordt het telefoonboek positief beoordeeld. De respondenten geven aan dat er in het telefoonboek veel foto's ontbreken en dat informatie niet altijd actueel is. Deze situatie is ontstaan doordat medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor het actueel houden van deze informatie en er geen controle is. Enige vorm van controle of centralisatie van de verantwoordelijkheid van het beheer kan dit probleem mogelijk verhelpen.

In hoofdstuk 7 wordt een advies gegeven over het verbeteren van de waargenomen kwaliteit van de services en daarmee wordt de vijfde deelvraag beantwoord.

6.4 Intentie tot gebruik nieuwe services

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vierde deelvraag:

“Hoe is de intentie tot gebruik ten opzichte van nieuwe intranetservices?”

Uit de resultaten voor de diverse nieuwe intranetservices blijkt dat de intentie tot gebruik het grootste is voor de volgende services:

- Digitaal aanvragen en mutaties doorgeven voor bijvoorbeeld verlofdagen / declaraties / reserveren vergaderkamers;
- Overzicht van kennis, ervaring en competenties binnen de organisatie;
- Automatisch een bericht bij wijzigingen of nieuwe items op intranet.

Hieruit kan worden geconcludeerd dat van de onderzochte services deze al meest nuttig worden ervaren. Services waar nog over getwijfeld wordt, zijn het *volgen van online trainingen en instant messaging*. Hiervan gaf het overgrote deel aan de service wellicht te gaan gebruiken. Voor de overige services was het percentage dat aangaf een intranetservices zeker wel te gaan gebruiken lager dan de service zeker niet wil gaan gebruiken gelijk of hoger. Het minst positief waren de respondenten over het gebruik van *weblogs*, hiervan gaf 48% de services zeker niet te gaan gebruiken.

In het onderzoek naar coöperatie- & interactie-services is de intentie tot gebruik van drie services in detail onderzocht, hieronder volgen de resultaten.

Online bestanden delen

Uit de resultaten blijkt dat het grootste deel van de respondenten wellicht en eenderde zeker gebruik wil maken van deze nieuwe service. *Werken met de meest recente versie van een document* werd als grootste voordeel gezien van het online bestanden delen via intranet. De meeste respondenten zien geen nadeel bij het gebruik van deze service.

Online agenda

Uit de resultaten blijkt dat het grootste deel van de respondenten wellicht gebruik wil maken van deze nieuwe service. *Simpel gezamenlijk afspraken plannen* wordt gezien als grootste voordeel van de online agenda. De meeste respondenten zien geen nadeel bij het gebruik van deze service.

Instant messaging

Uit de resultaten blijkt dat het grootste deel van de respondenten wellicht gebruik wil maken van deze nieuwe service. Dit resultaat is gelijk aan dat gevraagd in de vragenlijst van informatie-services. *Snelheid van communiceren* wordt gezien als grootste voordeel van instant messaging. De meeste respondenten zien *het mogelijk onderbroken worden tijdens hun werkzaamheden* als grootste nadeel.

Uit het bovenstaande blijkt dat de meeste respondenten het gebruik van de nieuwe services overwegen, een deel van de respondenten is reeds overtuigd van het nut van de nieuwe services. In hoofdstuk 7 worden aanbevelingen gedaan voor het stimuleren van de intentie tot gebruik van deze nieuwe services.

7. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen praktische aanbevelingen die tot stand zijn gekomen tijdens het onderzoeksproces en op basis van de resultaten. Eerst worden aanbevelingen gedaan op basis van het onderzoeksmodel met betrekking tot individuele factoren van gebruik. Hierna volgen adviezen over nieuwe services en de kwaliteit van bestaande services. De adviezen met betrekking tot de aangeboden services zijn gericht op functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid en zijn gerelateerd aan de individuele factoren van gebruik.

7.1 Individuele factoren van gebruik

7.1.1 Gebruik informatie-services

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat gebruik van informatie-services voor een deel wordt beïnvloed door prestatieverwachting en faciliterende omstandigheden. Prestatieverwachting kan worden gedefinieerd als de mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van de informatie-services hem helpen in het bereiken van zijn doelen. Faciliterende omstandigheden kunnen worden gedefinieerd als de mate waarin een individu gelooft dat organisatie en technische infrastructuur bestaan om het gebruik van de services te ondersteunen. Door het beïnvloeden van deze determinanten is het mogelijk het gebruik te stimuleren.

Prestatieverwachting kan worden gestimuleerd door het promoten van de voordelen van intranet (Raschen, 2004):

- Focus op wat bereikt is tot nu toe;
- Benadruk hoe het intranet kan helpen in dagelijkse werkzaamheden;
- Publiceer anekdotes van concrete gevallen waar het intranet voordeel heeft geboden.

Uit de resultaten blijkt dat informatiekwaliteit de prestatieverwachting beïnvloedt. Informatiekwaliteit omvat de accuraatheid, actueelheid, relevantie, precisie en compleetheid van informatie. Informatiekwaliteit kan positief beïnvloed worden door de volgende activiteiten:

- Stel iemand verantwoordelijk voor het actueel houden van de intranetcontent, het consistent houden van de stijl en controleren op relevantie en compleetheid van informatie;
- Besteed in de trainingen van de administrators aandacht aan de aspecten van informatiekwaliteit.

Uit de resultaten met betrekking tot faciliterende omstandigheden blijkt dat dit construct voornamelijk kan worden bevorderd door:

- Het implementeren van online helpfiles;
- Een persoon aan te stellen die beschikbaar is bij problemen met het intranet.

7.1.2 Intentie tot gebruik coöperatie en interactie-services

Uit de conclusie blijkt dat intentie tot gebruik van coöperatie en interactie-services wordt bepaald door prestatieverwachting en inspanningsverwachting. Prestatieverwachting kan worden gedefinieerd als de mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van coöperatie en interactie-services hem helpen in het bereiken van zijn doelen. Inspanningsverwachting kan worden gedefinieerd als de mate van gemak geassocieerd met het gebruik van de service.

Davis zegt het volgende over prestatieverwachting: *“Zelfs effectieve informatiesystemen kunnen falen in het krijgen van gebruikersacceptatie wanneer resultaten niet demonstreerbaar zijn.... wanneer gebruikers geen koppeling kunnen maken van voordelen in hun werkzaamheden met het gebruik van het nieuwe systeem, zullen ze het waarschijnlijk niet bestempelen als waardevol”* (Garcia, C., 2000).

Prestatieverwachting kan in de situatie waarin een service nog niet wordt gebruikt, worden gestimuleerd door het benadrukken van de voordelen van de nieuwe service:

- Benadruk hoe de nieuwe services kunnen helpen in dagelijkse werkzaamheden, maak hierbij een vergelijking tussen de huidige en nieuwe situatie. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden aan de hand van het aantal stappen dat nodig is voor het uitvoeren van een taak in de oude en nieuwe situatie.

Inspanningsverwachting is te stimuleren door het benadrukken het gemak waarmee de nieuwe services zijn te gebruiken. Dit hangt nauw samen met de gebruiksvriendelijkheid van de services. Door het geven van presentaties en workshops kunnen de werknemers kennis maken met de nieuwe services en het gebruikersgemak ervaren.

Voorkom een te vroege blootstelling aan het systeem. Wanneer een systeem te vroeg in het implementatieproces wordt getoond en nog niet geheel operationeel is, kan dit negatieve effecten hebben op de inspanningsverwachting (Taylor, D., 2004).

7.2 Kwaliteit intranetservices

In deze paragraaf worden aan de hand van de resultaten aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van de kwaliteit van de aangeboden services.

7.2.1 Zoekfunctie

Uit de gegeven toelichtingen bij de vragen van het onderzoek blijkt dat informatie niet altijd makkelijk te vinden is op het intranet. Het is aan te bevelen de zoekfunctie uit te breiden en het ook mogelijk te maken om te zoeken in bestanden.

Een slechte zoekfunctie kan gezien worden als een van de grootste oorzaken van verlaagde gebruiksvriendelijkheid, na management support en budget (Nielsen, 2002). Volgens de auteur kan de zoekgebruiksvriendelijkheid op twee manieren worden verhoogd:

- Investeer in een goede zoekmachine;
- Train de contentproviders in de organisatie voor het gebruik van zoekmachine vriendelijke titels en omschrijvingen.

Gebruikers scannen vaak de homepage om de zoekfunctie te vinden en prefereren hierbij een zoekregel op de homepage (Nielsen, 2001). Dit impliceert volgens de auteur het volgende:

- De zoekfunctie op de homepage, moet een zoekregel zijn en geen link;
- De zoekregel moet breed genoeg zijn voor een algemene zoekopdracht;
- Benadruk de mogelijkheid van de zoekmachine om te zoeken met 1 a 2 woorden;
- Biedt geen geavanceerde zoekmogelijkheden direct vanaf de homepage.

Gebruikers kijken bijna nooit op de tweede pagina van de zoekresultaten, het is essentieel dat de zoekresultaten worden getoond op een bruikbare manier en dat de belangrijkste resultaten op de eerste pagina verschijnen (Nielsen, 2001).

7.2.2 Navigatie en lay-out

Om de gebruiksvriendelijkheid te vergroten kan overwogen worden de navigatiestructuur en lay-out aan te passen, wat het makkelijker maakt informatie te vinden.

Useability guru Nielsen (2002) zegt hierover het volgende: *“Intranet navigatie zou een tweeledig doel moeten hebben: Ten eerste, moet de navigatie taakgericht zijn en gebruikers toegang geven tot toepassingen en content. Werknemers zouden niet hoeven moeten weten welke afdeling een taak ondersteunt, noch zouden ze hoeven te navigeren door middel van een organisatie diagram. Ten tweede, omdat werknemers af toe informatie nodig hebben met betrekking tot een bepaalde afdeling kan het van belang zijn navigatie via een organogram mogelijk te maken.”*

De beste manier voor het onderzoeken van de ideale navigatiestructuur is door het gebruik van de kaartsorteermethode (Nielsen, 2004). Hierbij worden gebruikers gevraagd kaarten met menu items te sorteren en hier een naam aan te geven. Het is aan te bevelen deze methode te hanteren voor het creëren van de optimale navigatiestructuur.

Na onderzoek van honderden intranetontwerpen stelt Nielsen (2005) dat het punt bereikt is voor een standaard intranetlayout.

De standaard lay-out ziet er volgens de auteur als volgt uit:

- *Horizontale balk boven:* gekleurde achtergrond, 100 pixels groot. Over het algemeen gebruikt voor het bedrijfslogo, globale navigatie en zoekveld;
- *Linker kolom:* gekleurde achtergrond, 200-250 pixels groot. Vaak gebruikt voor navigatiebalk en of contextuele opties voor een subsite;
- *Middelste gebied:* witte achtergrond, 400-600 pixels groot. Wordt vaak gebruikt als één grote of twee kleinere kolommen, met een paar foto's of illustraties, een lijst met nieuwskoppen en kaders met belangrijke intranetopties en toepassingen;
- *Rechter kolom:* witte achtergrond 200-250 pixels groot. Vaak gebruikt voor een opeenstapeling van gekleurde content en plaatjes.

Een voorbeeld van een meer taakgerichte navigatie en een lay-out die voldoet aan het standaardontwerp van Nielsen (2005) is te vinden in de rapportage van het intranet van AD nieuwsmedia en van het Universitair Medisch Centrum, bijlage 1 en 2.

Om gebruikers een idee te geven waar ze zich bevinden op het intranet, kan gewerkt worden met zogenaamde *breadcrumb trails*; een pad van links bovenin de pagina (Raschen, 2004; Nielsen, 2002);

7.2.3 Telefoonboek

Uit de resultaten blijkt dat bij veel gebruikers niet duidelijk is hoe de persoonlijke gegevens in het telefoonboek te wijzigen zijn. Dit zal prominenter getoond en uitgelegd moeten worden. Het is aan te bevelen enige vorm van controle in te stellen voor invulling van de gegevens. Bij voorkeur een afdeling of persoon verantwoordelijk stellen voor het beheer van het telefoonboek. Hierbij kan b.v. gedacht worden aan P&O. Verder is het van belang ontbrekende foto's in het telefoonboek aan te vullen. Voor nieuwe medewerkers kan een foto gemaakt worden bij in dienst name.

Nielsen (2003) stelt dat het vanuit useability oogpunt gewenst is naast een zoekbox voor informatie, een zoekbox voor personen op de homepage van het intranet te plaatsen. Uit interviews met medewerkers van WHK is gebleken dat de mogelijkheid voor het zoeken op een krantentitel gewenst. Dit maakt mogelijk simpel de verantwoordelijke medewerkers van een krant op te zoeken.

Verder blijkt uit de resultaten van het onderzoek naar nieuwe services dat een overzicht van kennis, ervaring en competenties binnen de organisatie als zeer nuttig wordt gezien. Het verdient de voorkeur deze service te combineren met het online telefoonboek. Door implementatie van deze service krijgen de medewerkers meer inzicht in de aanwezige kennis in de organisatie en wordt de binding met collega's sterker.

7.2.4 Fotoalbum

Uit de reacties van een aantal gebruikers blijkt de kwantiteit van de foto's te hoog en de kwaliteit te laag. Het gaat hierbij om voornamelijk om veel dezelfde foto's. Het is aan te bevelen om een selectie te maken uit de vele foto's, en een kwaliteitsnorm te stellen voor publicatie.

Uit de serverstatistieken blijkt verder dat plaatsing van nieuwe foto's veel bezoekers oplevert. Om het gebruik van intranet te stimuleren zou overwogen kunnen worden foto's te plaatsen van meer evenementen en gelegenheden. Hierdoor krijgen de bezoekers een beter beeld van de activiteiten van WHK en wordt de betrokkenheid met de organisatie vergroot.

7.2.5 Externe links

Het blijkt dat een aantal URL's niet meer werkt. Het is aan te bevelen om de links die niet meer werken te updaten of te verwijderen. Verder blijkt er behoefte aan externe links naar handige sites. Hierbij kan gedacht worden aan websites die informatie geven voor o.a.:

- openbaar vervoer
- file informatie
- routeplanner
- telefoongids

Op de afdelingsite van redactie is hier een goede invulling aan gegeven.

Door middel van een poll kan achterhaald worden welke functionele externe links het meest gewenst zijn. Ook is het mogelijk de proxyserverstatistieken te analyseren om te kijken welke pagina's op het internet het meest bezocht worden.

Door het plaatsen van snelkoppelingen van de populaire internetpagina's op de startpagina van het intranet, zal het intranet meer fungeren als portal. Dit zal het gebruik en functionaliteit van het intranet vergroten. In de rapportage van het intranet van AD NieuwsMedia BV uit bijlage I is te zien hoe in deze organisatie een werkbare invulling is gegeven aan de integratie van externe links op het intranet.

Uit gegevens van de afdeling business information management blijkt dat een deel van de medewerkers van WHK geen internettoegang heeft (15-20%). Het is aan te bevelen deze groep beperkt toegang te geven tot internet. De beperking kan zich richten tot de externe links aangeboden op het intranet. Het gebruik van intranet zal hierdoor worden gestimuleerd en het verschil tussen werknemers met internettoegang en zonder zal afnemen. Ook zal het internetmisbruik door de beperkte toegang binnen de perken blijven.

7.2.6 Discussieforum

Het discussieforum blijkt bij veel respondenten geheel onbekend. Verder blijken de onderwerpen op het forum niet echt aan te spreken. Het is aan te bevelen onderwerpen van het forum op te splitsen en als losse services in het menu aan te bieden. Dit maakt de onderwerpen toegankelijker omdat er minder geklikt hoeft te worden en meer aanspreken.

Mogelijke onderwerpen:

- In de wandelgangen¹⁰: wat speelt er, een medewerker kan een vraag stellen / stelling geven. Een verantwoordelijke kan hierop reageren;
- Vraag en aanbod¹¹: aanbod / verkoop site voor medewerkers;
- Ideeënbus: medewerkers kunnen ideeën opperen.

Uit de statistieken blijkt dat registratie voor het forum een barrière vormt. Uit diverse studies van Nielsen (2000) blijkt dat gebruikers een eenmalige login willen, voor alle toepassingen op een systeem. Services op intranet vormen hierbij geen uitzondering. Uit onderzoek onder een groot aantal bedrijven blijkt dat het eenmalige inlogproces het op twee na grootste impact heeft op de productiviteit (zoekfunctie was #1) (Nielsen, 2000;2004).

¹⁰ Voorgesteld door M. Verzendaal, AD Nieuwmedia Bv.

¹¹ Aanwezig bij AD Nieuwsmedia Bv. en UMC.s

8. Discussie

Terugblikkend op het onderzoeksproces zijn er een aantal beslissingen genomen die het onderzoek in de gevolgde richting hebben gestuurd. In deze paragraaf wordt het onderzoeksproces kritisch bekeken. Aan de hand van deze kritische analyse kan een genuanceerder beeld gevormd worden over het onderzoek. Achtereenvolgens worden het theoretische concept, de onderzoeksmethode en representativiteit van het onderzoek besproken. Hierna volgen suggesties voor toekomstig onderzoek.

8.1 Theoretisch concept

In dit onderzoek is als doel gesteld de factoren te identificeren die het gebruik bepalen van de huidige intranetservices van WHK en de factoren te achterhalen die van invloed zijn op de acceptatie van toekomstige intranetservices.

Op basis van de literatuur is er een onderscheid gemaakt in typen intranetservices. Aan de hand van deze categorisatie is op basis van het UTAUT een gelaagd onderzoeksmodel geconstrueerd voor onderzoek naar deze typen intranetservices. Door de aanpassing van het model naar type service is getracht het model beter aan te laten sluiten en de verklarende waarde van het model te vergroten. De twee modellen zijn aangevuld met factoren uit de literatuur, waarvan werd verondersteld dat deze specifiek van toepassing waren voor het type service. Op basis van de resultaten zijn praktische aanbevelingen gedaan die het mogelijk maken het gebruik van de huidige services en de intentie tot gebruik van toekomstige intranetservices te stimuleren.

Het onderzoeksmodel had er wellicht anders uitgezien wanneer er andere keuzen waren gemaakt. De keuzes voor de aanvullende factoren in het model zijn grotendeels bepaald door de tijdsbeperking van het onderzoek, tijdslimiet die respondenten hadden voor het invullen van de vragenlijst en het argument van Horton et al. (2001) dat de kern van het model niet buiten beeld moet geraken door toevoeging van teveel variabelen.

8.1.1 UTAUT

Uit dit onderzoek blijkt dat UTAUT als basis geschikt is voor het verklaren van gebruik en de intentie tot gebruik van intranetservices. Het onderzoeksmodel voor informatie-services dat op basis van UTAUT is geconstrueerd, verklaard 19,4% van variantie in gebruik van informatie-services. De verklarende waarde van het model is niet heel hoog. Dit komt waarschijnlijk door het ontbreken van een mediërende variabele zoals bijvoorbeeld attitude ten opzichte van gebruik. Deze factor is in dit onderzoek niet meegenomen omdat uit onderzoek van Venkatesh et al. (2003) is gebleken dat deze factor geen significant invloed had.

Uit de resultaten blijkt dat informatiekwaliteit in dit onderzoek een causale relatie heeft met prestatieverwachting en een deel (8,4%) in de variantie in prestatieverwachting kan verklaren. Deze toevoeging biedt meer inzicht in hoe de determinant prestatieverwachting kan worden beïnvloed en is vanuit dit oogpunt van belang. Het construct systeemkwaliteit en de determinant prestatieverwachting bevatte items die hetzelfde hebben gemeten. Het ging hierbij om stellingen over functionaliteit en efficiëntie. Hierdoor was er een hoge correlatie waar te nemen tussen deze factoren en leek er sprake van multicollineariteit. Aangezien inspanningsverwachting geen significante invloed had op gebruik is systeemkwaliteit ook niet meegenomen in het uiteindelijk model. Hierdoor zijn er geen gevolgen voor de resultaten. Toekomstig onderzoek zal moeten uitwijzen of er nog meer factoren zijn die het UTAUT kunnen aanvullen.

Uit de resultaten blijkt dat het model voor het onderzoeken van de intentie tot gebruik van coöperatie- & interactie-services in staat is 39,8% in variantie te verklaren. De determinanten verklaren 39,8% in de variantie van intentie tot gebruik. Dit biedt ondersteuning voor de assumpties van het UTAUT en toont aan dat het UTAUT geschikt is voor onderzoek naar coöperatie- & interactie-services. De invloed van het construct verwachte kritische massa is niet significant gebleken. De oorzaak hiervoor licht mogelijk in het feit dat er gebruik is gemaakt van een zelfgeconstrueerd item. Toekomstig onderzoek kan uitwijzen of dit construct een toegevoegde waarde heeft voor het model.

8.1.2 Typen intranetservices

Op basis van de resultaten van dit onderzoek is het lastig een conclusie te trekken over het belang van de opdeling in typen intranetservices. Dit komt omdat er in beide onderzoeken verschillende afhankelijke variabelen zijn gemeten, gebruik en intentie tot gebruik. Daarnaast zijn de factoren uit het onderzoeksmodel die aan de hand van literatuur aan het UTAUT zijn toegevoegd, niet in beide onderzoeken gemeten, maar alleen in de veronderstelde situatie. Hierdoor was het niet mogelijk verschillen te meten in aanvullende factoren tussen de twee onderzoeken.

Aangezien intranetservices zeer uiteenlopen in functionaliteit, is het wel aannemelijk dat een aanpassing van het model naar type service van belang kan zijn. Toekomstig onderzoek zal uit moeten wijzen of dit ook het geval is. Daarnaast kan door middel van een exploratief onderzoek onderzocht worden welke aanvullende factoren per servicetype een meerwaarde kunnen hebben voor een onderzoeksmodel per type intranetservice.

8.2 Onderzoeksmethode en representativiteit

De vragenlijsten van beide onderzoeken zijn via internet toegankelijk gemaakt. Uit gegevens van de afdeling Business Information Management blijkt dat een deel van de medewerkers van WHK geen internettoegang heeft (15-20%). Om dit te ondervangen was het voor de respondenten ook mogelijk om thuis via het internet de vragenlijst in te vullen. Wellicht heeft dit gegeven voor deze groep een barrière gevormd voor deelname aan het onderzoek. Het is mogelijk dat er bij deze groep andere factoren een rol spelen. Toekomstig onderzoek kan hier uitsluitsel over geven.

Verder is het mogelijk dat internettoegang van invloed is op de wijze en frequentie waarop intranet gebruikt wordt. Het is voor te stellen, dat wanneer de browser wordt gestart om een internetpagina te bezoeken en het intranet wordt geopend als startpagina, dit het gebruik van intranet stimuleert. Ook wanneer intranet niet is ingesteld als startpagina, maar er wel gewerkt wordt met de browser en er een snelkoppeling beschikbaar is naar het intranet, kan dit een stimulans zijn voor gebruik. Verder is er een beperking in de functionaliteit van het intranet bij de medewerkers zonder internettoegang. Externe links aangeboden op het intranet kunnen door deze groep niet worden gebruikt. Wellicht is het te overwegen deze groep beperkt toegang tot internet te geven zoals opgemerkt in de aanbevelingen.

In hoofdstuk 5 zijn de gegevens van de respondenten vergeleken met die van de totale populatie binnen WHK. Hieruit blijkt dat de resultaten van het onderzoek representatief voor de gehele organisatie. De relatief hoge respons (38,8%) ondersteunt dit gegeven.

Een aantal vraagstellingen met betrekking tot de kwaliteit kunnen breder geïnterpreteerd zijn, waardoor de validiteit van het resultaat van de betreffende vraag in gevaar komt. Dit is mogelijk het geval geweest bij:

- Vraag over kwaliteit van het telefoonboek op intranet, dit kan geïnterpreteerd zijn als het telefoonboek van MS Outlook.
- Externe links, hiermee werd bedoeld externe links in het hoofdmenu, dit kan ook geïnterpreteerd zijn als externe links op afdelingspagina's.

Uit reacties van respondenten bleek dat er compatibiliteit problemen waren met bepaalde browsers en de gebruikte onderzoekstool. Hierdoor was het voor een aantal respondenten niet mogelijk deel te nemen. Helaas kon dit probleem niet op korte termijn worden verholpen. In een herinneringsemail voor het onderzoek is gemeld dat het onderzoek wellicht thuis ingevuld kon worden bij technische problemen op de werkplek.

8.3 Suggesties voor toekomstig onderzoek

Uit de vorige subparagrafen zijn enkele punten naar voren gekomen die als onderwerp kunnen dienen voor toekomstig onderzoek.

Omdat het onderzoek digitaal is afgenomen is mogelijk dat medewerkers die weinig tot geen gebruik maken van de pc, ondervertegenwoordigd zijn in dit onderzoek. Toekomstig onderzoek kan door toepassing van alternatieve methoden deze groep bereiken.

Toekomstig onderzoek kan meer duidelijkheid geven over de waarde van aanpassing van het UTAUT op verschillende typen intranetservices. Het is hierbij van belang om voor beide typen services dezelfde variabelen te meten, om een vergelijking te kunnen maken.

Toekomstig onderzoek zou zich verder kunnen richten op het onderzoeken van aanvullende factoren die een groter deel van de variantie verklaren in gebruik en intentie tot gebruik van informatie-services en coöperatie- & interactie-services.

Referenties

- Agarwal, R., and Prasad, J. (1998). A conceptual and operational definition of personal innovativeness in the domain of information technology. *Information Systems Research* 9(2), 204-215.
- Agarwal, R. & Prasad, J. (1997). The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences*, 28(3), 557-582.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I. & Fishbein, F. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Baarda, D.B. & Goede, M.P.M. (1990). *Basisboek methoden en technieken*, Stenferd Kroese uitgevers.
- Bem, D. J. & Allen, A. (1974). On predicting some of the people some of the time: The search for cross-situational consistencies in behavior. *Psychological Review*, 81(6), 506-520.
- Bevan, N. (1999). Quality in use: Meeting user needs for quality. *The Journal of Systems & Software*, Elsevier.
- Boettcher, S. (1998). *The netscape intranet solution: deploying the full-service intranet*. New York: John Wiley & Sons inc.
- Bozionelos, N. (1996). Psychology of computer use: prevalence of computer anxiety in british managers and professionals. *Psychological Reports*, 78(3), 995-1002.
- Carlson, P.A. (2000). Information technology and the emergence of a worker-centered organization. *ACM Journal of Computer Documentation*, 24, 204-212.
- Chaffey, D. (2004). *E-Business and E-Commerce Management* (2e druk). Harlow: Pearson Education Limited.
- Chuan-Chuan Lin, J. & Lu, H. (2000). Towards an understanding of the behavioral intention to use a Web site. *International Journal of Information Management*, 20(3), 197-208.
- Curry, A. & Stancich, L. (2000). The intranet – An intrinsic component of strategic information management. *International Journal of Information Management*, 20, 249-268.
- Damsgaard, J. & Scheepers, R. (1999). Power, influence, and intranet implementation: A safari of South African organizations. *Information, Technology & People*, 12(4), 333-358.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13 (3), 318-339.
- Davis, F.D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International journal of man-machine studies*, 38, 475-487.

DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

Dillon, A. & Morris, M. G. (1996). User acceptance of new information technology: theories and models, in Williams, Martha E., Eds. *Annual Review of Information Science and Technology*, chapter 31, 3-32.

Duane, A. & Finnegan, P. (1998). Managing Intranet technology in an organizational context: toward a "stages of growth" model for balancing empowerment and control. *Proceedings of the twenty-first international conference on Information systems*, 242-258.

Garcia, C. (2000). *Making the horse drink: Employee acceptance of technology improves productivity*. Verkregen op 18 september 2006, van: http://advancement.uark.edu/news/NEWS_ARCHIVES/JUL_00/accept.html

Hall, D. & Mansfield, R. (1995). Relationships of age and seniority with career variables of engineers and scientists. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 201-210.

Hargie, O. & Toerish, D. (2002). *Handbook of communication audits for organisations*. Hove New York: Routledge.

Hartwick, J., & Barki, H. (1994). Explaining the role of user participation in information system use. *Management Science*, 40(4), 40-465.

Hills, M. (1996). *Intranet as Groupware*. John Wiley & Sons, Inc. New York, NY, USA.

Hu, P.J., Chau, P.Y.K., Sheng, O.R.L. & Tam, K.Y. (1999). Examining the technology acceptance model using physician acceptance of telemedicine technology. *Journal of Management Information Systems*, 16(2), 91-112.

Huizingh, E. (2004). *Inleiding SPSS 12.0 voor Windows en Data Entry*, Academic Service.

Horton, R.P., Buck, T., Waterson, P.E. & Clegg, C.W. (2001). Explaining intranet use with the technology acceptance model. *Journal of information Technology*, 16, 237-249.

Katz, M.L. & Shapiro, C. (1985). Network externalities, competition, and compatibility *The American Economic Review*, 75(3), 424-440.

Kim J. Y., Kishore R. & Sander L.G. (2005). From DQ to EQ: Understanding data quality in the context of E-business systems. *Communications of the ACM*, 48 (10), 75-81.

Koeleman, H., Delden van M., Hasselt van J.J. & Vorst van de L. (2002). *Intranet voor de communicatie-professional*. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Legris, P., Ingham, J., & Collerette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 40, 191-204.

Lehmuskallio, S. (2006). The uses, roles, and contents of intranets in multinational companies in Finland. *Journal of business and technical communications*, 20, 288-324.

Li J.P. & Kishore, R. (2006). How robust is the UTAUT instrument: a multigroup invariance analysis in the context of acceptance and use of online community weblog systems. *Proceedings of the 2006 ACM SIGMIS CPR conference on computer personnel research*:

Forty four years of computer personnel research: achievements, challenges & the future, 183-189.

Lou, H., Luo, W. & Strong, D. (2000). Perceived critical mass effect on groupware acceptance. *European journal of information systems*, 9, 91-103.

Miller, J. B. (1976). *Toward a New Psychology of Women*, Beacon Press, Boston.

Minton, H.L. & Schneider, F.W. (1980). *Differential Psychology*, Waveland Press, Prospect Heights, IL.

Nielsen, J. (2005). *Jakob Nielsen's Alertbox, May 23, 2005: The Canonical Intranet Homepage*. Verkregen op 14 september 2006, van: <http://www.useit.com/alertbox/20050523.html>

Nielsen, J. (2001). *Jakob Nielsen's Alertbox, May 13, 2001: Search: Visible and Simple*. Verkregen op 14 september 2006, van: <http://www.useit.com/alertbox/20010513.html>

Nielsen, J. (2002). *Jakob Nielsen's Alertbox, November 11, 2002: Intranet Usability: The Trillion-Dollar Question*. Verkregen op 14 september 2006, van: <http://www.useit.com/alertbox/20021111.html>

Nielsen, J. (2000). *Jakob Nielsen's Alertbox, November 26, 2000: Security & Human Factors*. Verkregen op 14 september 2006, van: <http://www.useit.com/alertbox/20001126.html>

Nielsen, J. (2004). *Jakob Nielsen's Alertbox, July 19, 2004: Card Sorting: How Many Users to Test*. Verkregen op 14 september 2006, van: <http://www.useit.com/alertbox/20040719.html>

Nielsen, J. (2003). *Jakob Nielsen's Alertbox, February 24, 2003: Employee Directory Search: Resolving Conflicting Usability Guidelines*. Verkregen op 14 september 2006, van: <http://www.useit.com/alertbox/20030224.html>

Raschen, B. (2004). Restoring intranets to health. *Business Information Review*, 21(4), 220-226.

Research & Marketing Matrix (2004). *Onderzoek naar het bereik en de waardering van de huis-aan-huiskrant*. Verkregen op 01 april 2006, van: <http://www.waanzinnigecijfers.nl>

Pijpers, R.E. A.G.M., Montfort, van K., & Heemstra F.J. (2002). Acceptatie van ICT, Theorie en een veldonderzoek onder Managers. *Bedrijfskunde*, 74(4), 76-84.

Plude, D.J. & Hoyer, W.J. (1985). Attention and Performance: Identifying and Localizing Age Deficits. *Aging and Human Performance*, 47-99.

Porter, L. (1963). Job Attitudes in Management: Perceived Importance of Needs as a Function of Job Level. *Journal of Applied Psychology* 47(2), 141-148.

Rhodes, S. R. (1983). Age-Related Differences in Work Attitudes and Behavior: A Review and Conceptual Analysis. *Psychological Bulletin*, 93(2), 328-367.

Rohlf, J. A. (1974). Theory of Interdependent Demand for a Communications Service. *The Bell Journal of Economics and Management Science*, 5(1), 16-37.

Swanborn, P.G. (1994). *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek: nieuwe editie* Boom, Meppel.

Tam, S. M. (2000). An impact factor model of intranet adoption: an exploratory and empirical research. *The journal of systems and software*, 51, 157-173.

Taylor, D.S. (2004). *Technology Acceptance: Increasing New Technology Use by Applying the Right Messages*. Verkregen op 1 september 2006, van: <http://www.allbusiness.com/human-resources/employee-development/960609-3.html>

Telleen, S.L. (1997). Intranet Organization: strategies for managing change. Verkregen op 10 augustus 2006, van: <http://www.iorg.com>

Tiggelaar, B. (2001). *Internet strategie 2.0*, Pearson Education Uitgeverij.

Tilburg, T. (2005). *Introductie op betrouwbaarheidsanalyse, factoranalyse en regressieanalyse*, Vrije Universiteit Amsterdam.

Thompson, R.L., Higgins, C.A., & Howell, J.M. (1991). Personal computing: toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*, 15 (1), 124-143.

Thompson, R. L., Higgins, C. A. & Howell, J. M. (1994). Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model. *Journal of Management Information Systems*, 11(1), 167-187.

Twijnstra Gudde (2006) *Intranet Monitor 2006*, Entopic.

Venkatesh, V. & Morris, M.G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influences and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*, 24(1), 155-131.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Visscher, J. & Wigbers M. (2003) Plan van aanpak intranet WHK.

Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W. & Papastorn, B. (2005). Factors Influencing the adoption of Thai eGovernment Websites: Information Quality and System Quality Approach, *Proceedings of the Fourth International Conference on eBusiness*, 19-20.

Windows Sharepoint Services: een locatie voor bestandsdeling en samenwerking (2004). Microsoft Corporation.

Bijlagen

I. Rapportage Intranet AD NieuwsMedia BV

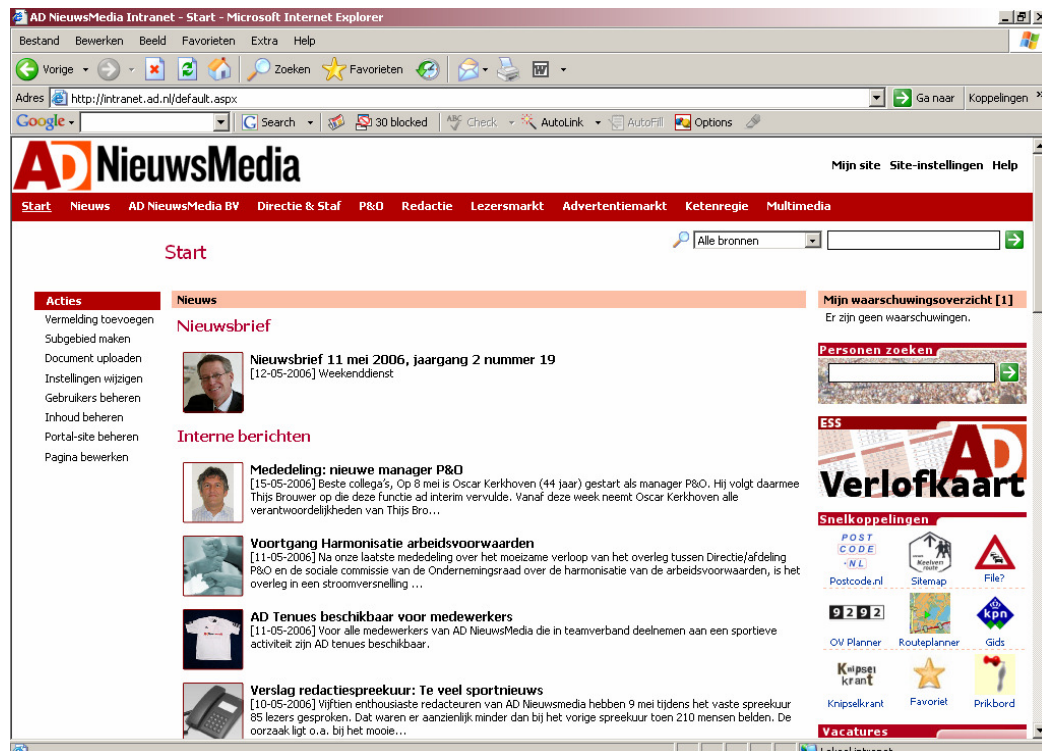
AD NieuwsMedia BV is uitgever van het AD, een van de grootste landelijke dagbladen die verschijnt onder een landelijke en zeven regionale titels. Daarnaast is AD NieuwsMedia uitgever van de vierentwintiguurs nieuwssite www.AD.nl. AD NieuwsMedia verspreidt dagelijks 582.950 (Bron: HOI Q3 2005) kranten en is de grootste dagbladuitgeverij in de Randstad. De website www.AD.nl staat, met gemiddeld 100.000 bezoekers per dag, in de top 5 van de best bezochte nieuwssites van Nederland. Dagelijks bereikt AD NieuwsMedia met haar uitgaven ruim 1,8 miljoen lezers (Bron NOM Print Monitor 2005-2).

AD NieuwsMedia BV, opgericht op 1 september 2005 en gevestigd in Rotterdam, is een multimediale uitgeverij met ruim 800 medewerkers die werken vanaf 9 locaties. AD NieuwsMedia BV is een joint venture van PCM Uitgevers en Koninklijke Wegener NV die elk een van hun werkmaatschappijen hebben ingebracht, respectievelijk Algemene Media Groep (AMG) en Utrechts Nieuwsblad/Haagsche Courant (UN/HC).

Na de oprichting van AD NieuwsMedia BV is een tijdelijk intranet opgezet. Met ingang van oktober 2005 is het huidige intranet in gebruik genomen. Het intranet maakt gebruik van het Sharepoint framework van Microsoft. Alle medewerkers in de organisatie hebben toegang tot het intranet.

Door middel van een demonstratie en een interview met Maaïke Verzendaal, communicatiemedewerker bij AD NieuwsMedia BV en medeverantwoordelijk voor de implementatie van het intranet, heb ik kunnen aanschouwen hoe het intranet in deze organisatie is ingericht.

Het hoofddoel van het intranet is informeren. Voor een aantal afdelingen wordt het intranet ook gebruikt om informatie te delen. Elke afdeling heeft min 1 contentcoördinator die verantwoordelijk is voor de content op het afdelingsgedeelte van het intranet. In totaal zijn er 20 contentcoördinatoren. Ter illustratie is hieronder een screenshot van het intranet opgenomen.



Figuur 0-1. Screenshot intranet ADNieuwsMedia.

Op het intranet worden de volgende services / functionaliteiten aangeboden:

- nieuws: bedrijfs en afdelingsnieuws;
- informatie per afdeling: algemene info per afdeling;
- smoelenboek met contactgegevens;
- verlofaanvraag: aanvraag van vrije dagen gebeurt digitaal;
- snelkoppelingen naar veelgebruikte sites (ns, postcode, routeplan, file-info, telefoonboek)
- knipselkrant: nieuws over ontwikkelingen in de media branche;
- prikbord: aanbod/verkoop site voor medewerkers;
- vacatures: interne vacatures;
- lezersaanbiedingen: ook van toepassing op personeel;
- kalender voor events: specials, speciale uitgaven, feestdagen, borrels;
- in gesprek met: een column over medewerkers in de organisatie.

Layout van de homepage van het intranet is weergegeven in figuur 11.

Het bezoekers aantal ligt gemiddeld op 660 bezoekers per dag.

Bij de introductie van het intranet zijn de volgende promotionele activiteiten ondernomen:

- countdown tellen op oude intranet;
- promo posters nieuwe intranet;
- handleiding nieuwe intranet per email toegezonden;
- reminders;

Bij de implementatie hebben zich weinig technische problemen voorgedaan.

Logo			
Start nieuws links afdelinnen		zoekfunctie site	
Navigatie verschillend per afdeling	Acties	Nieuwsbrief	Persoon zoeken
			verlofkaart
	Externe berichten	In gesprek met	Iconen links internet
			vacatures
	Interne berichten	Nieuws voor u	lezersaanbieding
			kalender

Figuur 11. Layout homepage intranet.

Het onderstaande wordt gedaan om de medewerker te motiveren intranet te gebruiken:

- emailalert: belangrijke berichten (nieuwsbrieven directie, acties, mustknow) worden aangekondigd met een emailalert;
- de knipselkrant biedt relevante informatie uit de branche;
- in gesprek met is een veelgelezen rubriek.

Op de vraag “wat zou u anders doen?” kwam het volgende naar voren:

Neem 1 medewerker aan, die zich volledig met het intranet bezig kan houden. Deze persoon kan per afdeling inventariseren, waar de behoeftes liggen en het intranet op afdelingsniveau hier op afstemmen.

Toekomst visie

Gezien de korte implementatietijd na de fusie is er voor gekozen in het huidige intranet voornamelijk gebruik te maken van de informatiediensten van Sharepoint. services als Mysite voor personalisatie en teamsites voor het delen en samenwerken worden nog niet gebruikt. Ook messenger-services zijn nog niet in gebruik. In de toekomst zullen deze functionaliteiten nader worden onderzocht voor eventuele implementatie.

De volgende services worden nog overwogen:

- archief persberichten;
- sharepoint services voor personaliseren / samenwerken;
- statistieken bedrijfsgelateerde informatie;
- informatie reporterservice, AD in het nieuws;
- in de wandelgangen: wat speelt er, een medewerker kan een vraag stellen / stelling geven. Een verantwoordelijke kan hierop reageren.
- weblog directeur;
- informatie over grote projecten.

II. Rapportage intranet Universitair Medisch Centrum

Er is afgesproken de resultaten van het interview anoniem te verwerken, daarom geen informatie over de instelling.

66 procent van de medewerkers heeft toegang tot internet.
Er zijn 300/400 redacteurs, die rechten hebben om te publiceren op intranet.

Een intranet sinds 1996, bestond uit een groep van afdelings intranetten.
Vanaf 2001 is begonnen met de implementatie CMS en overzetten van alle sites.
In 2005 ging het nieuwe intranet live.

Met elke afdeling wordt overlegt hoe de inhoud van het intranet voor de afdeling eruit moet komen te zien. In samenwerking wordt de inrichting verzorgd.

Elke afdeling krijgt terugkoppeling over bezoekersaantallen van onderwerpen op de afdelingspagina. Aan de hand hiervan kunnen aanpassingen worden gedaan.

Lessen:

1. samenstelling implementatiegroep cruciaal; (bestaat hier uit 2 technische en 2 communicatie medewerkers)
2. goede kennis van zaken: techniek, vormgeving, structuur, zoekmethodiek;
3. goede afstemming ict en communicatie;
4. ga met kleine stapjes vooruit;

Voor / tijdens en na implementatie:

Opvoeden management – commitment management – geld van het management
Lobby en leg uit aan gebruikers – commitment – enthousiasme

Veranderingsproces:

- persoonlijke benadering;
- positieve en negatieve dingen benoemen;
- uitleggen wat er gaat gebeuren;
- mensen zelf conclusies laten trekken;
- scholing gebruikers en redacteurs (verplicht);
- handleidingen en snelle support;

weerstand tegen gebruik digitale communicatie:

- voorliefde voor traditionele media;
- langzame acceptatie;
- gebruik en integratie van diverse middelen;
- semiotiek (wat betekenen icoontjes);
- cultuurverandering door decentralisatie en individualiteit;
- interactiviteit;
- multimedialiteit;
- digitale conventies;

rekening houden met weerstanden:

- uitleggen en inleven;
- baby steps;
- verantwoordelijkheid leggen waar het hoort;

vermijd valkuilen:

- te krappe begroting;
- onduidelijke projectopdracht;
- te weinig expertise;
- geen doelstelling;
- alles tegelijk doen;
- te weinig menskracht;
- geen commitment van management en gebruikers;

Reden voor bezoekers om intranet te bezoeken:

- alle protocollen staan er op;
- telefoonboek alleen via intranet beschikbaar;
- nieuws alleen via intranet beschikbaar;

Welke services worden aangeboden op het intranet:

Diensten m.b.t. interne bedrijfsvoering:

- nieuws;
- dienstroosters;
- agenda's;
- procedures;
- protocollen kwaliteitssysteem.

Extra:

- prikbord (marktplaats idee);
- inruil goederen (ruilen van meubilair tussen afdelingen);
- menukaart restaurant;
- landelijk nieuws;
- bibliotheek;
- vacatures;
- P&O;
- formulieren;

Teasers:

- polls (nadeel: verwacht wordt dat er wat gebeurt met uitslag);
- wedstrijden;
- soap over implementatie;
- top 20 bezoekresultaten.

Procedure redacteurs:

Iedereen kan een cursus aanvragen.

Cursus wordt gegeven, hierna word contact gezocht met afdelingshoofd. In overleg worden publicatierechten / workflow bepaald.

Toepassingen die zijn overwogen:

Wiki's: Er bleek geen behoefte om dit centraal te implementeren, afdelingen hebben dit decentraal geregeld.

Blogs: Voordeel wordt niet onderkend;

Content gebaseerd op profiel: niet voor gekozen, omdat gebruikers dan informatie kunnen missen.

Diensten / toepassingen voor de toekomst:

- PDA ondersteuning / integratie;
- Beheer kunstcollectie;
- Combinatie adressenboek + competentiegebieden.

Layout:

Home actueel kerntaken mensen organisatie service toepassingen		zoeken citaten
Roterende foto Indien actueel, word hier poll getoond	nad historv	Noodgevallen
		Collega zoeken
		Agenda (activiteit van de dag)
		Zie ook: (links gerelateerde onderwerpen) - - -

Navigatie:

Actueel: agenda, nieuws, nieuws dagbladen;

Kerntaken: taken UMC;

Mensen: P&O, ideeën prikbord;

Organisatie: protocollen;

Service: facilitaire dienst, vraag/aanbod;

Toepassingen snelkoppelingen naar externe applicaties;

Wanneer geklikt wordt op knop navigatie, krijg je te zien wat hier onder valt.

Activiteiten kunnen met een knop in de agenda van outlook worden gezet.

'Zie ook' links worden door de afdeling bepaald.

III. Voorbereidende interviews

De interviews hebben als doel een beeld te krijgen van de organisatie en de taken van de verschillende afdelingen. Er is globaal gevraagd naar de processen en de informatiebehoefte van de verschillende afdelingen. Verder is kort ingegaan op het intranet gebruik en behoefte. Tijdens het onderzoek zullen nog gestructureerde interviews worden afgenomen m.b.t. het gebruik van intranet en de behoefte aan intranetservices.

Afdeling:

Commercie

Naam: Frans / Olaf

1. Welke taken / bedrijfsprocessen spelen er binnen de afdeling?

Verkoop van advertenties dmv. – fax / email / telefoon / bezoek

- contact met klant
- invoeren order in citrix
 - formaat
 - klantgegevens
 - voorbeeld

2. Welke informatie is nodig om deze taken uit te voeren? Intern / extern ?

- folder
- bereikcijfers
- productinformatie
- bedrijfsinformatie ter voorbereiding
- contact met afdelingen: incasso, facturatie, marketing, operations, nationale verkoop

3. Welke manieren van communicatie worden gebruikt voor een specifieke taak?

Intern: email / telefoon

Contact met afd. orderbeheer/ redactie vaak persoonlijk

4. Wordt er gebruik gemaakt van het intranet en met welke frequentie?

Dagelijks

5. Voor welke doeleinden word het intranet gebruikt?

- Nieuws
- Telefoonnummers

6. Knelpunten / aandachtspunten Intranet?

- Informatie niet up to date (bv telefoonnummers)
- Moeilijk te vinden
- Niet gebruiksvriendelijk (eigen regio opstarten)

7. Gewenste functionaliteit nieuw intranet?

- notificatie nieuwe berichten/ bestanden via portal/email
- zoekfunctie bestanden
- salarisinfo
- delen best practices
- verjaardagen / jubilea / futters

Afdeling:

Naam: Tjet Blacquiere

Operations**1. Welke taken / bedrijfsprocessen spelen er binnen de afdeling?**

Alle processen van het binnenkomen van de advertenties tot aan de drukkerij.

Advertenties komen binnen via commercie

- Uittypen;
- Scannen;
 - |
 - orderbeheerder deelt krant in
 - opvulling met tekst redactie
 - |
 - wordt klaargezet (van elke pagina pdf)
 - |
 - sorteren en opleveren in stramien voor drukkerij

2. Welke informatie is nodig om deze taken uit te voeren? Intern / extern ?

Redactie

Commercie (advertenties/kleur/specials)

20-25 % redactioneel

3. Welke manieren van communicatie worden gebruikt voor een specifieke taak?

Diversiteit aan taken:

- voornamelijk email (advertenties in pdf)
- telefoon + bevestiging email
- persoonlijk overleg

4. Wordt er gebruik gemaakt van het intranet en met welke frequentie?

Dagelijks

5. Voor welke doeleinden word het intranet gebruikt?

- nieuws
- trackstelsel (webtracking)
- telefoonboek

6. Knelpunten / aandachtspunten Intranet?

- oude info
- leeft niet in de organisatie
- te weinig bekendheid (promotie door bv artikel whk krant)
- niet gebruikersvriendelijk (moet vaak doorklikken)
- samenwerking zit niet in de cultuur (gedwongen samenvoeging van bedrijfsonderdelen)

8. Gewenste functionaliteit nieuw intranet?

Bv:

- Kennis delen (forum, best practices) *gewenst*
- Samenwerken (versie beheer) *gewenst (nu contact met werkgroep via msn)*
- Personalisatie (eigen portal/startpagina) *gewenst*
- Notificatie (email, bericht via portal) *gewenst*
- Zelf publiceren *optie*

Afdeling:

Naam: Franklyn Veldhuis

Redactie**1. Welke taken / bedrijfsprocessen spelen er binnen de afdeling?**

Redactionele proces WHK

Inhoud wordt per week bekeken, vaak gebaseerd op evenement, aantal vaste onderdelen

Mogelijke uitbesteding aan freelancers, afhankelijk van budget/werkuren.

Eindredactie bepaald wat er wordt gepubliceerd in combinatie met commercie

2. Welke informatie is nodig om deze taken uit te voeren? Intern / extern ?

Aan de hand van advertenties Commercie worden aantal pagina's en hoeveelheid tekst bepaald.

3. Welke manieren van communicatie worden gebruikt voor een specifieke taak?

Diversiteit aan taken:

Email, bellen, persoonlijk contact.

4. Wordt er gebruik gemaakt van het intranet en met welke frequentie?

Eenmaal per 2 weken

5. Voor welke doeleinden word het intranet gebruikt?

- Wat speelt er in de regio
- Nieuws
- Telefoonnummers
- P&O

6. Knelpunten / aandachtspunten Intranet?

- Onderverdeling redactie

9. Gewenste functionaliteit nieuw intranet?

- Notificatie nieuwe berichten/files gewenste functionaliteit
- Delen van files gebeurt nu via netwerkschijf, mogelijk in toekomst via intranet.

IV. Gebruik intranet per regio

Door het aantal paginaverzoeken per regio af te zetten tegen het aantal werkplekken (werplekanalyse WHK, 2006) wordt het relatieve gebruik per regio inzichtelijk.

Tabel 0-1. Bezoek intranet per regio, periode 05-05-03 tot 22-05-06.

Domeinnaam	Aantal paginaverzoeken	Aantal pc's	Relatief aantal paginaverzoeken	Percentage
1. regio 1	649,789	96	6769	10
2. regio 2	656,322	148	4435	7
3. regio 3	1,700,166	185	9190	14
4. regio 4	253,008	46	5500	8
5. regio 5	395,779	93	4256	6
6. regio 6	3,219,108	382	8427	13
7. regio 7	685,962	135	5081	8
8. regio 8	429,329	46	9333	14
9. regio 9	625,363	84	7445	11
10. regio 10	345,709	62	5576	8

De onderstaande tabel geeft een indicatie van de relatieve respons per afdeling. Dit houdt in het percentage werknemers van een bepaalde afdeling die hebben meegedaan aan het onderzoek. Dit is puur een indicatie, gezien het verschil in fte's en nominale fte's. Verder heeft een groot aantal respondenten afdeling 'overig' aangegeven, dit is waarschijnlijk niet in alle gevallen juist.

Afdeling	fte	respons	relatief respons percentage
BIM + DIRECTIE	22	17	77
PERSONEEL & ORGANISATIE	37	16	43
FACILITAIRE DIENSTEN	19	3	16
ADMINISTRATIE & CONTROLLING	49	18	37
REDACTIE / RPO	226	59	26
MARKETING	19	11	58
OVERIG	25	32	128
COMMERCE	500	146	29
OPERATIONS	240	38	16

regio	aantal pcs	respons	relatieve respons
regio 1	96	26	27
regio 2	148	44	30
regio 3	185	65	35
regio 4	46	17	37
regio 5	93	24	26
regio 6	382	79	21
regio 7	135	29	21
regio 8	46	15	33
regio 9	84	33	39
regio 10	62	13	21

V. Theoretische onderbouwing vragenlijst

Hieronder worden de items van het UTAUT (Venkatesh et al., 2003:460) getoond die in het onderzoek van Venkatesh et al. (2003) de sterkste voorspellers van de determinanten bleken. Deze items zijn voor het overgrote deel gebruikt bij het opstellen van de vragen van het onderzoek.

Performance expectancy

- U6: I would find the system useful in my job.
- RA1: Using the system enables me to accomplish tasks more quickly.
- RA5: Using the system increases my productivity.
- OE7: If I use the system, I will increase my chances of getting a raise.

Effort expectancy

- EOU3: My interaction with the system would be clear and understandable.
- EOU5: It would be easy for me to become skillful at using the system.
- EOU6: I would find the system easy to use.
- EU4: Learning to operate the system is easy for me.

Social influence

- SN1: People who influence my behavior think that I should use the system.
- SN2: People who are important to me think that I should use the system.
- SF2: The senior management of this business has been helpful in the use of the system.
- SF4: In general, the organization has supported the use of the system.

Facilitating conditions

- PBC2: I have the resources necessary to use the system.
- PBC3: I have the knowledge necessary to use the system.
- PBC5: The system is not compatible with other systems I use.
- FC3: A specific person (or group) is available for assistance with system difficulties.

Behavioral intention to use the system

- BI1: I intend to use the system in the next <n> months.
- BI2: I predict I would use the system in the next <n> months.
- BI3: I plan to use the system in the next <n> months.

Op de volgende twee pagina's zijn de vragenlijsten opgenomen met daarbij het itemcode waarop de vraag gebaseerd is.

Vragenlijst informatie services

Prestatieverwachting items:	Gebaseerd op	toelichting
Ik vind het gebruik van nieuws en informatie op intranet nuttig voor mijn werk.	U6	
Gebruik van nieuws en informatie op intranet helpt mij om mijn taken op mijn werk sneller uit te kunnen voeren.	RA1	
Gebruik van nieuws en informatie op intranet verhoogt mijn productiviteit op het werk.	RA5	
Het gebruik van nieuws en informatie op intranet maakt het makkelijker om mijn werk te doen.	PU5	OE7 niet relevant in de context, gekozen voor item met hoogte loading na OE7.
Inspanningsverwachting items:	Gebaseerd op	toelichting
Ik vind het makkelijk te vinden wat ik zoek op intranet.	EOU2	EOU3 niet relevant in de context, gekozen voor item met hoogte loading na EOU3.
Het is makkelijk voor mij om met het intranet om te gaan.	EOU5	
Ik vind het intranet makkelijk te bedienen.	EOU6	
Het leren werken met het intranet is makkelijk voor me.	EU4	
Sociale invloed items:	Gebaseerd op	toelichting
Collega's vinden dat ik gebruik moet maken van nieuws en informatie op het intranet.	SN1	Aangepast op eis gebruikersvriendelijkheid SN2 te veel lijkend op SN1 na aanpassing, SF3 best passend
Mijn leidinggevende stimuleert het gebruik van intranet voor mijn werk.	SF3	
Het management van mijn bedrijf is ondersteunend wat betreft gebruik van nieuws en informatie op het intranet.	SF2	
In het algemeen steunt de organisatie het gebruik van intranet.	SF4	
Faciliterende omstandigheden:	Gebaseerd op	toelichting
Ik beschik over een geschikte pc die nodig is om gebruik te maken van intranet.	PBC2	PBC5 niet van toepassing in deze context
Ik heb de nodige kennis om gebruik te maken van intranet.	PBC3	
Er zijn instructies beschikbaar voor het gebruik van intranet.	FC2	
Een specifiek persoon is beschikbaar voor assistentie bij problemen met intranet.	FC3	

Vragenlijst coöperatie en interactie services

Vragen aangepast voor intentie tot gebruik van interactie en coöperatiediensten.

Prestatieverwachting items:	Gebaseerd op	toelichting
Ik vind het gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet nuttig voor mijn werk.	U6	
Gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet zal mij helpen om mijn taken op mijn werk sneller uit te kunnen voeren.	RA1	
Gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet zal mijn productiviteit op het werk verhogen.	RA5	
Gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet zal mijn werk makkelijker maken.	PU5	OE7 niet relevant in de context, gekozen voor item met hoogste loading na OE7.
Inspanningsverwachting items:	Gebaseerd op	toelichting
De wijze waarop diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet gebruikt kunnen worden lijkt me duidelijk en begrijpbaar.	EOU3	EOU3 aangepast voor gebruiksvriendelijkheid
Het zal makkelijk voor mij zijn om vaardig te worden in het gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet.	EOU5	
Het leren omgaan met diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet zal makkelijk voor me zijn.	EOU6 EU4	
Sociale invloed items:	Gebaseerd op	Toelichting
Collega's zullen vinden dat ik gebruik moet maken van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet.	SN1	Aangepast op eis gebruikersvriendelijkheid
Mijn leidinggevende zal het gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet stimuleren.	SF3	SN2 te veel lijkend op SN1 na aanpassing, SF3 best passend
Het management van mijn bedrijf zal ondersteunend zijn wat betreft het gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet.	SF2	
In het algemeen zal de organisatie het gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet steunen.	SF4	

Faciliterende omstandigheden:	Gebaseerd op	Toelichting
Ik beschik over een geschikte pc die nodig is om gebruik te maken van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet.	PBC2	
Ik heb de nodige kennis om gebruik te maken van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet.	PBC3	
Er zullen instructies beschikbaar zijn voor het gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet.	FC2	PBC5 niet van toepassing in deze context
Een specifiek persoon zal beschikbaar zijn voor assistentie bij problemen met het gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet.	FC3	
Intentie tot gebruik:	Gebaseerd op	Toelichting
Gegeven de voorbeelden die ik net heb gezien, ben ik van plan gebruik te gaan maken van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet.	B1-3	Vraag aangepast op context
Ik heb geen interesse in het gebruik van diensten m.b.t. samenwerken en communiceren via intranet omdat.....		Open vraag toegevoegd om overige barrières te achterhalen.

VI. Vragenlijst informatie-services

Onderstaand worden screenshots getoond van de vragenlijst zoals deze online is afgenomen. Als eerste word het welkomtscherm getoond, hier krijgen de respondenten een korte uitleg waarna ze in kunnen loggen. Hierna volgen de stappen 1 tot en met 10.

WEGENER huis-aan-huiskranten



In dit onderzoek wordt uw mening gevraagd over het intranet van Wegener Huis-aan-huiskranten. Het onderzoek richt zich op het gebruik van het intranet en de wensen van de medewerkers. De vragenlijst wordt in twee varianten aangeboden.

U wordt vriendelijk verzocht om alle vragen van de vragenlijst te beantwoorden, ook als u niet geheel zeker bent van uw antwoord. Probeer te gaan op uw gevoel. De resultaten van dit onderzoek zullen vertrouwelijk worden behandeld. Als u kans wilt maken op één van de 25 strandpakketten, vergeet u dan niet aan het einde van de vragenlijst uw emailadres in te vullen. Het emailadres zal niet worden gekoppeld aan de resultaten.

Geef het wachtwoord:

Starten

Stap 1 van 10

Hoe vaak bezoekt u het intranet?

- ☐ Meerdere keren per dag
- ☐ Een keer per dag
- ☐ Meerdere keren per week
- ☐ Een keer per week
- ☐ Meerdere keren per maand
- ☐ Een keer per maand
- ☐ Minder dan een keer per maand
- ☐ Niet gebruikt in de afgelopen 12 maanden

Stap 2 van 10

Kunt u aangeven hoe u de kwaliteit van de volgende items van het intranet waardeert?

	mij onbekend	zeer slecht	slecht	neutraal	goed	zeer goed
Indeling van menu's en pagina's (layout)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kleurgebruik, lettertypen, knoppen (design)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Interne nieuwsberichten van algemene aard	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Interne nieuwsberichten van de afdeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Werkprocedures en informatie eigen afdeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Discussieforum	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fotoalbum	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zoekfunctie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Links naar andere sites	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefoonboek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Foto's telefoonboek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veel gestelde vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Toelichting of een aanvulling op één of meer van de bovenstaande items:

Stap 3 van 10

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is vrij van fouten.	☐	☐	☐	☐	☐
Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is up-to-date.	☐	☐	☐	☐	☐
Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is relevant.	☐	☐	☐	☐	☐
Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is makkelijk te lezen en te begrijpen.	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie op intranet is voldoende voor het uitvoeren van mijn taken.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 4 van 10

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Het intranet werkt altijd correct.	☐	☐	☐	☐	☐
Het intranet is altijd bereikbaar (online).	☐	☐	☐	☐	☐
Het intranet is uitnodigend.	☐	☐	☐	☐	☐
Gebruik van het intranet bespaart mij tijd.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 5 van 10

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Ik vind het gebruik van nieuws en informatie op intranet nuttig voor mijn werk.	☐	☐	☐	☐	☐
Gebruik van nieuws en informatie op intranet helpt mij om mijn taken op mijn werk sneller uit te kunnen voeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Gebruik van nieuws en informatie op intranet verhoogt mijn productiviteit op het werk.	☐	☐	☐	☐	☐
Het gebruik van nieuws en informatie op intranet maakt het makkelijker om mijn werk te doen.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 6 van 10

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Ik vind het makkelijk te vinden wat ik zoek op intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is makkelijk voor mij om met het intranet om te gaan.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het intranet makkelijk te bedienen.	☐	☐	☐	☐	☐
Het leren werken met het intranet is makkelijk voor me.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 7 van 10

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Collega's vinden dat ik gebruik moet maken van nieuws en informatie op het intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn leidinggevende stimuleert het gebruik van intranet voor mijn werk.	☐	☐	☐	☐	☐
Het management van mijn bedrijf is ondersteunend wat betreft gebruik van nieuws en informatie op het intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
In het algemeen steunt de organisatie het gebruik van intranet.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 8 van 10

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Ik beschik over een geschikte pc die nodig is om gebruik te maken van intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb de nodige kennis om gebruik te maken van intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Er zijn instructies beschikbaar voor het gebruik van intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Een specifiek persoon is beschikbaar voor assistentie bij problemen met intranet.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 9 van 10

Kunt u aangeven of u de onderstaande intranetdiensten zou willen gaan gebruiken?

	zeker niet	wellicht	zeker wel
Het volgen van online-trainingen	☐	☐	☐
Zelf berichten en bestanden te publiceren op intranet	☐	☐	☐
Een eigen startpagina inrichten door beschikbare opties te selecteren	☐	☐	☐
Wiki (een website waar pagina's gezamenlijk kunnen worden bewerkt. Elke bezoeker van deze website kan de inhoud verbeteren en uitbreiden)	☐	☐	☐
Weblog (een site in dagboekstijl, waarbij de maker berichten en links plaatst van zijn interesse)	☐	☐	☐
Automatisch een berichtje wanneer er wijzigingen of nieuwe items op het intranet zijn	☐	☐	☐
Overzicht van kennis, ervaring en competenties binnen de organisatie (bij welke collega moet je zijn)	☐	☐	☐
Direct met collega's via het intranet te communiceren d.m.v chat (bv. msn)	☐	☐	☐
Zelf sites aanmaken op intranet, waarin een afgeschermd omgeving informatie en bestanden kunnen worden gedeeld	☐	☐	☐
Digitaal aanvragen en mutaties doorgeven voor bv. verlofdagen / declaraties / reserveren vergaderkamers	☐	☐	☐

Toelichting of een aanvulling op één of meer van de bovenstaande items:

Stap 10 van 10

Voor de statistieken volgen hier nog een aantal algemene vragen.

Wat is uw leeftijd?

- ☐ t/m 19
- ☐ 20-25
- ☐ 26-30
- ☐ 31-35
- ☐ 36-40
- ☐ 41-45
- ☐ 46-50
- ☐ 51-55
- ☐ 56-60
- ☐ 61 en hoger

Wat is uw geslacht?

- ☐ man
- ☐ vrouw

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- ☐ middelbare school
- ☐ LBO
- ☐ MBO
- ☐ HBO
- ☐ WO

In welke regio bent u werkzaam?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10
- ☐ nationale verkoop

Op welke afdeling bent u werkzaam?

- ☐ directie
- ☐ commercie
- ☐ redactie
- ☐ operations
- ☐ marketing
- ☐ personeel & organisatie
- ☐ finance & control
- ☐ business information management
- ☐ facilitaire dienst
- ☐ overig

pc vaardigheden:

	erg laag	laag	neutraal	hoog	erg hoog
Hoe waardeert u uw algemene computervaardigheden?	☐	☐	☐	☐	☐
Hoe waardeert u uw vaardigheden met PC-software (zoals bv. Microsoft Office)?	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u nog opmerkingen of aanvullingen?

Als u kans wilt maken op een van de 25 strandpakketten, kunt u hieronder uw emailadres invullen.

Einde enquête.

Klik op 'sluiten' om dit venster af te sluiten!!

WEGENER huis-aan-huiskranten



Hartelijke dank voor uw tijd en moeite!

De resultaten van het onderzoek zullen in augustus op intranet gepubliceerd worden.

Heeft u nog vragen of opmerkingen dan kunt u contact opnemen met Vincent van der Molen, v.vdmolen@whk.wegener.nl, 053-4842345 en b.g.g. 06-25156219.

vorige

Sluiten

VII. Vragenlijst coöperatie- & interactie-services

Onderstaand worden screenshots getoond van de vragenlijst zoals deze online is afgenomen. Als eerste word het welkomtscherm getoond, hier krijgen de respondenten een korte uitleg waarna ze in kunnen loggen. Hierna volgen de stappen 1 tot en met 11.

WEGENER huis-aan-huiskranten



In dit onderzoek wordt uw mening gevraagd over het intranet van Wegener Huis-aan-huiskranten. Het onderzoek richt zich op het gebruik van het intranet en de wensen van de medewerkers. De vragenlijst wordt in twee varianten aangeboden. De variant die u heeft gekregen richt zich voornamelijk op toekomstige diensten voor samenwerken en communiceren.

U wordt vriendelijk verzocht om alle vragen van de vragenlijst te beantwoorden, ook als u niet geheel zeker bent van uw antwoord. Probeer u af te gaan op uw gevoel. De resultaten worden anoniem verwerkt. Als u kans wilt maken op één van de 25 strandpakketten, vergeet u dan niet aan het einde van de vragenlijst uw emailadres in te vullen. Het emailadres zal niet worden gekoppeld aan de resultaten.

We beginnen met een aantal vragen over het huidige intranet. Hierna volgt een korte uitleg over nieuwe mogelijkheden van diensten m.b.t. online samenwerken en communiceren. Daarna volgen een aantal vragen, over wat u van deze diensten vindt.

Geef het wachtwoord:

Stap 1 van 11

Hoe vaak bezoekt u het intranet?

- ☐ Meerdere keren per dag
- ☐ Een keer per dag
- ☐ Meerdere keren per week
- ☐ Een keer per week
- ☐ Meerdere keren per maand
- ☐ Een keer per maand
- ☐ Minder dan een keer per maand
- ☐ Niet gebruikt in de afgelopen 12 maanden

Stap 2 van 11

Kunt u aangeven hoe u de kwaliteit van de volgende items van het intranet waardeert?

	mij onbekend	zeer slecht	slecht	neutraal	goed	zeer goed
Indeling van menu's en pagina's (layout)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kleurgebruik, lettertypen, knoppen (design)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Interne nieuwsberichten van algemene aard	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Interne nieuwsberichten van de afdeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Werkprocedures en informatie eigen afdeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Discussieforum	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fotoalbum	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zoekfunctie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Links naar andere sites	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefoonboek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Foto's telefoonboek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veel gestelde vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Toelichting of een aanvulling op één of meer van de bovenstaande items:

Stap 3 van 11

Hieronder en op de volgende pagina's wordt een korte beschrijving gegeven van toekomstige diensten voor samenwerken en communiceren via intranet. Er worden 3 toepassingen beschreven. Daarna volgen een aantal vragen over deze toepassingen.

Gestructureerd delen en samenwerken aan documenten

Bestanden die u nu deelt via het netwerk (zoals de X / S / P – schijf) of via de email, kunt u in de toekomst gaan delen via intranetsites. Het wordt mogelijk om direct vanuit b.v. Word of Excel uw documenten op een intranetsite te plaatsen. Automatisch wordt vastgelegd wie een document heeft geplaatst en wanneer dit is gedaan. Verder is het mogelijk aan te geven wie toegang heeft tot een document.

Belangrijkste voordelen van deze nieuwe manier van werken:

- u werkt altijd met de juiste en meest recente versie van een document;
- u ziet wie documenten heeft aangepast en welke wijzigingen er zijn gemaakt;
- u kunt zien of een bestand in gebruik is en wie eraan werkt;
- u kunt op de hoogte worden gehouden wanneer een document is gewijzigd d.m.v. een berichtje;
- u kunt bepalen wie toegang heeft tot een bepaald document.

Belangrijkste nadelen van deze nieuwe manier van werken:

- er wordt meer van u geregistreerd;
- het vereist een nieuwe manier van werken.

Stap 3 van 11

Kunt u aangeven wat voor u het grootste voordeel is? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ werken met de juiste en meest recente versie van een document
- ☐ zien wie documenten heeft aangepast en welke wijzigingen er zijn gemaakt
- ☐ zien of een bestand in gebruik is en wie eraan werkt
- ☐ berichtgeving van wijzigingen
- ☐ zelf bepalen wie toegang heeft tot een bepaald document
- ☐ geen van bovenstaande antwoorden

Kunt u aangeven wat voor u het grootste nadeel is?

- ☐ er wordt meer van mij geregistreerd
- ☐ het vereist een nieuwe manier van werken
- ☐ geen van bovenstaande antwoorden

Kunt u aangeven of u deze dienst in de toekomst wilt gaan gebruiken.

- ☐ zeker niet
- ☐ wellicht
- ☐ zeker wel

Indien gewenst, kunt u uw keuze toelichten:

Stap 4 van 11

Online gezamenlijke plannen van activiteiten

Afspraken met collega's die u via telefoon of email regelt kunt u in de toekomst via Outlook of intranetsites inplannen. Afspraken en taken die worden gepland in Outlook worden dan automatisch op het intranet gepubliceerd en zijn voor alle deelnemers inzichtelijk. Deelnemers kunnen taken met deadlines, mijlpalen en prioriteiten definiëren en daarbij aangeven wie van de groep de taak dient uit te voeren. U kunt zelf aangeven welke collega's toegang hebben tot uw afspraken en taken. Een aantal van deze functies zijn momenteel al via outlook beschikbaar, deze zullen in de toekomst verder worden uitgebreid.

Belangrijkste voordelen van deze nieuwe manier van werken:

- simpel gezamenlijke afspraken plannen (b.v. vergaderingen), door inzichtelijkheid in beschikbaarheid van collega's;
- locaties boeken, zoals bv vergaderruimten.
- automatisch uitnodigingen voor een afspraak en afspraakherinneringen versturen;
- duidelijkheid in verdeling, verantwoordelijkheid en status van taken;

Belangrijkste nadelen van deze nieuwe manier van werken:

- er wordt meer van u geregistreerd;
- vereist een nieuwe manier van werken.

Stap 4 van 11

Kunt u aangeven wat voor u het grootste voordeel is? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ simpel gezamenlijke afspraken plannen
- ☐ locaties boeken, zoals bv vergaderruimten
- ☐ automatische uitnodigingen
- ☐ duidelijkheid in verdeling, verantwoordelijkheid en status van taken
- ☐ geen van bovenstaande antwoorden

Kunt u aangeven wat voor u het grootste nadeel is?

- ☐ er word meer van mij geregistreerd
- ☐ vereist een nieuwe manier van werken
- ☐ geen van bovenstaande antwoorden

Kunt u aangeven of u deze dienst in de toekomst wilt gaan gebruiken.

- ☐ zeker niet
- ☐ wellicht
- ☐ zeker wel

Indien gewenst, kunt u uw keuze toelichten:

Stap 5 van 11

Directe communicatie via intranet

Wanneer u snel iets wilt overleggen met een collega, pakt u de telefoon, stuurt u een email of gaat bij uw collega langs. Nieuwe toepassingen voor intranet maken het mogelijk snel en simpel via intranet met elkaar te communiceren. Door middel van chattoepassingen (zoals b.v. MSN) kunnen er tekstberichtjes worden uitgewisseld met collega's. Omdat direct te zien is wanneer iemand on-line komt, is het een stuk directer dan e-mail, en omdat de persoon "aan de andere kant" kan bepalen of hij reageert is het minder storend dan telefoon.

Voordelen:

- snelheid van communiceren;
- laagdrempelig;
- simpel met meerde mensen tegelijk online gesprekken voeren;

Nadelen:

- je wordt mogelijk vaker gestoord in je normale werkzaamheden;
- vereist een nieuwe manier van werken.

Stap 5 van 11

Kunt u aangeven wat voor u het grootste voordeel is? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ snelheid van communiceren
- ☐ laagdrempelig
- ☐ simpel met meerde mensen tegelijk online gesprekken voeren
- ☐ geen van bovenstaande antwoorden

Kunt u aangeven wat voor u het grootste nadeel is?

- ☐ mogelijk vaker onderbroken
- ☐ vereist een nieuwe manier van werken
- ☐ geen van bovenstaande antwoorden

Kunt u aangeven of u deze dienst in de toekomst wilt gaan gebruiken.

- ☐ zeker niet
- ☐ wellicht
- ☐ zeker wel

Indien gewenst, kunt u uw keuze toelichten:

Stap 6 van 11

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Ik vind samenwerken en communiceren via intranet nuttig voor mijn werk.	☐	☐	☐	☐	☐
Samenwerken en communiceren via intranet zal mij helpen om mijn taken op mijn werk sneller uit te kunnen voeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Samenwerken en communiceren via intranet zal mijn productiviteit op het werk verhogen.	☐	☐	☐	☐	☐
Samenwerken en communiceren via intranet zal mijn werk makkelijker maken.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 7 van 11

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Ik denk dat het simpel is om met de nieuwe intranet mogelijkheden te doen wat ik wil doen.	☐	☐	☐	☐	☐
De wijze waarop samenwerken en communiceren via intranet gebruikt kan worden lijkt me duidelijk en begrijpbaar.	☐	☐	☐	☐	☐
Het zal makkelijk voor mij zijn om vaardig te worden in het samenwerken en communiceren via intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Het leren omgaan met samenwerken en communiceren via intranet zal makkelijk voor me zijn.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 8 van 11

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
In het algemeen zal de organisatie samenwerken en communiceren via intranet steunen.	☐	☐	☐	☐	☐
Collega's zullen vinden dat ik moet samenwerken en communiceren via intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn leidinggevende zal samenwerken en communiceren via intranet stimuleren.	☐	☐	☐	☐	☐
Het management van mijn bedrijf zal ondersteunend zijn wat betreft samenwerken en communiceren via intranet.	☐	☐	☐	☐	☐

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Alleen wanneer een groot deel van mijn collega's samenwerkt en communiceert via intranet zullen de diensten nuttig zijn.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 9 van 11

Geef uw mening over de volgende stellingen:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Mijn pc is geschikt om samen te werken en te communiceren via intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb de nodige kennis om samen te werken en te communiceren via intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Er zullen instructies beschikbaar zijn voor samenwerken en communiceren via intranet.	☐	☐	☐	☐	☐
Een specifiek persoon zal beschikbaar zijn voor assistentie bij problemen met samenwerken en communiceren via intranet.	☐	☐	☐	☐	☐

Stap 10 van 11

Kunt u aangeven of u de onderstaande intranetdiensten zou willen gaan gebruiken?

	zeker niet	weilicht	zeker wel
Het volgen van online-trainingen	☐	☐	☐
Zelf berichten en bestanden te publiceren op intranet	☐	☐	☐
Een eigen startpagina inrichten door beschikbare opties te selecteren	☐	☐	☐
Wiki (een website waar pagina's gezamenlijk kunnen worden bewerkt. Elke bezoeker van deze website kan de inhoud verbeteren en uitbreiden)	☐	☐	☐
Weblog (een site in dagboekstijl, waarbij de maker berichten en links plaatst van zijn interesse)	☐	☐	☐
Automatisch een berichtje wanneer er wijzigingen of nieuwe items op het intranet zijn	☐	☐	☐
Overzicht van kennis, ervaring en competenties binnen de organisatie (bij welke collega moet je zijn)	☐	☐	☐
Zelf sites aanmaken op intranet, waarin een afgeschermd omgeving informatie en bestanden kunnen worden gedeeld	☐	☐	☐
Digitaal aanvragen en mutaties doorgeven voor bv. verlofdagen / declaraties / reserveren vergaderkamers	☐	☐	☐

Toelichting of een aanvulling op één of meer van de bovenstaande items:

Stap 11 van 11

Voor de statistieken volgen nu nog enkele algemene vragen:

Wat is uw leeftijd?

- ☐ t/m 19
- ☐ 20-25
- ☐ 26-30
- ☐ 31-35
- ☐ 36-40
- ☐ 41-45
- ☐ 46-50
- ☐ 51-55
- ☐ 56-60
- ☐ 61 en hoger

Wat is uw geslacht?

- ☐ man
- ☐ vrouw

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- ☐ middelbare school
- ☐ LBO
- ☐ MBO
- ☐ HBO
- ☐ WO

In welke regio bent u werkzaam?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10
- ☐ nationale verkoop

Op welke afdeling bent u werkzaam?

- ☐ directie
- ☐ commercie
- ☐ redactie
- ☐ operations
- ☐ marketing
- ☐ personeel & organisatie
- ☐ finance & control
- ☐ business information management
- ☐ facilitaire dienst
- ☐ overig

pc vaardigheden:

	erg laag	laag	neutraal	hoog	erg hoog
hoe waardeert u uw algemene computervaardigheden	☐	☐	☐	☐	☐
hoe waardeert u uw vaardigheden met PC-software (zoals bv. Microsoft Office)?	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u nog opmerkingen of aanvullingen?

Als u kans wilt maken op een van de 25 strandpakketten, kunt u hieronder uw emailadres invullen.

Einde enquête.

Klik op 'sluiten' om dit venster af te sluiten!!

WEGENER huis-aan-huiskranten



Hartelijke dank voor uw tijd en moeite!

De resultaten van het onderzoek zullen in augustus op intranet gepubliceerd worden.

Heeft u nog vragen of opmerkingen dan kunt u contact opnemen met Vincent van der Molen, v.vdmolen@whk.wegener.nl, 053-4842345 en b.g.g. 06-25156219.

[vorige](#)

[Sluiten](#)

VIII. Uitnodigingsemail

Hieronder is de uitnodigingsemail weergegeven die aan alle medewerkers is verstuurd.

WEGENER huis-aan-huiskranten

Aan alle WHK-ers,

Het intranet wordt een steeds belangrijker medium voor interne communicatie. Wegener Huis-aan-huiskranten is zich hier terdege van bewust en zal in de nabije toekomst een nieuw intranet ontwikkelen met nog meer mogelijkheden. Te denken valt aan online samenwerken, gestructureerd documenten delen en een gezamenlijke kennisdatabase.

Uw wensen alsmede uw huidig intranetgebruik leveren bij de ontwikkeling van een nieuw intranet belangrijke informatie op. Daarom vragen wij u deel te nemen aan het intranetonderzoek dat - op verzoek van WHK - is opgesteld door Vincent van der Molen, afstudeerder aan de opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente.

Op basis van de resultaten van het onderzoek worden aanbevelingen gedaan voor de inrichting van het nieuwe intranet. Het invullen van de vragenlijst zal maximaal 10 minuten in beslag nemen. Bovendien maakt u kans op één van de 25 strandpakketten.

Wij nodigen u hierbij dus graag uit om de vragen te beantwoorden op:

www.whk-intranetonderzoek.nl
TOEGANGSCODE: **welkom**

U kunt tot uiterlijk 12 juli deelnemen aan het onderzoek. Indien u geen internetverbinding op uw werkplek heeft, is het wellicht mogelijk thuis deel te nemen aan het onderzoek.

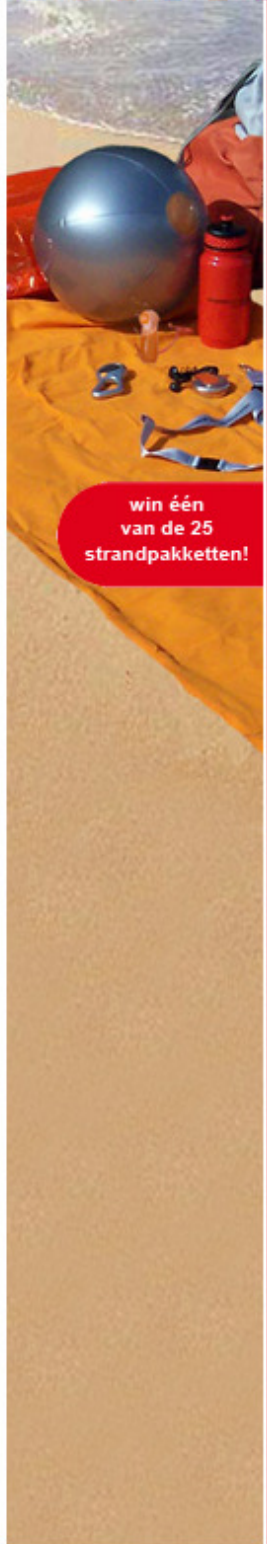
Verdere instructies vindt u in de vragenlijst zelf. Al uw antwoorden worden anoniem verwerkt. De resultaten van het onderzoek worden in de maand augustus gepubliceerd op intranet. Voor vragen en opmerkingen kunt u contact opnemen met Vincent van der Molen, v.vdmolen@whk.wegener.nl, 053-4842345 en b.g.g. 06-25156219.

Alvast heel hartelijk bedankt voor uw tijd en moeite.

Met vriendelijke groet,

André Kooij (hoofd Marketing)
Eilko Bronsema (Business Information Manager)

Wegener Huis-aan-huiskranten BV
Marketing
Getfertsingel 41, 7513 GA Enschede
Postbus 692, 7500 AR Enschede
T (053) 484 22 34
F (053) 430 77 90
v.vdmolen@whk.wegener.nl
www.wegenerhuisaanhuiskranten.nl



win één
van de 25
strandpakketten!

IX. Cijfers onderzoeksresultaten

Huidige gebruik

De resultaten van de twee vragenlijsten zijn gecombineerd en weergegeven in procenten.

	<i>mij onbekend</i>	<i>zeer slecht</i>	<i>slecht</i>	<i>neutraal</i>	<i>goed</i>	<i>zeer goed</i>
Indeling van menu's en pagina's (layout)	2	1	6	36	54	1
Kleurgebruik, lettertypen, knoppen (design)	1	1	4	33	60	1
Interne nieuwsberichten van algemene aard	2	0	5	34	57	2
Interne nieuwsberichten m.b.t. de afdeling / regio	6	4	17	43	29	1
Werkprocedures en informatie eigen afdeling	5	3	20	41	29	1
Discussieforum	34	5	12	42	7	0
Fotoalbum	11	2	10	40	36	1
Zoekfunctie	11	2	16	34	34	3
Links naar andere sites	13	1	9	40	35	2
Telefoonboek	4	4	12	25	50	5
Foto's telefoonboek	14	6	23	40	16	1
Veel gestelde vragen	20	3	6	52	18	1

Gebruik nieuwe services

	zeker niet	wellicht	zeker wel
Het volgen van online-trainingen	13	63	25
Zelf berichten en bestanden te publiceren op intranet	23	55	23
Een eigen startpagina inrichten door beschikbare opties te selecteren	31	51	18
Wiki (een website waar pagina's gezamenlijk kunnen worden bewerkt.)	30	57	13
Weblog (een site in dagboekstijl, waarbij de maker berichten en links plaatst van zijn interesse)	46	47	7
Automatisch een berichtje wanneer er wijzigingen of nieuwe items op het intranet zijn	11	45	44
Overzicht van kennis, ervaring en competenties binnen de organisatie (bij welke collega moet je zijn)	6	37	57
Direct met collega's via het intranet te communiceren d.m.v chat (bv. msn)	37	37	26
Zelf sites aanmaken op intranet, waarin een afgeschermd omgeving informatie en bestanden kunnen worden gedeeld	36	47	17
Digitaal aanvragen en mutaties doorgeven voor bv. verlofdagen / declaraties / reserveren vergaderkamers	10	41	49

betrouwbaarheidsanalyse voor factoranalyse

	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	alpha
informatiekwiteit			0,83
Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is vrij van fouten.	0,573258746	0,811045576	
Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is up-to-date.	0,647029256	0,790054844	
Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is relevant.	0,623851119	0,797627196	
Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is makkelijk te lezen en te begrijpen.	0,700498273	0,773935376	
De informatie op intranet is voldoende voor het uitvoeren van mijn taken.	0,608448501	0,804519627	
systeemkwiteit			0,696
Het intranet werkt altijd correct.	0,634297565	0,530502477	
Het intranet is altijd bereikbaar (online).	0,466853619	0,641979039	
Het intranet is uitnodigend.	0,458744145	0,644965843	
Gebruik van het intranet bespaart mij tijd.	0,374879044	0,694478398	
prestatie verwachting			0,863
Ik vind het gebruik van nieuws en informatie op intranet nuttig voor mijn werk.	0,546457199	0,886465569	
Gebruik van nieuws en informatie op intranet helpt mij om mijn taken op mijn werk sneller uit te kunnen voeren.	0,792628433	0,789216237	
Gebruik van nieuws en informatie op intranet verhoogt mijn productiviteit op het werk.	0,72689739	0,817988446	
Het gebruik van nieuws en informatie op intranet maakt het makkelijker om mijn werk te doen.	0,784651489	0,793295068	
inspanningsverwachting			0,857
Ik vind het makkelijk te vinden wat ik zoek op intranet.	0,595321582	0,875463283	
Het is makkelijk voor mij om met het intranet om te gaan.	0,687909445	0,825770392	
Ik vind het intranet makkelijk te bedienen.	0,828534104	0,764072508	
Het leren werken met het intranet is makkelijk voor me.	0,734337149	0,806194943	
sociale invloed			0,815
Collega's vinden dat ik gebruik moet maken van nieuws en informatie op het intranet.	0,434280162	0,86156962	
Mijn leidinggevende stimuleert het gebruik van intranet voor mijn werk.	0,704555239	0,732167878	
Het management van mijn bedrijf is ondersteunend wat betreft gebruik van nieuws en informatie op het intranet.	0,745726084	0,714919844	
In het algemeen steunt de organisatie het gebruik van intranet.	0,683519595	0,745550937	
faciliterende omstandigheden			0,566
Ik beschik over een geschikte pc die nodig is om gebruik te maken van intranet.	0,36858921	0,487083654	
Ik heb de nodige kennis om gebruik te maken van intranet.	0,342517236	0,505826373	
Er zijn instructies beschikbaar voor het gebruik van intranet.	0,436431897	0,428591516	
Een specifiek persoon is beschikbaar voor assistentie bij problemen met intranet.	0,280199772	0,549722619	

X. Gebruik per gebruikersgroep

Per gebruikersgroep is de verdeling opgenomen in percentages.

leeftijd

Leeftijd	meerder e keren per dag	een keer per dag	meerder e keren per week	een keer per week	meerder e keren per maand	een keer per maand	minder dan een keer per maand	niet gebruikt de afgelopen 12 maanden	Totaal in %	Totaal waarne mingen
t/m 19	67	0	17	17	0	0	0	0	100	6
20-25	25	38	19	19	0	0	0	0	100	16
26-30	31	26	26	5	10	2	0	0	100	42
31-35	49	14	19	7	2	9	0	0	100	43
36-40	38	8	27	13	15	0	0	0	100	48
41-45	44	23	17	4	8	2	0	2	100	52
46-50	26	19	36	4	6	4	2	2	100	47
51-55	31	22	22	14	6	0	2	2	100	49
56-60	36	25	22	17	0	0	0	0	100	36
61 en hoger	40	0	60	0	0	0	0	0	100	5
Totaal									100	344

geslacht

Geslacht	meerder e keren per dag	een keer per dag	meerder e keren per week	een keer per week	meerder e keren per maand	een keer per maand	minder dan een keer per maand	niet gebruikt de afgelopen 12 maanden	totaal in %	totaal waarne mingen
man	36	23	21	8	8	3	0	2	100	195
vrouw	37	16	29	11	5	1	1	0	100	147
Total									100	343

regio

regio	meerder keren dag	een keren per dag	meerder e keren per week	een keren per week	meerder e keren per maand	een keren per maand	minder dan een keer per maand	niet gebruikt in de afgelopen 12 maanden	Totaal %	Totaal waarne mingen
regio 1	50	8	23	4	8	8	0	0	100	26
regio 2	30	30	18	14	5	2	2	0	100	44
regio 3	35	17	26	7	11	0	2	2	100	54
regio 4	18	18	29	12	18	6	0	0	100	17
regio 5	38	29	13	17	4	0	0	0	100	24
regio 6	50	21	21	3	4	1	0	1	100	78
regio 7	21	21	38	14	7	0	0	0	100	29
regio 8	33	13	40	13	0	0	0	0	100	15
regio 9	34	22	25	13	6	0	0	0	100	32
regio 10	23	23	38	8	0	0	0	8	100	13
ationale verkoop	36	0	18	18	9	18	0	0	100	11

343

Afdelingen

afdeling	meerde re keren per dag	een keer per dag	meerd ere keren per week	een keer per week	meerd ere keren per maand	een keer per maand	minder dan een keer per maand	niet gebruikt in de afgelo- pen 12 maande n	totaal %	totaal waarneming en
directie	42	25	0	8	8	8	0	8	100	12
commercie	32	18	27	10	9	3	1	0	100	146
redactie	25	29	31	8	3	3	0	0	100	59
operations	45	29	24	3	0	0	0	0	100	38
marketing	80	0	10	10	0	0	0	0	100	10
personeel & organisatie	69	13	13	0	0	0	0	6	100	16
finance & control	56	6	22	6	11	0	0	0	100	18
business information managem ent	60	20	0	20	0	0	0	0	100	5
facilitaire dienst	33	0	0	33	0	0	0	33	100	3
overig	23	16	32	13	13	0	3	0	100	31
										338

XI. Factor- en betrouwbaarheids-analyse informatie-services

Informatiekwaliteit

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items van dit construct heeft als uitkomst $\alpha = 0,830$. Het blijkt dat de uitkomst niet verhoogd kan worden door het verwijderen van één van de items. De factoranalyse wijst uit dat alle items samenhangen en hetzelfde meten. De door de items verklaarde variantie bedraagt 59,9%. Het onderstaande tabel geeft de items van het construct informatiekwaliteit weer.

Items informatiekwaliteit

Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is vrij van fouten.

Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is up-to-date.

Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is relevant.

Nieuws en informatie gepubliceerd op het intranet is makkelijk te lezen en te begrijpen.

De informatie op intranet is voldoende voor het uitvoeren van mijn taken.

Systeemkwaliteit

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha=0,693$. Het blijkt dat de uitkomst niet verhoogd kan worden door het verwijderen van één van de items. Uit de factoranalyse blijkt dat de items verdeelt zijn over twee factoren. We verwijderen de laatste 2 items omdat deze het minst passen bij het construct systeemkwaliteit. De overgebleven items verklaren 83,8% van de variantie. De betrouwbaarheidsanalyse geeft nu als uitkomst $\alpha = 0,805$. In de onderstaande tabel worden de items weergegeven voor het construct systeemkwaliteit.

Items systeemkwaliteit

Het intranet werkt altijd correct.

Het intranet is altijd bereikbaar (online).

Prestatieverwachting

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha = 0,860$. Het blijkt dat de uitkomst niet verhoogd kan worden door het verwijderen van één van de items. De factoranalyse wijst uit dat alle items samenhangen en hetzelfde meten. De door de items verklaarde variantie bedraagt 70,6%. Het onderstaande tabel geeft de items van het construct prestatieverwachting weer.

Items prestatieverwachting

Ik vind het gebruik van nieuws en informatie op intranet nuttig voor mijn werk.

Gebruik van nieuws en informatie op intranet helpt mij om mijn taken op mijn werk sneller uit te kunnen voeren.

Gebruik van nieuws en informatie op intranet verhoogt mijn productiviteit op het werk.

Het gebruik van nieuws en informatie op intranet maakt het makkelijker om mijn werk te doen.

Inspanningsverwachting

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha = 0,853$. De uitkomst is voldoende hoog en er hoeven geen items verwijderd te worden. De factoranalyse wijst uit dat alle items samenhangen en hetzelfde meten. De door de items verklaarde variantie bedraagt 70,9%. De onderstaande tabel geeft de items van het construct inspanningsverwachting weer.

Items inspanningsverwachting

Ik vind het makkelijk te vinden wat ik zoek op intranet.
Het is makkelijk voor mij om met het intranet om te gaan.
Ik vind het intranet makkelijk te bedienen.
Het leren werken met het intranet is makkelijk voor me.

Sociale invloed

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha = 0,815$. De uitkomst is voldoende hoog en er hoeven geen items verwijderd te worden. De factoranalyse wijst uit dat alle items samenhangen en hetzelfde meten. De door de items verklaarde variantie bedraagt 65,7%. De onderstaande tabel geeft de items van het construct sociale invloed weer.

Items sociale invloed

Collega's vinden dat ik gebruik moet maken van nieuws en informatie op het intranet.
Mijn leidinggevende stimuleert het gebruik van intranet voor mijn werk.
Het management van mijn bedrijf is ondersteunend wat betreft gebruik van nieuws en informatie op het intranet.
In het algemeen steunt de organisatie het gebruik van intranet.

Faciliterende omstandigheden

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha = 0,562$. Het blijkt dat de uitkomst niet verhoogd kan worden door het verwijderen van één van de items. Uit de factoranalyse blijkt dat de items verdeelt zijn over twee factoren. We verwijderen de laatste 2 items omdat deze het minst samenhangen. Hierdoor blijven er 2 items over. De overgebleven items verklaren 72,9% van de variantie. De betrouwbaarheidsanalyse geeft voor deze items $\alpha = 0,597$. De betrouwbaarheidsscore is niet optimaal, maar de hoge variantie verklaring maak het een acceptabele factor. De onderstaande tabel geeft de items van het construct faciliterende omstandigheden weer.

Items faciliterende omstandigheden

Ik beschik over een geschikte pc die nodig is om gebruik te maken van intranet.
Ik heb de nodige kennis om gebruik te maken van intranet.

XII. Factor- en betrouwbaarheids-analyse coöperatie- & interactie-services

prestatieverwachting

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha = 0,887$. Het blijkt dat de uitkomst niet verhoogd kan worden door het verwijderen van één van de items. De factoranalyse wijst uit dat alle items samenhangen en hetzelfde meten. De door de items verklaarde variantie bedraagt 74,7%. De onderstaande tabel geeft de items van het construct prestatieverwachting weer.

Ik vind samenwerken en communiceren via intranet nuttig voor mijn werk.
Samenwerken en communiceren via intranet zal mij helpen om mijn taken op mijn werk sneller uit te kunnen voeren.
Samenwerken en communiceren via intranet zal mijn productiviteit op het werk verhogen.
Samenwerken en communiceren via intranet zal mijn werk makkelijker maken.

Inspanningsverwachting

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha = 0,870$. Het blijkt dat de uitkomst niet verhoogd kan worden door het verwijderen van één van de items. De factoranalyse wijst uit dat alle items samenhangen en hetzelfde meten. De door de items verklaarde variantie bedraagt 72%. De onderstaande tabel geeft de items van het construct inspanningsverwachting weer.

Ik denk dat het simpel is om met de nieuwe intranet mogelijkheden te doen wat ik wil doen.
De wijze waarop samenwerken en communiceren via intranet gebruikt kan worden lijkt me duidelijk en begrijpbaar.
Het zal makkelijk voor mij zijn om vaardig te worden in het samenwerken en communiceren via intranet.
Het leren omgaan met samenwerken en communiceren via intranet zal makkelijk voor me zijn.

Sociale invloed

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha = 0,727$. Het blijkt dat de betrouwbaarheid verhoogd kan worden door het verwijderen van het eerste item. Dit levert een betrouwbaarheidsfactor op van $\alpha = 0,823$. De factoranalyse wijst uit dat alle items samenhangen en hetzelfde meten. De door de items verklaarde variantie bedraagt 74,4%. De onderstaande tabel geeft de items van het construct sociale invloed weer.

Mijn leidinggevende zal samenwerken en communiceren via intranet stimuleren.
Het management van mijn bedrijf zal ondersteunend zijn wat betreft samenwerken en communiceren via intranet.
In het algemeen zal de organisatie samenwerken en communiceren via intranet steunen.

Faciliterende omstandigheden

Een betrouwbaarheidsanalyse van alle items binnen dit construct geeft als uitkomst $\alpha = 0,533$. Het blijkt dat de betrouwbaarheid verhoogd kan worden door het verwijderen van het eerste item. Dit levert een betrouwbaarheidsfactor op van $\alpha = 0,577$. De door de items

verklaarde variantie bedraagt 57,7%. De onderstaande tabel geeft de items van het construct faciliterende omstandigheden weer.

Ik heb de nodige kennis om samen te werken en te communiceren via intranet.

Er zullen instructies beschikbaar zijn voor samenwerken en communiceren via intranet.

Een specifiek persoon zal beschikbaar zijn voor assistentie bij problemen met samenwerken en communiceren via intranet.

XIII. Correlatieanalyse informatie-services

Voor de correlaties van leeftijd en opleiding met de overige variabelen is gebruik gemaakt van Spearmans Rho. Voor de overige variabelen is de Pearson coefficient gebruikt.

	Intranet Gebruik	leeftijd	opleiding	Informatie kwaliteit	Systeem kwaliteit	Prestatie verwachting
intranetgebruik	1					0,372
leeftijd		1	-0,313			
opleiding		-0,313	1			-0,150
informatiekwaliteit				1	0,421	0,297
systeemkwaliteit				0,421	1	0,187
prestatieverwachting	0,372		-0,168	0,297	0,187	1
inspanningsverwachting	0,207		-0,155	0,464	0,318	0,447
sociale_invloed	0,209		-0,152	0,265	0,163	0,451
facilitaire_condities	0,303			0,252	0,287	0,214
computer_ervaring		-0,258	0,203			
waardering_huidig		0,190	-0,168			0,147
intentie_nieuw						
** 0,01						
* 0,05						

	inspan ningsv erwach ting	Sociale invloed	Facilitaire condities	Computer ervaring	Waardering huidig	Intentie nieuw
intranetgebruik	0,207	0,209	0,303			
leeftijd				-0,258	0,190	
opleiding	-0,152			0,203	-0,168	
informatiekwaliteit	0,464	0,265	0,252			
systeemkwaliteit	0,318	0,163	0,287			
prestatieverwachting	0,447	0,451	0,214		0,147	
inspanningsverwachting	1	0,271	0,406		0,284	
sociale_invloed	0,271	1			0,171	
facilitaire_condities	0,406		1			
computer_ervaring				1		0,262
waardering_huidig	0,284	0,171			1	
intentie_nieuw				0,262		1
** 0,01						
* 0,05						

XIV. Correlatieanalyse Coöperatie- services & interactie-services

	leeftijd	opleiding	kritische massa	prestatieverwachting	inspanningsverwachting
leeftijd	1	-0,189			
opleiding		1			0,202
kritische massa			1		
prestatieverwachting				1	0,430
inspanningsverwachting	-0,238	0,202		0,430	1
sociale_invloed				0,319	0,281
faciliterende_con	-0,132			0,208	0,367
computer_ervaring	-0,227	0,204		0,201	0,325
waardering_huidig		-0,193			
intentie_totaal				0,523	0,525
* 0.05					
** 0.01					

	sociale_invloed	faciliterende_con	computer_ervaring	waardering_huidig	intentie_totaal
leeftijd			-0,227		
opleiding			0,204	-0,193	
kritische massa					
prestatieverwachting	0,319	0,208	0,201		0,523
inspanningsverwachting	0,281	0,367	0,325		0,525
sociale_invloed	1	0,439			0,315
faciliterende_con	0,439	1	0,222		0,297
computer_ervaring		0,222	1		
waardering_huidig				1	
intentie_totaal	0,315	0,297			1
* 0.05					
** 0.01					