

## IT-kvalitet:

### Resultat från en benchmarking

Om **IT-kvalitet 2003**, det tredje nationella benchmarking-testet av IT-kvalitet inom offentlig sektor – och en jämförelse med ITQ2003 USA

## Innan vi sätter igång...

- En **STOR** applåd!
- Er verksamhet är **OERHÖRT UPPSKATTAD** och **VÅL FUNGERANDE**
- Ni är **BRA!**
- Ni är **DUKTIGA!**
- Ni är (möjligen) **BÄST !!!!!**



Tre års enkätdata, från 144 olika kommuner, med sammanlagt något fler än **34000 individuella svar:**

**85% ger minst godkänt**

## Vad är IT-kvalitet?

- En benchmarking
  - En undersökning som genomförts samtidigt \*) i deltagande kommuner
  - Initiativet är inget "SM i IT-kvalitet", utan en möjlighet att objektivt få veta
    - Hur upplevs kommunens IT-kvalitet, i förhållande till andra, jämförbara enheter?
    - Blir vi bättre på att leverera god IT-kvalitet genom åren?

IT Quality in focus



[www.it-q.org](http://www.it-q.org)

\*) 2002 och 2003 har två omgångar (okt-dec)

## Anmälda kommuner (omgång 1)

- < 25000
  - Alvesta
  - Borgholm
  - Båstad
  - Degerfors
  - Eksjö
  - Flen
  - Grästorp
  - Hjo
  - Hällefors
  - Höör
  - Köping
  - Laholm
  - Lilla Edet
  - Lomma
  - Lysekil
  - Mora
  - Munkedal
  - Monsterås
  - Ockelbo
  - Olofström
  - Ovanåker
  - Sjöbo
  - Sollefteå
  - Sotenäs
  - Stenungsund
  - Storuman
  - Laholm
  - Lilla Edet
  - Lomma
  - Lysekil
  - Tanum
  - Tomelilla
  - Tranemo
  - Trosa
  - Ulricehamn
  - Vårgårda
  - Alvdalen
  - Överkalix
  - 25000 - 50000
    - Ale
    - Bollnäs
    - Enköping
    - Falkenberg
    - Falköping
    - Gislaved
    - Hudiksvall
    - Härryda
    - Hassleholm
    - Ludvika
    - Mark
    - Motala
    - Oskarshamn
    - Pitteå
    - Sandviken
    - Sigtuna
    - Sundbyberg
    - Trelleborg
    - Tyreso
    - Vallentuna
  - 50000 - 75000
    - Norrtälje
    - Trollhättan
    - Täby
    - Östersund
  - > 75000
    - Jönköping
    - Norrköping
    - Umeå
  - Deltagande
    - 65 kommuner anmälda
    - 62 genomförde enkäten
    - 1 omgång 2 tillkommer närmare 10 kommuner
    - Omgång 2 genomförs vecka 50+51

12277 svar!



## Varför denna benchmarking?

- Mer än tidigare är IT "verksamheten som möjliggör verksamheten"
  - Utan IT står (nästan) all annan verksamhet stilla
- God IT-kvalitet är en viktig förutsättning för att kommunen skall kunna 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

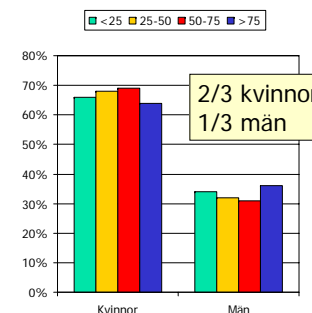
- Inloggning på [www.it-q.se](http://www.it-q.se)
- 6 profilfrågor
  - Kön, ålder, omfattning av datoranvändning, datorvana, verksamhet, sektor/förvaltning
- 18 gemensamma frågor (+ evt två egna)
  - Tillgänglighet, bemötande, nytta, system- och tekniktrygghet, möjlighet att kunna påverka...
- Statistik/filer tillgängliga "direkt" på webben
  - Därefter CD med OH-bilder, rapporter m m

## Att komma ihåg...

- Svarefrekvensen skiljer sig ganska markant
  - 14% - 70% (2002)
  - Utgår från IT-ansvarigs uppskattning
  - I allmänhet högre, ju mindre kommun
- Några större kommuner valde att inte ta med alla användare
- Det finns säkert många VANA användare bland de som svarat
  - Vana användare = mera självständiga, i mindre behov av hjälp, kan/vet mera, mera positiva...?
- För de flesta som varit med flera gånger har svarefrekvensen ökat

## Svarandeprofiler...här: Kön

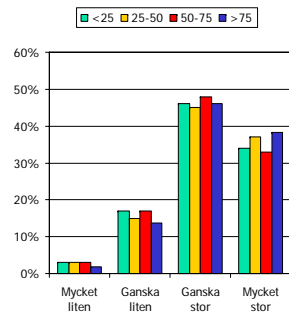
- Likvärdiga profiler
  - Ålder
    - 57% över 45 år, men bara 2% under 26 år
  - Verksamhet
    - 40% ren förvaltning, resten delat mellan prod och "både/och"
  - Sektor
    - 65% inom mjuk sektor, 15% stab, 10% hård, 10% övr sektor
- 2001: 3%
- 2002: 3%
- 2001: 50%
- 2002: 46%
- Stor variation
- Skola har ökat hos många...



## Omfattning IT-användning

- När IT används, används det mycket!
- 4/5 använder IT i ganska eller mycket stor omfattning
  - Tänk dock på vilken grupp som svarat...
- Visar beroendet av fungerade IT-stöd!

Från 60+20 till 45+35

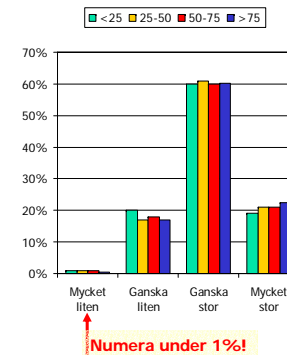


## De svarandes datorvana

- Det är användarna själva som gjort värderingen
- Omkring 4/5 anser sig ha ganska stor eller mycket stor datorvana

Från 50+30 till 60+20

Utnyttjas denna potential fullt ut?

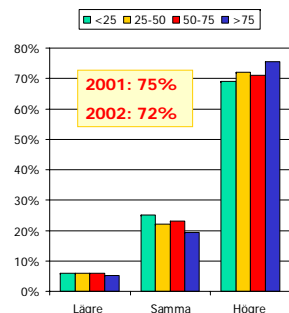


## Kostnadseffektivitet

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

- 70% eller fler anser att kommunen sparar pengar med IT!
- Endast 5% anser IT vara fel strategi...

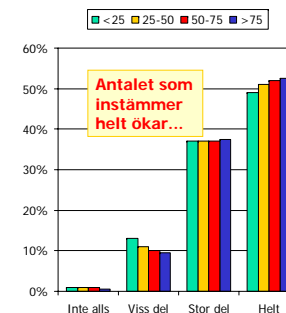


## Kommunikationsnytta

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
- Mer än 85% instämmer till stor del eller helt och hållet

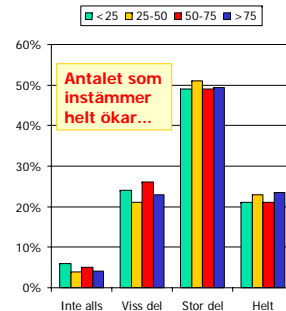


## Teknisk tillgänglighet

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
- Cirka 70% instämmer dock - till stor del, eller helt och hållet

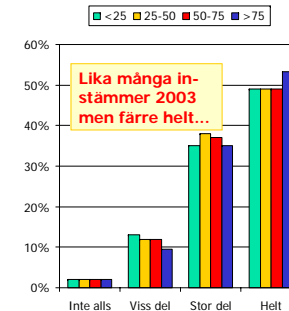


## Bemötande från IT-drift

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

- IT-enheterna får (överraskande?) mycket beröm
- Profilen på gruppen som **inte** är nöjd är viktigt att analysera

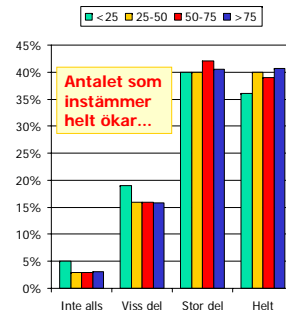


## Uppfattning om utrustning

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?

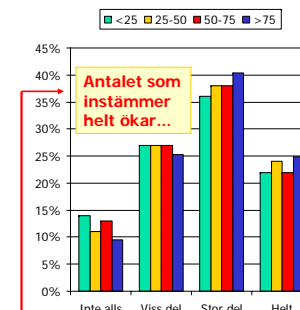


## Uppfattning, ergonomi

Jag har en ergonomiskt bra IT-arbetsplats.

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

- Lägre andel som instämmer här jämfört med andra frågor
- Utrustningen fungerar - men är inte lika bra ergonomiskt sett ...men...

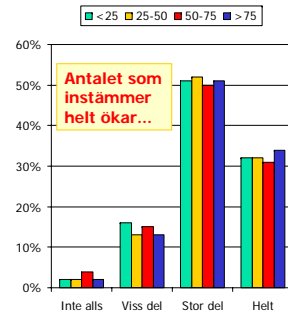


## Systemtrygghet

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%



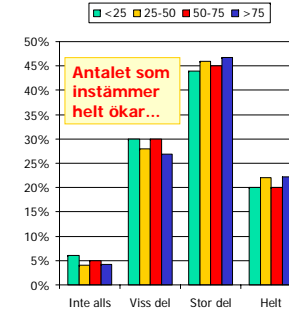
Antalet som instämmer helt ökar...

## 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"
  - Ofta från mjuk sektor



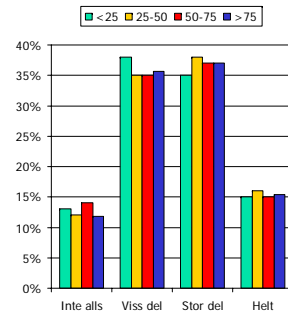
Antalet som instämmer helt ökar...

## 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 kunna påverka mer (?)
- Hur kan vi ta tillvara denna viljeyttring och ambition?



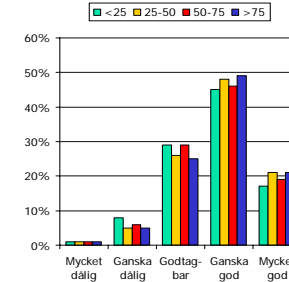
Förskjutning stor->viss del

## Sammanfattande "betyg"

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

- 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: 1/3 tycker bara "så där"

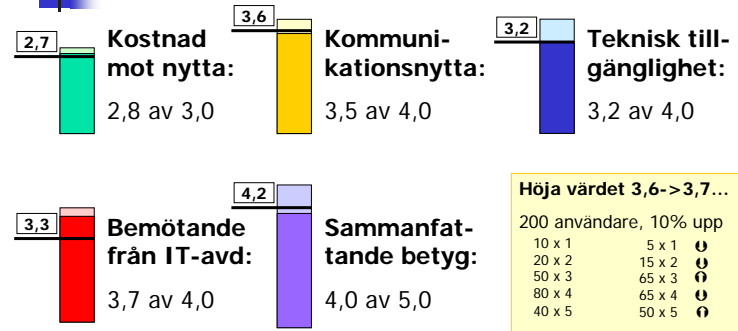


Förskjutning OK->ganska god  
< 1% svarar "Mycket dålig"

## Några reflektioner...

- Statistiskt bra underlag
  - Objektivt för kommunen
- Viss skevhet kan antas
  - Fler vana (än ovana) användare har svarat
- Benchmarking i all ära...
  - Bästa jämförelsen görs mot egna prestationer, när de i sin tur kan relateras till andras värden
- Många önskar att de kunde påverka mer!
  - Ta tillvara denna kraft!
- Resultatet måste anses som mycket positivt
  - De flesta är nöjda med såväl bemötande som utrustning och mjukvara
- Skulle näringslivet nå upp till samma siffror?

## Benchmarks 2003 (omgång 1)



USA

För att nå Top-5 skall 40% (80 av 200 svarande) öka betyget ett steg!

## Participating organizations

- Cities
  - Arlington Heights, IL
  - Auburn, AL
  - Decatur, AL
  - Farmers Branch, TX
  - Glenview, IL
  - Huntsville, AL
  - Miami Beach, FL
  - Mobile, AL
  - Muskego, WI
  - Palatine, IL
  - Schaumburg, IL
- Counties
  - Broome, NY
  - Genesee, NY
  - Guilford, NC
  - Horry, SC
  - Lexington, SC
  - Livingston, NY
  - Martin, FL
  - Mecklenburg, NC
  - Orange, NY
  - Richland, SC
  - Whitfield, GA
- State/Federal
  - State of Nevada
  - Utah Dept of Comm
- 11 Cities
- 11 Counties
- 2 State/Federal
- 11-state coverage



Totally: 2,503 user entries!

## Nu blir det reklamfilm...

- Det finns fortfarande möjlighet att medverka i årets benchmarking/omgång 2
  - Anmälan senast 21/11
    - [info@it-q.org](mailto:info@it-q.org)
- Svenska IT-kvalitet 2004 genomförs **vecka 41+42**
- **Varför inte anmäla din kommun redan IDAG?**

IT Quality in focus



[www.it-q.org](http://www.it-q.org)