



## Notat

### Vedrørende: **Benchmarkanalyse af it-udgifter og it-service**

**Forvaltning:** Økonomi, IT & Digitalisering, Personale & HR

**Dato:** 10-08-2023

Randers Kommune har i flere omgange gennemført en benchmarkanalyse af kommunens it-udgifter og it-service. I 2023 gennemføres en ny analyse. Benchmarkanalysen gennemføres i samarbejde med IT Optima, som har gennemført tilsvarende analyser for private og offentlige virksomheder.

Benchmarkanalysen består af en it-brugerundersøgelse og en it-økonomianalyse.

Brugerundersøgelsen viser, hvordan it-brugere i kommunens forvaltninger og institutioner oplever den leverede it-service – helt ned på systemniveau. I økonomianalysen opgøres kommunens udgifter til drift, service og udvikling af it-systemer. I både brugerundersøgelsen og økonomianalysen foretages benchmark i forhold til andre kommuner.

Benchmarkanalysens resultat giver således overblik over kommunens samlede performance på it og digitalisering.

Økonomianalysen er gennemført i perioden maj-juni 2023. Uddrag af resultatet af økonomianalysen vedlægges som bilag. Analysen er udarbejdet under følgende forudsætninger:

1. Analysen er baseret på it-udgiftsniveauet i 2022
2. Udgifterne omfatter udgifter til systemleverandører, udgifter til udstyr, løn til it-ansatte i kommunen mv.
3. Anskaffelsesomkostninger til it-udstyr fordelt på baggrund af en forventet levetid
4. Udgifter til velfærdsteknologi og it i skolerne (chromebooks og digitale læremidler) er ikke medtaget
5. Sammenligningskommunerne (peergruppen) omfatter 17 kommuner, som alle har gennemført en lignende analyse i 2022 og 2023. Hovedparten af kommunerne har anvendt it-udgiftsniveauet i 2022. Hvis man har anvendt it-udgiftsniveauet for 2021 er dette fremskrevet til 2022-niveau. Peergruppen fremgår af vedlagte bilag.
6. Opgørelsen af antallet af it-brugere er sket på baggrund af et udtræk af antal ansatte i kommunen fra Kommunernes og Regionernes Løndatakontor. Antallet er herefter vægtet ud fra, hvor meget brugergruppen 'belaster' it-budgettet. Antal vægtede it-brugere i Randers Kommune er opgjort til 3.613.

Resultatet af økonomianalysen viser:

- Randers Kommunes indeks på it-omkostninger pr. it-bruger udgør 90 sammenlignet med benchmark. Det vil sige, at kommunens it-omkostninger er ca. 10 pct. mindre end gennemsnittet for de øvrige kommuner i benchmark.
- Kommunens totale it-omkostninger i 2022 udgjorde 133,6 mio. kr.
- Omregnet til udgift pr. it-bruger udgjorde de totale it-omkostninger i 2022 således 36.990 kr. Til sammenligning er benchmark 41.179 kr.
- Ca. 75 pct. af de totale it-omkostninger afholdes af det fælles it-budget, hvilket er en lidt mindre andel end benchmark.
- Knap 82 pct. af de totale it-omkostninger pr. bruger anvendes på drift og vedligeholdelse. Heraf udgør drift og vedligeholdelse af forretningssystemer 51 pct. De resterende 18 pct. anvendes på sikkerhed, udvikling, support, ledelse og administration
- Det er især lave udgifter til drift og vedligeholdelse, som trækker omkostningerne ned i forhold til benchmark. Udgifter i forhold til sikkerhed er højere end benchmark
- Lønandelen af de totale it-omkostninger er tæt på benchmark (22 pct.). Det anvendte antal årsværk blandt it-medarbejdere i kommunen udgør 13,9 pr. 1.000 it-brugere og er lavere end benchmark på 15,1. Med undtagelse af sikkerhedsområdet, så bruger kommunen relativt færre ressourcer end benchmark. Gennemsnitslønnen pr. it-medarbejder i Randers Kommune er lidt højere end benchmark
- Basis-it (arbejdspladser, infrastruktur etc.) serviceres næsten udelukkende centralt fra IT & Digitalisering, mens forretningssystemerne i højere grad serviceres decentralt (især support)

I økonomianalysen indgår også benchmark i forhold til kommunens it-profil. Kommunen er her på niveau med peergruppen på de fleste områder. Dog kan fremhæves:

- Brugere i Randers Kommune har færre stykker udstyr end benchmark. Det gælder især for tablets og smartphones
- Antallet af henvendelser til den centrale servicedesk er på niveau med benchmark, mens antallet af supportere i servicedesken til at håndtere henvendelserne er lavere end benchmark.

I 4. kvartal gennemføres brugerundersøgelsen. Her spørges bl.a. ind til brugernes oplevelser med drift og support af udstyr og systemer, brugernes it-kompetencer og digitalisering og procesunderstøttelse. Sammen med økonomianalysen vil det samlede resultat blive grundlag for dialog mellem it-organisationen og fagforvaltningerne, ligesom det vil udgøre input til strategier og handlingsplaner samt opfølgning på aktuelle planer. Benchmark vil endelig give mulighed for at holde it-omkostningerne op imod brugernes tilfredshed sammenlignet med andre kommuner.

Bilag: TIP TCO Benchmarking (2023) – præsentation, It Optima (uddrag)

