

Výsledky průzkumu k řízení informatiky provedeného na konferenci SI 2006

Tomáš Bruckner, Zbyněk Trojan
katedra informačních technologií VŠE Praha
bruckner@vse.cz

Tým zabývající se zkoumáním řízení podnikové informatiky na katedře informačních technologií VŠE v Praze připravil dotazník pro účastníky konference Systémová integrace 2006. Dotazník byl předán všem účastníkům konference a vyplnilo jej 88 respondentů z 550 zúčastněných, což je 16%.

Dotazník byl rozdělen do sedmi částí:

- identifikační údaje
- pozice IS/ICT ve firmě
- metodiky pro řízení IT
- outsourcing
- IT služby
- IT zdroje
- Service Oriented Architecture (SOA)

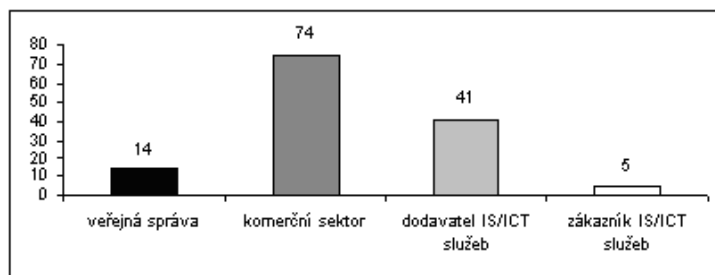
Cílem šetření bylo zjistit subjektivní pohled místních odborníků a zájemců o řízení informatiky a IT Governance na vybrané aktuální otázky řízení informatiky a na situaci IS/ICT v jejich vlastní organizaci. Předpokládáme, že účastníky konference Systémová integrace jsou především odborníci a že dobrovolný dotazník vyplní především zájemci. Otázky byly vybírány na základě řešených výzkumných oblastí týmu katedry informačních technologií VŠE a věcně byly zařazeny do zmíněných sedmi částí.

Následující text obsahuje souhrnné vyhodnocení vyplněných dotazníků.

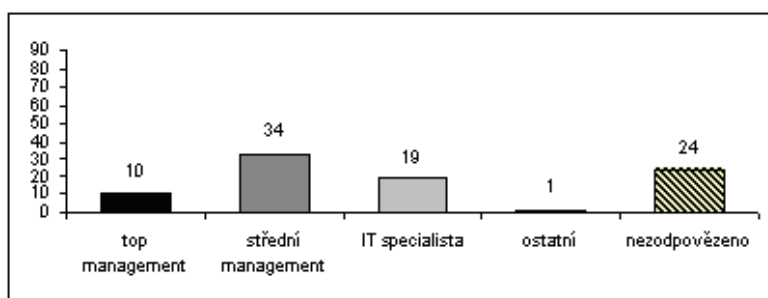
Identifikační údaje

V této části průzkumu byly zjišťovány identifikační údaje respondentů, které byly následně použity při vyhodnocení dalších částí dotazníku.

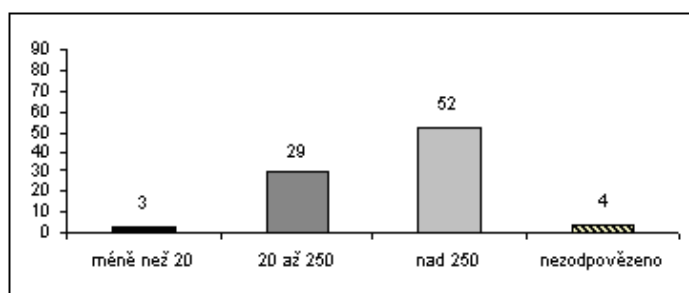
Předmět činnosti Vaší společnosti



Průzkumu se zúčastnila většina zástupců komerčního sektoru (74 respondentů) oproti zástupcům veřejné správy (14 respondentů). Dalším zjišťovaným kritériem průzkumu bylo, zda daná organizace patří do řad dodavatelů či zákazníků IS/ICT služeb. Výsledkem bylo, že zatímco za dodavatele IS/ICT služeb se označilo 41 respondentů, tak za zákazníka IS/ICT služeb to bylo pouhých 5 respondentů.

Jakou pozici ve Vaší společnosti zastáváte?

Z celkového počtu 88 respondentů 10 uvedlo, že zastává pozici top manažera či CIO. Největší skupinu, 34 respondentů, tvořili představitelé středního managementu, kam patří pozice IT manager, project manager, product manager, account manager, sales manager, IT service delivery manager či vedoucí odboru v rámci IT oddělení. Do skupiny IT specialistů, kterých bylo 19, patří pozice konzultant, analytik, projektant, systémový architekt, atd. Do skupiny „ostatní“ patří 1 respondent, který uvedl, že zastává pozici pracovníka marketingu.

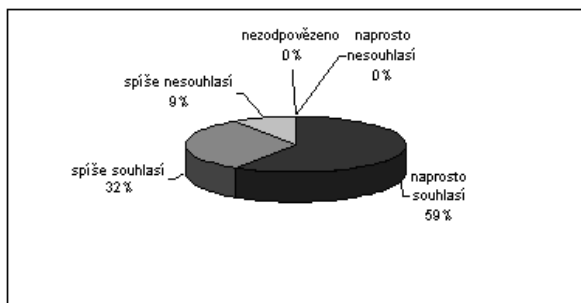
Počet zaměstnanců Vaší společnosti v ČR

Z výše uvedeného grafu je patrné, že největší skupinu (52 respondentů) průzkumu tvořily zástupci velkých podniků či poboček nadnárodních firem v ČR zaměstnávajících více jak 250 zaměstnanců. Zástupců středních firem, které mají 20 – 250 zaměstnanců, bylo 29 a pouhými 3 zástupci byl v průzkumu zastoupen sektor malých firem do 20-ti zaměstnanců. Z toho důvodu nejsou výsledky zástupců malých firem příliš srovnatelné s výsledky u středních a velkých podniků.

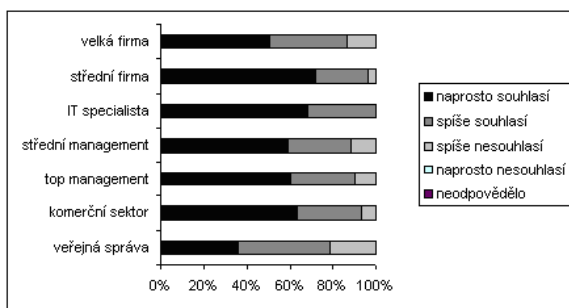
Pozice IS/ICT ve Vaší společnosti

Cílem této části dotazníku bylo zjistit pozici IS/ICT v jednotlivých firmách. U jednotlivých výroků je zobrazen jednak graf zobrazující souhrnný názor na zadaný výrok, tak graf, kde jsou vzaty v potaz identifikační údaje respondentů.

IT představuje pro Váš business strategický zdroj a vytváří klíčový prostředek pro podporu businessu



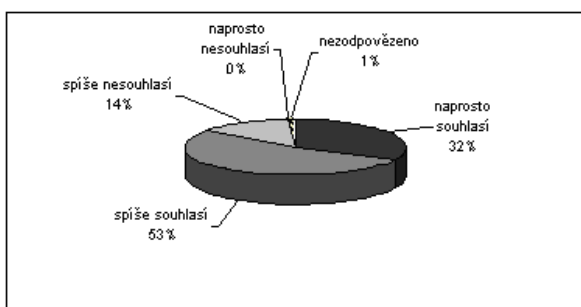
Výsledky ukazují, že s tímto výrokem souhlasilo 91% zúčastněných, přičemž se s ním zcela ztotožnila většina zúčastněných (59%).



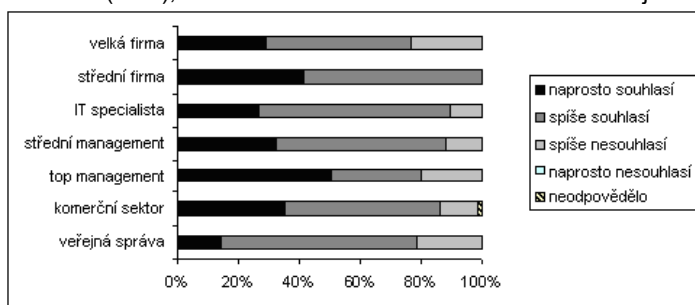
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- z hlediska velikosti firem je větší souhlas patrný u středních firem (96%) oproti 87% u velkých firem
- v závislosti na pozici respondenta ve firmě lze pozorovat 100% souhlas s výrokem u IT specialistů oproti 90% u top a 88% u středního managementu
- rozdíl je patrný i ve srovnání komerčního sektoru (souhlasilo 94%) a veřejné správy (souhlasilo 79%)

Vaše IT strategie je sladěná s business strategií



Z grafu je patrné, že se opět daleko více lidí přiklonilo, k tomu, že se zadaným výrokem souhlasí (85%), z čehož 32% s ním zcela souhlasilo a 53% jen částečně.



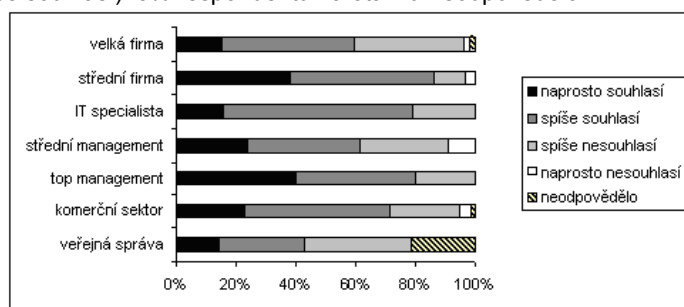
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- zatímco zástupci středních firem s výrokem na 100% souhlasili, tak u zástupců velkých firem to bylo jen 77%
- patrný rozdíl je v případě naprostého souhlasu u top managerů (50%) oproti střednímu managementu (32%) a IT specialistů (26%)
- zatímco celkový souhlas je u zástupců komerčního sektoru a veřejné správy téměř shodný, tak opět je rozdíl v absolutním souhlasu, kdy u veřejného sektoru ho tvoří 35% oproti 14% u veřejné správy

Business vnímá funkci IT více jako službu zaměřenou na podporu businessu, než pouze jako technologické řešení



Z grafu je vidět, že 67% respondentů s výrokem souhlasí (22% zcela souhlasí a 45% spíše souhlasí). 5% respondentů na otázku neodpovědělo.



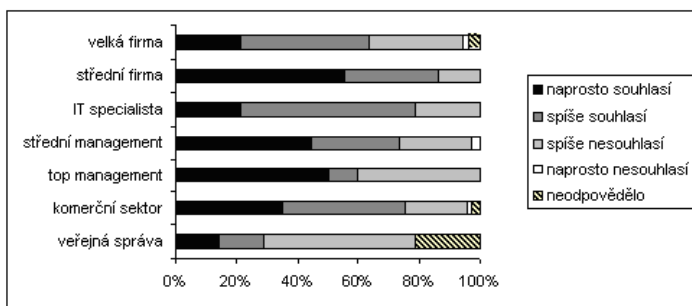
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- z hlediska velikosti firem je zajímavé, že 86% zástupců středních firem s výrokem souhlasilo, tak u velkých firem se souhlasně vyjádřilo 59% zástupců
- co se týká respondentů v závislosti na jejich pozici, tak zajímavá je hodnota nesouhlasu u středního managementu (38%) přičemž 9% naprosto nesouhlasilo
- odpovědi u zástupců komerčního sektoru vykazují daleko větší míru souhlasu s výrokem (72%) oproti 43% u veřejné správy

Klíčovní pracovníci z businessu jsou zahrnuti do IT projektů



Výše uvedený graf vypovídá o tom, že 58% respondentů s výrokem v průzkumu souhlasilo.



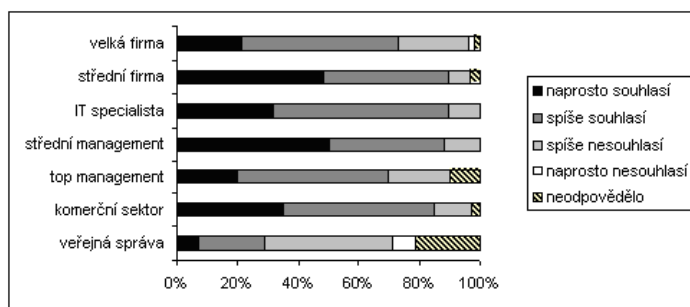
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- u středních firem je oproti firmám velkých jednak rozdíl v celkovém souhlasu (86% proti 63%) tak u absolutního souhlasu (55% proti 21%)
- přestože byl u top manažerů zaznamenán nejmenší celkový souhlas (60%), tak celá polovina z nich s výrokem zcela souhlasila
- zcela markantní rozdíl je v názoru zástupců komerční sféry (76% souhlasilo) oproti veřejné sféře (28%)

Priority projektů jsou určovány podle business přínosů



Z grafu odpovědí na výrok plyne, že přibližně ¾ respondentů se vyjádřilo souhlasně.



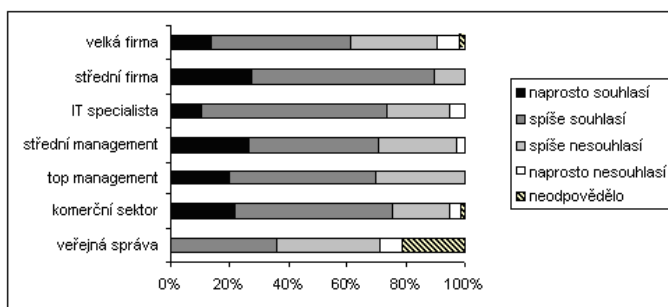
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- opět lze zaznamenat, že zástupci velkých firem byly oproti středním firmám o něco méně souhlasí s výrokem
- v závislosti na pozici respondenta jsou velmi podobné výsledky u středního managementu a IT specialistů, zatímco top management je o něco zdrženlivější
- největší rozdíl je patrný ve srovnání komerční a veřejné správy, kde se souhlasně vyjádřilo 85% zástupců komerčního sektoru oproti pouhých 28% u veřejného sektoru

IT aplikace jsou ve Vaší společnosti integrovány



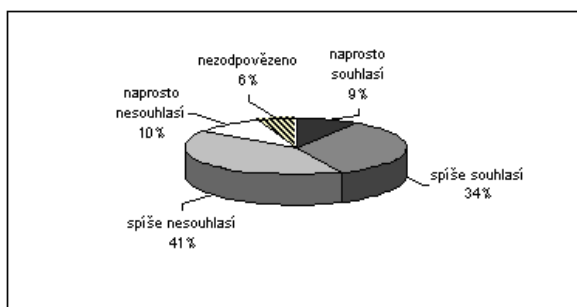
68% respondentů se přiklonilo ke kladnému hodnocení tohoto výroku.



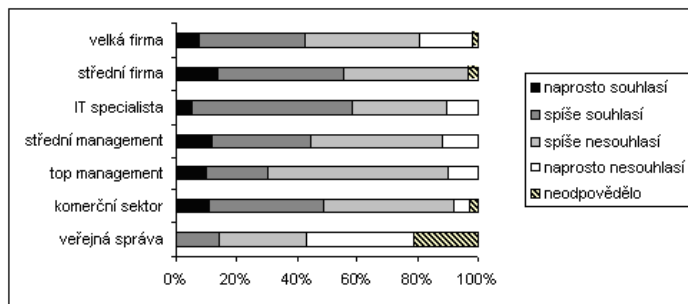
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- zatímco s výrokem souhlasilo 90% zástupců středních firem, tak u velkých firem bylo souhlasných odpovědí opět o dost méně (61%)
- výsledky v závislosti na pozici respondenta jsou téměř identické (souhlasné odpovědi se pohybují v rozmezí 70 – 74%)
- téměř dvojnásobný rozdíl v souhlasu je patrný ve srovnání komerčního a veřejného sektoru

Kvalita IT služeb podporujících klíčové oblasti businessu je popsána a pravidelně měřena



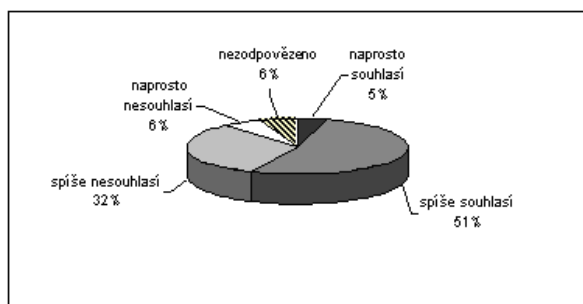
Na grafu je vidět, že méně než polovina respondentů (43%) považuje kvalitu IT služeb podporující klíčové oblasti businessu za dostatečně popsány či měřeny.



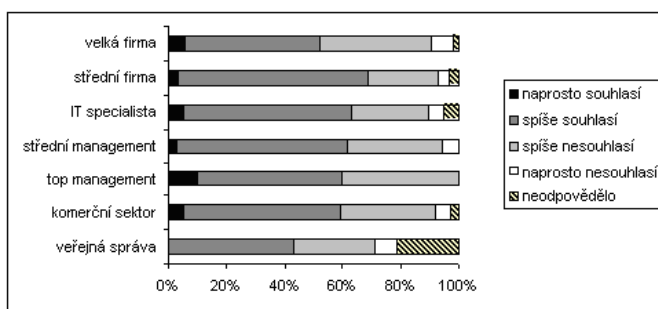
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- z hlediska velikosti firem není příliš velký rozdíl mezi zástupci středních a velkých organizací
- lze zaznamenat trend, kdy s vyšší pozicí v rámci podnikové organizační struktury klesá procento souhlasu s tímto výrokem
- oproti veřejné správě je situace v komerčním sektoru zcela jiná, 49% zástupců se vyjádřilo souhlasně a zcela nesouhlasilo pouhých 5% oproti 36% absolutního nesouhlasu u veřejného sektoru

Je možné vysledovat vazbu mezi úspěchem businessu (dodávkou klíčových služeb zákazníkovi) a jejich podporou ze strany IT



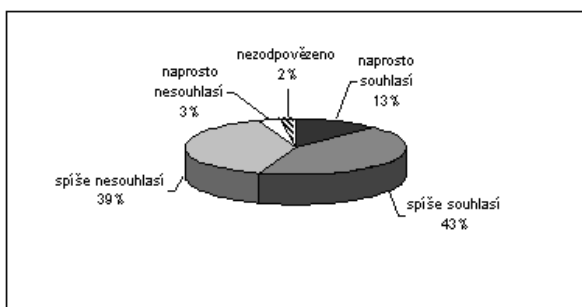
Na grafu je vidět, že cca polovina (56%) respondentů souhlasí s tím, že je možné vysledovat vazbu mezi úspěchem businessu a jejich podporou ze strany IT.



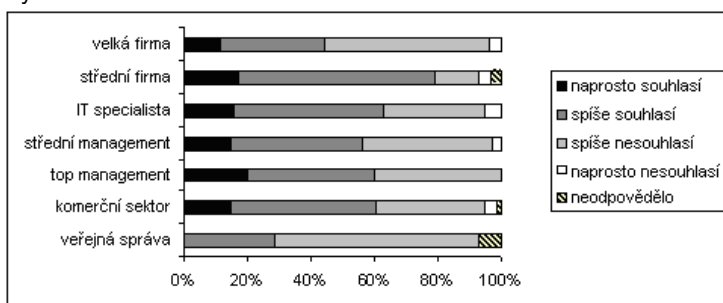
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- opět patrný rozdíl mezi velkými a středními firmami – 52% u zástupců velkých firem oproti 69% zástupců středních firem, kteří vyjádřili souhlas
- výsledky beroucí v potaz pozici respondenta jsou velmi podobné – pohybují se kolem hranice 60%
- 43% zástupců veřejné správy v porovnání s 60% zástupců soukromého sektoru s výrokiem souhlasilo

IT procesy jsou definované a zdokumentované, firma je aktivně využívá



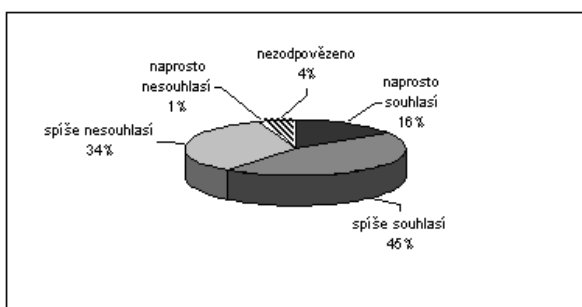
Z grafu lze vyčíst, že cca polovina (56%) respondentů považuje IT procesy ve svých firmách za definované a zdokumentované, IT procesy jsou aktivně využívány.



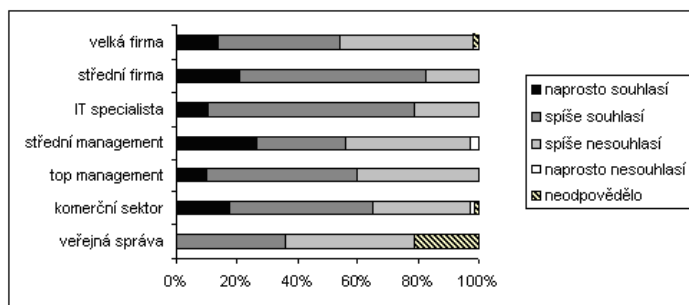
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- výsledky uvedené v grafu ukazují, že v závislosti na velikosti firmy, pozice respondenta i sektoru jsou poměrně podobné – souhlas s výrokem se pohybuje kolem hranice 60%, přičemž absolutní souhlas činí přibližně 15%. Výjimkou je pouze veřejná správa.

Business procesy jsou definované a popsány



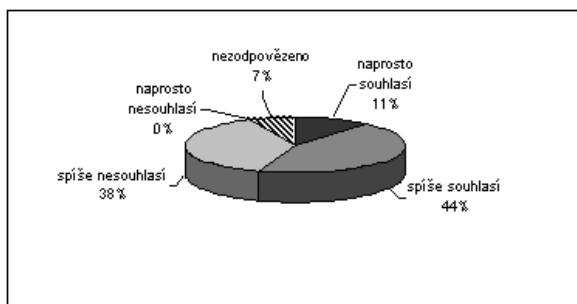
Z grafu je vidět, že 61% respondentů s výrokem souhlasí (16% zcela souhlasí a 45% spíše souhlasí). 4% respondentů na otázku neodpovědělo.



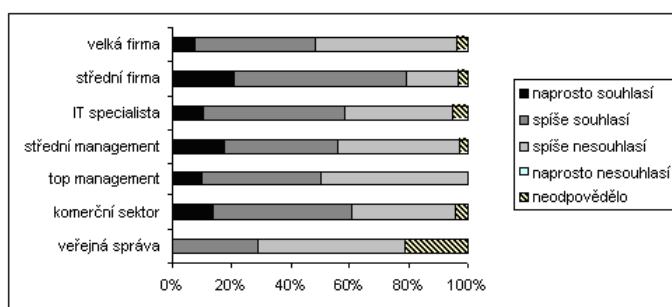
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- obdoba výsledků všech předešlých výroků ve srovnání středních a velkých podniků je patrná i tentokrát - o 30% respondentů více ze středních podniků souhlasí s výrokem
- v závislosti na pozici respondenta se více odlišují pouze odpovědi IT specialistů, z nichž téměř 80% považuje business procesy ve svých firmách za definované a popsané
- pokud se vezme v potaz pole působnosti firem, tak opět situace vypadá lépe v komerčním sektoru oproti veřejné správě

Existuje definovaná vazba mezi IT a business procesy



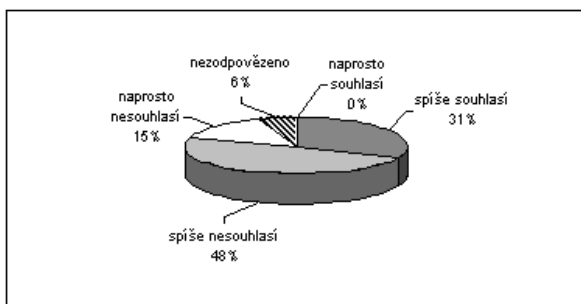
Výsledky ukazují, že s tímto výrokem souhlasilo 54% zúčastněných, přičemž se s ním zcela ztotožnilo jen 11%.



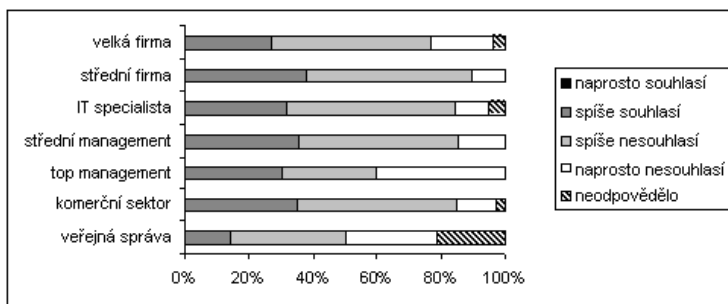
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- opět o něco větší ztotožnění s výrokem, tentokrát týkajícího se vazby mezi IT a business procesy, je na straně středních firem
- výsledky beroucí v potaz pozici respondenta jsou velmi podobné – pohybují se kolem hranice 60%
- téměř dvojnásobný rozdíl v souhlasu je patrný ve srovnání komerčního a veřejného sektoru

Existují indikátory pro zjištění přínosu IT k celkovým výkonům (ziskům) businessu



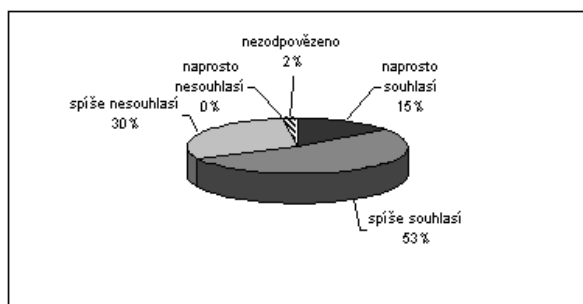
Z výše vyobrazeného grafu je vidět, že pouze 31% respondentů potvrzuje ve firmě existenci indikátorů pro zjištění přínosu IT k celkovým výkonům businessu. Nenašel se nikdo, kdo by tuto skutečnost absolutně potvrdil.



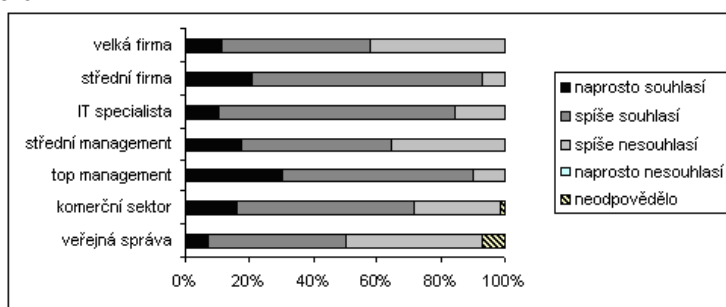
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- výsledky jsou poměrně vyrovnané, když s výrokem souhlasí v každé skupině respondentů kolem 35% (vyjma sektoru veřejné správy, kde se našlo jen 14% souhlasících respondentů). Zajímavý je též výsledek u top manažerů, kdy celých 40% z nich naprosto nesouhlasí s existencí daných indikátorů ve firmě.

Investice do IT jsou efektivní a jejich návratnost je uspokojivá



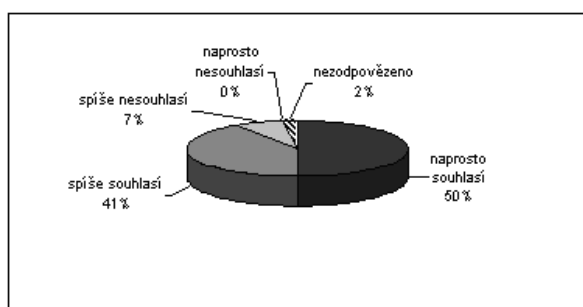
Výše uvedený graf vypovídá o tom, že 68% respondentů s výrokem v průzkumu souhlasilo.



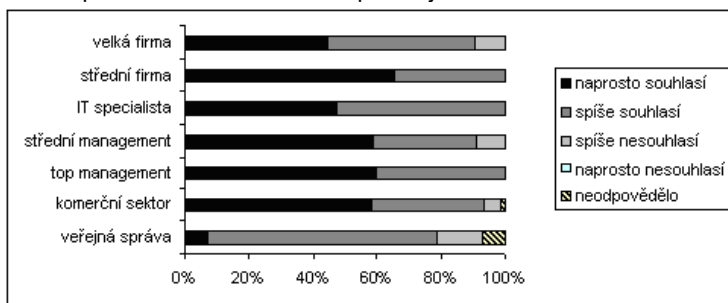
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- z hlediska velikosti firem je větší souhlas s výrokem o efektivnosti investic do IT patrný u středních firem (93%) oproti 58% u velkých firem
- v závislosti na pozici respondenta ve firmě lze pozorovat 90% souhlas s výrokem u top managementu oproti 85% u IT specialistů a 65% u středního managementu
- rozdíl je patrný i ve srovnání komerčního sektoru (souhlasilo 71%) a veřejné správy (souhlasilo 50%)

Počítačová gramotnost IT pracovníků je odpovídající



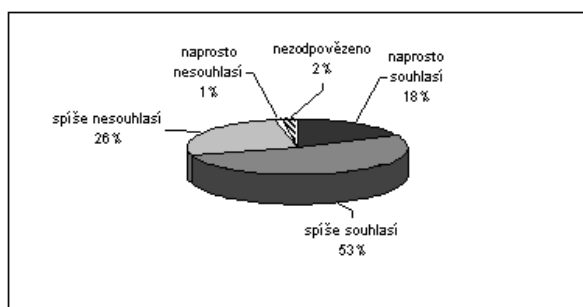
Z odpovědí je vidět, že téměř všichni zúčastnění (91%) považovali počítačovou gramotnost IT pracovníků ve firmě za odpovídající.



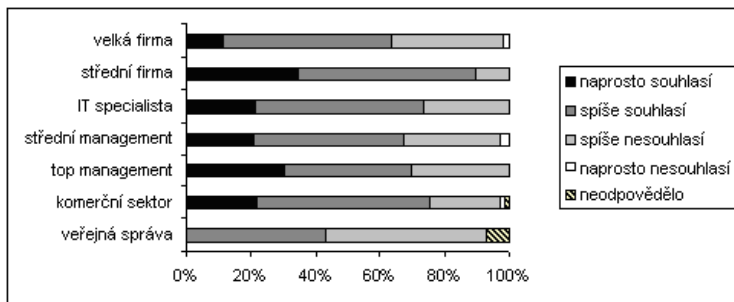
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- výsledky jsou poměrně vyrovnané, když s výrokem souhlasí téměř v každé skupině 100%

Počítačová gramotnost uživatelů je odpovídající



Oproti počítačové gramotnosti IT pracovníků, je bylo v průzkumu u počítačové gramotnosti uživatelů dosaženo o něco horšího výsledku. Souhlasně se vyjádřilo 71% respondentů.



Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

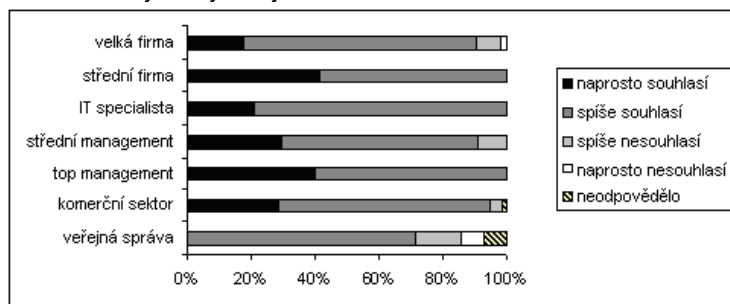
- z hlediska velikosti firem považuje počítačovou gramotnost uživatelů za odpovídající 89% zástupců středních firem a 64% zástupců velkých firem

- co se týká respondentů v závislosti na jejich pozici, tak jsou výsledky velmi vyrovnané – kolem 70% souhlasí z čehož cca 25% naprosto
- odpovědi u zástupců komerčního sektoru vykazují daleko větší míru spokojenosti s počítačovou gramotností uživatelů (76%) oproti 43% u veřejné správy

Vztahy mezi IT a jeho dodavateli jsou vyhovující



Z výše vyobrazeného grafu je vidět, že 91% respondentů potvrzuje že vztahy mezi IT a jeho dodavateli jsou vyhovující.



Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- z hlediska velikosti firem je nepatrně větší souhlas patrný u středních firem (100%) oproti 90% u velkých firem
- v závislosti na pozici respondenta ve firmě lze pozorovat 100% souhlas s výrokem u IT specialistů a top managementu oproti 91% u středního managementu
- rozdíl je patrný i ve srovnání komerčního sektoru (souhlasilo 94%) a veřejné správy (souhlasilo 71%)

Co hodnotíte jako největší bariéry pro vytvoření vzájemného propojení mezi IT a businesssem?

Jako největší problémy byly zaznamenány následující faktory:

- Komunikace – je zapotřebí efektivní komunikace IT s businesssem. Značným problémem je izolovanost obou oblastí, která se projevuje např. přílišným zaměřením IT na technická řešení bez vazby na skutečnou potřebu businessu. Z nedostatečné komunikace plyne potřeba lobbingu ze strany IT ve vedení firmy. Součástí efektivní komunikace je potřeba

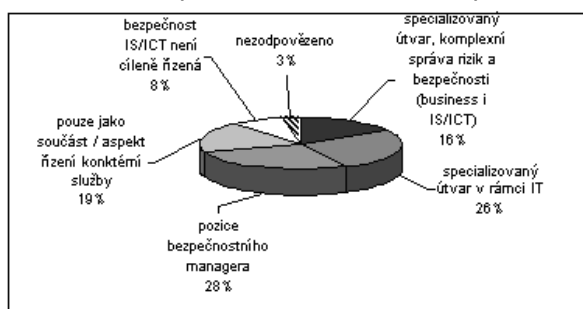
sjednocení společného jazyka – používaných pojmů. Předpokladem srozumitelné komunikace jsou znalosti pracovníků z obou oblastí. (viz. další bod)

- Znalosti – a to jak požadavky na dostatečné znalosti na straně managementu, tak ostatního personálu. K vytvoření pevné vazby mezi IT a businessem je potřeba znalých a aktivních uživatelů, kteří se orientují jak v oblasti IT tak v oblasti businessu. Jsou třeba dostatečné znalosti IT na straně uživatelů – jaké jsou možnosti využití IT, tak znalosti obchodních procesů na straně IT specialistů.
- Procesy – je třeba mít definované a popsané business procesy, jejich vzájemné vazby, včetně stanovení příslušných metrik.
- Strategie – v odpovědích se objevily takové bariéry, jako je neexistence informační strategie, často se měnící či nejasná business strategie, neodpovídající přístup vedení ke stanovené strategii. Nejsou sladěné krátkodobé cíle.
- Kapacity – jako problematické se jeví především nedostatek času na realizaci jednotlivých IT projektů. Problémem je i přesvědčení vedení společnosti o návratnosti finančních prostředků.
- Vedení společnosti – je třeba zajistit dostatečný zájem o IT ze strany businessu, podporu vedení, uvědomění si, že IT je potřebné pro chod podniku.
- Organizační struktura – v odpovědích se našly takové postřehy jako je přílišná hierarchie v organizační struktuře či rozdílná pozice CIO např. ve srovnání s CEO.
- Ostatní – do tohoto bloku spadají takové bariéry, jako je legislativa či závislost na politice.

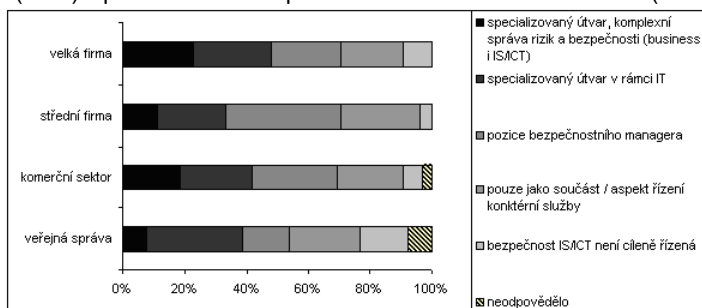
Jaké indikátory nebo metody nejčastěji používáte pro vyhodnocení efektivnosti investic nebo přínosu IT pro společnost?

Odpovědi na tuto otázku byly poměrně různorodé. Nejčastěji uváděnou metodou byla ROI, několikrát byla zmíněna technika benchmarkingu, IRR či TCO. Zbylé odpovědi byly již samostatné, jednalo se např. o dotazníky spokojenosti, využívání jednotlivých IT služeb jednotlivými útvary, počet klientů firmy, náklady, přínosy, tržby a další ukazatele, které porovnávají stav před a po realizaci IT projektu. V několika případech se objevila i odpověď, že v dané organizaci se takové metody nepoužívají.

Jakým způsobem řídíte bezpečnost IS/ICT ve Vaší společnosti?



Z výše uvedeného grafu je patrné, že nejčastěji respondenti označili, že bezpečnost IS/ICT je v jejich firmě zajištěna zřízením pozice bezpečnostního manažera (28%) či prostřednictvím specializovaného útvaru v rámci IT (26%).



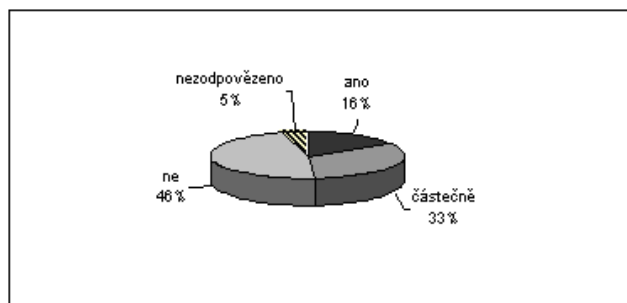
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- u velkých firem oproti středním je častější způsob zajištění bezpečnosti IS/ICT prostřednictvím specializovaného útvaru, který zajišťuje komplexní správu rizik a bezpečnosti v rámci celé firmy (19% proti 10%)
- firmy střední velikosti oproti tomu častěji než velké firmy využívají k zajištění bezpečnosti IS/ICT zřízením pozice bezpečnostního manažera (34% proti 19%)
- pokud se vezme komerční sektor jako celek, tak jednotlivé možnosti jsou zastoupeny v téměř shodné míře. Oproti tomu ve veřejné správě převládá zajištění bezpečnosti IS/ICT prostřednictvím specializovaného útvaru v rámci IT

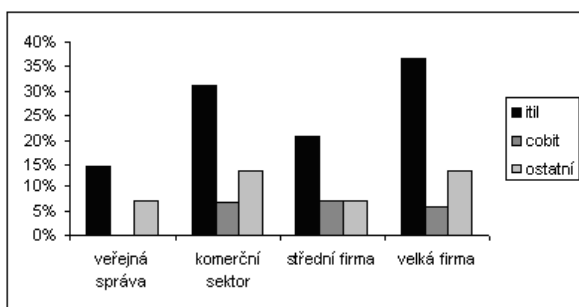
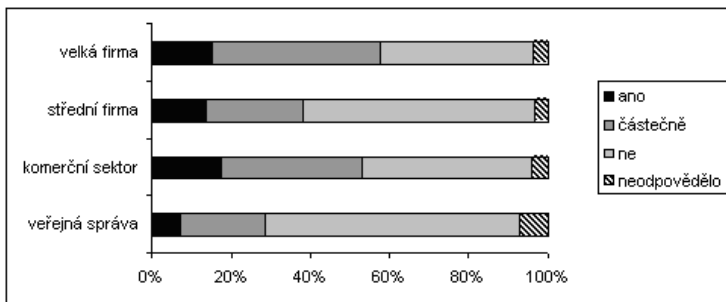
Metodiky pro řízení IT

V této části dotazníku byly otázky zaměřeny na metodiky pro řízení IT.

Máte implementovanu některou metodiku pro řízení informatiky? (ITIL, CoBIT, PRINCE2 atd.)



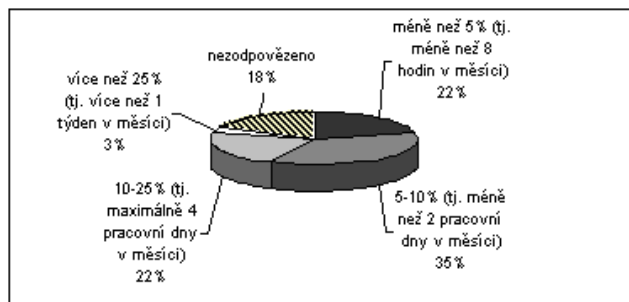
Výsledkem průzkumu bylo zjištěno, že ve firmách 49% respondentů je implementována ať už zcela či částečně některá z metodik. Nejčastější zastoupení měla metodika ITIL (59%), respektive její jednotlivé části (change management, incident management, security management, ...). Následovala metodika Cobit (12%), ISO 9001 (7%), vlastní metodika (7%), atd.



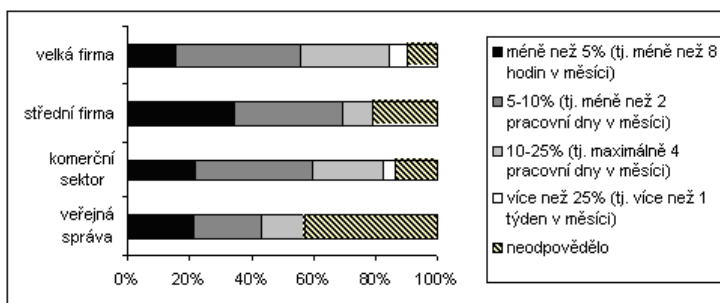
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- velké podniky mají oproti těm středním ve větší míře alespoň částečně zavedenou některou z metodik (57% proti 38%)
- v rámci všech kategorií je vidět převahu metodiky ITIL

Implementace nástrojů a metodik pro řízení informatiky přináší jistý podíl byrokracie v práci IT oddělení. Kolik% času pracovní doby, věnují vaši pracovníci administrativním úkonům (tj. ty pozice, u kterých to není přímo náplní jejich práce)?



Z odpovědí je vidět, že nejčastěji (v 35% případů) se pracovníci v IT oddělení věnují administrativním úkonům v průměru 2 pracovní dny v měsíci.



Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- je vidět, že čím větší firma, tím jsou jejich pracovníci v IT útvarech nuceni se více věnovat administrativě. To lze vyčíst především z údajů, že ve velkých firmách se v 35% případech IT pracovníci věnují administrativě 4 a více pracovních dní v měsíci. Oproti tomu u středně velkých firem to je 10%. Obdobný rozdíl je vidět i ve srovnání komerčního a veřejného sektoru.

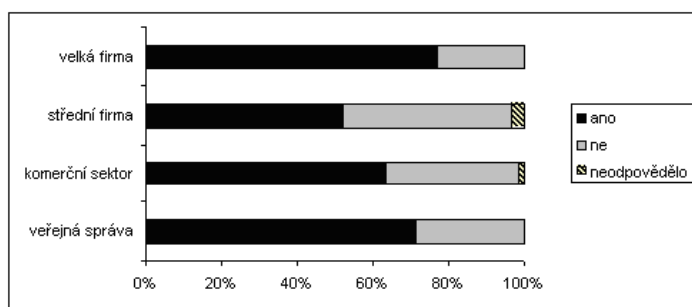
Outsourcing

V této části dotazníku byl předmětem zájmu vztah firmy k outsourcingu.

Využívá Vaše společnost outsourcing?



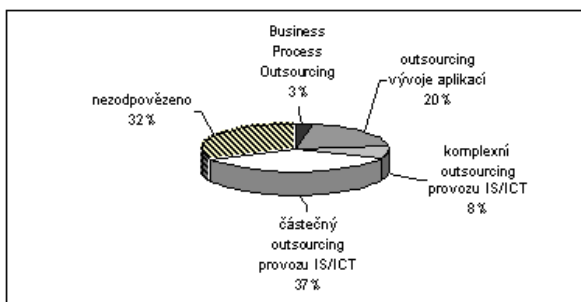
Z grafu je vidět, že 65% respondentů se přiklání k tomu, že jejich firma využívá outsourcing.



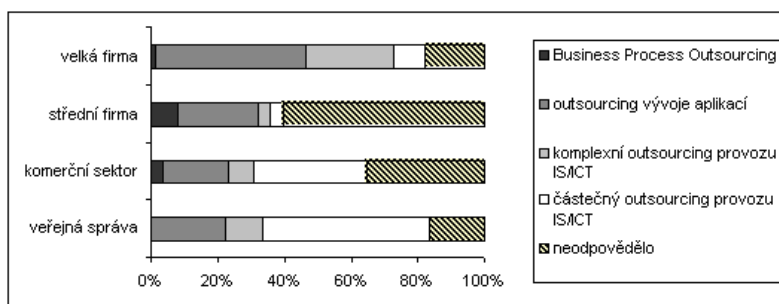
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- z hlediska velikosti firem je outsourcing využíván ve velkých firmách (77%) oproti firmám středních (52%)
- zajímavé je, že v průměru se více využívá ve veřejné správě (71%) oproti komerčnímu sektoru (64%)

Pokud ano, jaký typ outsourcingu využíváte?



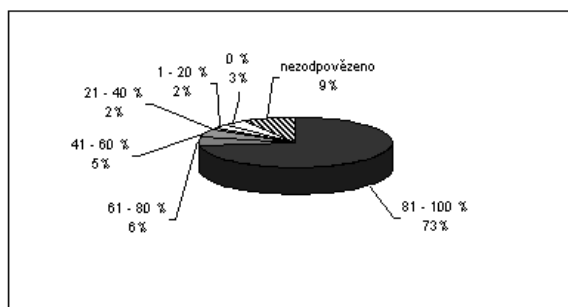
Největší část respondentů (37%) se přiklonila k tomu, že jejich firma využívá částečný outsourcing provozu IS/ICT. S 20% následuje outsourcing vývoje aplikací. Zajímavé je poměrně velké množství zúčastněných, kteří na tuto otázku neodpověděli (32%)



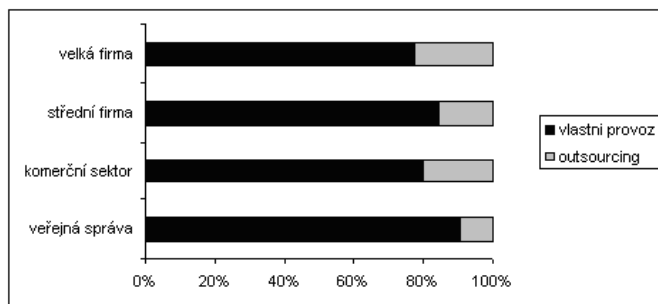
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- z grafu jsou jasně vidět ty skutečnosti, že v případě BPO je jeho užívání nejčastější v případě středně velkých firem, zatímco v organizacích veřejné správy je jeho využití nulové. Co se týká outsourcingu vývoje aplikací, tak tato forma dominuje u velkých firem – využívá ho 63% velkých firem. Obdobná převaha, tentokrát ve prospěch částečného provozu IS/ICT, je v sektoru veřejné správy oproti soukromému sektoru.

Rozdělení IS/ICT dle realizace provozu



V této otázce bylo zjišťováno, jaká část provozu IS/ICT je realizována vlastním provozem, respektive outsourcingem. Z grafu znázorňujícího rozdělení firem podle toho, jakou část provozu realizují vlastními zdroji, je vidět, že tento způsob jasně převažuje nad outsourcingem. Téměř ¾ firem (73%) provozuje IS/ICT převážně vlastními zdroji (outsourcing využívají maximálně z 20%) – přičemž 27% firem provozuje informatiku výhradně vlastními zdroji.



Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- z grafu je vidět, že situace ohledně rozdělení provozu podnikové informatiky je ve všech znázorněných sektorech obdobná – průměrně je provoz zajišťován z 80% vlastními zdroji a z 20% outsourcingem.

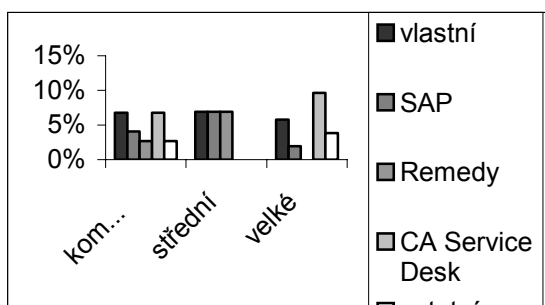
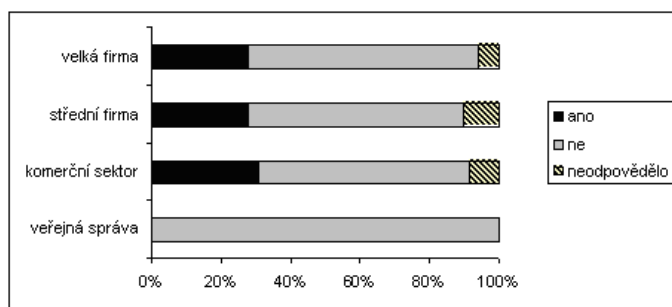
IT služby

Následující část průzkumu je zaměřena na IT služby.

Používáte nějaký nástroj na evidenci (účtování) IT služeb dle platných SLA?



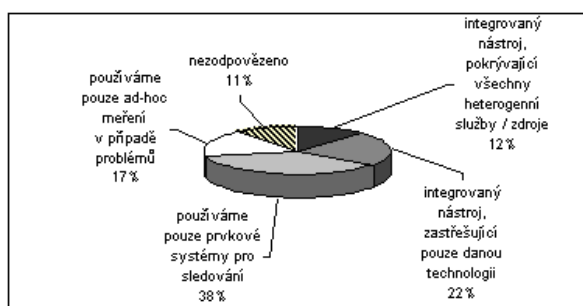
Z grafu je patrné, že pouze necelá třetina respondentů (26%) se ztotožňuje s tím, že jejich firma používá nějaký nástroj na evidenci IT služeb.



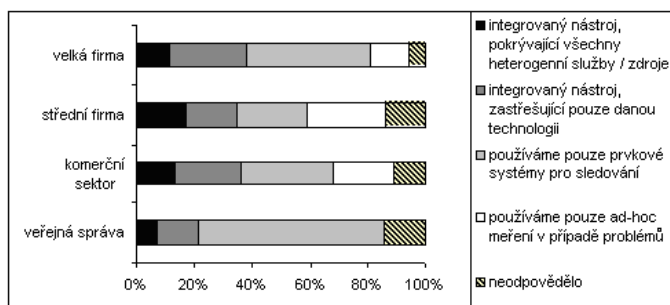
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- nástroje na evidenci IT služeb dle platných SLA jsou využívány pouze v komerční sféře, nikoliv ve veřejné správě
- při zjišťování o jaký nástroj se jedná, byla nejčastější odpověď vlastní produkt či produkt CA Service Desk

Používáte nástroj na monitorování provozu IT služeb / zdrojů?



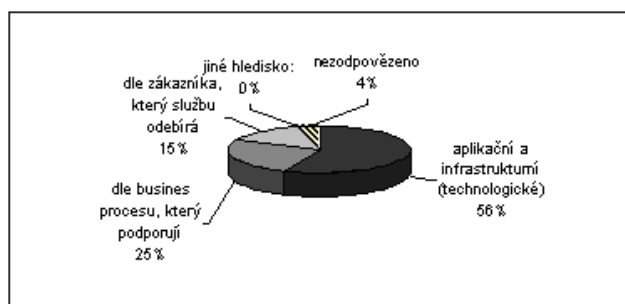
Výsledky ukazují, že největší skupinu respondentů (38%) tvořili ti, kteří označili, že jejich firma používá pouze prvkové systémy pro sledování provozu IT služeb / zdrojů.



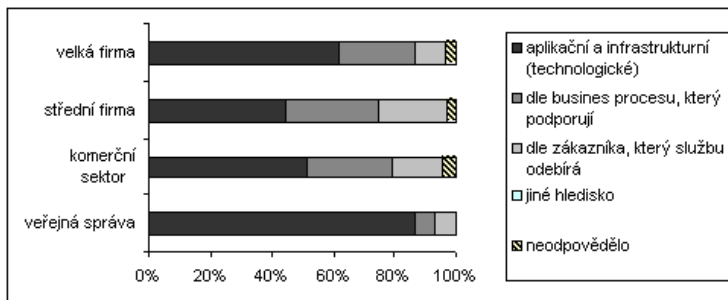
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- je vidět, že jednotlivé varianty jsou poměrně stejně zastoupeny ve všech sledovaných sektorech, vyčnívá snad jen varianta využití prvkových systémů pro sledování u veřejné správy.

Podle jakého hlediska dělíte IT služby ve Vaší společnosti?



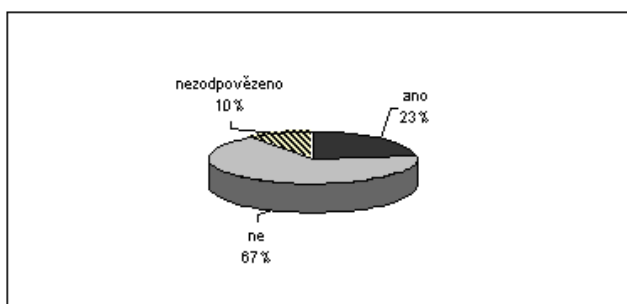
Výše uvedený graf vypovídá o tom, že větší polovina respondentů (56%) přiznává, že se v jejich firmách dělí IT služby na aplikační a infrastrukturní.



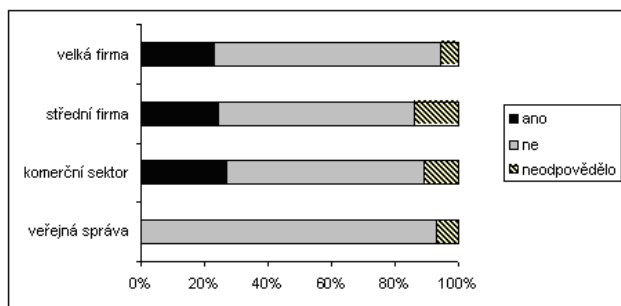
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- komerční sektor oproti tomu veřejnému v daleko větší míře dělí IT služby podle business procesu, který podporují (34% proti 7%). Obdobná situace je i v rozdělení podle zákazníka, který službu odebírá (19% proti 7%)

Používáte nějaký nástroj na modelování (plánování) potřeb IT zdrojů?



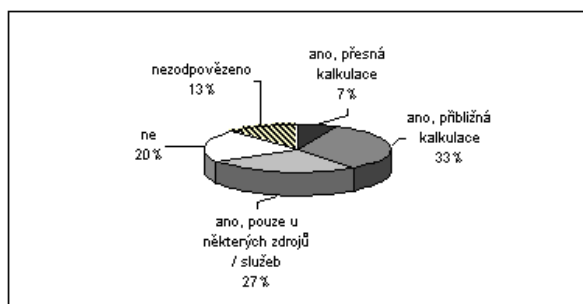
Z grafu je vidět, že pouhých 23% respondentů využívá nějaký nástroj na modelování potřeb IT zdrojů oproti 67% respondentům, kteří tuto skutečnost popřeli.



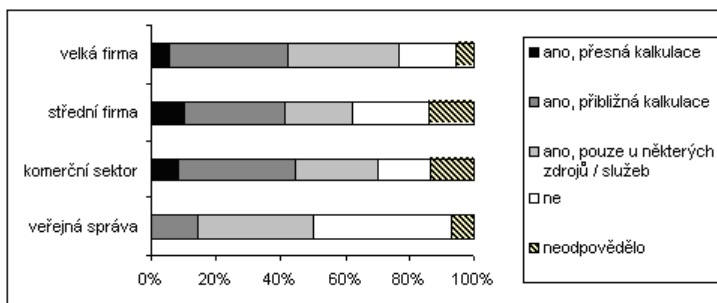
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- dané nástroje jsou využívány pouze v soukromém sektoru a to přibližně v 1/3 firem – bez rozdílu v jejich velikosti.

Dokážete vyčíslit TCO nejen celého IT, ale dle konkrétních zdrojů / služeb?



Graf ukazuje, že 67% respondentů uvedlo tu skutečnost, že alespoň u některých zdrojů či služeb dokáže vyčíslit TCO. Z toho 7% dokáže vyčíslit TCO jednotlivých zdrojů a služeb velmi přesně.



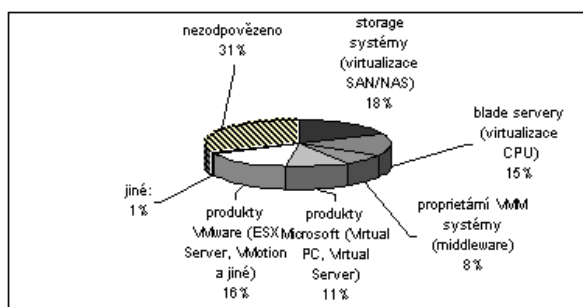
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- je zřejmé, že sektor veřejné správy zaostává za komerčním v oblasti přesné kalkulace TCO u jednotlivých služeb a zdrojů

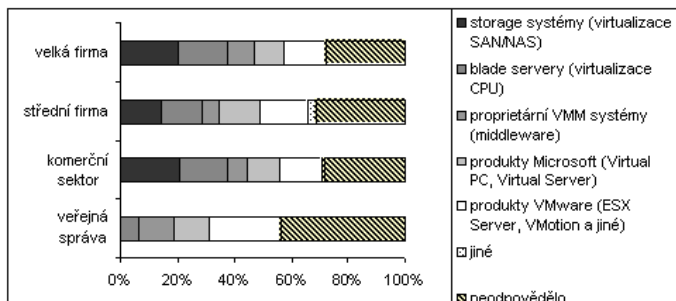
IT zdroje

Cílem této části dotazníku bylo zjistit informace o IT zdrojích.

Využíváte některou z virtualizačních technologií IT zdrojů?



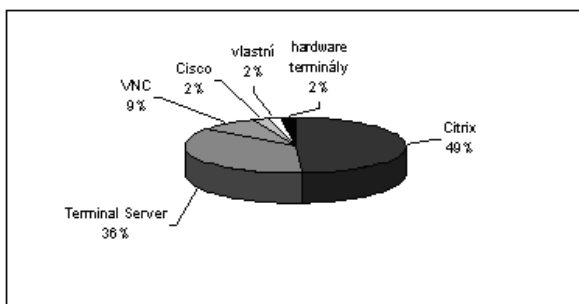
Největší část respondentů (31%) na otázku ohledně virtualizačních technologií IT zdrojů neodpovědělo, zbytek respondentů se poměrně vyrovnaně ztotožnilo se všemi nabízejícími možnostmi.



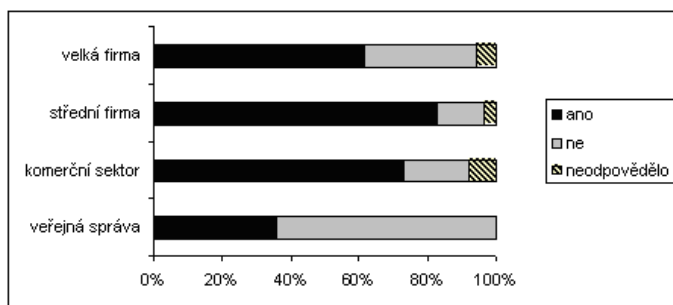
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- výsledky ve využití jednotlivých technologií jsou v rámci soukromého sektoru velmi vyrovnané, přičemž převažují následující způsoby: storage systémy, blade servery a produkty VMware.
- veřejný sektor oproti komerčnímu nevyužívá storage systémy

Využíváte u koncových uživatelů vzdálené klienty / terminály?



Výsledky ukazují že 67% respondentů přiznává využívání vzdálených klientů / terminálů u koncových uživatelů. Nejčastěji uváděnými produkty byly Citrix (49%) a MS Terminal Server (36%).



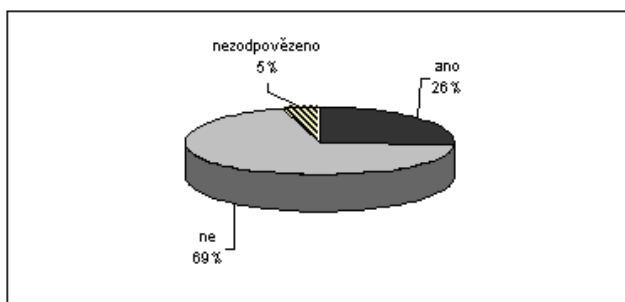
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- komerční sektor oproti tomu veřejnému využívá vzdálené klienty či terminály daleko častěji (73% proti 36%)

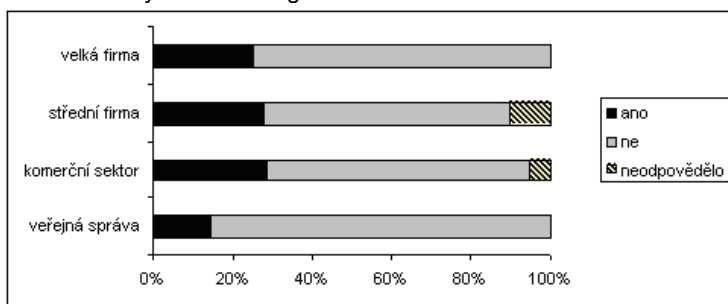
Service Oriented Architecture (SOA)

Poslední část dotazníku byla zaměřena na vztah firem k SOA.

Je ve Vaší společnosti používán IS se servisně orientovanou architekturou (SOA)?



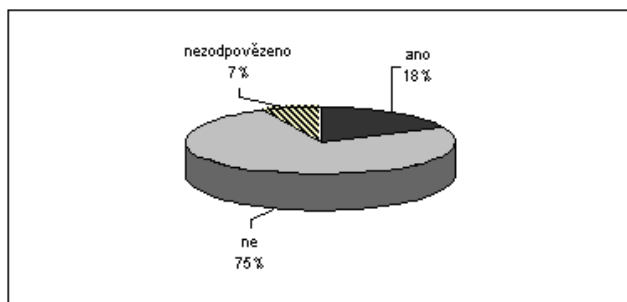
Graf ukazuje, že 26% respondentů odpovědělo, že v jejich společnostech je používán IS založený na technologii SOA.



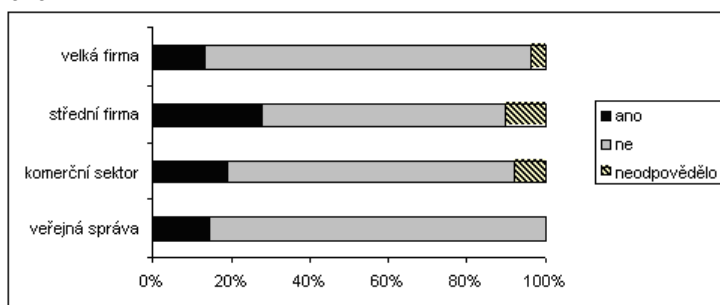
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- v komerční sféře je bez rozdílu velikosti organizace využívána technologie SOA cca v 30% případech oproti 14% organizací z veřejné správy

Byla architektura Vašeho IS primárně navržena jako servisně orientovaná?



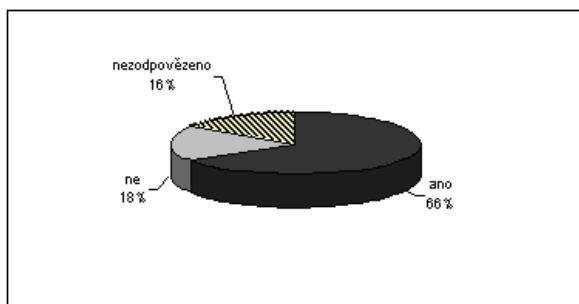
Graf ukazuje, že jasně převažuje negativní odpověď (75%) na otázku ohledně toho, zda architektura IS v podniku respondenta byla převážně navržena jako servisně orientovaná.



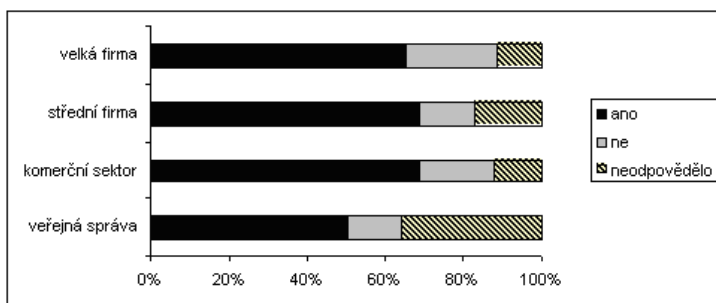
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- poměrně vyrovnané výsledky u komerčního (19%) a veřejného sektoru (14%) ukazují, že ani ve veřejné správě není SOA něčím neznámým

Považujete IS postavené na bázi servisně orientované architektury za vhodnější pro outsourcing než ostatní architektury IS?



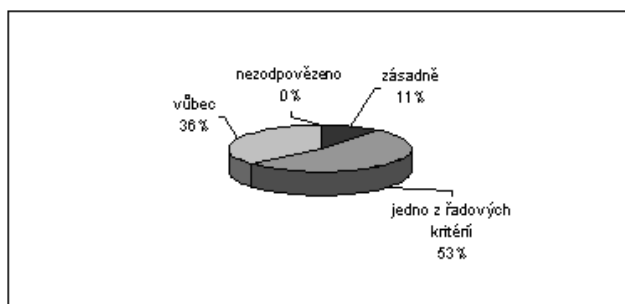
Z výše uvedeného grafu je vidět, že celé 2/3 respondentů považují IS založený na technologii SOA za vhodnější než v případě jiných architektur IS.



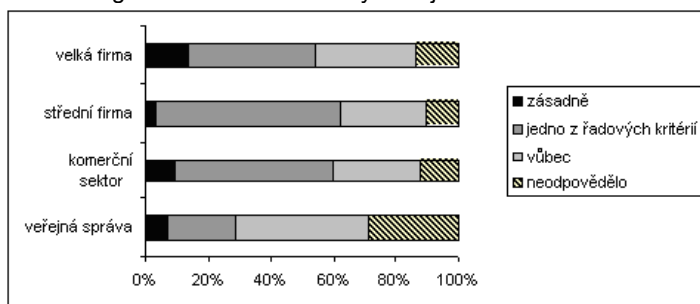
Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- respondenti z komerčního sektoru oproti těm z veřejné sféry považují IS postavený na bázi SOA o něco více vhodnější pro outsourcing než ostatní architektury IS – v procentech je rozdíl následující: 69% proti 50%

Ovlivňuje architektura IS ve Vaší společnosti rozhodování o aplikaci outsourcingu?



Výše uvedený graf vypovídá o tom, že v 64% odpovědí se respondenti ztotožnili s tím, že alespoň částečně je architektura IS vzata v potaz při rozhodování o aplikaci outsourcingu. Pro 11% zúčastněných to je zásadní kritérium.



Vybrané údaje v závislosti na identifikačních údajích:

- výsledky ukazují, že komerční sektor oproti tomu veřejnému ve větší míře zahrnuje architekturu IS jako kritérium do rozhodování o outsourcingu (59% proti 28%)

Závěr

Dotazník byl zaměřen především na zjištění subjektivního pohledu odborníků na problematiku řízení informatiky.

Ze výsledků uvedených v jednotlivých částech lze vyvodit, že oblast řízení informatiky a jeho spolupráce s hlavními činnostmi je odborníky ve všech sektorech považováno za důležité a má adekvátní pozici v organizaci.

Výsledky uvedené u jednotlivých částí ukazují hrubé rozložení odpovědí jako snímek z června tohoto roku. Očekáváme, že podobný dotazník použijeme i v následujících ročnících konference a budeme schopni sledovat posun v pohledu odborné komunity na řízení podnikové informatiky a identifikovat v něm trendy.