

# IT-benchmarking för i norra Bohuslän

IT-enheterna i kommunerna Strömstad, Munkedal och Tanum startade kring sekelskiftet en diskussion för att jämföra kostnader för IT-verksamheterna i respektive kommun. Inför bokslutet för år 2002 beslöts att göra ett försök att använda de nyckeltal som identifieras som relevanta. Nyckeltalen var till stor del hämtade från andra svenska kommuners trevande försök till jämförelser. Under våren 2007 har organisationen Sveriges Kommuner och Landsting startat ett nationellt projekt som skall leda fram till gemensamma nyckeltal för IT-verksamheten.

Samtliga nyckeltal för perioden 2002 – 2006 redovisas i separat sammanställning, se Bilaga 1.

Kommunerna har under senare år även kompletterat med webb-baserade användarenkäter inom ramen för IT-kvalitet från U-Quest Svenska KB. I enkäten (IT-Q) ställs dels detaljerade frågor dels generella. Svar på en övergripande fråga om upplevelsen av kvalitén på IT-verksamheten i kommunerna redovisas i Bilaga 2. Svaret härrör sig till undersökningstillfället år 2005. Kommunerna deltog ej i undersökningen 2006.

## Grunddata

Kommunerna Strömstad, Munkedal och Tanum är likartade vad gäller befolkning och struktur i övrigt så en jämförelse av grunddata kan vara av visst intresse. Data i nedanstående tabell gäller år 2006.

	Enhet	Munkedal	Tanum	Strömstad
IT-investeringar	Mkr	1,0	0,8	1,0
IT-kostnad	Mkr	10,8	10,6	14,6
Kommunikationskostnader	Mkr	1,1	0,4	0,7
Antal datorer (adm)	st	297	285	587
Antal datorer (skola)	st	241	527	418
Totalt antal datorer (adm + skola)	st	538	812	1005

Tanum och Strömstad köper PC:ar på driftbudget, medan Munkedal köper PC:ar inom investeringsbudgeten. Mellan enstaka år kan det vara svängningar i inköpsvolymen men under loppet av flera år jämnas svängningarna ut och den verkliga kostnaden för PC:arna redovisas inom den totala IT-kostnaden.

Under de senaste åren har kommunerna successivt gått över till ett nytt nätverk för datakommunikation baserat på Telias TER-nät. Beroende på hur datoriserad respektive kommuns verksamhet var inledningsvis så var därmed också kommunernas kommunikationsinfrastruktur olika kostnadskrävande. Det tar tid att avveckla den äldre strukturen. Så har exempelvis Munkedal för år 2007 budgeterat för kommunikationskostnader som är ca 50 % av kostnaderna för 2006.

Kommunerna har, beroende på olika krav från olika verksamheter, datoriserat i olika takt. Strömstad och Munkedal var tidiga med vårddokumentation i datormiljö, medan Tanum tidigt

satsade på hög datortäthet i grundskolan. Beslutet om att tillhandahålla en personlig dator till flertalet av eleverna på gymnasieskolan ökade ytterligare antalet datorer inom skolan i Tanum.

För att kunna fastställa var olikheterna finns mellan de olika kommunerna krävs det detaljredovisning per förvaltning. Med benäget bistånd från respektive kommuners ekonom med IT-ansvar kan sådana jämförelser inför nästa års redovisning.

En brist i nuvarande redovisning att den inte anger eventuella skillnader mellan kommunerna på den tekniska nivån på serverar, klienter och programvara. Till viss dels kompenseras detta av frågställningar till användarna i IT-Q:n kring teknisk nivå och totalupplevelse av IT-verksamheten. Inga avgörande skillnader mellan kommunerna kan dock tolkas ut av enkätsvaren.

### **Diskussion kring några nyckeltal**

#### *IT-kostnad / PC (Rad 4 i Bilaga 1)*

De relativt stora skillnaderna i IT-kostnad per PC speglar till stor del den stora skillnaden i antalet datorer mellan kommunerna samt Strömstads totalt sett högre IT-kostnad.

Här redovisas några faktorer, som kan påverka skillnader i den totala IT-kostnaden mellan kommunerna:

- I Strömstads totala IT-kostnad ingår telefonförbindelser (koppar) till 18 fastigheter.
- I Strömstad har ca 30 politiker varsin dator och skrivare samt betalt ADSL-abonnemang. I Tanum har 8 politiker har dator med ADSL-uppkoppling.
- Antalet administrativa användare ökade i Strömstad med drygt 200 personer under 2006 och det innebär stora ökade licenskostnader både engångskostnader och löpande, men totala antalet användare i Tanum och Munkedal är av samma storleksordning.
- Stora kapitalkostnader för PA-projektet i Strömstad p.g.a. att projektet inte "aktiverades" förrän 2004.
- Strömstad har ett större gymnasium än de övriga kommunerna, därmed kanske kraven på programparken ökar. Medan Tanum tillhandahåller "privata" bärbara datorer till flertalet gymnasister.
- Strömstad har 193 fler datorer än Tanum och 375 fler än Munkedal. Givetvis medför detta högre kostnader.
- Att Strömstad har de senaste åren gjort stora satsningar på den tekniska plattformen (bl.a. Zen och Metakatalog) kan vara delförklaring till de högre kapitalkostnaderna än jämförelsekommunerna. Medan Munkedal har infört SafeWorkplace.

Total kostnaden för en skol-PC (hårdvara och mjukvara) är betydligt lägre än för en administrativ dator. Många av kommunens dyra verksamhetssystem används enbart av få klienter i den administrativa miljön. Även standardprogramvara som exempelvis Office-programvara är betydligt billigare att köpa som en skollicens än som en normal licens.

Strömstad har större datortäthet i administrationen än i skolan. Licenskostnader är betydligt dyrare för administrativa datorer än för skoldatorer. Dessutom är totala antalet datorer större i Strömstad än i de två andra kommunerna.

I de tre kommunerna används även gemensam infrastruktur för administration och skola: exempelvis brandväggar och Internetuppkoppling.

Det bör framgent föras en diskussion om hur kostnader för olika verksamheters andel i gemensam infrastruktur skall fördelas för att kunna göra mer rättvisande jämförelser.

*Andel anställda, som är anv (adm nät) (Rad 6 i Bilaga 1)*

För samtliga kommuner har antalet anställda, som har tillgång till nätet med dess resurser, som verksamhetsapplikationer, Internet och e-post, ökat markant under hela den redovisade tidsperioden. Ett enskilt system, som krävde en snabb ökning av andelen användare var nya PA-system med källrapportering som införts i samtliga kommuner under den redovisade tidsperioden. Nu närmar sig andelen datoranvändare i samtliga kommuner 100 %. Smärre differenser mellan olika år kan bero på avrundningsfel och ej utrensade inaktiva konton vid avläsningstillfället.

*Antal PC / IT-tekniker (adm + skola) (Rad 8 i Bilaga 1)*

Trots att det som utförs med och i kommunernas IT-stöd har blivit allt mer komplext, den bakomliggande serverparken allt mer omfattande samt att de tvärgående datakopplingarna har ökat i omfattning, så har inte bemanningen på IT-enheterna ökat i samma omfattning.

Ett mått på ökningen av aktiviteten i liten kommuns serverrum är att i Tanums serverrum fanns år 1998 tre servrar, år 2007 finns där närmare sextio servrar.

I samtliga kommuner har nu nyckeltalet Antalet klienter per tekniker stabiliserat sig kring 120 till 130.

## Sammanställning av IT-nyckeltal för kommunerna i Norra Bohuslän 2002 - 2006

Rad	Nyckeltal / Kommun / År	År/Enh	Munkedal					Tanum					Strömstad				
			Å06	Å05	Å04	Å03	Å02	Å06	Å05	Å04	Å03	Å02	Å06	Å05	Å04	Å03	Å02
1	IT-investering / Totala investering	%	-	-	-	-	-	2,2	4,1	2,9	3,5	6,1	3,1	11	13	8,6	8,6
2	IT-kostnad / Total omslutning (brutto)	%	2,1	2,1	2	2,1	2,3	1,7	1,8	1,8	1,8	2,0	2,3	2,3	2,3	2,0	2,4
3	Kommunikationskost / Totala IT-kost	%	10	10	13	10	11	3,7	4,0	5,5	5,2	5,1	4,8	5,9	6,1	6,5	7,9
4	IT-kostnad / PC	Tkr/PC	20	20	18	21	25	13	12	14	16	20	14,5	15	14	11	14
5	IT-kostnad / kommuninvånare	Tkr/inv	1,1	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	1,2	1,2	1,1	0,9	1,1
6	Andel anställda som är anv (adm nät)	%	97	97	98	80	75	99	100	80	61	54	100	87	78	78	76
7	IT-användare / Nätkoppl PC (adm nät)	Anv/PC	2,5	3,3	3,3	3,7	3,5	2,6	2,5	1,9	1,2	1,1	1,9	1,9	1,7	1,6	1,8
8	Antal PC / IT-tekniker (adm + skola)	PC/tekn	124	118	145	136	114	119	122	112	98	78	130	120	119	111	127
9	Antal gr-elever / PC	Elev/PC	7,8	8,1	8,3	8,8	9,2	4,1	4,8	5,1	5,4	5,4	6,2	6,6	6,4	6,5	6,3
10	Antal gy-elever / PC	Elev/PC	3,7	4,0	-	-	-	1,6	1,5	2,0	3,4	-	2,6	2,3	2,2	3,2	3,0

## IT-Q, sammanfattande omdöme

Under hösten 2005 deltog kommunerna i norra Bohuslän i IT-Q, en kvalitetsundersökning där IT-användare deltar i en webb-enkät. En sammanfattande fråga kring upplevelsen av kommunens IT-verksamhet fanns med:

Denna enkät har belyst IT-kvalitet ur många olika perspektiv. Vår målsättning har varit en generell genomlysning av begreppet, och att få en uppfattning om hur IT-kvalitet uppfattas i vår organisation.

Så här mot slutet vill vi be dig göra en totalbedömning, en sorts sammanfattande betygsättning, av hur DU upplever kvaliteten i den IT-verksamhet och de IT-system som har till uppgift att stödja och underlätta ditt arbete - vad nu ditt eget mått på kvalitet är.

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

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

Resultatet för kommunerna Strömstad, Tanum och Munkedal är likartat. Användarna anser att IT-verksamheten är bättre än de i riket och jämförelsekommunerna i snitt anser om sina kommuners IT-verksamheter.

