

Workshop D: Nyckeltal för förvaltningsverksamhet

Workshop 2009-10-13

Syfte workshop

Inventera behovet av nyckeltal avseende innehåll, användningsområden, målgrupper och angelägenhetsgrad.

Utbyta erfarenheter mellan deltagarna

Syftet är att resultatet från workshopen skall kunna attrahera uppsatsstudenter och forskare att kunskapa inom detta angelägna område.

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet

Varför nyckeltal?

Nyckeltal= mätpunkter för att kunna mäta något över tiden.

I syfte att:

- optimera förvaltning
- få effekt av investering och förvaltningskostnader
- ge underlag till förbättringar i modeller, processer och verktyg

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet

Nuläge - problembakgrund

- Få idéer för att mäta och följa upp förvaltning
- Hur mår förvaltningsobjektet?
- Vad tycker användarna om funktionaliteten?
- Dagens nyckeltal mäter t.ex. om förvaltningsplan finns, hur många etableringar görs/år
- "Vi har tre jämförbara system (storlek, antal anv.) men olika kostnader: vad beror det på? Tekniken? Förvaltningen?"
- "Idag mäter vi utveckling kontra förvaltningskostnader"

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet



Nyckeltal: Mäta verksamhetsnytta

Behov:

- Optimera stödet till verksamheten
- Synliggöra behovet av verksamhetens delaktighet i förvaltningsarbetet
- Befästa förvaltningens existens (resurser)

Målgrupp:

Styrgrupp för objektet

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet



Mäta verksamhetsnytta och förvaltningsbarhet på olika nivåer

Kategori	Vad	Målgrupp
Objektportfölj	Totala kostnader	Ledningsgrupp
Objektfamilj	Kostnader mellan objekt	Styrgrupp objektfamilj
Objekt	Kostnader per objekt	Förvaltningsledning

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet




Nyckeltal: Mäta tillgänglighet för funktionalitet

Behov:

1. Mäta status genom ("first line") :
 - Incidenter (ex. från användare, övervakning)
 - Problem
 - Användarfrågor
 - Synpunkter
 - Fel
2. Mäta status genom ("second line"):
 - Åtgärdsförslag
 - Nya krav
 - Lagkrav
 - Påverkan från andra objekt/projekt

Målgrupp: Förvaltningsledning (som statusrapporterar till styrgrupp samt använder till årlig planering av förvaltningsobjektet)

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet



Mäta Tillgänglighet för funktionalitet


Behov:

3. Mäta kostnader/kvalité på ändringshantering:
 - Störningar vid change/release
 - Kostnader vid ändring
 - antal

Målgrupp:

- Förvaltningsledning (som statusrapporterar till styrgrupp samt använder till årlig planering av förvaltningsobjektet)
- Modellförvaltning (förvaltnings-, utvecklings-, projektmodeller)

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet



Nyckeltal: Mäta tillgänglighet på drift

Behov:

Mäta förvaltningsobjekt avseende:

- Kostnader i driften (back-up, övervakning, lagring, CPU:er...)
- Jämförelse med andra objekt
- Jämförelser omvärlden (benchmarking)
- Intern/extern drift


För att kunna ta beslut om:

- förändrade servicenivåer
- Outsourcing
- Minska personberoende

Målgrupp:

- Förvaltningsledning
- Styrgrupp
- IT-styrning (CIO och motsvarande)

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet



Användningsområde

Behov att ta fram riktvärden för vad förvaltning kommer att kosta.

Kan användas vid:


- Överlämning från projekt (ex. resursbehov)
- Beslut inför uppstart av projekt (beräkning i Business case)

Input är resultat från uppföljning på objektnivå

Målgrupp:

- Modellförvaltare
- Projektkontor
- IT-styrning
- Budget/beslutsnivå i förvaltningsobjekt


Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet



Att tänka på

- Mätning och uppföljning av nyckeltal ska förenkla för styrning av förvaltningsverksamheten
- Hur skapa "rätt" nyckeltal (dvs. undvika suboptimering, jobba på "fel" sätt för att få bra nyckeltal)
- Rätt balans mellan "administration" och "produktion"
- Hur mäta nyckeltal

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet



Nästa steg

Mäta verksamhetsnyttan för förvaltningsobjektet angeläget!

- C- eller D-uppsats?

Nyckeltal för tillgänglighet på gång i flera organisationer.

Workshop Nyckeltal för förvaltningsverksamhet
Kunskapsinitiativet

