

ITSM Monitor - Norge 2012

Jon Iden

NHH - Norges Handelshøyskole

Innledning

ITSM Monitor er en undersøkelse om status på IT Service Management (ITSM) og IT Infrastructure Library (ITIL) i Norden; Sverige, Finland, Danmark og Norge. ITSM Monitor gjennomføres blant medlemsbedriftene til itSMF i de nordiske landene, og er et samarbeid mellom itSMF og Norges Handelshøyskole. ITSM Monitor fokuserer på hvor langt bedrifter har kommet i å tjenesteorientere IT driftsorganisasjonen, og i å ta i bruk beste praksis prosesser. Denne rapporten omhandler resultater for Norge.

I januar 2012 ble medlemsbedriftene i itSMF i de nordiske landene invitert til å delta i ITSM Monitor. Det ble sendt ut en e-post til medlemmer og kontaktpersoner for de respektive itSMF enhetene. 160 medlemmer besvarte undersøkelsen, hvorav 48 fra itSMF Norge. Deltakelse i ITSM Monitor er anonym, og svarene blir konfidensielt behandlet. Undersøkelsen er utformet på engelsk. Selve spørreskjemaet er web-basert.

ITSM Monitor består av seks deler, som hver består av detaljerte spørsmål. Se tabell 1.

Del	Emner
A	Om respondenten: rolle i prosjektet, sertifisering og erfaring med ITIL
B	Om virksomheten: sektor, antall ansatte, omsetning, og situasjon
C	Om ITIL-prosjektet: når og hvorfor det ble startet, hvem som initierte, budsjett
D	Om ledelsens rolle i prosjekt, organisasjonens forpliktelse og prosjektgruppens egenskaper
E	Status på de ulike ITIL – prosessene, og implementering av ITIL-software
F	Resultater og effekter og resultater fra ITIL-implementeringen
G	Vurdering av ITIL-prosjektet og ITIL generelt

Tabell 1: Sammensetning av undersøkelsen

Først i rapporten gis noe bakgrunnsinformasjon om respondentene som deltok i undersøkelsen; hvilke rolle de har i ITIL-prosjektene, om de er ITIL-sertifisert, og hvor lenge de har jobbet med ITIL. Deretter presenteres informasjon om bedriftene som respondentene svarer på vegne av; hvilke sektorer bedriftene tilhører, deres omsetning, antall ansatte og antall IT-ansatte. Videre presenteres bakgrunnsinformasjon om ITIL-prosjektene; når de ble startet, årsakene til at bedriftene valgte å ta i bruk ITIL, hvem som tok initiativet og informasjon om budsjett. Deretter følger en presentasjon av hvordan ledelsen og organisasjonen støtter opp om ITIL-prosjektene, og om respondentene mener at prosjektene har de nødvendige resursene tilgjengelig. En viktig del av undersøkelsen er status på de ulike ITIL-prosessen. I denne delen blir en gjennomsnittlig verdi for status for alle ITIL prosessen i ITIL versjon 3 presentert. Deretter følger en presentasjon av hvilke effekter og resultater virksomhetene mener at de har oppnådd ved ITIL, før det til slutt gis en presentasjon av respondentenes vurdering av deres ITIL-prosjekter og ITIL generelt. For noen av resultatene i undersøkelsen er det gjort sammenligninger med de norske resultatene fra ITSM Monitor 2010 og for Norden samlet i 2012.

Vi må innledningsvis gi en kommentar til selve undersøkelsen, og endringer fra 2010 som kan ha innvirkning på resultatene. Det er noe usikkerhet knyttet til å sammenligne resultatene fra 2012 med

resultatene fra 2010. Dette gjelder spesielt status for prosessene. For det første klarte vi ikke i 2010 å plukke ut kun én person fra hver bedrift. Vi har altså en mulig feilkilde i 2010-datasettet ved at flere personer kan ha svart på vegne av enkelte bedrifter, noe som kan påvirke resultatet. I 2012 har vi bare med én representant for hver bedrift. Dermed har vi også langt færre respondenter i 2012, sammenlignet med 2010. For det andre har vi i 2012 undersøkelsen gitt respondentene muligheten til å være mer presise når de angir hvor langt de har kommet i implementeringen av prosessene, ikke bare skille mellom de fem verdiene: not started, early, half way, advanced og completed. I 2012 kunne de angi mer eksakte verdier fra 0 til 100. Det kan ha betydning for resultatene. Vår vurdering er at resultatene fra 2012, på tross av at populasjonen er mindre, gir et mer korrekt bilde av status i bedriftene enn 2010-studien.

A: Om respondentene som deltok i undersøkelsen

I undersøkelsen blir det samlet inn informasjon om respondentene; hvilke rolle de har hatt i ITIL-prosjektene, om de er ITIL-sertifisert, og hvor lenge de har jobbet med ITIL. Dette er viktig informasjon, blant annet for å verifisere at respondentene har godt kjennskap til prosjektene de svarer på grunnlag av og at de kjenner ITIL godt.

Rolle i ITIL-prosjektet: Om lag 40 % av respondentene er prosjektleder og en tilsvarende andel er prosjektdeltaker. 20 % av dem oppgir at de har rollen som prosjekteier.

Sertifisering: Hele 94 % av respondentene innehar sertifisering. De fleste innehar ITIL Foundation sertifisering (67 %), mens 19 % har ITIL Intermediate. 8 % er ITIL Expert.

Antall års erfaring med ITIL: I gjennomsnitt har respondentene 6.5 års erfaring med ITIL. Spredningen er imidlertid stor, fra 1 år til 12 år.

Totalt sett gir dette grunnlag for å mene at deltakerne har gode forutsetninger for å besvare undersøkelsen.

B: Om virksomhetene i undersøkelsen

Én person fra hver medlemsbedrift i itSMF Norge ble invitert til å delta; totalt 251 personer. 48 bedrifter deltok i undersøkelsen. Vi inviterte kun bedrifter som antas å ha implementert ITIL i egen virksomhet til å delta, ikke konsulent- og opplæringsbedrifter, og heller ikke leverandører av ITIL-software. Hva karakteriserer de virksomhetene som respondentene representerer og som undersøkelsen baserer seg på?

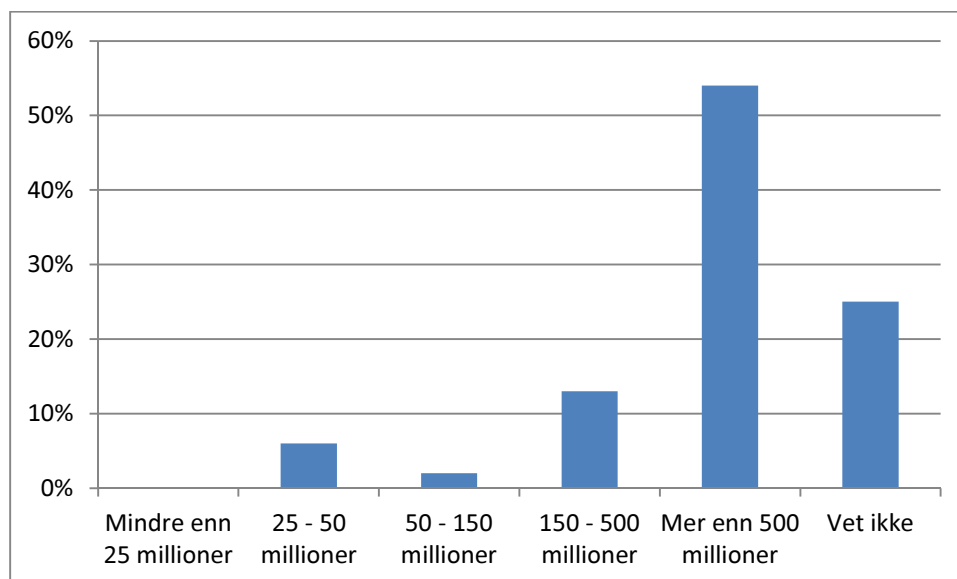
Sektor: Bedriftene fordeler seg jevnt mellom offentlig og privat sektor med henholdsvis 57 % og 43 %.

Omsetning: Fra tabell 2 ser vi videre at nesten halvparten av virksomhetene har mer enn 500 millioner NOK i årlig omsetning, mens hele 25 % har krysset av for vet ikke.

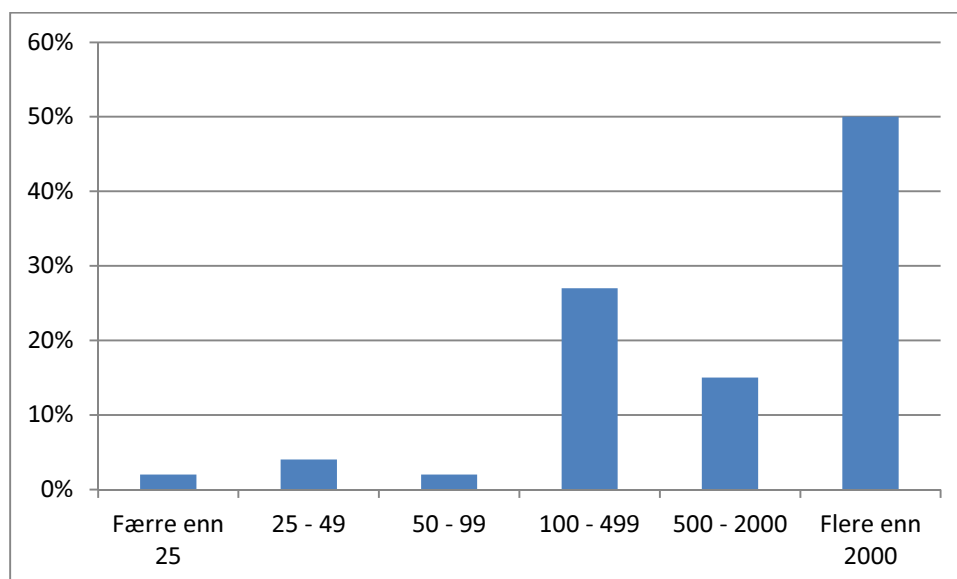
Antall ansatte: Når det gjelder størrelse i antall ansatte, viser tabell 3 at 50 % tilhører kategorien med mer enn 2000 ansatte. Til sammen har 92 % av bedriftene i undersøkelsen mer enn 100 ansatte.

IT-avdelingen: Når det gjelder størrelsen på IT avdelingen, tabell 4, finner vi at det er svært god fordeling blant respondentene, men hele 21 % av deltakerne kommer fra bedrifter med over 300 IT medarbeidere. Det er imidlertid interessant at nesten 38 % representerer bedrifter med færre en 50 IT medarbeidere.

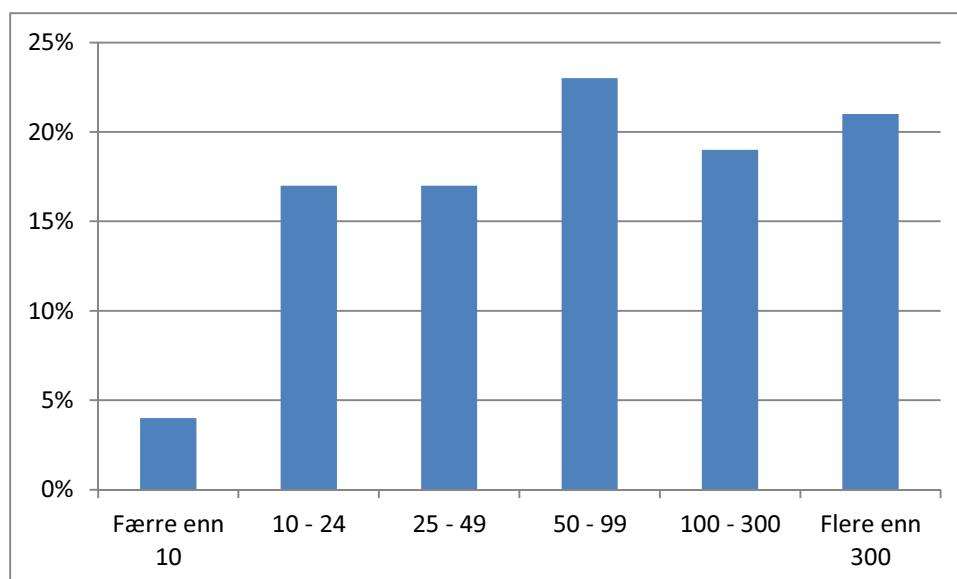
Vi kan altså oppsummere med at virksomhetene utgjør et variert mangfold når det gjelder sektor og størrelse, men med en overvekt av store virksomheter og store /middels store IT-avdelinger. Det er imidlertid vanskelig å vurdere om, og eventuelt hva dette har noe å si for resultatene av undersøkelsen.



Tabell 2: Virksomhetenes omsetning



Tabell 3: Antall ansatte totalt i virksomhetene

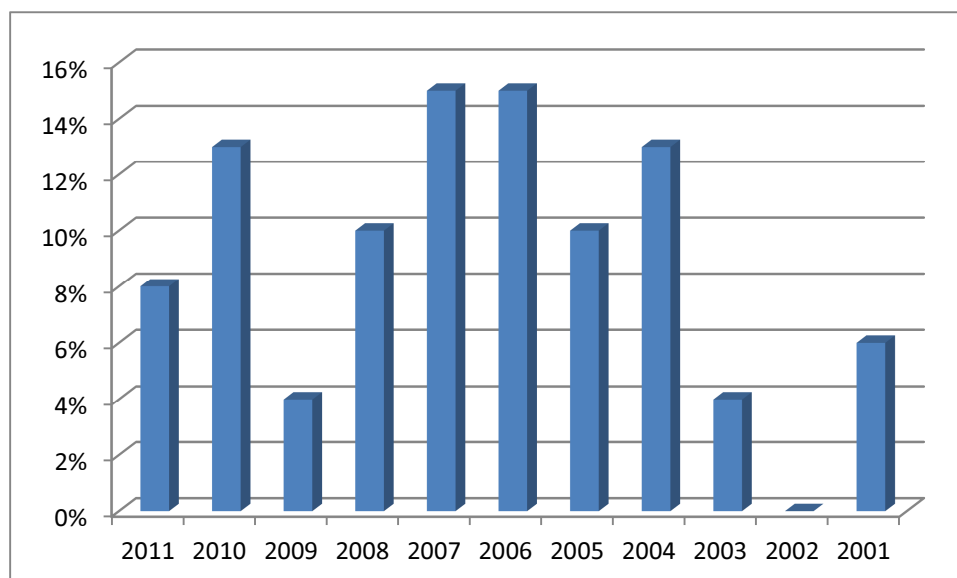


Tabell 4: Antall IT-ansatte i virksomhetene

C: Om ITIL-prosjektene

I tillegg til å samle inn informasjon om respondentene og deltakerbedriftene ble det også innhentet informasjon om ITIL-prosjektene; når prosjektet ble initiert, hvor stort budsjett prosjektet har, og ikke minst, hvorfor man valgte å ta i bruk ITIL.

Vi ser av tabell 5 at det er ganske stor spredning når det gjelder hvor lenge de har jobbet med å innføre ITIL-prosessene. Hele 65 % av bedriftene har mer enn fire års erfaring. Dette skiller seg betydelig fra 2010 studien, da hadde 60 % av deltakerbedriftene kun fire års erfaring eller mindre.



Tabell 5: I hvilket år ble ITIL-prosjektet etablert

Vi ba også respondentene om å angi, basert på syv forhåndsdefinerte utsagn, hva som var årsaken til at de valgte å innføre ITIL. For å måle betydningen av de ulike alternativene ble en fempunkt ordinal

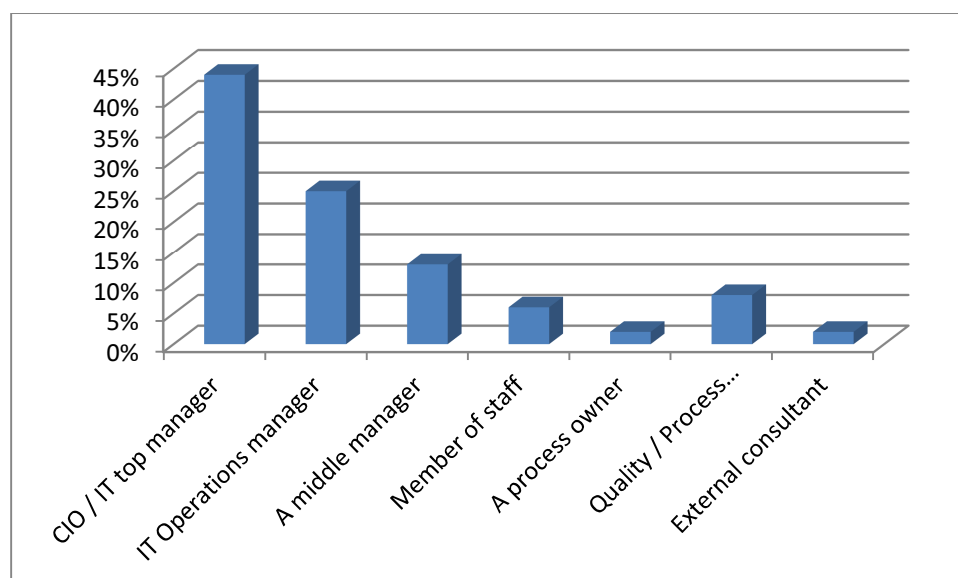
skala benyttet, fra 1 til 5, der 1 angir at de er «svært uenig» i utsagnet og 5 angir at de er «svært enig» i utsagnet.

Vi ser i tabell 6 at tre alternativer har fått tilnærmet lik tilslutning. Utsagnene "We chose ITIL because it is based on best practice" og "ITIL will improve our IT service-orientation" har fått størst verdi. Deretter følger "ITIL will improve customer satisfaction". Vi ser også at forhold som "lavere kostnader", og "forventninger fra kundene" rangeres betydelig lavere. Det er et interessant resultat. En vanlig årsak til at bedrifter tar i bruk moderne organisasjonsoppskrifter er at bedrifter som regnes som ledende i bransjen allerede har tatt oppskriften i bruk. En annen hyppig forklaring er at det er press fra omgivelsene, for eksempel fra kundene. Respondentene har altså vektlagt forhold som at de har tro på ITIL fordi at det representerer beste praksis og fordi de ønsker å bli mer tjeneste- og kundeorienterte; ikke økonomi eller press fra omgivelsene. Vi ser også at resultatene samstemmer godt med Norden under ett, og resultatene fra 2010.

Årsak	2010	2012	Norden
We chose ITIL because leading organizations do	3.2	3.5	3.4
We chose ITIL because it is based on best practice	4.1	4.4	4.2
Our customers expect us to use ITIL	2.6	2.9	2.9
ITIL will make the IT organization more effective	-	3.9	4.2
ITIL will improve our IT service-orientation	4.3	4.2	4.3
ITIL will reduce our IT costs	3.2	3.4	3.5
ITIL will improve customer satisfaction	4.1	4.1	4.2

Tabell 6: Årsak til at man valgte å ta i bruk ITIL

Hvem tok initiativet til å introdusere ITIL? Vi ser av tabell 7 at det i stor grad er øverste ledelse som står bak ITIL-prosjektene; enten øverste IT-sjef eller sjef for IT-drift. Igangsettelse av ITIL er tydeligvis en lederbeslutning.



Tabell 7: Hvem tok initiativet til å introdusere ITIL?

Når det gjelder størrelsen på ITIL-prosjektets budsjett, oppgir hele 47 % at de ikke har noe bestemt budsjett. Svaret her kan også være et utslag av at mange av respondentene ikke kjenner til hva

budsjettet er, og funnet er helt tilsvarende for 2010. For dem som har budsjett, er spredningen er nokså stor, og fordeler seg ganske likt på de ulike alternativene: under 500' NOK, mellom 500' – 1.000' mellom 1.000' – 3.000' og over 3.000' NOK. Dette gjenspeiler antagelig variasjonene i deltakerbedriftenes størrelse. Når det gjelder hva budsjettet blir brukt til, viser tallene at utgiftene er jevnt fordelt mellom ekstern assistanse, ITIL-software og opplæring.

D: Om ledelsens rolle i prosjekt, organisasjonens forpliktelse og prosjektgruppens egenskaper

I undersøkelsen har vi innhentet informasjon om hvilke rammebetingelser, slik som ledelsens engasjement, virksomhetens involvering, og prosjektgruppens forutsetninger for å løse oppgaven, som ITIL-prosjektene jobber under.

Vi ba respondentene om å angi, basert på ni forhåndsdefinerte utsagn, deres vurdering av disse forholdene i egen bedrift. For å måle den relative betydningen av de ulike alternativene ble en fempunkts ordinal skala benyttet, fra 1 til 5, der 1 angir at de er «svært uenig» i utsagnet og 5 angir at de er «svært enig» i utsagnet.

Mange studier har påpekt hvor viktig det er at ledelsen involverer seg for at et ITIL-prosjekt skal lykkes. I denne studien har vi målt ledelsens involvering ved hjelp av tre forhold: 1) om ledelsen sterkt involvert i prosjektet, 2) om ledelsen gir regelmessig støtte og råd til prosjektet, og 3) om en person i ledelsen går i bresjen for prosjektet. Ingen av verdiene skårer veldig høyt blant respondentene, litt over og litt under middels verdi. Resultatet kan tyde på at respondentene ikke opplever at ledelsen i tilstrekkelig grad støtter prosjektet, eller engasjerer seg i prosjektets daglige oppgaver og utfordringer. Dette er tankevekkende når det er kjent fra forskning at ledelsens involvering er svært viktig for å lykkes. Vi kan legge til at verdiene på dette området er tilnærmet uendret fra den første undersøkelsen i Norge som ble gjort i 2007. Verdiene fra Norden som helhet samsvarer også godt med de norske, men er litt høyere.

Ledelsens involvering	2010	2012	Norden
Senior management is strongly involved in the project		3.2	3.4
Senior management provides continuous feedback and guidance to the ITIL-project	2.9	2.8	3.0
A member of senior management champions the ITIL-project	3.2	3.2	3.3

Tabell 8: Ledelsens involvering

Tre faktorer som også er viktige for å lykkes med et ITIL-prosjekt, er at prosjektet får tildelt nok ressurser, at sentrale personer får anledning til å delta i prosjektet fram til det er avsluttet, og at de ansatte i IT-enheten samlet gir sin støtte til arbeidet. Vi ser i tabell 9 at respondentene er av den oppfatning at sentrale personer får bra anledning til å delta i prosjektet fram til avslutning, men verdien er ikke veldig høy. Det er imidlertid tydelig at respondentene ikke er like fornøyde med de ressursene som stilles til rådighet for prosjektet, kun middels verdi er oppnådd her. Ei heller synes det som om de ansatte gir sterk støtte til tiltaket. Det kan tyde på at prosjektene ikke er like gode på å involvere organisasjonen som helhet, og at det er mangel på god informasjon.

Virksomhetens forpliktelse	2010	2012	Norden
Sufficient resources has been allocated for the ITIL-project	3.1	2.9	3.0
Key people are staying on the ITIL-project from its start to finish in order to maintain continuity	3.5	3.3	3.4
The IT staff strongly supports the ITIL-project	-	3.1	3.2

Tabell 9: Virksomhetens forpliktelse

Et tredje forhold, som også regnes som å være av stor betydning for at et ITIL-prosjekt skal lykkes, er at prosjektgruppen totalt sett har den kompetanse og de virkemidler som er nødvendig. Det er selvfølgelig også sentralt at prosjektdeltakerne legger innsats i arbeidet. Vi ser i tabell 10 at forholdene som omhandler kompetanse får relativt høy gjennomsnittsverdi. Respondentene er, som gruppe, tydeligvis bra fornøyd med prosjektgruppens kompetanse i ITIL og den innsats som deltakerne legger ned i arbeidet. Metode for prosessutvikling skårer noe lavere.

Prosjektgruppens forutsetninger og innsats	2010	2012	Norden
The project group has sufficient knowledge about ITIL	3.7	3.5	3.6
The project group is using a formalized method for developing ITIL-processes	3.4	3.0	3.3
The project members are working hard to implement ITIL	3.7	3.5	3.7

Tabell 10: Prosjektets forutsetninger og innsats

E: Status på de ulike delene av ITIL

ITIL versjon 3 deler prosessene inn i fire hovedkategorier: Service Strategy, Service Design, Service Transition og Service Operation. I tillegg har ITIL V3 en del, Continual Service Improvement, som omhandler kontinuerlig forbedring, både av tjenester og prosesser. Respondentene ble bedt om å angi hvor langt de var kommet i implementeringen av hver av prosessene i de ulike hovedkategoriene. For å måle dette kunne respondentene angi status i prosent på en skala fra 0 til 100. Svarene er i rapporten konvertert til de fem svaralternativene: not started (1), early (2), half way (3), advanced (4), completed (5), som er benyttet tidligere.

Service Strategy og Continual Service Improvement

Bortsett fra Financial Management, som var en del av Service Delivery i ITIL versjon 2, er alle prosessene i disse to bøkene nye i Versjon 3. Da status på dette området i 2010-studien viste at bedriftene i gjennomsnitt hadde kommet veldig kort, og for å redusere omfanget av undersøkelsen noe, valgte vi kun å ta med de tre mest sentrale prosessene i årets studie. Vi ser i tabell 11 at norske bedrifter fortsatt ikke har kommet særlig lang med disse tre prosessene. Alle er i en tidlig fase. Bak middelveidene ser vi imidlertid at det er store variasjoner her; mange har ikke startet opp og noen har kommet et godt stykke på vei. Vi observerer at resultatene fra 2012 er noe bedre enn for 2010.

Service Strategy og Continual Service Improvement	2010	2012	Norden
Financial Management	1.8	1.9	2.1
Service Portfolio Management	1.9	2.3	2.5
The 7-step improvement process	2.0	2.2	2.2

Tabell 11: Status for Service Strategy og Continual Service Improvement

Service Design

Service Design-prosessen tar for seg utforming av IT-tjenester med vekt på sikkerhet, tilgjengelig kapasitet og katastrofeløsninger. I tillegg håndteres serviceavtaler, servicekatalogen, og forholdet til underleverandører. Svarene viser at det er prosessene knyttet til serviceavtaler og servicekatalogen, som bedriftene samlet sett har kommet lengst med. Vi ser også at, i relasjon til status på prosessene under ett, skårer nå Information Security Management høyt. Det er interessant at prosessene fra Service Delivery i ITIL V2 (availability-, og capacity management), som har vært tilgjengelig siden 2001, fremdeles har mye igjen før de er fullt etablert i IT avdelingene. Om vi sammenligner

resultatene for Norden under ett er bildet ganske likt, men norske bedrifter skårer noe lavere for noen av prosessene.

Service Design prosesser	2010	2012	Norden
Service Catalogue Management	2.5	2.7	2.7
Service Level Management	2.9	3.0	3.0
Capacity Management	1.9	2.1	2.3
Availability Management	1.9	2.3	2.5
IT Service Continuity Management	2.2	2.3	2.6
Information Security Management	2.2	2.7	2.8
Supplier Management	1.9	2.4	2.6

Tabell 12: Status for Service Design

Service Transition

Service Transition-prosessen tar for seg overføringen av IT-tjenester til produksjon og leveranse. Vi ser i tabell 13 at det er de "gamle" prosessene fra ITIL versjon 2, Change-, og Release and Deployment Management, som bedriftene naturlig nok har kommet lengst med. Det kan synes noe underlig at konfigurasjonsprosessen ikke har hatt en utvikling siden 2010, all den tid også denne prosessen var på plass i versjon 2. Det kan forklares med at prosessen har fått nytt omfang og innhold. De nye prosessene i ITIL Versjon 3 har lavere verdier. Totalt sett har imidlertid bedriftene ikke kommet særlig langt med Service Transition-prosessen. Kun Change Management får en verdi godt over middels (half way). Hovedinntrykket er at disse prosessene fortsatt er i en tidlig fase. Om vi sammenligner med Norden er resultatene ganske like, men norske bedrifter skårer noe lavere på noen av prosessene.

Service Transition prosesser	2010	2012	Norden
Transition Planning and Support	2.2	2.4	2.7
Change Management	3.3	3.6	3.6
Service Asset and Configuration Management	2.4	2.4	2.7
Release and Deployment Management	2.5	3.0	3.0
Service Validation and Testing	2.1	2.6	2.7
Evaluation	1.8	2.3	2.4
Knowledge Management	1.8	1.9	2.3

Tabell 13: Status for Service Transition

Service Operation

Service Operation-prosessene tar for seg den daglige driften i IT-avdelingen. Prosessene fokuserer på å håndtere henvendelser fra brukerne, og oppdage og løse feil og problemer i IT-infrastrukturen og ved IT-tjenestene. Vi ser i tabell 14 at det er prosessene som ligger nærmest tjeneste- og brukeraspektet, henholdsvis Incident Management og Service Desk, som virksomhetene har prioritert høyest. Vi ser også at Request Management har hatt en betydelig økning. Problem Management er fremdeles bare middels utviklet, og får sammen med de "nye" prosessene i versjon 3, Event Management og Access Management, vesentlig lavere verdi. Sammenligningen med 2010 viser tallene her en markert positiv utvikling for alle prosessene. Om vi sammenligner med Norden er resultatene svært like.

Service Operation prosesser	2010	2012	Norden
Event Management	2.5	2.9	2.8
Incident Management	3.9	4.2	4.2
Request Fulfillment	2.8	3.5	3.5
Problem Management	2.8	3.1	3.2
Access Management	2.2	2.8	3.1
Service Desk	3.8	4.1	4.2

Tabell 14: Status for Service Operation

ITIL software

Nytt i 2012-studien er at vi har inkludert status på og forhold knyttet til ITIL-software. Dette er systemer som understøtter utførelsen av mange av ITIL-prosessene og relasjonene mellom den, og forvalter data som fanges opp i de ulike prosessene. ITIL-software støtter også en asset og konfigurasjonsdatabase. Når det gjelder status på implementering får vi både for Norge og for Norden som helhet gjennomsnittsverdien 3.2. Bedriftene har altså kommet noe over halvveis med å ta i bruk funksjonene i disse systemene. Det kan selvfølgelig være et resultat av at ikke alle prosessene som programvaren støtter er kommet langt i implementeringen. Vi spurte også bedriftene om hvilke nytte de har av ITIL-software i forhold til implementering av prosessene, tabell 15. Resultatene er jevnt over høye, og angir at bedriftene ser god nytte av denne typen systemer. Litt bekymringsfullt er det imidlertid at brukeropplevelsen får lavest verdi. Det kan være et resultat av manglende opplæring, men kan også skyldes at et system som skal understøtte mange ulike prosesser og funksjoner oppleves som vanskelig å bruke.

Vurdering av ITIL-software	2012	Norden
ITSM software makes it easier to align our own needs with ITIL's recommendations	3.6	3.7
ITSM software helps us implement ITIL faster	3.5	3.5
ITSM software improves the results of our ITIL implementation	3.6	3.8
ITSM software helps us perform our processes more efficient	3.7	3.8
It is easy for our staff to use the ITSM software	3.1	3.2

Tabell 15: Vurdering av ITIL-software

F: Effekter og resultater fra ITIL-prosjektene

Hvilke effekter gir ITIL i bedriftene? Vi ba respondentene om å angi, basert på syv forhåndsdefinerte utsagn, deres vurdering av gevinstene i egen bedrift. For å måle den relative betydningen av de ulike alternativene ble en fempunkts ordinal skala benyttet, fra 1 til 5, der 1 angir at de er «svært uenig» i utsagnet og 5 angir at de er «svært enig» i utsagnet.

Vi ser av tabell 16 at svarene fordeler seg veldig likt på gevinstene, med unntak av "Our IT costs have been reduced", som skårer lavest. Dette henger sammen med spørsmålet om hva som er årsaken til at man tok i bruk ITIL. Det er tydelig lite fokus på økonomi både når det gjelder motivasjon og gevinstrealisering. Forbedrete prosesser fikk høyest verdi av bedriftene, noe som er naturlig siden ITIL handler om å innføre bedre prosesser. Totalt sett tyder resultatene på at respondentene opplever at innføring av ITIL gir mange ulike gevinster. Sammenligningen med 2010 viser faktisk funnene en økning. Om vi sammenligner med Norden er resultatene nesten identiske.

Gevinster av ITIL	2010	2012	Norden
Our IT operations has been improved	-	3.9	3.9
Our organization has been more effective	-	3.6	3.7
Our processes have been improved	-	4.1	4.1
Our roles and responsibilities have been clarified	3.5	3.9	3.8
Our service-orientation has been improved	3.5	3.9	3.8
Our customers' (business side) satisfaction has been improved	3.2	3.6	3.6
Our IT costs have been reduced	2.5	2.9	3.0

Tabell 16: Aktuelle gevinster ved å ta i bruk ITIL

Vi ba også respondentene om å angi utviklingen av syv forhold i relasjon til prosessorientering i egen organisasjon. Vi ser av tabell 17 at tre av påstandene har fått lik oppslutning, og alle er rundt middels bortsett fra sertifisering.

Påstanden om at prosessene i IT-avdelinger nå er standardisert, fikk størst oppslutning, og gjennomsnittsverdien er godt over middels. Som en del av dette er prosessene dokumenterte. Vi ser også at prosesseierskap er i ferd med å bli innført. Det å sette mål til prosessene og det å følge opp måloppnåelse skårer lavere, mens fokus på kontinuerlig forbedring er litt høyere igjen. Sammenligningen med 2010 er verdiene relativt like. Det tyder på at det ikke har vært særlig utvikling på dette området siden 2010. Middelerdien for ISO sertifisering er fortsatt lav, og bakgrunnstallene viser at svært mange bedrifter ikke har fokus på sertifisering. Om vi sammenligner med Norden er resultatene nesten identiske.

Prossessorientering	2010	2012	Norden
Our processes are well standardized	3.5	3.4	3.4
Our processes are well documented	3.4	3.3	3.3
Process ownership is well established	3.3	3.3	3.4
Performance goals are set for the processes	2.9	3.0	3.0
Process performance is systematically being monitored	2.7	3.0	2.9
Our processes are continuously being improved	-	3.2	3.3
Our IT department is certified (ISO 9000 or ISO 20000)	1.6	1.7	1.8

Tabell 17: Resultater knyttet til prosessorientering

G: Vurdering av ITIL-prosjektet og ITIL

Vi er også interessert i hvordan ITIL-prosjektet vurderes av ledelsen og de ansatte. Vi ba derfor respondentene om å angi i hvilken grad de var enige med ni påstander knyttet til sin egen ITIL-implementering og til ITIL generelt. Vi ser at verdien for ledelsens og de ansattes grad av tilfredshet med IT implementeringen er rundt middels. Ser vi nærmere på datagrunnlaget og hva de enkelte respondenten har svart, går dette også igjen, de fleste har gitt disse påstander middels verdier, få høye og få lave svar. Det kan, spesielt i lys av tidshorisonten, være et resultat av at mange er usikker på hva man skal svare for et prosjekt som har mye arbeid igjen. At påstanden "the ITIL-project has managed to stay within time limits" skårer så pass lavt, kan tolkes som at mange erfarer at det å utvikle egne prosesser basert på ITIL tar lengre tid enn først forventet. Det er overraskende små variasjoner mellom de to norske undersøkelsene, og den Nordiske.

Vurdering av ITIL-prosjektet	2010	2012	Norden
The project has managed to stay within budget	3.2	3.3	3.2
The project has managed to stay within time limits	2.8	2.8	2.8
Management is satisfied with the ITIL implementation	3.3	3.3	3.5
IT staff is satisfied with the ITIL implementation	3.1	3.2	3.2

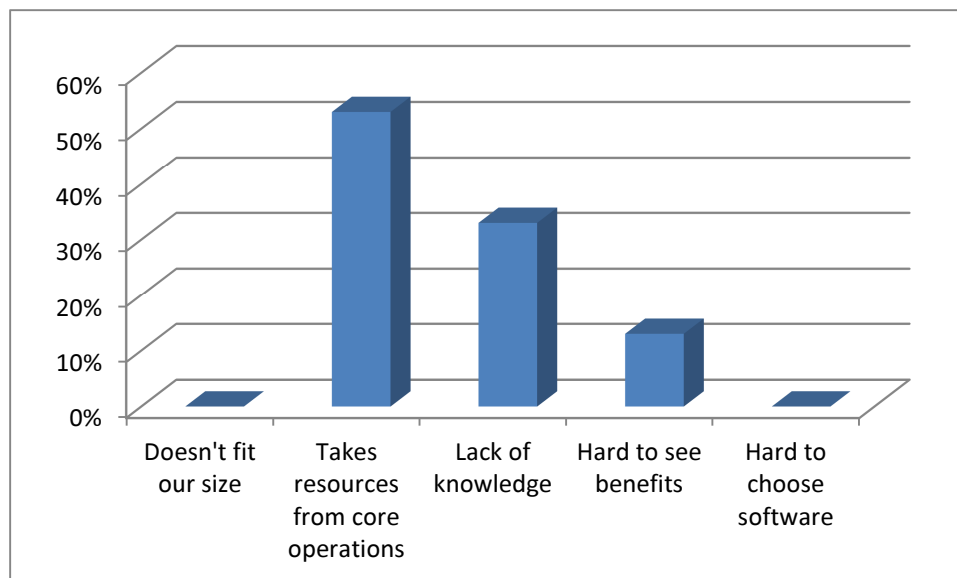
Tabell 18: Vurdering av ITIL-prosjektet

Vi er også interessert i å få tilbakemeldinger om hvordan respondentene vurderer ITIL, og det å bruke ITIL i egen virksomhet. Verdierne i tabell 19 tyder på at bedriftene synes at det er stort sett greit å forstå ITILs beskrivelser av beste praksis, og at det samlet sett ikke fremstår som noe vesentlig problem at ITIL-bøkene og ITIL-eksamen er på engelsk. Om vi sammenligner med Norden er resultatene nesten identiske.

Vurdering av ITIL	2010	2012	Norden
It is easy to understand ITIL's process descriptions	3.2	3.4	3.5
It is easy to develop our own processes based on ITIL	3.2	3.4	3.5
It is not a problem for us that the ITIL books are in English	3.4	3.8	4.0
It is not a problem for us that the ITIL exams are in English	-	3.6	3.8
ITIL is suitable for IT-organizations of our size	3.4	4.2	4.3

Tabell 19: Vurdering av ITIL og bruken av ITIL

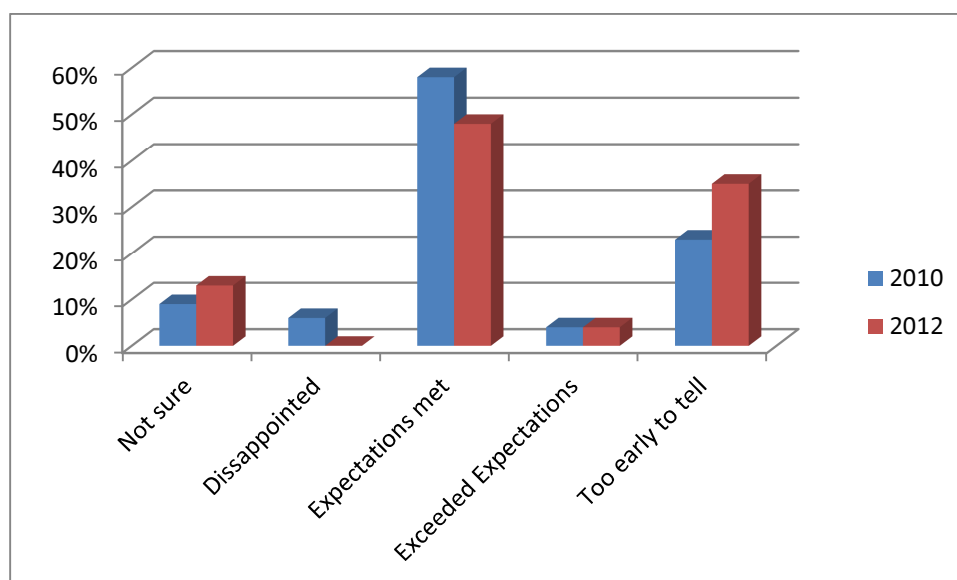
Vi spurte også bedriftene om de har vurdert å avbryte ITIL-prosjektet sitt. Hele 31 % av bedriftene svarer ja til at dette har vært en aktuell problemstilling. Det er et ganske stort tall. For Norden under ett svarte 23 % ja på dette spørsmålet. Vi spurte også, for dem som svarte ja, hva som var årsaken til at de vurderte å avbryte. Her ga vi dem fem alternative årsaker å velge fra. Vi ser av tabell 20 at den vanligste årsaken til at bedrifter vurderer å avbryte ITIL-prosjektet er at innføringen oppleves som ressurskrevende. Mangel på tilstrekkelige kunnskaper er også en vanlig årsak. Det er interessant at ingen av dem som vurderte å avbryte ITIL-prosjektet oppga som årsak at ITIL ikke passer for en organisasjon av deres størrelse, eller at det var på grunn av problemer med å velge ITIL-software.



Tabell 20: Årsaker til at bedrifter vurderer å avbryte ITIL-prosjektet

Hva synes respondentene totalt sett om ITIL? Tilfredsstiller ITIL de forventningene som bedriftene hadde innledningsvis, eller er man skuffet?

Vi ser i tabell 21, for 2012, at hele 48 % av respondentene har angitt at ITIL har svart til forventningene. 4 % har angitt at ITIL har overgått forventningene. Forståelig nok har 35 % svart at dette er det for tidlig å gi svar på. Litt oppsiktsvekkende er det at ingen bedrifter har angitt at de er misfornøyd med ITIL. Totalt sett kan vi tolke disse resultatene som at respondentene er godt fornøyde med ITIL. Vi ser at det kun er mindre endringer fra 2010-studien.



Tabell 21: I hvilken grad ITIL har tilfredstilt forventningene

Avslutning

ITIL versjon 2 ble utgitt i årene 2000 til 2004. Det var denne versjonen som gjorde at IT-avdelinger verden over fikk øyene opp for IT Service Management og ITIL. ITIL versjon 3 ble utgitt i 2007, og bidro foruten en del nye prosesser, til en bedre og mer helhetlig sammenheng i prosessrammeverket. Versjon 3 ble oppgradert i 2011. Som vi innledet med er det noe usikkerhet knyttet til å sammenligne resultatene fra 2012 med dem fra 2010. Dette gjelder spesielt status for de ulike prosessene.

ITSM Monitor 2012 viser at det har vært en positiv utvikling av stort sett alle prosessene. Vi har nå gjennomført ITSM Monitor for Norge i årene 2007, 2008, 2010 og 2012, og selv om respondentene nok ikke er de samme fra studie til studie, er trenden er klar: prosessene i norske IT-avdelinger blir mer modne. Se tabell 22 for utvikling til noen sentrale ITIL-prosesser fra 2008 til 2012.

Service Operation prosesser	2008	2010	2012
Service Desk	3.7	3.8	4.1
Incident Management	3.5	3.9	4.2
Change Management	2.9	3.3	3.6
Problem Management	2.6	2.8	3.1
Service Asset and Configuration Management	2.6	2.4	2.4
Release and Deployment Management	2.1	2.5	3.0

Tabell 22: Utviklingen til et utvalg sentrale ITIL-prosesser

Ellers finner vi at bedriftene har kommet godt i gang med innføring av ITIL-software, og at de tydeligvis opplever gode effekter av disse systemene. Det framkommer imidlertid at systemene kan være vanskelige å bruke.

Når det gjelder spørsmålet knyttet til gevinster av ITIL, ser vi at det er en liten men gjennomgående økning i verdiene. Dette kan indikere at fordelene med ITIL blir tydeligere etter hvert som prosessene blir mer modne. I forhold til prosessorientering, er det liten eller ingen utvikling. Dette er overraskende, spesielt siden prosessene samlet har blitt mer modne. Én faktor har imidlertid en positiv utvikling, og det er faktoren knyttet til ytelses- og resultatmåling av prosessene.

Når det gjelder ITIL generelt, finner vi at en stor andel av respondentene sier at de er fornøyde med ITIL, og at ITIL har svart til forventningene.