

## Utvärdering av IT-sammanslagningen

I mars 2012 ingick Kävlings kommun och Staffanstorps kommun avtal om att inrätta en gemensam IT-driftsorganisation. Ett år senare anslöt även Burlövs kommun. Syftet var att på ett kostnadseffektivt sätt utveckla och fördjupa kommunernas samarbete för att genom IT-lösningar bidra till ökad verksamhetsnytta och verksamhetsutveckling.

Sammanslagningen innebar ett antal förändringar, bland annat:

- En gemensam samarbetsnämnd för IT-frågor
- En gemensam IT-beställarorganisation
- En gemensam IT-avdelning (IT-teamet)
- En gemensam IT-support (IT-teamet)
- En gemensam Windowsplattform (epost, Officepaket osv.)
- En gemensam lösning för telefoni

Av 4318 tillfrågade besvarade 1579 enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 37% (se tabell 1 nedan).

Tabell 1.	ALLA	BUR	KAV	STP
<b>Respons</b>				
Antal tillfrågade:	4318	1150	2023	1144
Antal svar:	1579	375	732	472
Svarsfrekvens:	37%	33%	36%	41%

## Nöjd-kund-index

I tabellerna nedan presenteras resultaten (i de färgade cellerna) som ett sammanvägt indexvärde mellan 0 och 100. Ju högre index desto bättre betyg har respondenterna lämnat.

## IT-leveransen

IT-leveransen är ett samlingsbegrepp för de tjänster som IT-teamet tillhandahåller. Hit hör t.ex. datorer, telefoner, nätverk, skrivare och support. I tabell 2 presenteras de omdömen som olika delar och aspekter av IT-leveransen fått i undersökningen. Det totala resultatet finns i kolumnen "ALLA". Övriga kolumner presenterar kommunernas resultat var för sig.

Tabell 2.	ALLA	BUR	KAV	STP
<b>IT-leveransen, dator (Mac/PC)</b>				
Upplever du att datorn du använder är stabil och pålitlig? (driftsäkerhet)	67	61	68	70
Hur väl uppfyller datorn dina behov? (nytta, funktionalitet)	72	67	75	73
Har du tillgång till bra support om datorn inte fungerar?	65	60	71	59

Tabell 2. (forts.)	ALLA	BUR	KAV	STP
<b>IT-leveransen, surfplatta</b>				
<b>Använder du en surfplatta i ditt arbete?</b>				
Ja (besvara frågorna nedan)	48%	42%	51%	49%
Upplever du att surfplattan är stabil och pålitlig? (driftsäkerhet)	67	62	69	67
Hur väl uppfyller surfplattan dina behov? (nytta, funktionalitet)	67	62	70	66
Har du tillgång till bra support om surfplattan inte fungerar?	55	45	61	50
<b>IT-leveransen, mobiltelefon (vanlig och smartphone)</b>				
<b>Använder du en mobiltelefon i ditt arbete?</b>				
Ja (besvara frågorna nedan)	70%	81%	67%	66%
Upplever du att mobiltelefonen är stabil och pålitlig? (driftsäkerhet)	63	55	69	60
Hur väl uppfyller mobiltelefonen dina behov? (nytta, funktionalitet)	66	57	71	67
Har du tillgång till bra support om mobiltelefonen inte fungerar?	54	48	60	50
<b>IT-leveransen, fast telefon</b>				
<b>Använder du en fast telefon i ditt arbete?</b>				
Ja (besvara frågorna nedan)	48%	25%	77%	20%
Upplever du att den fasta telefonen är stabil och pålitlig? (driftsäkerhet)	76	68	81	56
Hur väl uppfyller telefonen dina behov? (nytta, funktionalitet)	74	64	79	55
Har du tillgång till bra support om telefonen inte fungerar?	68	51	73	50
<b>IT-leveransen, nätverk (internetåtkomst)</b>				
Upplever du att nätverken är stabila och pålitliga? (driftsäkerhet)	54	49	59	49
Hur väl uppfyller nätverken dina behov? (nytta, funktionalitet)	61	55	66	57
Har du tillgång till bra support om nätverken inte fungerar?	57	54	65	47
Hur tycker du att det fungerar att arbeta på distans (utanför arbetsplatsen)?	56	51	56	59
<b>IT-leveransen, skrivare</b>				
Upplever du att skrivarna är stabila och pålitliga? (driftsäkerhet)	56	56	60	51
Hur väl uppfyller skrivarna dina behov? (nytta, funktionalitet)	64	61	69	60
Har du tillgång till bra support om skrivarna inte fungerar?	53	48	60	46

Tabell 2. (forts.)	ALLA	BUR	KAV	STP
<b>IT-leveransen, support från IT-teamet</b>				
Upplever du att det är enkelt att få kontakt med IT-teamet om du behöver hjälp? (tillgänglighet)	63	61	68	57
Hur upplever du bemötandet när du kontaktar IT-support? (bemötande)	71	70	75	64
Upplever du att ditt ärende åtgärdas tillräckligt snabbt? (effektivitet)	61	58	66	54

## Relevans

I frågorna nedan (tabell 3) har respondenterna betygsatt hur viktiga olika aspekter av IT-leveransen är för dem.

Tabell 3.	ALLA	BUR	KAV	STP
<b>Hur viktiga är följande delar av IT-leveransen för dig?</b>				
Stabilitet och driftsäkerhet	90	89	89	92
Användarvänlighet	89	87	89	89
Bra support	89	89	89	88
Kostnadseffektivitet	63	64	62	62
Funktionalitet och verksamhetsnytta	90	89	90	91

## Information och inflytande

I frågorna nedan (tabell 4) har respondenterna betygsatt hur tydligt definierade IT-tjänsterna är, samt vilka möjligheter man upplever sig ha att påverka IT-leveransen.

Tabell 4.	ALLA	BUR	KAV	STP
<b>IT-leveransens innehåll</b>				
Tycker du att det är tydligt vilka tjänster och vilken funktionalitet som du ska kunna förvänta dig av IT-leveransen?	48	49	51	41
Hur upplever du dina möjligheter att påverka vad som ingår i IT-leveransen?	32	30	36	29

## Kostnadseffektivitet

Ca 10% av respondenterna har budgetansvar. Frågan i tabell 5 riktar sig endast till de respondenter som har budgetansvar.

Tabell 5.	ALLA	BUR	KAV	STP
<b>Kostnadseffektivitet</b>				
Har du budgetansvar?				
Ja	11%	13%	12%	10%
Tycker du att de IT-tjänster som du betalar för är prisvärda?	45	34	52	44

## Helhetsintryck

Text...(?)

Tabell 6.	ALLA	BUR	KAV	STP
<b>Helhetsintryck</b>				
Hur nöjd är du på det hela taget med den nuvarande IT-leveransen?	61	57	66	56

## Sammanläggningens effekter

Sist i enkäten ställdes frågan **"Hur upplever du att IT-leveransen som helhet har utvecklats sedan sammanläggningen?"** (se figur 1 nedan). Ungefär hälften av dem som svarat "Vet ej" har gjort det pga att de anställdes efter sammanläggningen och därför saknar erfarenhet av den tidigare IT-leveransen.

Figur 1.

