

IT-kvalitet:

Resultat från en benchmarking

Om IT-kvalitet 2001, den första nationella benchmarkingen av IT-kvalitet inom offentlig sektor

Innan vi sätter igång...

- En STOR applåd!
- Er verksamhet är OERHÖRT uppskattad och väl fungerande
- NI ÄR BRA!
- NI ÄR DUKTIGA!
- NI ÄR (möjligen) BÄST!!!!





Vad är IT-kvalitet 2001?

- En benchmarking
 - En undersökning som genomförts samtidigt i deltagande kommuner
 - Benchmarking betyder inte "tävling", utan är snarare en möjlighet att veta hur IT i vår kommun står sig, i förhållande till andra, likvärdiga enheter

IT Quality in focus



Anmälda kommuner

< 25,000

- Alvesta
- Borgholm
- Båstad
- Gnosjö
- Gullspång
- Herrljunga
- Hjo
- Hofors
- Hultsfred
- Hällefors
- Klippan
- Kumla
- Lindesberg
- Ljusdal
- Lysekil
- Mariestad
- Mullsjö
- Mönsterås

- Orsa
- Ovanåker
- Stenungsund
- Sävsjö
- Tibro
- Tidaholm
- Tjörn
- Tomelilla
- Torsby
- Torsås
- Tranås
- Töreboda
- Upplands-Bro
- Uppvidinge
- Vansbro
- Vårgårda
- Åstorp

7,220 svar!



25,000 - 50,000

- Ale
- Bollnäs
- Falkenberg
- Falköping
- Gislaved
- Hudiksvall
- Katrineholm
- Oskarshamn
- Mark
- Motala
- Sandviken
- Skövde
- Söderhamn
- Tyresö
- Vallentuna
- Vetlanda
- Ystad

50,000 - 75,000

- Kalmar
- Karlskrona
- Trollhättan
- Örnsköldsvik

> 75,000

- Borås
- Lund
- Norrköping
- Umeå
- Örebro

Deltagande

- 61 kommuner anmälda
- 56 genomförde enkäten



Varför denna benchmarking?

- Mer än tidigare är IT "verksamheten som möjliggör verksamheten"
- Utan IT står (nästan) all verksamhet stilla
- God IT-kvalitet är en viktig förutsättning för att vi kan ge god service
- Många är intresserade av att mäta den IT-kvalitet de ger sina användare, men det är svårt att bara kunna jämföra med sig själv



Undersökningen i korthet

- Inloggning på www.it-q.org
- 6 profilfrågor
 - Kön, ålder, omfattning av datoranvändning, datorvana, verksamhet, sektor
- 18 gemensamma frågor (+ evt två egna)
 - Tillgänglighet, bemötande, nytta, system- och tekniktrygghet, möjlighet att kunna påverka...
- Snabb-info/statistik tillgänglig på webben

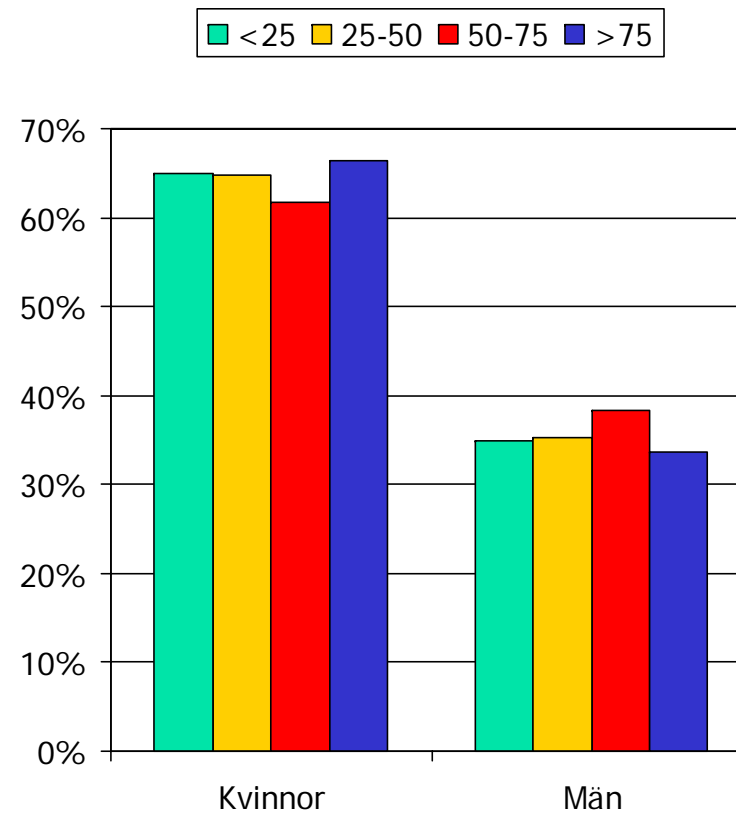


IT-kvalitet 2001 resultat

- 61 kommuner anmälda (56 som genomförde)
- Totalt 7,220 svar
- Fördelning av svar mellan grupperna
 - < 25,000 inv (35 kommuner): 2,409 / 33,4%
 - 25,000-50,000 inv (17 kommuner): 2,288 / 31,7%
 - 50,000-75,000 inv (4 kommuner): 1,317 / 18,2%
 - > 75,000 inv (5 kommuner): 1,206 / 16,7%

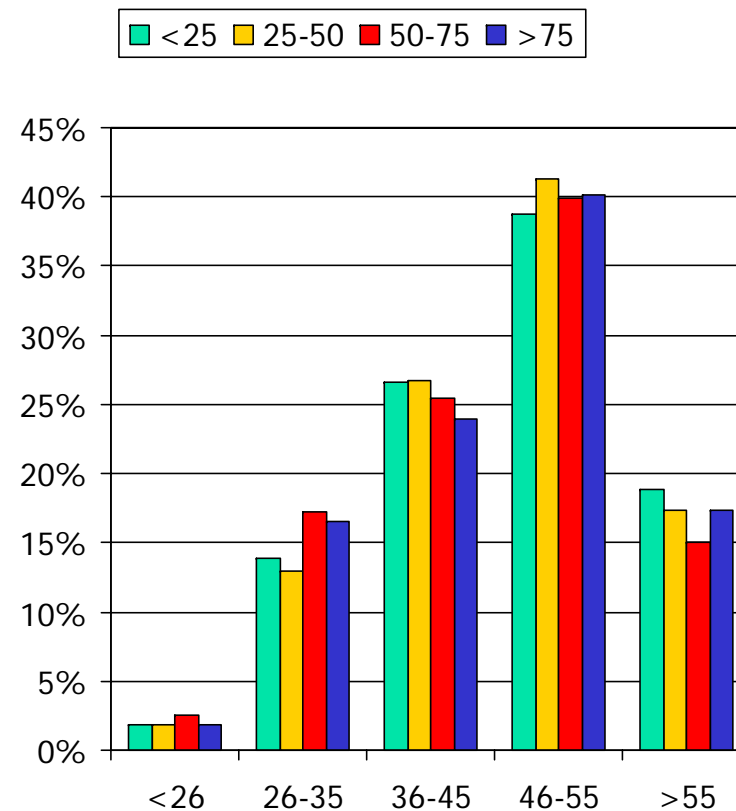
Svarandeprofil: Kön

- Fördelningen är genomgående lika mellan de olika grupperna
 - 2/3 kvinnor
 - 1/3 män
- Något flera manliga svarande i grupp 3 (50,000-75,000)



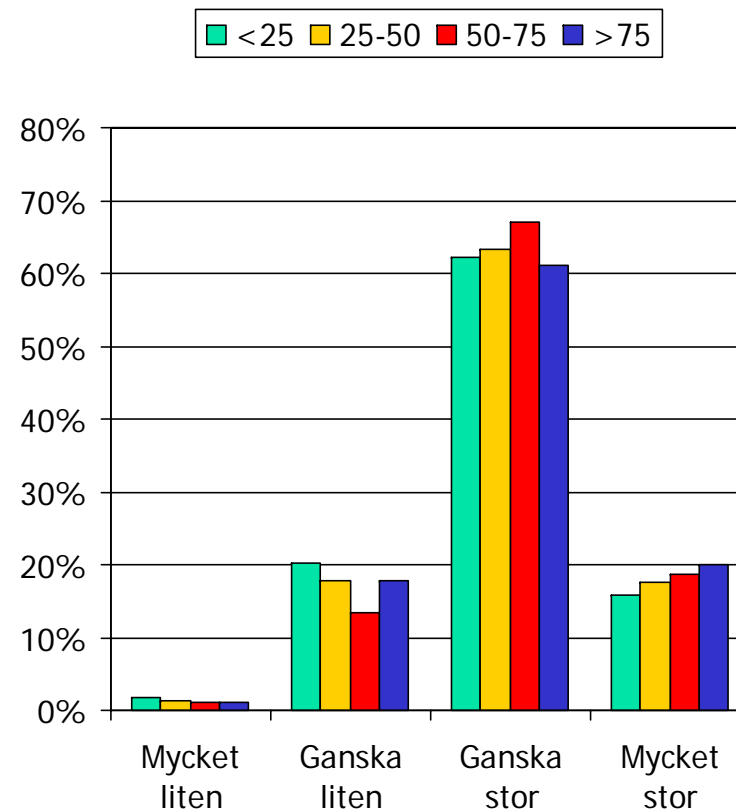
Svarandeprofil: Ålder

- Fördelningen av de svarande tydliggör de utmaningar som ligger i framtida ny-rekrytering
- Grupp 3 har hunnit längst i föryngring, om man skall döma av svarandeprofilen



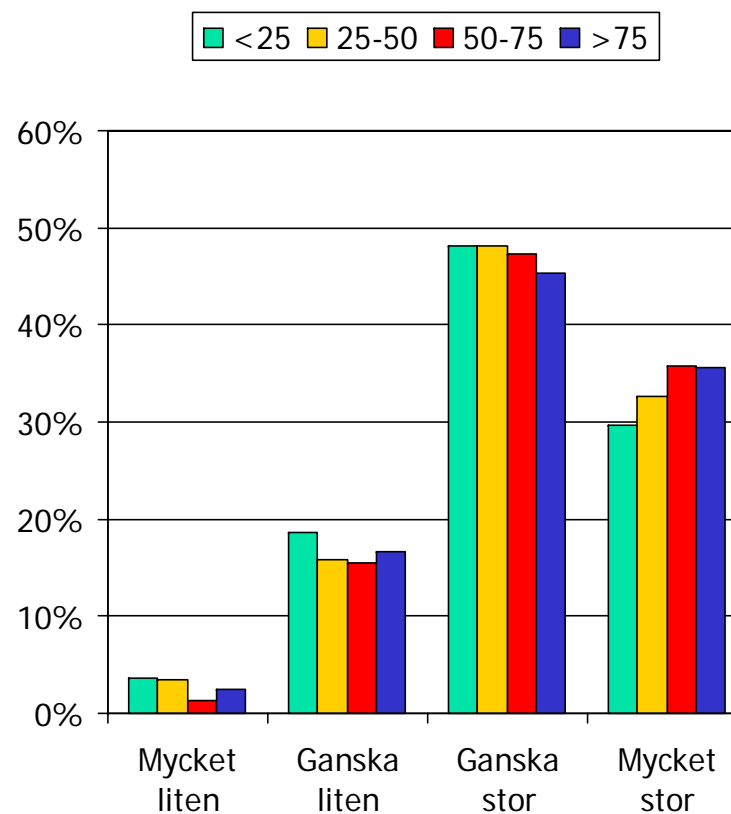
Svarandeprofil: Omfattning IT-anv

- När IT används, används det mycket!
- Omkring 80% av de svarande, oavsett grupp, anser sig använda IT i ganska eller mycket stor omfattning
- Visar beroendet av fungerade IT-stöd!



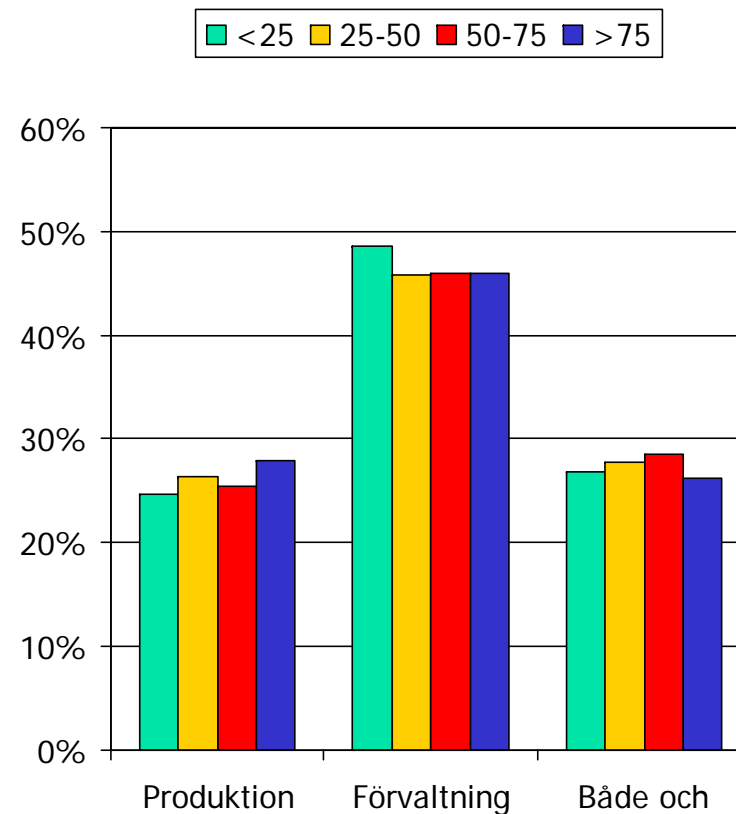
Svarandeprofil: Datorvana

- Personalen i våra kommuner har, vid en självvärdering, mycket god datorvana
- Omkring 80% anser sig ha ganska stor eller mycket stor datorvana. **Utnyttjar vi detta fullt ut?**



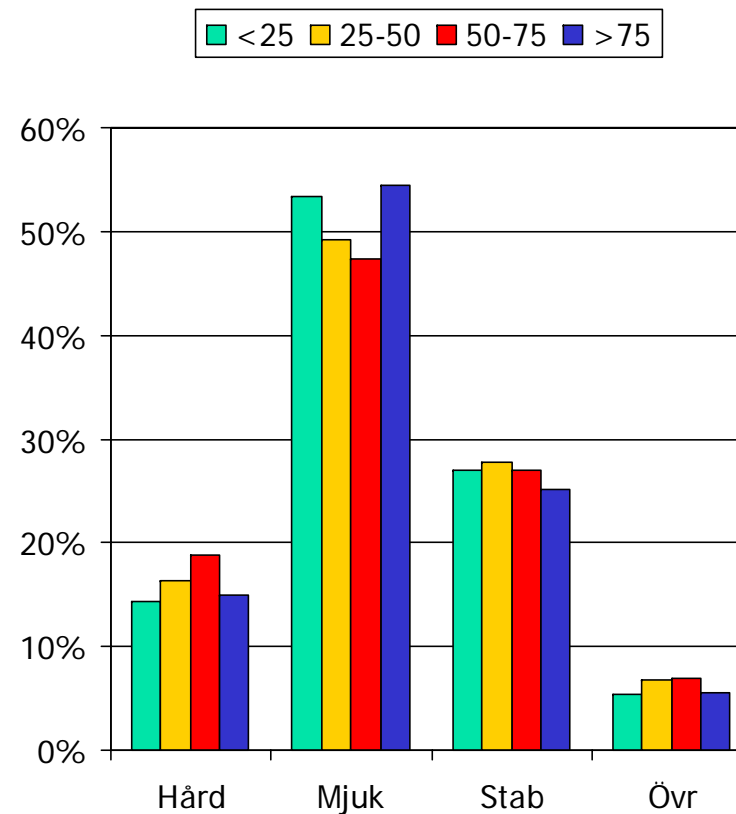
Svarandeprofil: Verksamhet/arbete

- Skillnaderna är små och tolkningar kan säkerligen flytta ett par % hit och dit...
- Närmare 50% av arbetet bland de svarande får anses vara förvaltning
- En hög siffra - eller förvaltar vi med IT?



Svarandeprofil: Sektor

- Frågan grupperade många verksamheter tillsammans och är därmed ganska "grovkorning" i sin indelning
- Omkring 50% av de svarande finns inom mjuk sektor

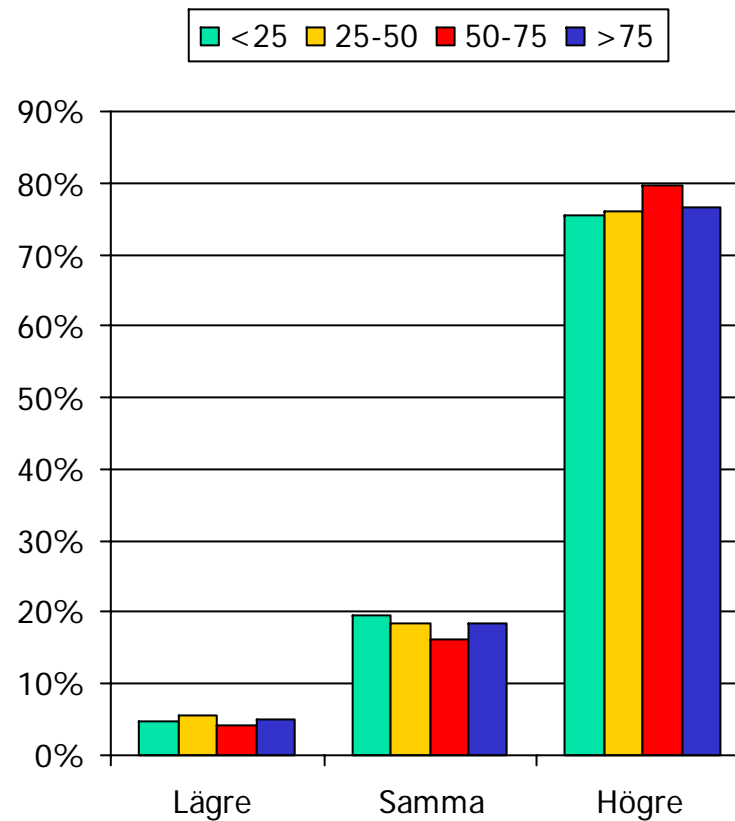


Kostnadseffektivitet

Utan IT skulle kostnaderna för att bedriva vår verksamhet vara...

- De skulle vara lägre än nu
- De skulle vara samma som nu
- De skulle vara högre än nu

- **75% eller fler anser att kommunen sparar pengar med IT!**
- Endast 5% anser IT vara fel strategi...

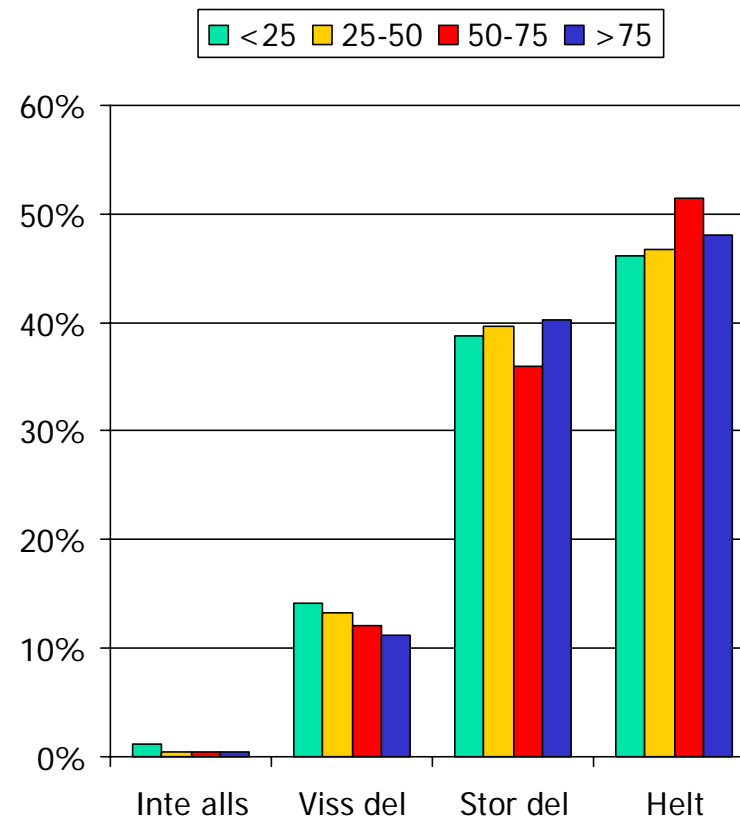


Kommunikationsnytta

Den IT jag har tillgång till i mitt arbete underlättar min kommunikation med personer och organisationer som jag behöver nå.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Vi är i "e-världen"!
- 1% instämmer ej
- Omkring 85% instämmer till stor del eller helt och hållet!

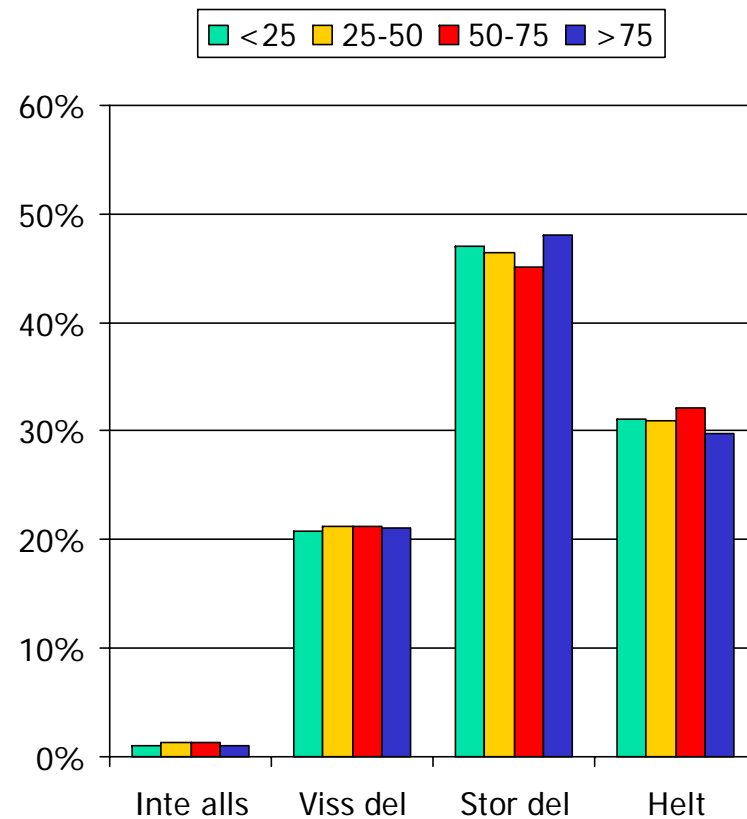


Samhällsnytta

Jag anser att de resurser som läggs på IT i vår verksamhet är till stor nytta för kommunens invånare.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Fortfarande instämmer närmare 80%
- Svaren indikerar en aning mer tvekan
- Outnyttjad potential?

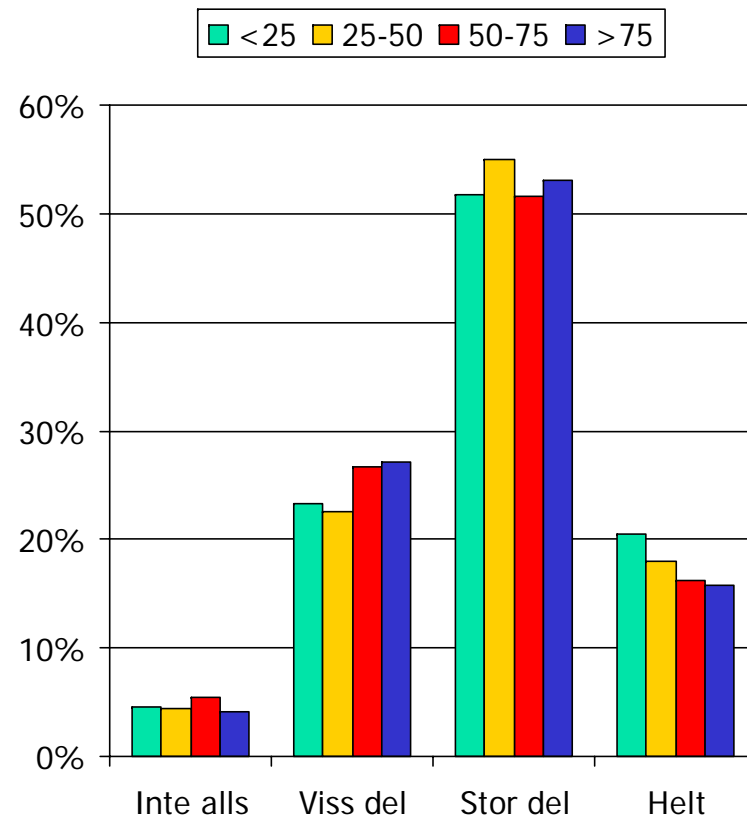


Teknisk tillgänglighet

Beskrivningen ovan stämmer väl överens med de förhållanden som råder på arbetsplatsen; vi har god teknisk tillgänglighet.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Omkring 30% uttrycker tveksamhet
- 65-70% instämmer dock till stor del eller helt och hållet

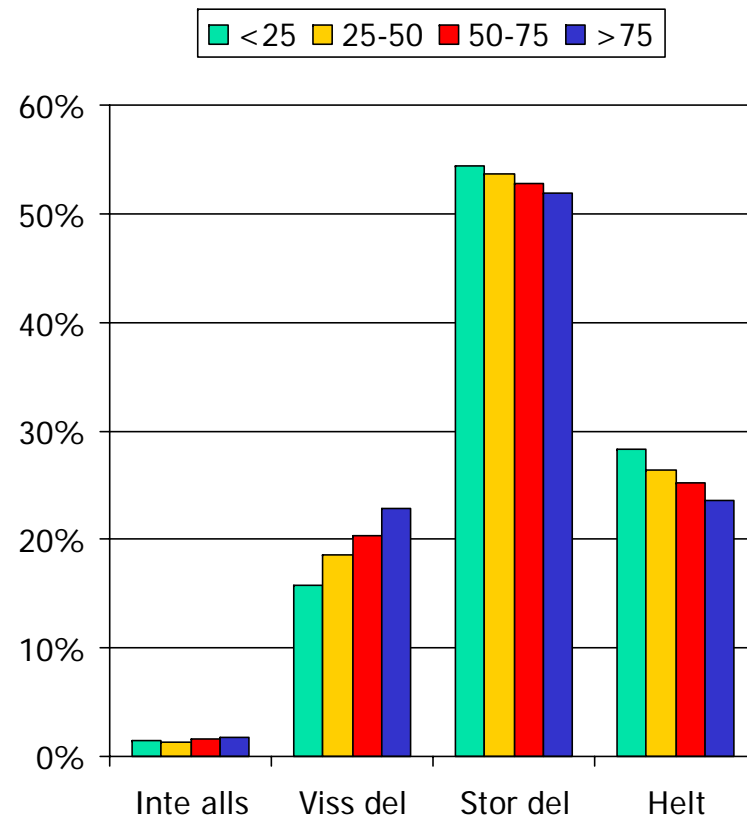


Informationens tillgänglighet

Jag kan enkelt nå IT-baserad information jag behöver i mitt arbete.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- 75-80% anser tillgängligheten hög
- Mera positivt i de små kommunerna än i de stora

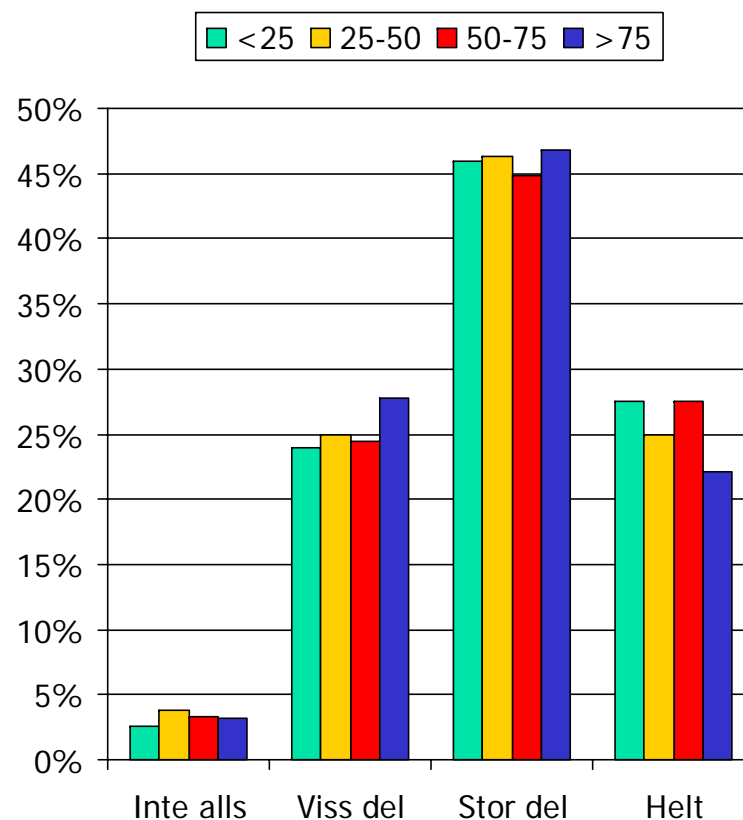


Åtkomst till hjälp och stöd

Jag kan lätt få hjälp med IT-frågor.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- 3% instämmer ej
- 25% instämmer till viss del
- 2/3 instämmer till stor del, eller helt

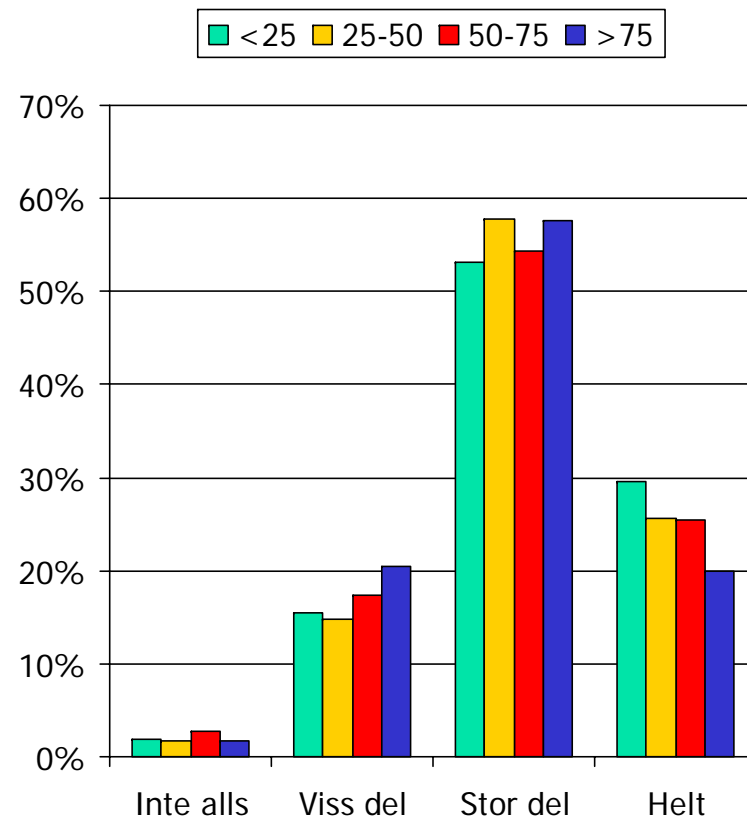


Systemens tillgänglighet

De system jag behöver i mitt arbete har god tillgänglighet.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Systemen har i det stora hela mycket hög tillgänglighet
- Endast omkring 2% instämmer inte alls

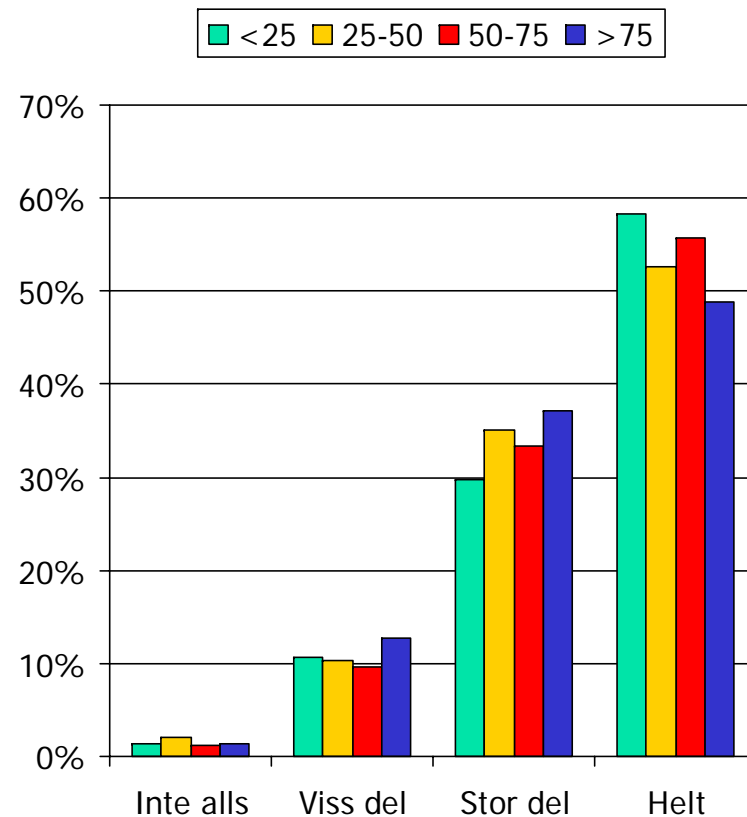


Bemötande från IT-drift

Jag blir alltid positivt bemött i kontakter med kommunens IT-drift.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Ett (överraskande?) gott beröm till våra IT-enheter
- Profilen på gruppen som **inte** är nöjd är viktig att analysera

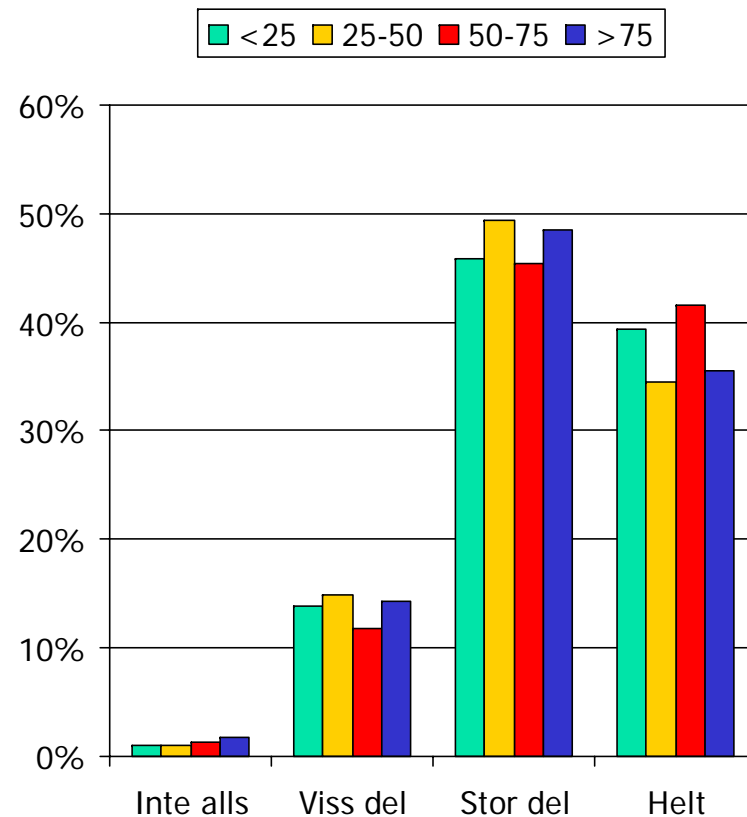


Bemötande av systemansvariga

Jag får alltid ett positivt bemötande i kontakter med ansvariga för mina verksamhetssystem.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Nästan lika bra siffror som för IT-drift
- Svaren bland missnöjda kan uppdelas på profil/sector för en bättre analys

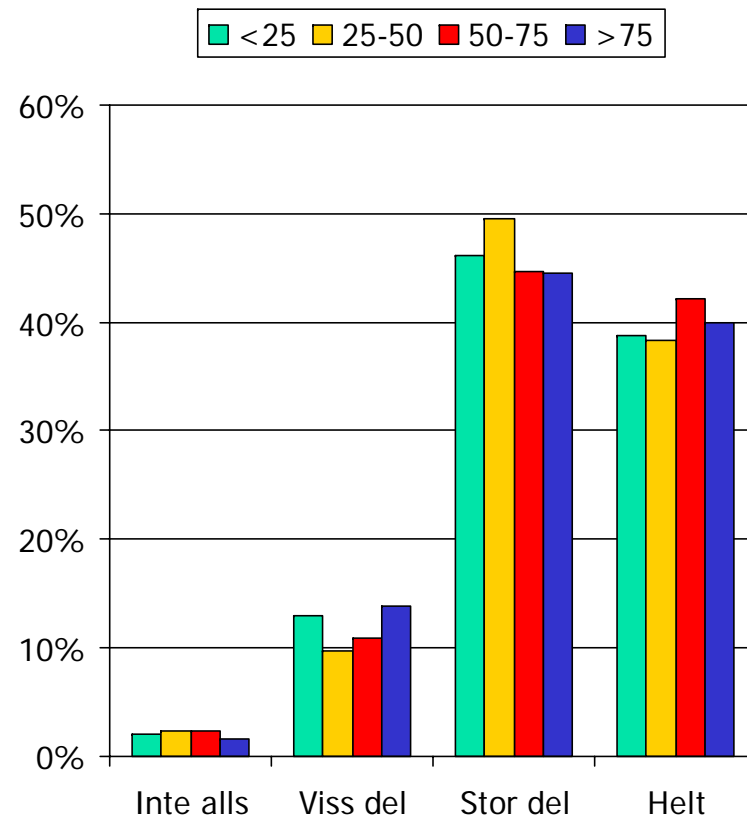


Bemötande vid utbildning

Jag bemöts alltid positivt när jag deltar i IT-utbildning.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Sista bemötande-frågan, följer trend
- Dock, det finns hela tiden 10-15% som inte är så nöjda...

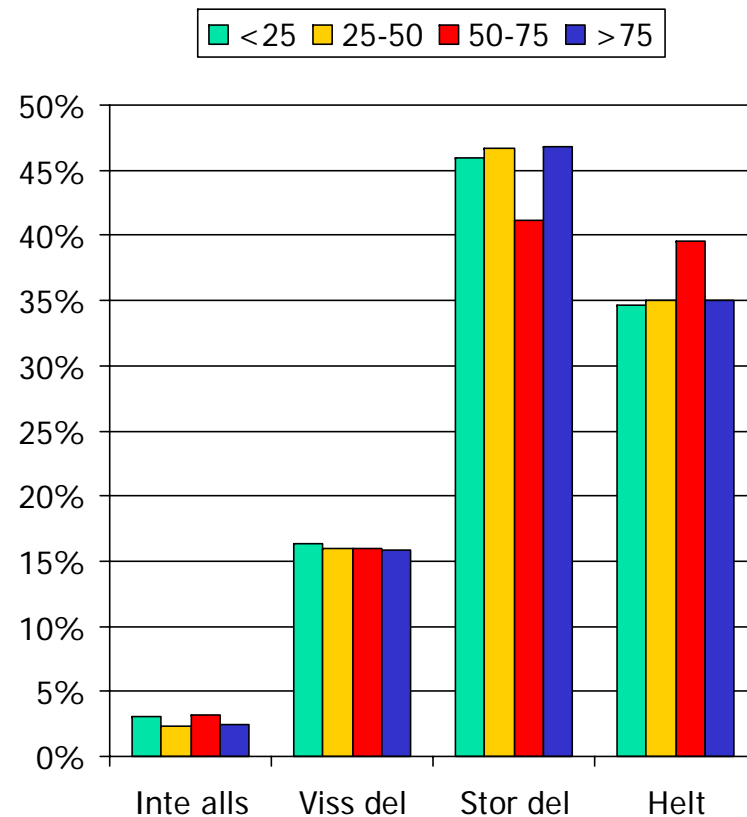


Uppfattning om utrustning

Jag anser att den utrustning som finns till mitt förfogande på ett godtagbart sätt fyller sin funktion, och underlättar i mitt arbete.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Drygt 80% är ganska nöjda; 15% instämmer till viss del
- Håller tekniken även för morgondagen?

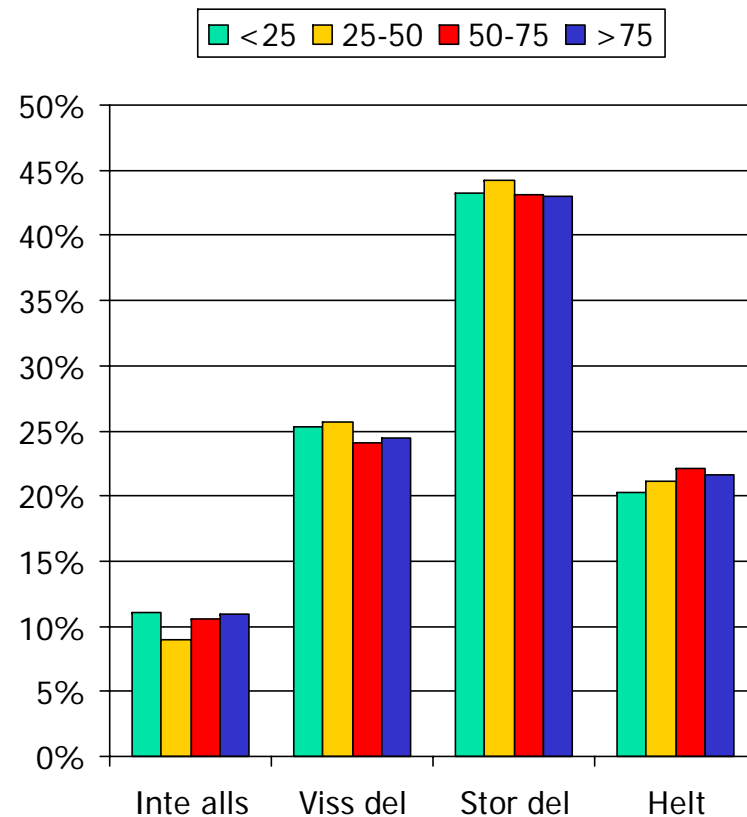


Uppfattning, ergonomi

Jag har en ergonomiskt bra IT-arbetsplats.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Större andel som inte instämmer här jmf andra frågor
- Utrustningen fungerar - men är inte lika bra ergonomiskt sett

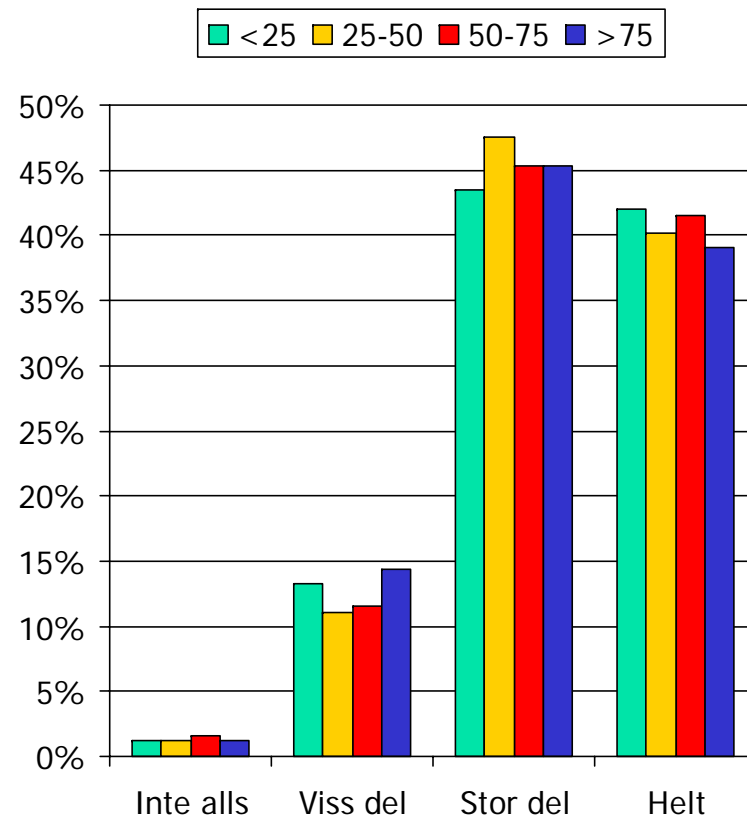


Allmänna programvaror/system

De allmänna programvaror jag har tillgång till fungerar bra för mig.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- 1,5% instämmer in-te alls, men de allra flesta gör det
- Att byta allmänna system är oftast en stor investering

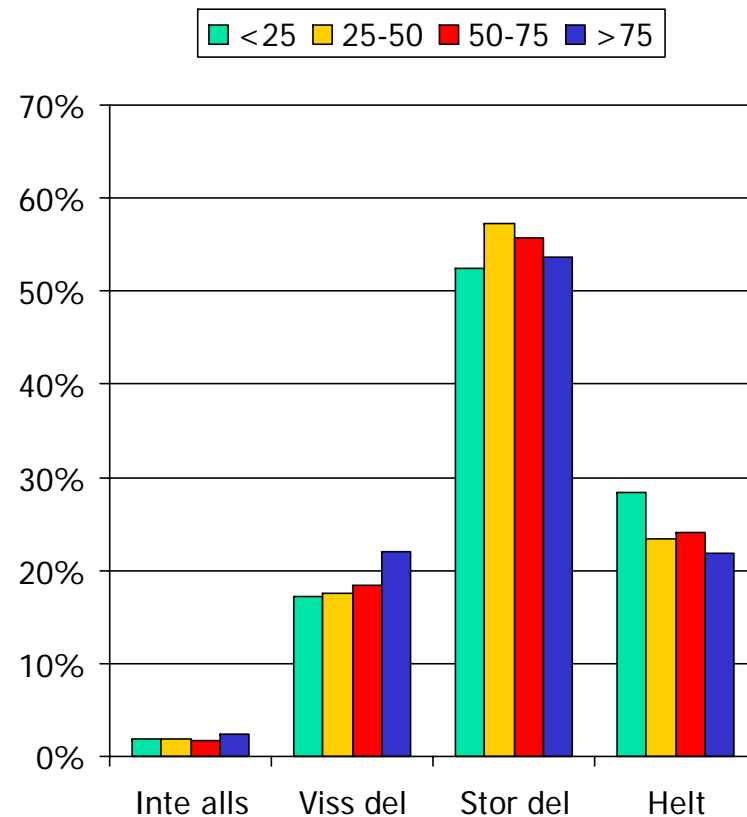


Verksamhetsprogram/system

De verksamhetssystem jag har tillgång till fungerar bra för mig.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Små skillnader men mest tvekan i större kommuner
- Analys mot sektor kan vara intressant

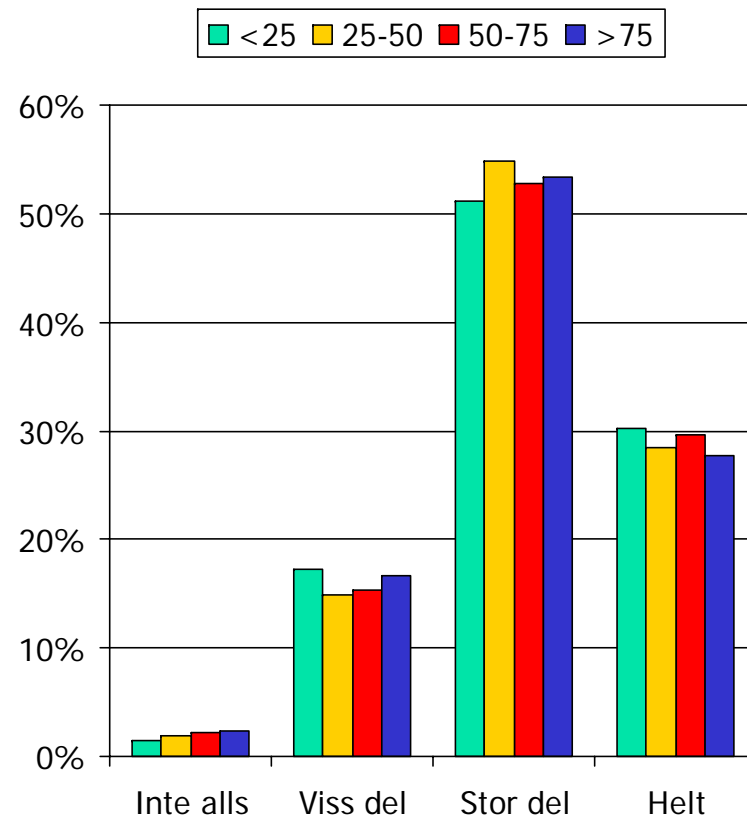


Systemtrygghet

Jag anser att det råder en acceptabel systemtrygghet för data, program och rutiner som jag använder i min verksamhet.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- 80% uttrycker ett stort förtroende för att allt sköts "OK"
- Med de som instämmer till viss del: 98%

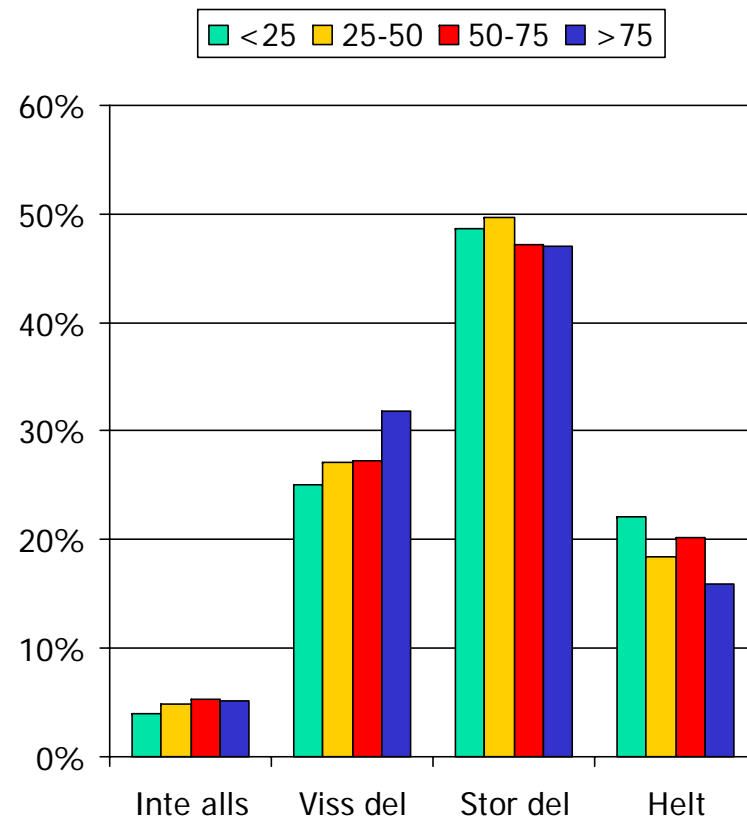


Organisationens IT-kompetens

Jag anser att det råder ett godtagbart förhållande vad angår tillgång till och nivå på IT-kompetens för vår organisation.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- "Sämre" resultat här
- I kommentarer anger många att kommunen borde anställa fler "IT-specialister"

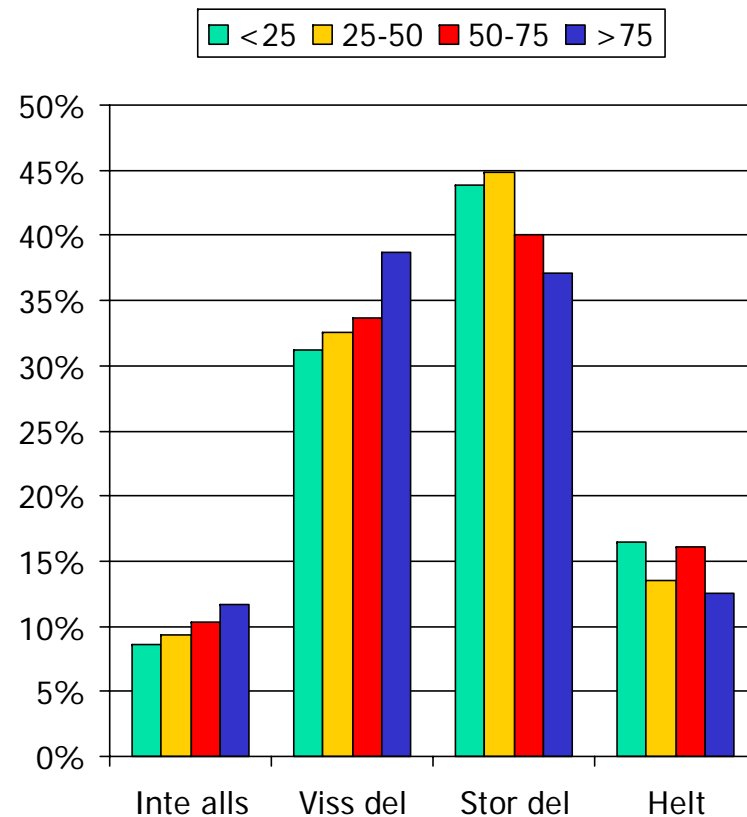


Egen påverkan

Jag är nöjd med hur jag kan påverka IT-stödet i mitt arbete.

- Instämmer inte alls
- Instämmer till viss del
- Instämmer till stor del
- Instämmer helt och hållet

- Användarna vill påverka mer
- Hur kan vi ta tillvara denna viljeyttring och ambition?



Sammanfattande "betyg"

IT-kvalitet i vår organisation sammanfattas bäst med omdömet...

- Mycket dålig kvalitet
- Ganska dålig kvalitet
- Godtagbar/acceptabel kvalitet
- Ganska god kvalitet
- Mycket god kvalitet

- Ett exceptionellt gott betyg på IT-kvalitet i svenska kommuner!
- En utmaning: 30% tycker bara "så där"

