

# Intranet als effectief communicatieplatform binnen ECN – what does it take?

## **Bijlagen onderzoeksverslag Tanja Sneekes**

Studentnummer 4113411

Universiteit Utrecht

Master Communicatie- en Organiseringswetenschappen

Begeleider: Frank Jansen

Tweede beoordelaar: Leo Lentz

Stagebegeleider: Sandra van Breugel-Bredewout

Periode: september 2014 – januari 2015



## Inhoudsopgave

Bijlage A. Semigestructureerde vragenlijst interne interviews .....	3
Bijlage B. Organigram van ECN .....	5
Bijlage C. Vragenlijst Enquête .....	6
Bijlage D. Eerste oproep via de mail.....	21
Bijlage E. Een herinneringsbericht voor de weekmail.....	22
Bijlage F. Laatste oproepbericht voor de weekmail.....	24
Bijlage G. Introductie enquête .....	26
Bijlage H. Berichtenweergave Weekmail.....	27
Bijlage I. Resultaten enquête .....	28
Bijlage J. Vragenlijst externe interviews .....	46
Bijlage K. Volledige uitwerking interviews externen.....	48

## **Bijlage A. Semigestructureerde vragenlijst interne interviews**

### Algemene vragen

Wat is je functie?

Hoelang ben je al werkzaam voor ECN?

(evt) leeftijdscategorie

Afdeling/unit

### Zender + gebruiker: Communicatiestromen intern

Met wie communiceer je veel? (met welke afdelingen, personen) en waarover

Welke communicatiekanalen gebruik je daarvoor? (mail, telefoon, intranet, internet, persoonlijk, anders)

Ben je hier tevreden over? En waarom wel/niet

Heb je het gevoel dat je **te** veel informatie krijgt via een bepaald medium?

Ben je dan alleen geïnteresseerd in wat voor jou belangrijk is (of organisatiebreed, zou je meer over projecten willen weten? Meer op de hoogte willen blijven van andere units?)

### Huidig intranet

Waar gebruik je het intranet voor? (bijv. nieuws lezen, nieuws aanleveren, portrettengalerij bezoeken, publicatiedatabase, it, hrm, etc)

Kan je gemakkelijk vinden wat je zoekt op intranet? Waar ligt dit aan?

Hoe vind je het huidige intranet eruit zien? (interface) visueel

Wat zijn de zwakke en sterke punten van het huidige intranet?

Mis je iets op het huidige intranet?

Heb je het gevoel dat je tijdig geïnformeerd wordt?

### Yammer

Was je al werkzaam voor ECN toen ze Yammer geprobeerd hebben in te zetten?

Zo ja, hoe vond je dit? Heb je er aan deelgenomen? Waarom wel of niet?

Heb je eerder met een sociaal platform gewerkt binnen een organisatie?

### Toekomstig intranet; wensen

Wat zou je graag willen zien op een intranet? (wat zou leuk zijn op een intranet)

Welke behoefte heb jij op het gebied van interne communicatie. Wat vind je belangrijk of interessant om te weten en wat niet of minder?

Hoe sta je tegenover vermindering van emails over bepaalde onderwerpen (kan gaan of, maar ook de algemene zaken over ramen wassen, IT updates, overlijden, ditjes en datjes, etc) en dat je dat moet 'halen' op intranet. Dus je email is alleen werkgerelateerd en de rest staat op een platform/intranet.

Hoe sta je tegenover een sociaal intranet? (jouw eigen startpagina, waar je zelf kunt toevoegen wat je interessant of relevant vindt ( denk aan unit nieuws, verjaardagen, denk aan projectgroepen samenwerken, denk externe feeds toevoegen (misschien ga je wel met de trein) , denk aan een intern marktplaats, fora, etc. Bepaalde zaken zijn vast, zoals nieuwsberichten, HR pagina, etc.

Vind je interessant om kennis te kunnen delen op eenvoudige manier (bijv. een soort e-room in projecten of commissies om zowel te communiceren als documentbeheer)

Zou je actief bijdragen aan een interactief intranet? Waarom wel of niet (tijdgebrek, geen win in it, etc.)

Heb je het gevoel dat het huidige intranet aan je behoefte voldoet? (tevredenheidsgehalte)

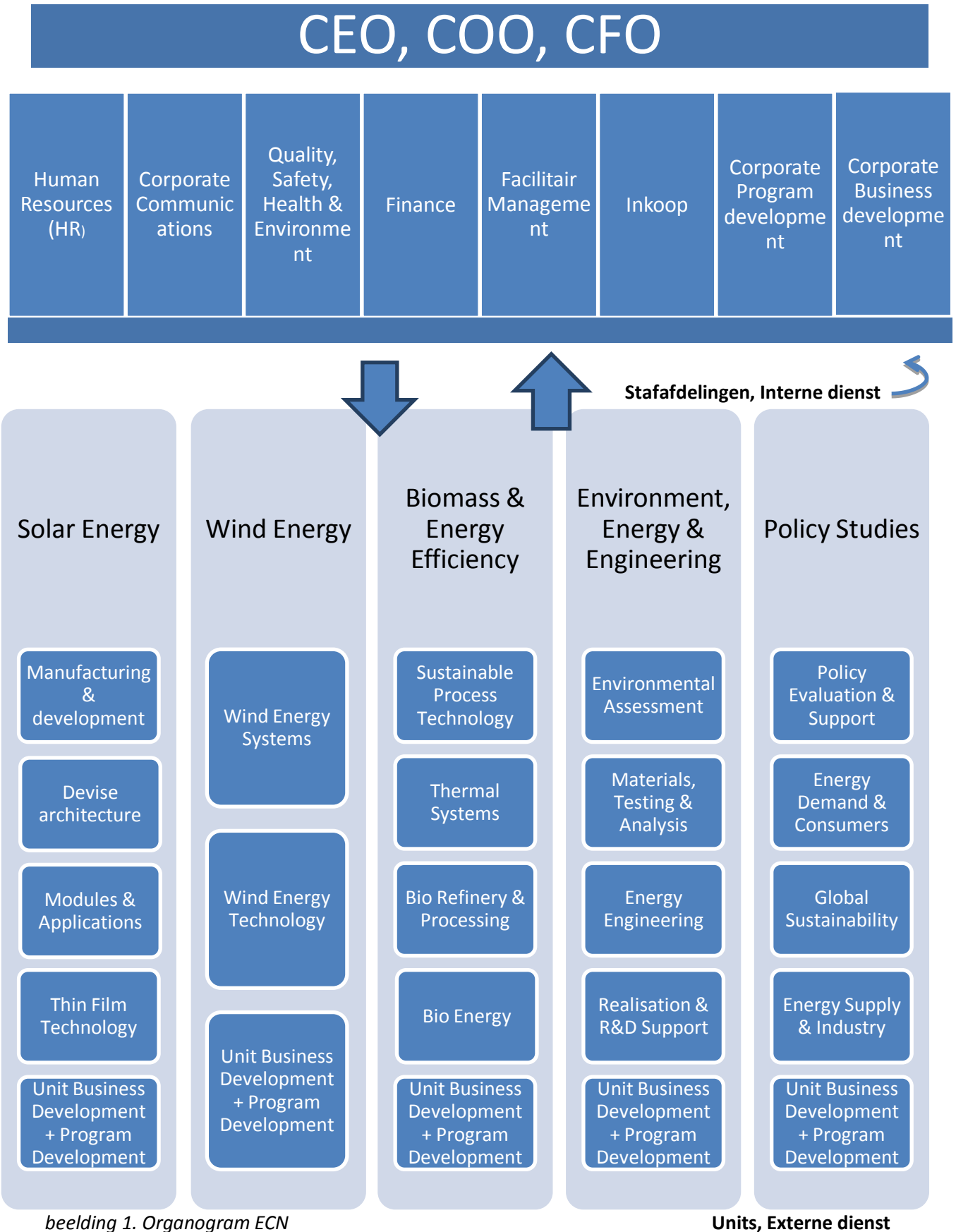
Wat zouden anderen misschien interessant vinden (vraag om nieuwe vragen voor de enquête te krijgen) oftewel: waar denk je dat er behoefte aan is?

### Communicatiecultuur

Denk je dat een goed intranet of platform kan bijdragen aan een betere communicatiecultuur? Waarom wel/niet?

Nog suggesties / opmerkingen?

## Bijlage B. Organigram van ECN



## Bijlage C. Vragenlijst Enquête

Onderstaande vragenlijst is weergegeven in de opmaak zoals deze ook aan de respondenten is getoond.

### In welke unit of afdeling ben je werkzaam? \*

- Directie
- Control
- Communicatie
- HR
- QSHE
- Finance
- Inkoop
- IT
- Facility Management & Services
- Program Development
- Business Development
- Solar Energy
- Wind Energy
- EEE
- Biomassa en Energy Efficiency
- Policy Studies
- Anders, namelijk



2.

### Hoelang ben je al werkzaam voor ECN? \*

- minder dan 1 jaar
- 1-5 jaar
- 6-10 jaar
- 11-15 jaar
- 16-20 jaar
- 21-25 jaar

- meer dan 25 jaar



3.

**Wat is je functie? \***

- Management (Directie,UD, Senior management, Stafmanager)
- Projectleider
- Onderzoeker
- Secretariaat / project assistentie
- Junior medewerker
- Senior medewerker
- Stagiaire
- Anders, namelijk



4.

**Wat is je leeftijdscategorie? \***

- 25 jaar of jonger
- 26-35 jaar
- 36-45 jaar
- 46-55 jaar
- 56 jaar of ouder



Volgende (pagina 2/12)

*Pagina: 3*



**Nu volgen er een aantal vragen over de interne communicatie. Met interne communicatie wordt de communicatie bedoeld rondom ECN brede projecten, nieuwsitems, strategiezaken enz.**



5.

**Geef aan in hoeverre je vindt dat je goed geïnformeerd wordt over de volgende onderwerpen:**

	Te weinig			Te frequent			n.v.t.
Strategiezaken, zoals beleid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	
Organisatiebrede onderwerpen, zoals onderhoudswerkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	
Corporate interne projecten, zoals Good2Great of MTO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	
Lopende werkprojecten en / of resultaten vanuit units, zoals industriële projecten en (inter)nationale overheidsprojecten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	
Nieuws vanuit topmanagement, zoals kredietovereenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	



6.

**Kun je een aantal Corporate interne projecten noemen? Een voorbeeld is Good2Great. \***



Volgende (pagina 3/12)

Pagina: 4



**Nu volgen er een aantal vragen over de communicatiekanalen binnen ECN. Een communicatiekanaal is een manier waarop je kan communiceren, bijvoorbeeld persoonlijk of digitaal.**



7.



**Vanuit welk kanaal ontvang je informatie over:**

(meerdere antwoorden mogelijk)

	Telefoon	Mail	Wandelgangen, informele gesprekken	Intranet	Joules	Colloquia	State of the company	Vergaderingen	n.v.t.
Strategiezaken, zoals beleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Corporate interne projecten, zoals Good2Great en MTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigen afdeling/unit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Andere) stafafdelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Andere) units, zoals industriële projecten en/of (inter)nationale overheidsprojecten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Topmanagement, zoals kredietovereenkomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisatiebrede onderwerpen, zoals onderhoudswerkzaamheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



8.

**In de vorige vraag heb je aangegeven via welk kanaal je informatie ontvangt over verschillende onderwerpen. In de onderstaande vraag geef je aan in hoeverre je tevreden bent over de manier waarop je informatie ontvangt over:**

	Heel ontevreden			Heel tevreden		n.v.t.
Strategiezaken, zoals beleid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Organisatiebrede onderwerpen, zoals onderhoudswerkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Corporate interne projecten, zoals Good2Great en MTO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Eigen afdeling/unit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
(Andere) stafafdelingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
(Andere) units, industriële projecten en/of (inter)nationale overheidsprojecten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Topmanagement, zoals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

kredietovereenkomst



9.

**In de vorige vraag heb je aangegeven hoe tevreden je bent over de manier waarop je informatie ontvangt over bovenstaande onderwerpen. Licht toe waarom je hier wel of niet tevreden over bent. \***



Volgende (pagina 4/12)

Pagina: 5



**Er volgt nu een tweetal stellingen over het communicatiekanaal mail en niet werk gerelateerde informatie. Hiermee wordt informatie bedoeld over ECN brede projecten zoals Good2Great, resultaten of projecten van andere afdelingen/units, beleids- en strategiezaken, nieuwsberichten enz.**



10.

**Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:**

	Helemaal mee oneens			Helemaal mee eens	
Ik ontvang te veel niet werk gerelateerde informatie via de mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben bereid om informatie zelf te 'halen' van intranet als ik daardoor minder email krijg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Volgende (pagina 5/12)



**De volgende vragen gaan over het huidige intranet.**



11.

**Ik heb intranet ingesteld als mijn startpagina. \***

- Ja
- Nee



12.

**Wat voor cijfer geef jij het huidige intranet? (Tussen de 1 en de 10. Hierbij is 1 het laagste en 10 het hoogst mogelijke cijfer)**

Cijfer

Toelichting



13.

**Ik gebruik intranet: \***

- Dagelijks
- 3-5 keer in de week
- 1-2 keer in de week
- 1-2 keer per twee weken
- Maandelijks
- Nooit



Volgende (pagina 6/12)



14.

**Ik kom alleen op intranet via de weekmail. \***

- Ja
- Nee



15.

**Ik gebruik intranet via:**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Computer
- Mobiel
- Tablet



16.

**Ik lees informatie op intranet over:**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Contactgegevens (portrettengalerij)
- Strategiezaken (zoals beleid)
- Handleidingen
- Organisatiebrede onderwerpen, zoals nieuwsberichten
- Corporate interne projecten (zoals Good2Great, MTO)
- CAO
- Stafafdelingen
- Units (zoals industriële projecten en/of (inter)nationale overheidsprojecten)
- Anders, namelijk
- Ik lees geen van bovenstaande dingen.



17.

**Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:**

Ik vind de informatie op intranet	<b>Mee oneens</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>Mee eens</b>	<b>n.v.t.</b>
							<input type="checkbox"/>

makkelijk leesbaar

Ik vind de informatie op intranet actueel



Volgende (pagina 7/12)

Pagina: 8



Hieronder zie je een screenshot van de startpagina van intranet.



**INTRANET** Zoek

Home Nieuws Aanmelden bezoekers Bedrijfsinformatiesysteem SAP Portretgalerij Publicaties EMS FDweb ECN Internet Sharepoint IT Support

Intranet • Home

### Index

**Nieuws**

- Stafgroepen
  - Communicatie
  - Human Resources
  - IT Support
  - Quality, Safety, Health & Environment (QSHE)
    - Think safety first
  - Facilitaire Dienst
  - Inkoop
  - Control
- Voor naast je werk
- Strategiezaken
- Voor je dagelijks werk

### Actueel archief

#### Herinnering: Urenverantwoording september 2014 / Reminder: Registration of hours September 2014

25 september 2014

In verband met het financieel afsluiten van september 2014, dienen alle ECN-medewerkers op woensdag 1 oktober 2014 hun urenverantwoording t/m week 39 in SAP te hebben ingevoerd (inclusief uren gewerkt op maandag 29 en dinsdag 30 september). Deze...

#### Mediahits van ECN / ECN Mediahits

22 september 2014

Naar aanleiding van het persbericht van Wind Energie: Regelsysteem van ECN verhoogt opbrengst windturbines, is er veel publiciteit gegenereerd in Nederlandse en internationale media.\*\*\*\*As a result of the press message from Wind Energy: ECN...

#### Extra colloquium Wednesday September 24th

22 september 2014

We invite you for the colloquium on Wednesday the 24th of September presented by Dianne Wiley (Program Manager for CO2 Capture at CO2CRC) about CO2 Capture : Leading the Revolution from Down UnderTime: ...

#### Afschaffen van de 55+ regeling

19 september 2014

Met de vakbonden is overeengekomen dat de 55+ regeling komt te vervallen. De overgangsregeling voor de 55+ regeling is als volgt: De werknemer die op 31 december 2014 gebruik maakt van de 55+ regeling, kan dit blijven doen. De werknemer die op 31...

**Think Safety First!**

**CAO ECN NRG**

**GOOD GREAT**

**OR**

**Directieblog**

**TKI HORIZON 2020**



18.

**Maak een top 5 van de items die je het meest interesseren op intranet. (Hierbij is nummer 1 het meest interessant). \***



19.

**Wat vind je goed aan het huidige intranet? \***



20.

**Wat vind je minder goed aan het huidige intranet? \***



21.

**Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:**

	Helemaal mee oneens			Helemaal mee eens		
Intranet brengt mij op nieuwe ideeën	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou intranet missen wanneer het er niet meer zou zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De startpagina van intranet nodigt uit om verder te kijken (qua inhoud en structuur)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind intranet handig voor mijn werkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranet is voor mijn dagelijkse werk onmisbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind dat intranet er goed uitziet (de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

opmaak)

Ik ben op de hoogte van ontwikkelingen dankzij intranet



Volgende (pagina 8/12)

Pagina: 9



**De volgende vragen gaan over de zoekfunctie op intranet.**



22.

**Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:**

	Helemaal mee oneens			Helemaal mee eens			n.v.t.
Ik kan op intranet vinden wat ik zoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan snel vinden wat ik zoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan gemakkelijk vinden wat ik zoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind de zoekmachine goed werken als ik iets wil vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>



23.

**Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:**

	Helemaal mee oneens			Helemaal mee eens		
Ik wil berichten kunnen plaatsen op intranet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wil een reactie kunnen plaatsen op berichten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind dat intranet interactiever mag zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wil kennis delen over projecten delen op	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

intranet

Ik wil expertises van mijn collega's kunnen vinden op intranet



24.

**Mis je dingen op intranet? \***

Nee

Ja, zoals



Volgende (pagina 9/12)

Pagina: 10



25.

**Je hebt aangegeven dat je intranet nooit gebruikt. Waarom niet? \***



26.

**Wat zou er voor jou nodig zijn om het intranet wel te gaan gebruiken? \***



Volgende (pagina 7/12)

Pagina: 11





27.

**Welke programma's en/of toepassingen gebruik je nu voor je werk?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- SharePoint
- EMS
- CRM
- Aanmelden bezoekers
- SAP
- Portrettengalerij
- Publicaties
- FDweb
- ITsupport
- Anders, namelijk
- Ik gebruik geen van deze applicaties en/of toepassingen



28.

**Welke social media gebruik je privé?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Twitter
- Facebook
- LinkedIn
- YouTube
- Pinterest
- Google+
- Tumblr
- Instagram
- Platform om te bloggen, zoals Wordpress, blogger
- Anders, namelijk
- Ik gebruik geen social media privé. (ga verder naar de volgende pagina)



29.

**Welke social media gebruik je om iets te delen over je werk?**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Twitter
- Facebook
- LinkedIn
- YouTube
- Pinterest
- Google+
- Tumblr
- Instagram
- Platform om te bloggen, zoals Wordpress, blogger
- Anders, namelijk
- Ik deel geen informatie over mijn werk via social media.



Volgende (pagina 10/12)

*Pagina: 12*



**De volgende vragen gaan over de kopjes in het linkermenu die gebruikt worden op intranet.**



30.

**Stel, je bent op zoek naar informatie over het volgende colloquium. Onder welk kopje zou je zoeken?**

(1 antwoordoptie mogelijk)

- Stafgroepen
- Voor naast je werk
- Strategiezaken
- Voor je dagelijks werk



31.

**Stel, je bent op zoek naar informatie over carpoolen. Onder welk kopje zou je zoeken?**  
(1 antwoord mogelijk)

- Stafgroepen
- Voor naast je werk
- Strategiezaken
- Voor je dagelijks werk



32.

**Stel, je bent op zoek naar de richtlijnen voor social media voor zakelijk gebruik. Onder welk kopje zou je zoeken?**  
(1 antwoord mogelijk)

- Stafgroepen
- Voor naast je werk
- Strategiezaken
- Voor je dagelijks werk



33.

**Stel, je bent op zoek naar informatie over Business Development. Onder welk kopje zou je zoeken?**  
(1 antwoord mogelijk)

- Stafgroepen
- Voor naast je werk
- Strategiezaken
- Voor je dagelijks werk



Volgende (pagina 11/12)

*Pagina: 13*



34.

**Dit is het einde van de enquête. Als je nog vragen of opmerkingen hebt, kun je die hier invullen:**



**Je antwoorden zijn verstuurd. Hartelijk dank voor je deelname! Met jouw antwoorden kunnen we een verbetervoorstel maken voor intranet.**

Communicatie

## Bijlage D. Eerste oproep via de mail

# Wat vind jij van intranet? Laat het ons weten!

Een van de kanalen om te communiceren met én tussen collega's is ons intranet. Maar zijn we (nog) tevreden over het huidige intranet? Hoe willen we eigenlijk met elkaar communiceren? En wat zijn behoeften en/of wensen?

Wij zijn benieuwd naar jouw mening als medewerker van ECN. Vanuit de afdeling Communicatie zetten wij een [enquête](#) uit om te onderzoeken hoe medewerkers intranet als kanaal voor interne communicatie ervaren en waar mogelijke verbeterpunten liggen.

Je geeft je mening door het invullen van de vragenlijst. Deze is volledig **anoniem**, invullen duurt ongeveer 5 a 10 minuten. De vragenlijst is in te vullen tot 26 november a.s.

[>> Link naar de vragenlijst.](#)

Alvast bedankt voor je tijd en moeite! Heb je vragen? Dan kun je terecht bij [Tanja Sneekes](#), afdeling Communicatie (tel 4680).

### Communicatie

# What do you think of intranet? Let us know!

One of the channels to communicate with and between colleagues is our intranet. But are we (still) satisfied with the current intranet? How do we want to communicate with each other? And what are your wishes and needs?

We are curious about your opinion as employee of ECN. The Communications department compiled a [survey](#) to analyze how employees experience intranet as a channel for internal communication and to find out if there are improvements that possibly can be made.

Share your opinion with us by filling out the survey. The survey is completely **anonymous** and it will take around 5 - 10 minutes of your time to complete. We kindly ask you to fill out the survey before 26 November.

[>> Link to the survey.](#)

We'd like to thank you in advance for your time and effort! For more information or questions, you can contact [Tanja Sneekes](#) from Communications (tel: 4680).

### Communications

## Bijlage E. Een herinneringsbericht voor de weekmail

# Hoe belangrijk vind jij intranet als kanaal voor interne communicatie? / How important do you find intranet as channel for internal communication?

24 november 2014

Onlangs hebben wij middels een enquête een onderzoek ingezet over het huidige intranet als kanaal in de interne communicatie. Lees hier [het aankondigingsbericht](#).

Om na te gaan hoe het huidige intranet gebruikt en ervaren wordt, hebben wij de mening van de gebruikers nodig. N.a. v. de uitkomsten van het onderzoek, bekijken we of en hoe er verbeteringen doorgevoerd worden.

Op dit moment heeft bijna 1/5 van de organisatie de enquête ingevuld. Dat is niet voldoende om een representatief beeld te kunnen vormen. Met de input van medewerkers krijgen wij handvatten hoe we een intern communicatieplatform kunnen laten aansluiten op de behoeften van de medewerkers. Ook als je intranet (bijna) niet gebruikt, is je input van belang.

Je kunt de enquête invullen tot en met maandag 1 december.

[>> Link naar de vragenlijst](#)

Alvast bedankt voor je tijd en moeite! Heb je vragen? Dan kun je terecht bij [Tanja Sneekes](#), afdeling Communicatie (tel 4680).

### Communicatie

\*\*\*\*

Recently we published a survey about the current intranet as channel for the internal communication. Read [the announcement](#) here.

To investigate how the current intranet is used and experienced, we need the opinion of the users. With the results we can look into intranet and see if there are improvements we can carry out.

The survey has been completed by almost 1/5 of the organization. This isn't enough to form a representative image of what the ECN employee thinks of the intranet. With the input of the

employees we can analyze how to connect an intern communication platform to the needs of the employees. Even if you barely or never use intranet, your input is important.

You can fill in the survey until December the first.

[>>Link to the survey](#)

We'd like to thank you in advance for your time and effort! For more information or questions, you can contact [Tanja Sneekes](#) from Communications (tel: 4680).

**Communications**

## Bijlage F. Laatste oproepbericht voor de weekmail

# Tussenstand resultaten enquête intranet; invullen kan nog! / Score so far from survey intranet; fill it in!

1 december 2014

Een paar weken geleden in de enquête over intranet online gezet. Op dit moment heeft 1/5 van de organisatie de enquête ingevuld. Wij vinden dit nog niet voldoende.

### Resultaten

Hierbij alvast een kleine preview van de resultaten:

- Het intranet scoort gemiddeld net aan een voldoende; namelijk een 5.7.
- Gemiddeld gebruiken medewerkers intranet meerdere keren per week.
- De nieuwsitems inclusief afbeeldingen worden gewaardeerd.
- De informatie die op intranet staat is niet altijd actueel volgens de medewerkers.
- Daarnaast vindt het overgrote deel van de respondenten het heel lastig om iets te vinden op intranet.
- Dit is een veel gehoord negatief punt van intranet; er staat te veel informatie op.
- In combinatie met de zoekfunctie die niet goed gewaardeerd wordt, is het een 'uitdaging' om iets te vinden.
- De navigatiestructuur wordt ook niet goed gewaardeerd, vooral de kopjes geven de inhoud van de informatie die eronder staat, niet goed weer.

Een groot aantal respondenten zou graag een andere invulling van het intranet zien. Zo staat een meerderheid van de medewerkers positief tegenover een intranet waarbij interactie mogelijk is. De mogelijkheid van reageren op berichten of zelf berichten plaatsen wordt gematigd positief ontvangen.

### Neem nog deel aan de enquête!

Dit was een korte sneak peek in de resultaten van de tot nu toe ingevulde enquêtes. Heb jij hem nog niet ingevuld? Dit kan nog! De enquête staat nog online tot en met **dinsdag 2 december**.

>>[Link naar de vragenlijst](#).

Alvast bedankt voor je tijd en moeite! Heb je vragen? Dan kun je terecht bij [Tanja Sneekes](#), afdeling Communicatie (tel 4680).

### Communicatie



\*\*\*\*

A couple of weeks ago the survey about the intranet was put online. On this moment, 1/5 of the organization filled in the survey. We believe that this is not enough.

## Results

Hereby a small preview of the results:

- The intranet scores on average a 5.7.
- On average, employees use the intranet several times a week.
- The news items, including the images, are appreciated.
- Employees find the information on the intranet not always up to date.
- A large part of the employees find it very hard to find information on the intranet.
- This is a negative point which often comes forward in the results: intranet contains too much information.
- Because of the negatively appreciated search function, it is a real 'challenge' to find something on the intranet.
- The navigation structure is also not being appreciated by the employees. The headings do not represent the information below.

A large number of employees would like to see an intranet which can be used differently. A majority of the employees has a positive attitude towards an intranet where interaction is possible. The possibility to respond to messages or to place messages, was received with moderate positivism.

## You can still fill in the survey!

This was a short sneak peek into the results of the survey. Haven't you completed the survey yet? This is still possible! The survey is online up to and including **Tuesday 2 December**.

>> [Link to the survey](#).

We'd like to thank you in advance for your time and effort! For more information or questions, you can contact [Tanja Sneekes](#) from Communications (tel: 4680).

## Communications

## Bijlage G. Introductie enquête

### Enquete Intranet

Beste collega,

Welkom bij de vragenlijst over intranet voor ECN medewerkers. Het doel van de vragenlijst is te achterhalen hoe werknemers van ECN het huidige intranet als middel voor interne communicatie ervaren en vooral waar verbeterpunten liggen.

Door het invullen van de vragenlijst geef je je mening. Het onderzoek is volstrekt anoniem. Er zijn geen mogelijkheden om op individueel niveau resultaten en antwoorden te achterhalen. Het invullen duurt ongeveer 5 a 10 minuten.

De enquête begint met een paar algemene vragen, daarna volgen er vragen over interne communicatie en vervolgens over intranet. Alvast heel erg bedankt voor je tijd en moeite!

Communicatie

## Bijlage H. Berichtenweergave Weekmail

### Week 47

<p>Your Opinion matters</p>	<p><b>Wat vind jij van intranet? Laat het ons weten!</b> Communicatie doet onderzoek naar het huidige intranet en jouw mening is belangrijk! &gt;&gt; <a href="#">Meteten naar vragenlijst</a> &gt;&gt; <a href="#">Lees meer</a></p>
-------------------------------------	---

### Week 48

<p>Your Opinion matters</p>	<p><b>Hoe belangrijk vind jij intranet als kanaal voor interne communicatie?</b> Op dit moment heeft bijna 1/5 van de organisatie de enquête ingevuld. Dat is nog niet voldoende! Nog niet ingevuld? Deze week is de laatste week! &gt;&gt; <a href="#">Meteten naar vragenlijst</a> &gt;&gt; <a href="#">Lees meer</a></p>
-------------------------------------	---

### Week 49

<p>Your Opinion matters</p>	<p><b>Tussenstand resultaten enquête intranet; invullen kan nog!</b> Een korte preview van de resultaten van de tot nu toe ingevulde enquêtes. Heb jij hem nog niet ingevuld? Dit kan nog tot en met 2 december! &gt;&gt; <a href="#">Lees meer</a> &gt;&gt; <a href="#">Meteten naar vragenlijst</a></p>
-------------------------------------	---

## Bijlage I. Resultaten enquête

### Resultaten algemene vragen

In onderstaande tabel 1 staat weergegeven hoeveel respondenten werkzaam zijn in welke functie.

Tabel 1.

*Resultaten van de vraag: wat is je functie?*

Functie	N (procent van totaal)
Topmanagement	7 (6.5)
Projectleider	17 (15.7)
Onderzoeker	28 (25.9)
Secretariaat	14 (13.0)
Junior medewerker	6 (5.6)
Senior medewerker	15 (13.9)
Stagiaire	5 (4.6)
Niet ingevuld	3 (2.8)
Business support	1 (0.9)
Adviseur	6 (5.6)
Financieel medewerker	1 (0.9)
Technology Transfer manager	1 (0.9)
Change manager	1 (0.9)
Staf professional	1 (0.9)
Program Developer	1 (0.9)
Management en projectleider	1 (0.9)

In onderstaande tabel 2 staat weergegeven hoeveel respondenten intranet welk cijfer gaven.

Tabel 2.

*Resultaten van de vraag: wat voor cijfer geef jij intranet?*

Cijfer	N (procent van totaal)
--------	------------------------

1	3 (3.5)
2	3 (3.5)
3	3 (3.5)
4	13 (15.3)
5	9 (10.6)
6	19 (22.4)
7	31 (36.5)
8	4 (4.7)
<b>Totaal</b>	<b>85 (100)</b>

### Interne communicatie

Eerst is getoetst of de antwoorden normaal verdeeld waren middels de Kolmogorov-Smirnov toets. Hieruit kwam naar voren dat de antwoorden op de vraag over de hoeveelheid verkregen informatie over strategiezaken niet normaal verdeeld waren,  $Df(106) = 0.27, p < .001$ . Hetzelfde geldt voor de data over het onderwerp organisatiebrede onderwerpen ( $Df(106) = 0.28, p < .001$ ), corporate interne projecten ( $Df(105) = 0.27, p < .001$ ), lopende werkprojecten ( $Df(103) = 0.21, p < .001$ ) en nieuws vanuit het topmanagement ( $Df(107) = 0.25, p < .001$ ).

In tabel 3 zijn de resultaten weergegeven van de vraag in hoeverre werknemers vinden dat zij goed geïnformeerd worden. De antwoorden zijn verdeeld in medewerkers werkzaam in een unit of stafafdeling. Er is geen verschil in waardering wat betreft strategiezaken van werknemers die werkzaam zijn in units of in stafafdelingen ( $U=1169, z = -0.85, p = 0.39$ ). Er is ook geen significant verschil tussen werknemers die werkzaam zijn in de stafafdeling en een unit wat betreft het ontvangen van informatie over organisatiebrede onderwerpen ( $U=1289.5, z=-0.018, p=.98$ ). Hetzelfde geldt voor het ontvangen van informatie over corporate interne projecten ( $U=1098, z=-1.16, p=0.25$ ), voor het ontvangen van informatie over lopende werkprojecten vanuit de units ( $U=1143, z=-0.43, p=0.73$ ), en voor het ontvangen van nieuws vanuit het topmanagement ( $U=1131, z=-1.24, p=0.22$ ).

Tabel 3.

*Gemiddeldes medewerkers van unit of stafafdeling van de vraag: in hoeverre vinden de werknemers dat zij goed geïnformeerd worden over verschillende onderwerpen? (1= te weinig en 5= te frequent).*

Onderwerp	Stafafdeling			Unit		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Strategiezaken	38	2.76	0.91	68	2.60	0.95
Organisatiebrede onderwerpen	38	3.18	0.87	68	3.15	0.83
Corporate interne projecten	37	2.70	0.94	68	2.87	0.83
Lopende werkprojecten	35	2.26	1.01	68	2.29	0.88
Nieuws vanuit topmanagement	38	2.92	1.00	69	2.71	0.96

In tabel 4 staan de resultaten weergegeven van dezelfde vraag ‘in hoeverre vinden de werknemers dat zij goed geïnformeerd worden over verschillende onderwerpen’. Er is hier een onderscheid gemaakt tussen werknemers in een hoge of lage leeftijdscategorie. Ook bij deze vraag is er geen significant verschil gevonden.

Tabel 4.

*Gemiddeldes jonge of oude medewerkers van de vraag: in hoeverre vinden de werknemers dat zij goed geïnformeerd worden over verschillende onderwerpen? (1= te weinig en 5= te frequent).*

Onderwerp	Jong			Oud		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Strategiezaken	33	2.42	1.06	73	2.77	0.86
Organisatiebrede onderwerpen	33	3.33	0.85	73	3.08	0.83
Corporate interne	32	3.00	0.84	73	2.73	0.87

projecten						
Lopende	31	2.35	1.08	72	2.25	0.85
werkprojecten						
Nieuws vanuit	34	2.62	1.02	73	2.86	0.95
topmanagement						

Medewerkers in de jonge leeftijdscategorie dachten niet significant anders over de hoeveelheid informatie die zij ontvangen over strategiezaken dan oudere medewerkers ( $U=980.5$ ,  $z = -1.63$ ,  $p = 0.10$ ). Dit was ook het geval voor de informatie rondom organisatiebrede onderwerpen, ( $U=1016$ ,  $z = -1.43$ ,  $p = 0.15$ ). Het verschil in gemiddeldes voor de informatie rondom corporate interne projecten was net niet significant, ( $U=908.5$ ,  $z = -1.96$ ,  $p = 0.051$ ). Tevens werd er door de verschillende leeftijdsgroepen niet significant anders geoordeeld over de informatievoorziening rondom lopende werkprojecten vanuit de units ( $U=1073.5$ ,  $z = -0.32$ ,  $p = 0.75$ ) en nieuws vanuit topmanagement ( $U=1039$ ,  $z = -0.59$ ,  $p = 0.56$ ).

#### Opnoemen aantal interne projecten

Er is geanalyseerd of medewerkers werkzaam in een stafafdeling of unit meer of minder interne projecten wisten te noemen. Eerst werd de Kolmogorov-Smirnov toets uitgevoerd om te analyseren of de antwoorden normaal verdeeld waren. Dit was niet het geval, ( $107$ ) =  $0.24$ ,  $p < .001$ . Vervolgens werd de non-parametrische Mann Whitney test uitgevoerd om te zien of medewerkers die werkzaam zijn in de units of stafafdelingen meer of minder projecten weten te noemen. Het gemiddelde aantal juist benoemde interne corporate projecten door respondenten vanuit een stafafdeling ( $N=38$ ) was 1.46 met een standaardafwijking van 1.59. Voor de respondenten vanuit een unit ( $N=70$ ) was dit gemiddelde 1.11 met een standaardafwijking van 0.96. Er was geen significant verschil tussen deze groepen ( $U=1131$ ,  $z=-1.35$ ,  $p=0.18$ ).

Vervolgens is er geanalyseerd of medewerkers in de leeftijdscategorie jong meer of minder projecten wisten te noemen dan medewerkers in de leeftijdscategorie oud. Het gemiddelde aantal juist benoemde projecten door jonge medewerkers ( $N=35$ ) was 1.09 met een standaardafwijking van 1.01. Voor de oude medewerkers ( $N=72$ ) was 1.31 met een standaardafwijking van 1.31. Ook hier was geen verschil tussen de groep jonge of oude medewerkers ( $U=1177.5$ ,  $z = -0.57$ ,  $p = 0.57$ ).

## Mail

De Kolmogorov-Smirnov toets werd uitgevoerd om te analyseren of de antwoorden normaal verdeeld waren voor beide stellingen. Dit was voor de eerste stelling niet het geval,  $(84) = 0.23, p < .001$ . Voor de tweede stelling was de data ook niet normaal verdeeld,  $(84) = 0.18, p < .001$ . Vervolgens werd de non-parametrische Mann Whitney test uitgevoerd om te analyseren of er een significant verschil is tussen de beoordeling van medewerkers die werken in een unit en medewerkers die werken in een stafafdeling en of er een verschil is in beoordeling tussen medewerkers in de leeftijdscategorie jong of oud. In tabel 5 staan de resultaten weergegeven van de stellingen over mail onderverdeeld in medewerkers in een jonge leeftijdscategorie of oude leeftijdscategorie. Er was geen significant verschil gevonden in mening tussen jonge en oude medewerkers

Tabel 5.

*Gemiddeldes van de stellingen over mail per groep; jong of oud. Hierbij was 1 helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.*

Stelling	Jong			Oud		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Ik ontvang te veel niet werk gerelateerde informatie via de mail.	30	2.77	0.97	55	2.71	1.08
Ik ben bereid om informatie zelf te 'halen' van intranet als ik daardoor minder email krijg.	31	2.94	1.29	55	2.95	1.24

Jonge en oude medewerkers oordelen niet significant anders over de stelling 'ik ontvang te veel niet werk gerelateerde informatie via de mail', ( $U=779.5, z = -0.44, p = 0.66$ ). Ook is er geen significant verschil tussen de gemiddeldes van jonge en oude werknemers over de tweede stelling ( $U=845.5, z = -0.65, p = 0.95$ ).



## Huidig intranet

Onderstaande resultaten gaan over de vragen die betrekking hebben op het huidige intranet.

### Informatie op intranet

De Kolmogorov-Smirnov toets werd uitgevoerd om te analyseren of de antwoorden normaal verdeeld waren voor beide stellingen. Dit was voor de eerste stelling niet het geval,  $(83) = 0.25$ ,  $p < .001$ . Voor de tweede stelling was de data ook niet normaal verdeeld,  $(83) = 0.18$ ,  $p < .001$ . Vervolgens werd de non-parametrische Mann Whitney test uitgevoerd om te analyseren of er een significant verschil is tussen de beoordeling van medewerkers die werken in een unit en medewerkers die werken in een stafafdeling. In tabel 6 staan de resultaten weergegeven van de stellingen over informatie op intranet onderverdeeld in medewerkers werkzaam in een stafafdeling of unit. Geen van deze gemiddeldes verschilden significant van elkaar.

Tabel 6.

*Gemiddeldes van de stellingen over informatie op intranet per groep; staf of unit. Hierbij was 1 helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.*

Stelling	Staf			Unit		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Ik vind de informatie op intranet makkelijk leesbaar.	28	3.18	1.16	55	3.25	1.19
Ik vind de informatie op intranet actueel.	28	2.50	1.14	55	2.93	1.10

De medewerkers in de stafafdeling waren het gematigd eens met de stelling dat informatie op intranet makkelijk leesbaar is, evenals de medewerkers in de units. Deze gemiddelden verschilden niet significant van elkaar ( $U=795.5$ ,  $z=-0.47$ ,  $p=0.64$ ). De medewerkers die werkzaam zijn in de stafafdelingen, zijn het niet uitgesproken eens of oneens met de stelling dat informatie op intranet actueel is ( $M=2.50$ ). De medewerkers van de units neigen het er mee eens te zijn, met een gemiddelde 2.93. De gemiddelden verschilden niet significant van elkaar ( $U=602$ ,  $z=-1.67$ ,  $p=0.10$ ). De medewerkers in de units vinden de informatie niet actueler dan de medewerker in de stafafdelingen.

In tabel 7 staan de gemiddeldes weergegeven onderverdeeld in jonge en oude medewerkers. Deze gemiddeldes verschilden evenmin significant van elkaar. Zo verschilden de gemiddelden niet bij de stelling 'ik vind de informatie op intranet makkelijk leesbaar', ( $U=725.5$ ,  $z=-0.45$ ,  $p=0.65$ ) en ook niet bij de stelling 'ik vind de informatie op intranet actueel', ( $U=721$ ,  $z=-0.49$ ,  $p=0.63$ ).

Tabel 7.

*Gemiddeldes van de stellingen over informatie op intranet per groep; jong of oud. Hierbij was 1 helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.*

Stelling	Jong			Oud		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Ik vind de informatie op intranet makkelijk leesbaar.	28	3.32	1.12	55	3.18	1.20
Ik vind de informatie op intranet actueel.	28	2.86	1.11	55	2.75	1.14

Er is aan de medewerkers gevraagd om een top 5 te maken van de informatie die ze het meest interessant vinden op het huidige intranet. Op plek twee werd na nieuwsberichten en de portrettengalerij, informatie over HR zaken het meest interessant gevonden. Ook worden op plek twee een aantal keer aangegeven: ECN in het nieuws, EMS, publicaties, organigrammen en informatie over stafafdelingen.

Op plek drie, vier en vijf werden veel soorten informatie aangegeven als interessant door de medewerkers. De informatie die het meest genoemd is, wordt hieronder opgesomd (van meest aangegeven naar minst aangegeven):

- (1) EMS;
- (2) publicaties;
- (3) HR gerelateerde informatie, zoals cao en vacatures;
- (4) Think Safety First;
- (5) directieblog;
- (6) strategiezaken;
- (7) TKI/H2020;
- (8) Huisstijl

## Positieve punten huidig intranet

In tabel 8 staat weergegeven welke positieve punten de medewerkers over intranet hebben benoemd. Opvallend is dat er toch drie keer genoemd wordt dat de informatie up-to-date is. Er waren namelijk ook veel respondenten die dit als een negatief punt in de toelichting van het gegeven cijfer over intranet. Verder werd door een paar respondenten de korte kopjes als positief punt genoemd, evenals de informatie over stafafdelingen en het gebruik van buttons en afbeeldingen. Ook werd door een respondent genoemd dat intranet een goede plek is om informatie in te 'verstoppen', al is dit natuurlijk geen positief punt te noemen.

Tabel 8.

### *Positieve punten van intranet (N=76)*

	Aantal keer genoemd (N)
Vormgeving	19
Portrettengalerij	16
Nieuwsberichten	15
Veel informatie	9
Navigatiebalk bovenin	3
Informatie is leesbaar	3
Up-to-date	3
Het werkt snel	2
Buttons voor projecten	2
Informatie over stafafdelingen	2
Gebruik van afbeeldingen	2
Korte kopjes	1
Beknoptheid teksten	1
Beleidsstudiespagina	1
Publicaties	1

## Zwakke punten huidig intranet

In tabel 9 staat weergegeven welke zwakke punten de respondenten hebben genoemd.

Tabel 9.

### *Zwakke punten van intranet (N=80)*

	Aantal keer genoemd (N)
Navigatiemenu's	22
Informatie is moeilijk vindbaar	21
Niet actueel	13
Te veel informatie	9
Onoverzichtelijk	8
Geen mogelijkheid tot interactie	6
Zoekfunctie	6
Weinig informatie over collega's	5
Directieblog	3
Niet uitnodigend	3
Consistentie	2
Lay-out	2
Weinig diepgang berichten	1
Onpersoonlijk	1

## Toegevoegde waarde intranet

Er is getoetst middels de Kolmogorov-Smirnov toets of de antwoorden op de zeven vragen over de toegevoegde waarde van intranet normaal verdeeld waren. Dit bleek niet het geval te zijn voor alle stellingen. Voor stelling 1 'intranet brengt mij op nieuwe ideeën' was het resultaat (80) = 0.21,  $p < .001$ . Voor stelling 2 'ik zou intranet missen wanneer het er niet meer zou zijn' was het resultaat (80) = 0.28,  $p < .001$ . Voor stelling 3 'de startpagina van intranet nodigt uit om verder te kijken (qua inhoud en structuur)' was het resultaat (80) = 0.20,  $p < .001$ . Voor stelling 4 'ik vind intranet handig voor mijn werkzaamheden' was het resultaat (80) = 0.23,  $p < .001$ . Voor stelling 5 'intranet is voor mijn dagelijkse werk onmisbaar' was het resultaat (80) = 0.21,  $p < .001$ . Voor stelling 6 'ik vind dat intranet er

goed uitziet' was het resultaat ( $80$ ) = 0.24,  $p < .001$ . En als laatste, voor stelling 7 'ik ben op In tabel 10 staan de gemiddeldes weergegeven van medewerkers uit een stafafdeling of uit een unit. Geen van de gemiddeldes van medewerkers uit units of stafafdelingen verschilden significant van elkaar.

Tabel 10.

*Gemiddeldes van de stellingen over toegevoegde waarde intranet; staf of unit. Hierbij was 1= helemaal mee oneens en 5= helemaal mee eens.*

Stelling	Staf (N=28)		Unit (N=52)	
	M	SD	M	SD
Intranet brengt mij op nieuwe ideeën.	2.11	1.17	2.02	0.94
Ik zou intranet missen wanneer het er niet meer zou zijn.	3.50	1.40	3.90	1.03
De startpagina van intranet nodigt uit om verder te kijken (qua inhoud en structuur).	2.21	1.10	2.60	1.09
Ik vind intranet handig voor mijn werkzaamheden.	3.21	1.03	3.35	1.17
Intranet is voor mijn dagelijkse werk onmisbaar.	2.71	1.38	2.85	1.24
Ik vind dat intranet er goed uitziet (de opmaak).	3.00	1.19	3.23	1.11
Ik ben op de hoogte van ontwikkelingen dankzij intranet.	2.68	1.19	3.17	0.94

Met de eerste stelling waren zowel de respondenten uit de stafafdelingen als de stafafdelingen het oneens, zie tabel 8. Deze gemiddelden verschilden niet significant van elkaar ( $U=703.5$   $z=-0.26$ ,  $p =0.80$ ). De medewerkers uit de stafafdelingen waren het gematigd eens met de tweede stelling en de medewerkers uit de units neigden meer naar

het eens zijn met de stelling. Dit verschil was echter ook niet significant ( $U=627$ ,  $z=-1.07$ ,  $p=0.28$ ). De respondenten uit de stafafdelingen waren het niet eens met de stelling ‘de startpagina van intranet nodigt uit om verder te kijken’. De respondenten uit de units waren het met de stelling eens. Deze gemiddelden verschilden ook niet significant van elkaar ( $U=591.5$ ,  $z=-1.43$ ,  $p=0.15$ ).

De respondenten uit zowel de staf als de units geven aan het gematigd eens te zijn met de stelling dat intranet handig is voor de dagelijkse werkzaamheden. Er zit geen verschil tussen de gemiddeldes ( $U=677.5$ ,  $z=-0.53$ ,  $p=0.60$ ). De respondenten werkzaam in zowel stafafdelingen als in units zijn het gematigd oneens met de stelling dat intranet onmisbaar is voor de dagelijkse werkzaamheden. Er is geen verschil tussen deze gemiddeldes ( $U=692$ ,  $z=-0.37$ ,  $p=0.70$ ). De medewerkers uit de stafafdelingen zijn het niet eens noch oneens met de stelling dat intranet er goed uitziet. De medewerkers uit de units zijn het gematigd eens met deze stelling, maar het verschil tussen deze gemiddeldes is niet significant ( $U=657.5$ ,  $z=-0.74$ ,  $p=0.46$ ). Met de laatste stelling ‘ik ben op de hoogte van ontwikkelingen dankzij intranet’ zijn de medewerkers uit de stafafdelingen het gematigd mee oneens. De medewerkers uit de units zijn het hier juist gematigd mee eens. Het verschil was net niet significant ( $U=552$ ,  $z=-1.86$ ,  $p=0.06$ ).

Tabel 11.

*Gemiddeldes van de stellingen over toegevoegde waarde intranet; jong of oud. Hierbij was 1= helemaal mee oneens en 5= helemaal mee eens.*

Stelling	Jong (N=28)		Oud (N=52)	
	M	SD	M	SD
Intranet brengt mij op nieuwe ideeën.	2.25	1.08	1.94	0.98
De startpagina van intranet nodigt uit om verder te kijken (qua inhoud en structuur).	2.25	1.14	2.58	1.07
Ik vind intranet handig voor mijn werkzaamheden.	3.07	1.05	3.42	1.14
Ik vind dat intranet er goed	3.25	1.11	3.10	1.16

---

uitziet (de opmaak).

Ik ben op de hoogte van ontwikkelingen dankzij intranet.	2.86	1.30	3.08	0.90
--	------	------	------	------

Er is een Mann Whitney toets uitgevoerd om te analyseren of de gemiddeldes van jonge medewerkers verschillen van oudere medewerkers. Dit was bij alle vijf bovenstaande stellingen in tabel 11 niet het geval. Over de eerste stelling 'intranet brengt mij op nieuwe ideeën' werd iets negatiever geoordeeld door de oudere werknemers dan door de jongere werknemers. Dit verschil was echter niet significant ( $U=614.5$ ,  $z=-1.20$ ,  $p=0.23$ ). De jonge als zowel de oudere werknemers oordeelden gematigd negatief over de tweede stelling 'de startpagina van intranet nodigt uit om verder te kijken'. Er was geen significant verschil tussen deze gemiddeldes ( $U=618.5$ ,  $z=-1.14$ ,  $p=0.25$ ). De oude medewerkers waren het gematigd eens met de stelling dat intranet handig is voor de werkzaamheden terwijl de jongere medewerkers hier eerder neutraal over oordeelden. Hier was ook geen significant verschil tussen ( $U=590.5$ ,  $z=-1.45$ ,  $p=0.15$ ). Tot slot oordeelden de jonge medewerkers niet anders dan de oude medewerkers over de opmaak van intranet ( $U=685.5$ ,  $z=-0.45$ ,  $p=0.65$ ) en over de rol die intranet speelt in het op de hoogte houden van ontwikkelingen ( $U=639.5$ ,  $z=-0.94$ ,  $p=0.35$ ).

### **Zoekfunctie**

Om te analyseren of de gemiddeldes van werknemers werkzaam in stafafdelingen of units van elkaar verschillen, werd eerst getoetst of de antwoorden normaal verdeeld waren. Hiervoor werd de Kolmogorov-Smirnov toets uitgevoerd. Het resultaat voor de eerste stelling 'ik kan op intranet vinden wat ik zoek' was significant,  $(79) = 0.23$ ,  $p < .001$ . De resultaten zijn dus niet normaal verdeeld. Dit was ook het geval voor de andere drie stellingen. De resultaten voor de tweede stelling 'ik kan snel vinden wat ik zoek' waren  $(77) = 0.23$ ,  $p < .001$ . De resultaten voor de derde stelling 'ik kan gemakkelijk vinden wat ik zoek' waren  $(79) = 0.24$ ,  $p < .001$ . En de resultaten voor de laatste stelling waren ook niet normaal verdeeld,  $(76) = 0.31$ ,  $p < .001$ .

Tabel 12.

*Gemiddeldes van de stellingen over informatie op intranet per groep; staf of unit. Hierbij was 1 helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.*

Stelling	Staf			Unit		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Ik kan op intranet vinden wat ik zoek	28	2.50	1.14	51	2.39	1.01
Ik kan snel vinden wat ik zoek	27	2.15	1.10	50	1.88	0.98
Ik kan gemakkelijk vinden wat ik zoek	28	2.14	1.18	51	1.80	0.90
Ik vind de zoekmachine goed werken als ik iets wil vinden	27	1.89	1.05	49	1.76	0.93

Vervolgens werd de Mann Whitney test uitgevoerd om te toetsen of er een significant verschil is in de beoordeling van werknemers uit een stafafdeling of unit. In tabel 12 staan de gemiddelden weergegeven onderverdeeld in medewerkers werkzaam in een unit of stafafdeling. Het lijkt alsof de medewerkers uit de units bij alle stellingen iets negatiever oordelen, maar geen van deze gemiddeldes verschillen significant van elkaar. De Mann Whitney test was niet significant bij de stelling 'ik kan op intranet vinden wat ik zoek', ( $U=673$ ,  $z=-0.44$ ,  $p=0.66$ ). De gemiddeldes van de stelling 'ik kan snel vinden wat ik zoek' verschilden ook niet van elkaar, ( $U=579.5$ ,  $z=-1.08$ ,  $p=0.28$ ). De medewerkers uit de units oordeelden niet negatiever over gemakkelijk zoeken, ( $U=608$ ,  $z=-1.16$ ,  $p=0.25$ ) en ook niet over de zoekmachine, ( $U=621.5$ ,  $z=-0.47$ ,  $p=0.64$ ).

De Mann Whitney test werd ook uitgevoerd om te analyseren of er een significant verschil is tussen jonge en oude medewerkers. Zie tabel 13. Er is bij alle stellingen geen significant verschil gevonden. Bij de eerste stelling 'ik kan vinden wat ik zoek' was het verschil niet significant, ( $U=661$ ,  $z=-0.57$ ,  $p=0.57$ ), dit was ook het geval voor de stelling 'ik kan snel vinden wat ik zoek', ( $U=601$ ,  $z=-0.71$ ,  $p=0.48$ ) en voor de stelling 'ik kan gemakkelijk vinden wat ik zoek', ( $U=696.5$ ,  $z=-0.19$ ,  $p=0.85$ ) en tenslotte voor de stelling 'ik vind de zoekmachine goed werken', ( $U=559.5$ ,  $z=-1.08$ ,  $p=0.28$ ).



Tabel 13.

*Gemiddeldes van de stellingen over informatie op intranet per groep; jong of oud. Hierbij was 1 helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.*

Stelling	Jong			Oud		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Ik kan op intranet vinden wat ik zoek	28	2.39	1.29	51	2.45	1.01
Ik kan snel vinden wat ik zoek	26	1.92	1.16	51	2.00	0.96
Ik kan gemakkelijk vinden wat ik zoek	28	2.04	1.23	51	1.86	0.87
Ik vind de zoekmachine goed werken als ik iets wil vinden	26	2.00	1.10	50	1.70	0.87

### Wensen toekomstig intranet

Om te toetsen of de antwoorden normaal verdeeld waren, is een Kolmogorov-Smirnov toets uitgevoerd. De toets was bij alle stellingen significant, wat wil aanduiden dat geen van de antwoorden normaal verdeeld was. Voor de stelling 'ik wil berichten kunnen plaatsen op intranet' was het resultaat  $(78) = 0.19, p < .001$ . Voor de stelling 'ik wil een reactie kunnen plaatsen op berichten' was het resultaat  $(78) = 0.19, p < .001$ . De stelling 'ik vind dat intranet interactiever mag zijn' had als resultaat  $(78) = 0.16, p < .001$ . Voor de stelling 'ik wil kennis delen over projecten op intranet' was het resultaat  $(78) = 0.21, p < .001$  en het resultaat voor de laatste stelling was  $(78) = 0.26, p < .001$ .

Er is een Mann Whitney toets uitgevoerd om te onderzoeken of de resultaten significant van elkaar verschilden qua medewerkers in de staf of units en jong of oud. Er bleek geen significant verschil te zitten in de resultaten van jonge en oude medewerkers. Bij de overige stellingen is er geen significant verschil gevonden tussen de beoordeling van medewerkers uit de units en stafafdelingen.

Zie tabel 14 voor de resultaten van de medewerkers uit de units of stafafdeling. Zo lijken de medewerkers uit de stafafdelingen positiever te staan tegenover het kunnen plaatsen van berichten op intranet dan de medewerkers uit de units, dit verschil was niet

significant ( $U=628, z=-0.91, p =0.37$ ). De medewerkers uit de units denken net zoals de medewerkers uit de stafafdelingen gematigd negatief over de stelling ‘ik wil een reactie kunnen plaatsen op berichten’. Er was geen verschil tussen deze gemiddeldes ( $U=644.5, z=-0.73, p =0.46$ ). Er zit bijna geen verschil in mening tussen medewerkers uit stafafdelingen en units wanneer het gaat om de derde stelling ‘ik vind dat intranet interactiever mag zijn’, er is ook geen significant verschil gevonden, ( $U=684.5, z=-0.43, p =0.97$ ). De respondenten uit de units en stafafdelingen staan beide gematigd negatief tegenover het kunnen delen van kennis op intranet. Ook hier was geen significant verschil gevonden, ( $U=621, z=-0.73, p =0.46$ ).

Tabel 14.

*Gemiddeldes van de stellingen over inventarisatie wensen toekomstig intranet per groep; staf of unit. Hierbij was 1 helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.*

	Staf			Unit		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Ik wil berichten kunnen plaatsen op intranet	28	2.79	1.5	51	2.41	1.02
Ik wil een reactie kunnen plaatsen op berichten	28	2.68	1.57	51	2.37	1.02
Ik vind dat intranet interactiever mag zijn	27	3.04	1.43	51	3.00	1.17
Ik wil kennis delen over projecten op intranet	27	2.67	1.27	51	2.84	1.05
Ik wil expertises van mijn collega's kunnen vinden op intranet	28	3.11	1.34	51	4.12	0.99

Er is geen verschil gevonden tussen de beoordeling van jonge of oude medewerkers. Het verschil bij de stelling ‘ik wil berichten kunnen plaatsen’ was niet significant, ( $U=653.5, z=-0.64, p =0.52$ ). Dit was hetzelfde voor de stelling ‘ik wil een reactie kunnen plaatsen’, ( $U=662, z=-0.55, p =0.58$ ), en voor de stelling ‘ik vind dat intranet interactiever mag zijn’, ( $U=640.5, z=-0.52, p =0.61$ ). Hetzelfde is het geval voor de stelling ‘ik wil kennis kunnen delen over

projecten', ( $U=589.5$ ,  $z=-1.07$ ,  $p=0.28$ ) en tenslotte was er ook geen verschil in beoordeling bij de laatste stelling zoals weergegeven in tabel 15, ( $U=646$ ,  $z=-0.73$ ,  $p=0.47$ ).

Tabel 15.

*Gemiddeldes van de stellingen over inventarisatie wensen toekomstig intranet per groep; jong of oud. Hierbij was 1 helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.*

	Jong			Oud		
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Ik wil berichten kunnen plaatsen op intranet	28	2.39	1.10	51	2.63	1.28
Ik wil een reactie kunnen plaatsen op berichten	28	2.36	1.28	51	2.55	1.22
Ik vind dat intranet interactiever mag zijn	27	2.89	1.21	51	3.08	1.32
Ik wil kennis delen over projecten op intranet	27	2.93	1.17	51	2.71	1.10
Ik wil expertises van mijn collega's kunnen vinden op intranet	28	3.89	1.20	51	3.69	1.24

## Gebruik sociale media om iets te delen over werk

In tabel 16 staat weergegeven welke programma's en/of toepassingen medewerkers gebruiken voor hun werkzaamheden.

Tabel 16.

*Welke programma's en/of toepassingen gebruiken de medewerkers voor hun werkzaamheden.*

	Percentage medewerkers
SharePoint	45.0
EMS	61.2
CRM	23.8
Aanmelden bezoekers	68.8
SAP	68.8
Portrettengalerij	92.5
Publicaties	46.2
FDweb	31.2
ITsupport	43.8
Geen van deze programma's/toepassingen	2.5
Anders	1.2

In onderstaande tabel 17 staat weergegeven hoeveel respondenten sociale media gebruiken om iets te delen over werk. De meeste medewerkers geven aan LinkedIn te gebruiken om iets te delen over werk en meer dan een derde zegt sociale media daar niet voor te gebruiken.

Tabel 17.

*Welke sociale media gebruiken de medewerkers om iets te delen over werk.*

	Percentage medewerkers
Twitter	6.7
Facebook	4.5
LinkedIn	47.2
Youtube	3.4
Pinterest	0
Google+	0
Tumblr	0
Instagram	0
Blogplatform	0
Ik gebruik geen sociale media voor werk	37.1
Anders	1.1

## Bijlage J. Vragenlijst externe interviews

### Algemene vragen:

Wat is je functie en hoelang doe je dit al?

### Organisatie

Wat voor type organisatie zijn jullie? Wat voor soort mensen (welke doelgroepen heeft interne communicatie)

Hoe verlopen de communicatiestromen binnen Wageningen UR → Gebeurt de communicatie voornamelijk top-down, bottom-up of bilateraal?

Wat voor cultuur hebben jullie? Open, gesloten?

Denk je dat intranet moet passen bij de communicatiecultuur binnen een organisatie? (oftewel: denk je dat intranet alleen een cultuur kan veranderen binnen een organisatie?)

### Intranet voortraject:

Welke doelen dient jullie intranet? (doelstellingen zoals, kennis delen, informatie brengen of halen, verminderen van e-mails)

Waar zetten jullie het voor in?

Hoelang werken jullie met het huidige intranet? Wat was er hiervoor?

Is er vooronderzoek gedaan voordat dit intranet werd ingezet?

Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat kwam hieruit?

Wat was dan de insteek om intranet zo op te zetten?

Hoe verliep de implementatie?

Wat is er volgens jou nodig om een goed werkend intranet op te zetten? (dat wil zeggen, dat de doelen bereikt worden; dus als het een doel is om iedereen goed te informeren, dat dat ook gebeurt)

### Intranet, huidige situatie:

Hoe ziet het eruit? Hoe werkt het?

Wat is de mate van interactiviteit?

Wat zijn de mogelijkheden voor de medewerkers (ontvangers, en of zenders?) en de zenders?

Is er ruimte voor persoonlijke dingen?

Kunnen medewerkers zelf iets plaatsen?

Doen zij dit ook?

Hoe gaan jullie om met de verschillende onderzoeksunits?

Waar draagt het huidige intranet aan bij?

Wat is intranet in deze tijd: alleen communicatieplatform of ook documentenbeheer?

Is intranet enige interne communicatiemiddel? Of is er bewust combi van kanalen zodat het elkaar versterkt?

#### Vanuit oogpunt medewerker

Hoe is de tevredenheid over het intranet binnen de organisatie denk je?

Positieve geluiden of negatieve?

Zijn de doelen bereikt met dit intranet? (oftewel, wordt de informatiebehoefte vervuld denk je? )

Vind je dat iedereen goed op de hoogte is van het nieuws dmv het intranet?

Merk je dat intranet een rol speelt in de informatievoorziening binnen Wageningen UR? Of krijgen mensen hun nieuws via andere kanalen?

#### Vanuit oogpunt Communicatie

Wat is het doel wat de afdeling Communicatie wil bereiken met intranet?

Hoe bevalt het werken met dit intranet?

Plaatsen jullie nog veel? Doen mensen dit zelf?

Wie is verantwoordelijk voor welke onderdelen (content)?

Vraagt het veel werk van de afdeling Communicatie om het intranet bij te houden?

Zijn jullie er tevreden over?

Zien jullie nog meer mogelijkheden voor dit intranet?

Welke plek heeft intranet binnen interne communicatie?

Waar is succes van afhankelijk. Wat is 'what's in it for me' bij jullie organisatie gebleken?

Suggesties, opmerkingen, vragen.

## Bijlage K. Volledige uitwerking interviews externen

### Benchmarking organisatie 1

#### *De organisatie*

Het is een organisatie met ongeveer 6000 medewerkers. Doordat het een grote organisatie is, zijn er veel verschillende doelgroepen te benoemen. De doelgroep die overeen komt met ECN, is onderzoekers. De organisatie is niet gecentreerd op één plek, maar op meerdere locaties. Er zijn verschillende onderzoekseenheden binnen deze organisatie en er werken mensen met allerlei nationaliteiten. De communicatie binnen deze organisatie verloopt tweetalig, net zoals binnen ECN; in het Nederlands en in het Engels.

#### *Communicatiestromen en communicatiecultuur*

De communicatie verloopt zowel top-down als bottom-up in deze organisatie. In het algemeen worden de medewerkers betrokken bij bijvoorbeeld veranderingen en is er ruimte voor input. De bottom-up benadering wordt zoveel mogelijk geprobeerd in te zetten, maar er wordt toch veelal ook centraal gecommuniceerd, en dat is voornamelijk top-down.

De communicatiecultuur wordt beschreven als vrij formeel. Het zou volgens de respondent wel wat opener en losser kunnen in sommige situaties. Daarbij benadrukt de respondent wel dat er natuurlijk altijd voorwaarden zijn waar de communicatie aan moet voldoen. De respondent geeft als reden voor de formele communicatie dat de doelgroep dit graag wil. Wel moet er nog even bij worden vermeldt dat de organisatie niet op één locatie zit en dus meerdere gebouwen heeft. Per gebouw zal de communicatiecultuur ook weer verschillen. Maar in de algemene lijn is de communicatie dus vrij formeel en wat gesloten.

#### *Doel intranet*

Het doel van intranet is het informeren van de medewerkers. Dit gebeurt aan de hand van tabjes die verwijzen naar algemene informatie over werkgerelateerde zaken, maar ook aan de hand van nieuwsberichten. Het doel van intranet om medewerkers met elkaar te verbinden, heeft al eens eerder ter discussie gestaan. Communicatie wil namelijk niet alleen maar mensen informeren met het intranet, maar het ook leuk maken. Het verbinden van medewerkers is belangrijk om draagvlak voor elkaar te creëren. Er moet hierin wel goed de



balans worden opgemaakt tussen serieus communiceren en leuke dingen. Daarnaast moet het bericht altijd een boodschap hebben.

In deze organisatie wordt geprobeerd om af en toe wat leuke maar toch serieuze berichten te schrijven. Een voorbeeld is een bericht over een oud-voorzitter van de Raad van Bestuur die een leuk afscheidscadeau had gekregen. Hier waren foto's van gemaakt en als een bericht op intranet geplaatst. Dit bericht werd erg goed gelezen, volgens de statistieken. Dit laat dus zien dat medewerkers in die zin de leuke berichten wel waarderen.

Een ander voorbeeld van leuke dingen communiceren is het delen van een succes binnen de organisatie. Bijvoorbeeld als iemand een prijs heeft gewonnen. Door dit bericht te communiceren, wordt een gevoel van trots gecreëerd en dit zorgt er weer voor dat mensen trots zijn op elkaar en daarmee ook de organisatie.

### *Huidige intranet*

Het intranet dat gebruikt wordt in deze organisatie, is gemaakt op SharePoint en wordt al ongeveer 7 jaar ingezet. Intranet wordt aangeboden in het Nederlands en in het Engels. Bij de eerste keer gebruik kan men aangeven in welke taal men intranet wil zien en dit kan tussendoor ook nog gewijzigd worden. Intranet wordt standaard geopend wanneer de computer wordt opgestart.

De homepagina van intranet is een overkoepelende pagina. Hierop staan de dingen die verzonden worden vanuit Corporate en van belang zijn voor de gehele organisatie. In een menu bovenaan de pagina kan men vervolgens naar 'deelintranetten' gaan. Een deelintranet is een intranet van een onderzoekseenheid. De opmaak van een deelintranet is hetzelfde als op de overkoepelende pagina. Wel wordt er gebruik gemaakt van andere afbeeldingen per deelintranet, maar de navigatiestructuur is overal hetzelfde. Dit is ook verplicht om de uniformiteit te realiseren op elk (deel)intranet.

Op het deelintranet bestaat er de mogelijkheid om informatie te plaatsen die specifiek van toepassing is op een onderzoekseenheid. Het deelintranet heeft een gedeelte voor de algemene vaste dingen en specifiek voor de onderzoekseenheid. Op de pagina's van de deelintranetten verschijnen aan de rechterzijde altijd de vaste nieuwsitems. De vaste nieuwsitems hoeven dan niet overgenomen te worden op de overkoepelende pagina, maar verschijnen altijd op de homepagina van het deelintranet. De mogelijkheid bestaat om de intranetpagina van de onderzoekseenheid in te stellen als startpagina.

Het voordeel van werken met deelinetten is dat er dingen belicht kunnen worden die niet interessant zijn voor de gehele organisatie, maar wel voor de desbetreffende onderzoekseenheid. Bijvoorbeeld een werknemer uit een bepaalde onderzoekseenheid belichten of in het zonnetje zetten, dit hoeft niet per se organisatie breed voor 6000 man, maar is wel leuk voor de onderzoekseenheid.

Op de overkoepelende pagina worden nieuwsberichten, mededelingen en een kalender weergegeven die van belang zijn voor de hele organisatie. Tevens bevat de overkoepelende pagina twee balken met opties waar je op kunt klikken. Via deze opties komt de gebruiker dieper in de site. Er zijn in totaal vier lagen in de navigatie. Daarnaast bestaan er nog losse pagina's maar die zijn niet terug te zien in de navigatie. De informatie die onder deze balken staat op de homepage, gaat over werkgerelateerde zaken die voor iedereen van belang zijn, zoals de CAO. In deze organisatie wordt het intranet niet gebruikt voor documentenbeheer.

### *Informatiebeheer en gebruik huidig intranet*

De nieuwsberichten worden geplaatst door de afdeling Communicatie. Er bestaat een maximum van drie nieuwsberichten per dag plaatsen. Verder houdt elke afdeling zijn eigen pagina's bij en is daar ook verantwoordelijk voor. Alleen vanuit corporate worden dus dingen op intranet geplaatst, de medewerkers zelf hebben geen toegang om dingen te plaatsen. De afdeling Communicatie heeft wel als taak om te surveilleren of het allemaal goed loopt en de berichten overeenstemmen met de huisstijl. Daarnaast is het de taak van Communicatie om te bepalen wat interessant is voor de gehele organisatie of alleen voor sommige onderzoekseenheden.

Middels statistieken wordt er bijgehouden hoe het intranet gebruikt wordt en wat gelezen wordt. De respondent benadrukt echter dat statistieken niet alles kunnen zeggen over het gebruik van intranet. Zoals net is aangegeven, laten de statistieken zien dat berichten over personen (leuke berichten) goed gelezen worden. Tevens is dit te zien bij de berichten waar de medewerkers wat aan hebben; dan schieten de statistieken omhoog.

De respondent denkt dat de medewerkers niet altijd goed op de hoogte zijn van wat er speelt binnen de organisatie. De statistieken zeggen in dit geval niet alles omdat er gefocust wordt op het nieuws vertellen in de introductie van de nieuwsberichten. Hierdoor

is het niet nodig dat de berichten zelf nog worden aangeklikt en is er dus niet in de statistieken terug te zien hoeveel mensen de introductie hebben gelezen.

De statistieken laten ook zien dat de Engelse versie van intranet niet erg goed wordt gelezen. De respondent denkt dat dit komt doordat mensen niet weten dat er een Engelse versie is. Daarnaast is het lastig om het Engelse intranet op hetzelfde moment te updaten als het Nederlandse intranet. De teksten moeten dan eerst vertaald worden en dit zorgt voor enige vertraging. De respondent denkt dat dit misschien gedeeltelijk kan worden opgelost door de invoering van een interactief intranet. Hierbij bestaat de mogelijkheid om te reageren op berichten en kunnen Engelse werknemers ook in het Engels reageren. De mogelijkheid bestaat dan om ook voor de mensen die geen Nederlands spreken om actiever te kunnen zijn en informatie te halen.

### *Interactief intranet*

De respondent denkt dat er wel behoefte is aan een interactiever intranet. Ze gebruiken naast het huidige intranet ook het platform Yammer. Yammer is geruime tijd geleden geïntroduceerd, maar niemand gebruikt het meer. Er is sinds kort weer een initiatief gestart om Yammer nieuw leven in te blazen. De respondent ziet dat dit wel werkt; mensen kijken er wel op als blijkt dat ze iets missen. Bijvoorbeeld de locatie van een afspraak die alleen op Yammer staat. De respondent geeft wel aan dat dit een heel proces is waarbij je duidelijke doelen moet stellen en de mogelijkheid van het gebruik van Yammer veel moet herhalen bij de medewerkers.

Bij een interactief intranet wordt gedacht aan het creëren van mogelijkheden om te reageren op (nieuws)berichten, de mogelijkheid om zelf berichten te plaatsen, een plek op de site waar medewerkers vragen aan elkaar kunnen stellen en een functie om groepen te vormen en op het platform intranet met elkaar kunnen communiceren. Daarbij is het dan leuk om ook een mogelijkheid te hebben om bepaalde personen, berichten of groepen te kunnen volgen.

Onder een interactief intranet wordt ook de mogelijkheid tot het personaliseren van de homepage verstaan. Een medewerker kan dan zelf kiezen welke berichten of onderdelen hij/zij wil zien op de startpagina van intranet. Hierbij blijven natuurlijk wel de vaste onderdelen van de organisatie aanwezig, zoals de nieuwsberichten die voor de gehele organisatie van belang zijn en algemene informatie vanuit corporate, zoals IT en HR. De

informatie vanuit corporate blijft altijd centraal vanuit de organisatie gezonden, dus top-down. Dit is ook het voornaamste doel van intranet; medewerkers informeren. Die vorm van top-down communicatie blijft sowieso geïntegreerd in het intranet. Een interactief intranet combineert dus top-down communicatie en bottom-up communicatie.

### *Succesfactoren intranet*

Volgens de respondent is de mogelijkheid van interactie wel een vereiste om een goed werkend intranet op te zetten. Het interactieve is van deze tijd en mensen gebruiken het privé, dus waarom ook niet op de werkvloer. Wel is het een belangrijke factor voor succes dat het bestuur en management het interactieve intranet ook steunen. De leidinggevenden zijn uiteindelijk de dragers voor het intranet en spelen een belangrijke rol bij het uiteindelijk actief gebruiken van intranet. Op deze manier kan er in gesprek worden gegaan met de medewerkers en dat creëert weer bottom-up communicatie. Vervolgens ontstaat er weer meer draagvlak en verbondenheid onder de medewerkers.

Daarnaast vindt de respondent het van belang dat medewerkers intranet nodig hebben voor hun werkzaamheden zodat intranet actief gebruikt wordt. Intranet moet hiervoor dienen als het enigste middel waarbij medewerkers hun uren kunnen invoeren of een zaal kunnen reserveren. Op deze manier worden mensen geforceerd om intranet te gebruiken voor hun werk.

Het enkel aanbieden van de tools op intranet om het werk uit te voeren, is niet genoeg om intranet tot een succesvol platform te maken. De respondent geeft aan dat het ook een groot gedeelte gedrag is wat moet mee veranderen. Alleen een verandering van het intranet zelf, is niet genoeg om het succesvol te maken. Het meest ideale scenario zou zijn als het tempo van de veranderingen van intranet gelijk ligt met het tempo van de veranderingen van gedrag. Als er van tevoren al bekend is dat een groep medewerkers niet op een interactief intranet zit te wachten, speel er dan meteen op in. Betrek de mensen bij het proces en zorg dat ze de juiste mindset krijgen. Op het moment dat het nieuwe intranet dan wordt geïntroduceerd, dan weten de medewerkers al waar ze het voor moeten gebruiken en hoe. Het is tevens belangrijk om consequent te blijven informeren, in gesprek te gaan en te evalueren.

### *Concurrerende communicatiekanalen*

Intranet is niet het enige communicatiekanaal binnen deze organisatie. Voor documentenbeheer en de portrettengalerij is er een andere platform. Daarnaast wordt er ook gebruik gemaakt van Yammer en e-mail. Er wordt geen nieuwsbericht verspreid intern. De nieuwsberichten worden geplaatst op intranet en vervolgens niet nog eens op een andere manier verspreid middels een interne nieuwsbrief. Sowieso wordt er geen nieuws verspreid via de mail, dat gebeurt enkel via intranet. De respondent vindt dit niet nodig omdat intranet automatisch opstart, dus de belangrijke nieuwsberichten krijgen de medewerkers op deze manier grotendeels mee.

### *Tevredenheid intranet*

Vanuit de Communicatiekant is de respondent niet erg tevreden met het huidige intranet. Het intranet wat er nu is, is wat verouderd en zou veel meer up-to-date kunnen zijn. Hier wordt echter aan gewerkt. Het werken met het intranet vindt de respondent gemakkelijk, het systeem werkt goed. Het kost echter wel veel tijd om alles bij te houden, de taak van Communicatie om alles te controleren komt daardoor vaak in het geding omdat er niet voldoende tijd is.

De respondent denkt dat de medewerkers niet erg tevreden zijn over het intranet. Dit komt omdat via het huidige intranet voornamelijk informatie verzonden wordt en geen mogelijkheid tot interactie biedt. Het maximum van drie berichten plaatsen per dag, is alsnog veel informatie die de werknemers tot zich moeten nemen.

Er wordt vaak binnen de organisatie gezegd dat berichten op intranet niet gelezen worden. Waar dit aan ligt, is moeilijk te zeggen. Aan de andere kant vinden mensen het wel belangrijk om hun nieuwsberichten op intranet te plaatsen. De medewerkers zien intranet dan wel als belangrijk intern communicatiemiddel om iets intern te communiceren. Intranet neemt dus wel een belangrijke plek in de organisatie, maar wordt niet zo erkend door de medewerkers. Het is erg paradoxaal dat mensen beweren dat intranet niet gelezen wordt, maar wel vinden dat informatie als eerste op intranet geplaatst moet worden.

## Benchmarking organisatie 2

### *De organisatie*

De organisatie heeft verschillende onderzoeksgebieden gedefinieerd. De organisatie heeft meerdere locaties en doet projecten in het binnen- en buitenland. Binnen de organisatie werken niet alleen maar Nederlanders, maar ook mensen met een andere nationaliteit. De communicatie binnen deze organisatie verloopt, net zoals bij ECN, op dit moment hoofdzakelijk in het Nederlands. Belangrijke need to know berichten worden ook in het Engels aangeboden. Officieel is de voertaal Nederlands. De organisatie heeft dezelfde interne doelgroepen als ECN, namelijk professionals.

### *De afdeling Marketing & Communications*

Op de afdeling Marketing & Communications werken ongeveer 35 mensen. Dit zijn de mensen die er vast werken, er worden ook mensen van externe bureaus ingeschakeld om communicatieprojecten uit te voeren. Iedere medewerker heeft zijn eigen onderwerp, zo zijn er bijvoorbeeld specialisten voor de huisstijl, redactie, mediavorlichting en werken er mensen aan de website.

De geïnterviewde is een gesprekspartner voor directie en management en helpt de interne communicatie op afdelings- en organisatie breed niveau te faciliteren en belangrijke onderwerpen te adresseren.

Het Communicatieteam bewaakt de top-down communicatie en moedigt de bottom-up communicatie aan binnen de organisatie gericht op de doelen van de organisatie. Binnen de afdeling is een onderscheid tussen adviesgevers en mensen die het uitvoerende werk verzorgen en/of coördineren. De adviseurs binnen de organisatie halen de vraag en de projecten op en spelen die door naar de mensen die deze projecten uitvoeren, waarbij sprake is van een hechte samenwerking. Daarnaast geeft de uitvoerende kant ook advies over hoe dingen aan te pakken. De werkzaamheden vloeien soms wel eens door elkaar heen maar in principe is er de scheidingslijn van enerzijds advisering, consultant en begeleiding en aan de andere kant project coördinerend.

### *Communicatiestromen en communicatiecultuur*

De interne communicatie verloopt momenteel grotendeels via de lijnen, dus top-down. Het communicatieteam zou dit echter graag meer interactief, in dialoog, willen zien en probeert zoveel mogelijk de bottom-up communicatie te faciliteren. Er wordt wel al gecommuniceerd vanuit een bottom-up benadering op het intranet, doordat het voor elke medewerker mogelijk is om berichten te plaatsen en zo actief informatie uit te dragen.

Een stukje bottom-up communicatie wat deze organisatie nu al faciliteert, is het benoemen van inhoudelijke leiders. De managers zijn niet de enigen die leiderschap uitdragen in deze organisatie, maar ook de inhoudelijke leiders hebben een belangrijke rol zonder dat zij een daadwerkelijke managersfunctie hebben. De inhoudelijke leiders hebben invloed op de mensen waar zij mee werken omdat zij dé experts zijn op een bepaald gebied. Door de inhoudelijke leiders te betrekken bij o.a. strategische beslissingen is het mogelijk draagvlak te creëren en tevens de inhoud onderling te versterken. De inhoudelijke leiders kunnen hun stem geven over hoe een strategie aansluit bij de interne en externe ontwikkelingen.

### *Doel intranet*

Het doel van de organisatie is het verbinden van mensen en kennis. Logischerwijs moet het intranet op deze doelen aansluiten. Als er intern op deze manier gecommuniceerd wordt, dan is het mogelijk om de visie naar buiten toe goed te kunnen realiseren richting de stakeholders. Het intranet moet in deze organisatie een platform bieden om te informeren, maar ook om de medewerkers te betrekken en een kader te bieden voor hun werk. Door een dialoog met elkaar aan te gaan houd je ook de medewerkers bewust van de interne en externe ontwikkelingen. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers inhoudelijke kennis kunnen delen op intranet om elkaar te inspireren en creativiteit te stimuleren.

Voor de afdeling is het doel het faciliteren van kanalen waardoor de medewerkers meer zelfredzaam worden, mede ingegeven door de druk op de kosten. Door een zelfservicepagina op intranet heeft het intranet ook als doel om de medewerkers te faciliteren in hun dagelijkse werkzaamheden zonder dat Marketing & Communications daar aan te pas komt.

## Huidige intranet

Het intranet is op basis van SharePoint en start automatisch op wanneer de computer wordt opgestart. Intranet in deze organisatie biedt zoals eerder aangegeven alle medewerkers de ruimte om dingen te plaatsen op de startpagina. Dit kan dan gaan over nieuwsberichten, maar ook over reacties op nieuwsberichten. De afdeling heeft in het huidige intranet een verdeling gemaakt in de berichten *'need to know'* en overige berichten. Aan de ene kant staan de berichten die voor iedereen van belang zijn. Deze berichten zijn op *'push niveau'*, deze informatie wordt dus naar de werknemers gebracht. De informatie die aan deze kant staat, kan gaan over praktische of strategische zaken zoals je salarisstrook tot informatie over interne campagnes.

Vervolgens biedt het huidige intranet op de startpagina nog een vlak met publicaties vanuit de organisatie. Aan de andere kant is een vlak met publicaties van buiten de organisatie, bijvoorbeeld nieuwsberichten vanuit de media over relevante onderwerpen. Op deze manier brengt de organisatie in beeld hoe men informatie vanuit de organisatie neerzet en naar buiten brengt, en aan de andere kant hoe de buitenwereld dit oppakt. Dit maakt de vergelijking: hoe zet de organisatie zichzelf neer (interne kant) en hoe wordt de organisatie gezien vanuit de externe kant?

Daarnaast staat er ook op de startpagina een vlak met een organisatiebrede evenementenagenda. Hierop staan de thema's en projecten weergegeven van de organisatie. Als laatste staat er ook een vlak met een veel gestelde vragen. Dit is een vlak met hulp bij het gebruik van intranet en wordt voornamelijk gebruikt door nieuwe werknemers.

Het huidige intranet biedt per stafafdeling ook een *'zelfservicepagina'*. Dit is een platform binnen intranet waarbij onder andere de werkprocessen stap voor stap worden besproken. Onder een werkproces wordt dan bijvoorbeeld het maken van een flyer of richtlijnen en advies op het gebied van marketingcommunicatie verstaan als je bij de afdeling Marketing & Communications kijkt. De werknemers kunnen stap voor stap zien hoe je een flyer kunt maken en zelf foto's kiezen uit een beeldbank. Het gaat niet enkel om de werkprocessen, het gaat ook om de dingen die nu in de aandacht staan. Dit platform biedt antwoorden op vragen als: *'waar vind ik...'* en *'hoe moet ik...'*. Door deze zelfservicepagina heeft het intranet ook als doel om de medewerkers te faciliteren in hun dagelijkse werkzaamheden zonder dat de afdeling daar aan te pas komt. De afdeling biedt daarnaast



ook een servicedesk waar werknemers via mail of telefonisch contact hun vragen kunnen stellen over marketing & communicatie gerelateerde onderwerpen.

Het intranet heeft ook een pagina met persoonlijke informatie voor de medewerkers. Hier kunnen zij hun salarisstroom, vakantie-uren, projecten, financiële rapportages en diverse andere applicaties vinden. Tevens staat er onder deze pagina ook een link naar het documentenbeheer. Deze gepersonaliseerde pagina wordt als erg belangrijk beschouwd binnen de organisatie.

### *Documentenbeheer*

Het beheer van documenten gaat via SharePoint in zogenoemde samenwerkingsverbanden. Dit is de optie van SharePoint waarbij gebruikers zelf projectpagina's kunnen aanmaken en mensen kunnen toevoegen aan deze projectomgeving. De projectpagina dient dan als gezamenlijk platform waarin alle informatie te vinden is betreffende het project. Zo is er de mogelijkheid tot documentenbeheer, de optie om een intranetpagina aan te maken en notities te maken; bijvoorbeeld de doelen van het project. Zo bestaat er de mogelijkheid om aan te geven wie er toegang hebben tot de projectpagina en wie niet. Bij deze organisatie werken ze met drie verschillende lagen voor deze projectomgevingen: (1) content die voor iedereen toegankelijk is, (2) content die alleen toegankelijk is voor het team en (3) content alleen toegankelijk voor het management. Op deze manier kan je een projectpagina inrichten met informatie die voor iedereen toegankelijk is, maar aan de achterkant kan je werken met content die alleen nog geschikt is voor het projectteam. De respondent geeft aan dat in deze organisatie de eerste twee lagen veel gebruikt worden en de optie voor het management relatief weinig.

### *Gebruik e-mail*

In deze organisatie worden de documenten beheerd in SharePoint. Berichten sturen gaat niet via SharePoint, maar via de mail. Mede hierdoor is e-mail een belangrijk kanaal binnen deze organisatie. E-mail wordt nog veel gebruikt voor het sturen van berichten en er wordt nog regelmatig ge-cc'd. Ook voor het versturen van urgente nieuwsberichten wordt mail gebruikt. In principe wil Marketing & Communications het verspreiden van nieuws via e-mail zoveel mogelijk vermijden en als alternatief sociale media te gaan gebruiken.

Communicatie is nu bezig met een proef om het aantal e-mailtjes te verminderen en om e-mail efficiënter in te zetten. Ze proberen nu de tijd die mensen kwijt zijn aan mail lezen en opstellen, te verminderen door richtlijnen te geven bij het gebruiken van mail. Zo moet er bijvoorbeeld bovenaan elke mail komen te staan wat de boodschap is van de mail. Wat wil je dat de ontvanger ermee doet? Moet hij het nalezen ter informatie of iets reviewen of iets doen? De rest van de mail moet vervolgens kort en bondig zijn opgesteld en als het kan ook met tussenkopjes om de inhoud te verhelderen. De richtlijnen kunnen belerend overkomen, maar het is in de praktijk fijn om hiervoor met voorbeelden te werken.

### ***Informatiebeheer en gebruik huidig intranet***

De afdeling Communicatie maakt de keuze of berichten aan de 'need to know' kant voor de gehele organisatie moeten worden geplaatst of niet. De keuze gaat vaak in overleg met anderen, dus het is niet zo dat alleen Communicatie daar verantwoordelijk voor is, zij hebben hierin wel de eindredactie. De keuze van de berichten die aan de kant komen voor de gehele organisatie hangt ook samen met de planning voor de week en de projecten/campagnes die op dat moment actief zijn, hiervoor worden ook banners ingezet.

### ***Mogelijkheid tot interactie op het huidige intranet***

Momenteel is er op het intranet van deze organisatie de mogelijkheid voor alle medewerkers om berichten te plaatsen en/of om op berichten te reageren. Dit alleen in een bepaald vlak van het intranet. Dus niet in het vlak waar alle 'need to know' berichten staan voor de gehele organisatie. Voor het plaatsen van de berichten die voor de gehele organisatie van belang zijn, is de afdeling Communicatie verantwoordelijk. De medewerkers hebben dus de mogelijkheid om berichten op het intranet te plaatsen. Zij kunnen dan zelf bepalen of het bericht naast hun eigen afdelings- of projectpagina ook op de startpagina van het intranet moet verschijnen. Dit kunnen zij bepalen middels een functie waarbij ze op intranet kunnen 'aanvinken' voor welke groepen zij dit bericht willen laten zien. Alle medewerkers kunnen dit doen en bepalen, de afdeling Communicatie zit daar niet als extra factor tussen.

Het management kan zelf ook berichten plaatsen en reacties geven en doet dit regelmatig. Communicatie zit hier soms tussen omdat het management een voorbeeldfunctie heeft en soms een vraag heeft of een bepaalde reactie gepast is of niet.

Communicatie biedt ook die hulp aan het management om juist deze laag van de organisatie te stimuleren interactief te zijn op intranet.

Doordat alle medewerkers een bericht kunnen plaatsen op een bepaald vlak van intranet, is er soms een teveel aan berichten. Communicatie zou graag zien dat er een personalisatie is aan te brengen in het ontvangen van berichten. Dit is te vergelijken met een newsfeed van Twitter of Facebook. Hierbij bepaalt de ontvanger zelf van welke groepen en/of mensen hij berichten wil zien. De ontvanger kan dus berichten filteren. Bij een grote organisatie van 3500 mensen, is niet elk thema of project relevant. Het zou dan mooi zijn als de medewerkers zelf konden aangeven van welke thema's en projectgroepen zij nieuws zouden willen ontvangen.

De personalisatie van intranet kan dus het gebruikersgemak en de relevantie vergroten en de hoeveelheid te ontvangen informatie verkleinen. Ook kan het ervoor zorgen dat de ontvangers alleen maar de informatie lezen die voor hen echt relevant is; dit kunnen zij namelijk zelf aangeven. Dit zou erg voordelig kunnen werken omdat het een organisatie is met veel verschillende onderzoeksgebieden en er dus veel uiteenlopende onderwerpen zijn die niet voor iedereen van belang zijn. Als werknemer krijg je dan niet automatisch meer het nieuws van een projectgroep te zien waar jij helemaal niks mee te maken hebt.

Echter, het doel van een intranet is juist ook de werknemers met elkaar verbinden. Als een werknemer aangeeft dat hij geen nieuws meer wil zien van andere afdelingen, haal je juist de verbindingsfactor uit het intranet. Dit is een heikel punt. Aan de ene kant probeert de afdeling Communicatie tegemoet te komen aan de wensen van de gebruiker, aan de andere kant moet het doel van intranet wel nagestreefd worden. De kant met de '*need to know*' informatie voor de gehele organisatie, wordt met de optie van personalisatie steeds belangrijker. Als mensen namelijk niet meer standaard al het nieuws zien maar kunnen filteren, heeft dit wellicht ook consequenties voor het organisatiebrede nieuws op de '*need to know*' kant.

### **Sociaal intranet**

Voor 2015 zijn er plannen om het sociale mediaplatform Yammer actiever te gaan gebruiken. Yammer is niet nieuw voor deze organisatie, ze gebruiken het al sinds 2004. Nu zijn de omstandigheden ernaar dat ze Yammer officieel kunnen gaan inzetten als platform door het verkrijgen van beheermogelijkheden. Yammer wordt ingezet om de interactiviteit

en de personalisatie meer te stimuleren en biedt de mogelijkheid voor de gebruiker om zelf te kunnen selecteren wat hij/zij wil lezen en zien op de homepagina van deze omgeving.

Het personaliseren van berichten sluit ook beter aan bij deze tijd en hoe sociale media werken. Tevens geeft personalisatie de ontvanger de kans om selectief te zijn en geen (onnodige) hoge hoeveelheid informatie meer te ontvangen. De relevantie van informatie wordt veel groter voor de werknemers. De startpagina van Yammer komt zo veel dichterbij de werknemer want hij heeft een zelf ingestelde startpagina en niet de versie die vooraf door Communicatie is bepaald.

Hiermee wordt de werknemer in staat gesteld om zelf ook makkelijker informatie te zenden. Daarbij is de communicatie dan niet altijd meer top-down en is de medewerker niet altijd de ontvanger. Er blijft natuurlijk wel ruimte voor de pushberichten, want er is altijd nieuws wat wel top-down verzonden moet worden en wat voor iedereen van belang is.

Het belangrijkste doel van het meer actief gaan gebruiken van Yammer is het aangaan van de dialoog. Het aangaan van de dialoog en het delen van resultaten en kennis en het verbinden van mensen, gaat veel gemakkelijker via Yammer. Dit past beter bij de organisatiedoelen. Documentenbeheer zit niet geïntegreerd op Yammer; men kan er uiteraard wel vanuit Yammer naartoe gaan.

Binnen het huidige intranet staan ook dingen die niet werk-gerelateerd zijn. Dit gebeurt op het huidige intranet nog niet veel, maar Communicatie wil graag een ruimte maken voor dit soort informatie op het nieuwe sociale intranet. Via Yammer is de optie om niet werkgerelateerde informatie te delen veel gemakkelijker. Dit kan dan bijvoorbeeld gaan om vrije tijdsdingen zoals sport, fotografie of het delen van restauranttips. De respondent zegt wel dat dit niet de behoefte is van alle medewerkers maar dat dit zeker mogelijk moet zijn.

### *Concurrerende communicatiekanalen*

Intranet heeft een belangrijke plek in de organisatie als het gaat om organisatiebrede onderwerpen. De vaste informatie over de organisatie staat op intranet en de persoonlijke gegevens zoals de loonstrookjes. Of intranet ook echt als belangrijkste intern communicatiekanaal wordt gezien, weet de respondent niet. Er wordt namelijk ook veel gebruik gemaakt van andere middelen zoals persoonlijk contact (afdelings- en bilateraal

overleg, projectmeetings) en whatsapp voor informele berichten. De respondent geeft aan dat deze communicatiekanalen vaak worden ingezet binnen het team.

Voor de organisatiebrede onderwerpen zijn er ook nog andere communicatiekanalen die de medewerkers kunnen gebruiken zoals een personeelsblad. Voor de lijncommunicatie wordt intranet niet alleen als belangrijkste communicatiemiddel gezien. Intranet wordt dus zeker niet voor alles ingezet, veel gebeurt ook via andere kanalen.

### *Tevredenheid intranet medewerkers*

De respondent denkt niet dat alle medewerkers tevreden zijn over het huidige intranet. Het is volgens de respondent een bijna onmogelijk doel om alle werknemers tevreden te houden. De respondent ziet veel ruimte voor verbetering bij het huidige intranet en wil graag de optie van personaliseren toevoegen.

Het huidige intranet biedt ook al de mogelijkheid tot interactie. Deze functie wordt nog lang niet door iedereen actief gebruikt. Dit is ook afhankelijk van de communicatiecultuur binnen een bepaalde afdeling of locatie, zegt de respondent. Zo zijn er mensen die altijd reageren en veel mensen die alleen maar kijken. Dat zie je ook terug aan het gedrag van mensen op sociale media zoals Facebook.