

KIVÁRÁS

Az informatika helyzete Magyarországon 2009-2011

A Budapesti Corvinus Egyetem Informatiórendszerek tanszékének és az
ITSMf Magyarországi szervezetének közös kutatása

Budapest, 2011 október





Előszó

A vizsgált szervezetek által követett mintázatok alapján a 2011. évet a kivárás évének tekinthetjük

A Budapesti Corvinus Egyetem és az ITSMf Magyarország közös kutatása immáron harmadik évébe érkezett.

Kutatásunk első évében a kapott eredményeket csak hasonló nemzetközi kutatások eredményeihez tudtuk mérni, illetve más összetételű hazai kutatásokkal próbáltuk eredményeinket összevetni. Az első felmérésünk idején jelentek meg a válság első hatásai Magyarországon, ezért szinte természetes volt, hogy rákérdezzünk a válság hatásaira is. Az összehasonlíthatóság érdekében a kérdőív összeállításakor más nemzetközi kutatások kérdéseit is figyelembe vettük. Eredményeinket nem csak a ITSMf őszi szemináriumán, hanem nemzetközi konferenciákon is bemutatottuk.

A második évben az első év tapasztalatai alapján kiegészítettük a feltett kérdéseket, de figyelembe vettük a kérdőív 4 oldalas felső korlátját. Az adatfelvétel idejének továbbra is az ITSMf tavaszi rendezvényét tartottuk meg. Ebben az évben bevezettük az on-line kitöltési lehetőséget is, így azon érdeklődők, akik nem tudtak eljönni a rendezvényre részesei maradhattak a felmérésnek, illetve mind személyesen, mind elektronikusan igyekeztünk ugyanazt a válaszadói kört megszólítani.

Felmérésünk harmadik éve azért jelent fordulópontot, mivel már nem csak összehasonításokat tudunk elvégezni, hanem már bizonyos trendek is azonosíthatóak. A szervezetek megoszlása azt mutatja, hogy a felmért minta összetétele nem változott, továbbra is ugyanazt a kört vizsgáljuk, ezért értelmezhető mind az összehasonlítás, mind a trendek vizsgálata.

Ideai kutatási jelentésünknek a „Kivárás” címet adtuk, ezzel utalva arra, hogy a vállalatok tevékenységében a korábbi évekhez képest nem történt jelentős változás: mintha mindenki arra várna, hogy elmúljon a válság, és újra lehessen kezdeni a fejlesztéseket.

A gazdasági válság hatása mindhárom évre rányomta bélyegét, és jelenlegi terveink szerint a következő tavaszi felmérésben sem tudjuk még ezeket a kérdéseket megkerülni.

Ezúton is köszönjük minden válaszadónak, aki segítette munkánkat azzal, hogy rászánta az időt a kérdőív kitöltésére!

BCE Információrendszerek tanszék

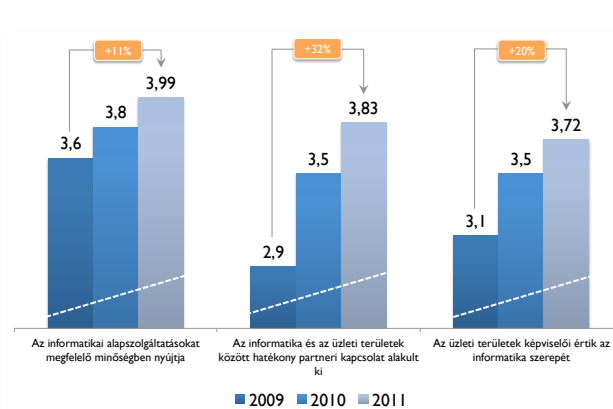
Az informatikai költségvetés változása

Az informatikai költségvetések változását vizsgálva azt látjuk, hogy a szervezetek jelentős részében (54%) az informatikai költségvetés nagysága nem változott: ugyan további megszorítások nem voltak szükségesek, de a költségvetés növelésére sincs mód, vagy a bizonytalan gazdasági környezetben nem mernek nekivágni az elmaradt fejlesztések beindításának sem.

A hazai helyzet a nemzetközi tapasztalatokhoz hasonló képet mutat: ha nem is akkora arányban, de a nemzetközi felmérések szerint is a legtöbb szervezet (41%) informatikai költségvetése nem változott. A nemzetközi adatok szerint ugyanakkor már nem sokkal marad el a költségvetésüket növelni tudó szervezetek aránya sem (36%). Összességében még hazánkban továbbra is az informatikai költségvetések enyhez visszaesését látjuk, addig nemzetközi szinten már enyhe, 0,5-1,5% közötti növekedést is tapasztalhatunk.

A vállalati árbevétel változása, és az informatikai költségvetés változása között csak gyenge korrelációt (0,236) tapasztaltunk, ami azt jelzi, hogy a költségvetés változását más tényezők is befolyásolják. Kutatásunkban vizsgáltuk, hogy milyen az informatika szerepe és megítélése azokban a szervezetekben, ahol lehetőség nyílt az informatikai költségvetés növelésére. A válság első évében ilyen tényezőt nem sikerült azonosítani, ezzel szemben az látható volt, hogy az innovatív informatika szerepében volt inkább várható az informatikai költségvetés csökkentése, mely jellemzően a fejlesztési költségvetés csökkentését jelentette.

Alapképesség faktor változásai



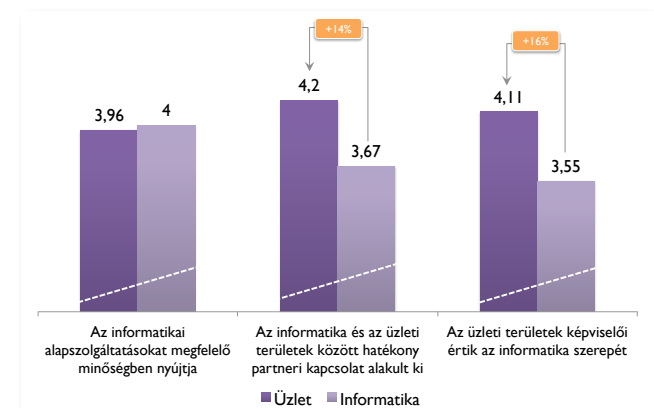
2010-ben az üzlet és az informatika közti kapcsolat határozta meg az informatikai költségvetés növelésének lehetőségét, míg 2011-re már az informatikai versenyképességhez kapcsolódó szerepe került előtérbe: az informatikai költségvetést növelni tudó vállalatok esetében az informatika és üzleti stratégiát erősebben integrálják, és az informatikának a versenyben megkülönböztető szerepet szánnak.

Miközben a válság komoly költségvetési kihívásokat támaszt a vizsgált szervezetek legnagyobb részének, ugyanez a válság kikényszeríti az üzleti és informatikai területek jobb együttműködését. Az informatika üzlet általi megértése, a két terület közötti kapcsolat szignifikánsan javul, miközben az informatikai innovációs kezdeményező és végrehajtó szerepe közötti különbség csökken.

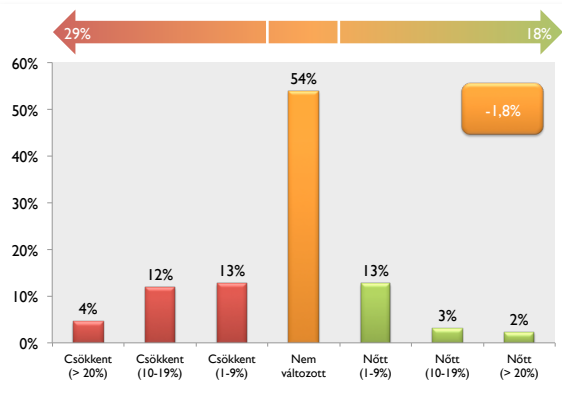
Úgy tűnik, a válság lehetővé teszi az üzleti és informatikai területek közötti kommunikáció javulását, valamint kikényszeríti, hogy az üzleti területek megértsék, mire kerül felhasználásra a szervezetek által biztosított informatikai költségvetés.

Ez olyannyira sikeresnek tekinthető, hogy az üzleti területek jobb kapcsolatot is látnak a két terület között, mint az informatikai területen dolgozók. Ez viszont újabb kockázatok forrása lehet: ha jelentősen más a megértés, más a kapcsolat megítélésének értékelése a két oldalon, az inkább arra utal, hogy ezt az összhangot nem sikerült elérni. A következő évek kérdése, hogyan alakul az üzlet és informatika kapcsolata.

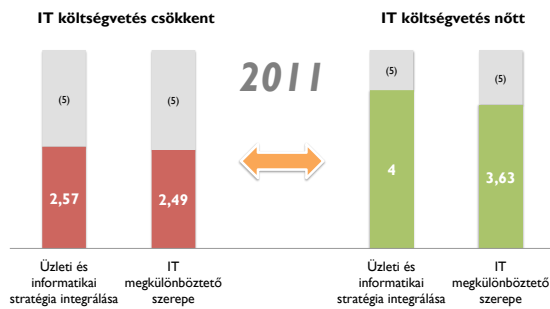
Az alapképesség faktor eltérései az üzleti és informatikai válaszadók között



Szervezetek informatikai költségvetésének változása



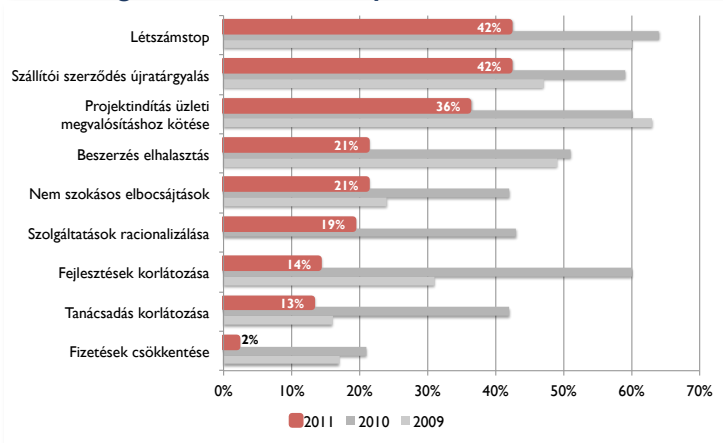
A kivárás évében a versenyképesség és megértés járult hozzá az informatikai költségvetés növeléséhez



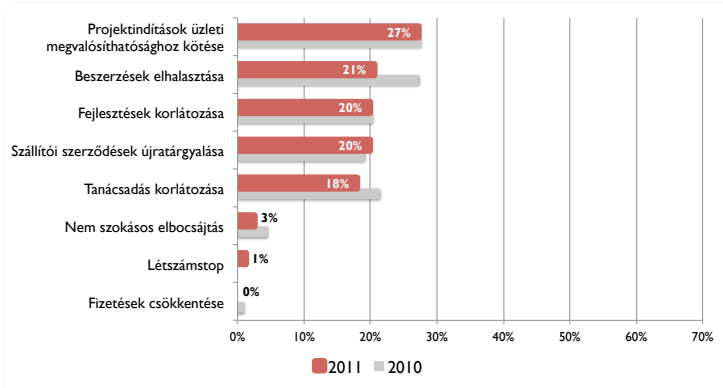
Az informatikai költségvetés növelésének legfontosabb tényezői:

- Integrált szervezeti és informatikai stratégia
- Az informatika értékteremtő szerepe
- Az informatikai alapszolgáltatások megfelelő színvonalú nyújtása
- Az üzlet érti az informatika szerepét
- Az üzleti és informatika közötti partneri kapcsolat kialakítása

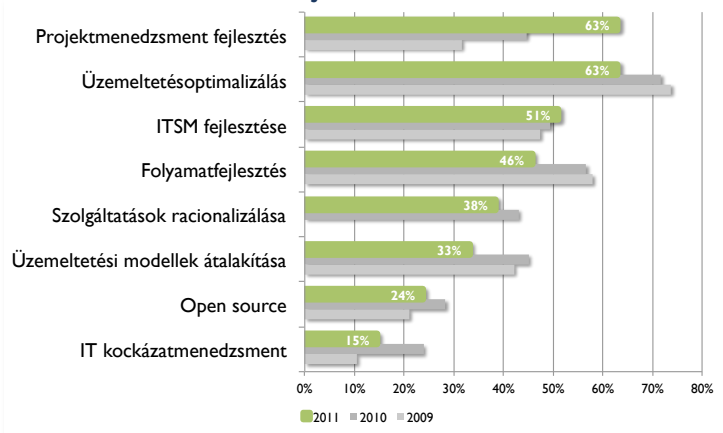
A válságintézkedések aránya csökkent



Tervezett további intézkedések



Várható hosszú távú fejlesztések



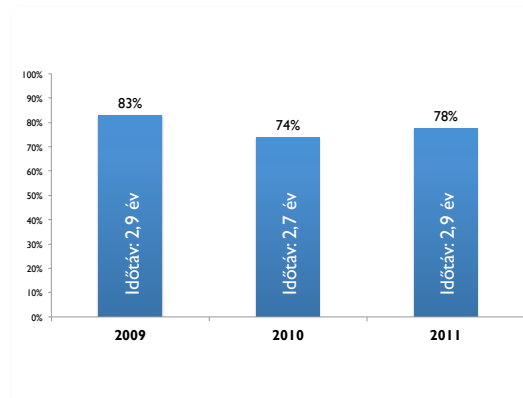
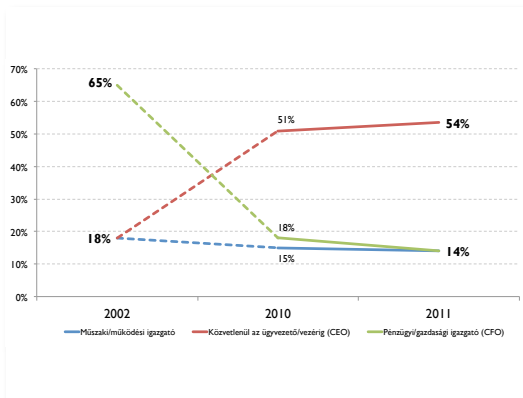
Informatika és válság

A 2011-es év az elhúzódó válságra adott válaszok tekintetében a konszolidáció éve lett: a korábbi két évhez képest mindegyik intézkedéscsoport esetében csökkenés tapasztalható. Ez nem jelenti azt, hogy elmúlt a válság, csupán azt, hogy a korábbi évek intézkedései után nem szükséges már akkora szigor, vagy ezekkel az intézkedésekkel már nem érhető el további eredmény.

A válság miatt a 2010. év volt az intézkedések csúcspontja, amikor bizonyos beavatkozások (létszámstop, fejlesztések korlátozása, projektindításhoz megkövetelt üzleti megvalósíthatósági terv) a válaszadó 60%-nál kerültek alkalmazásra.

A tervezett további intézkedések között ezúttal is a tudatosabb projektindítás, illetve ezzel együtt a fejlesztések, beszerzések korlátozása játssza a szerepet. A munkavállalók szempontjából pozitív eredmény, hogy munkavállalókat érintő további korlátozások nem várhatóak. Az adatfelvétel, és az eredmények bemutatása között eltelt időszak sajnos ezt az optimista eredményt felülírta: a bankszektort érintő újabb változások miatt a szektorban nagy mértékű létszámleépítés indult meg, mely a kutatási jelentés összeállításának időpontjában is tart.

A hosszabb távú költségcsökkentést segítő intézkedések tekintetében az elmúlt évek folyamán a tudatosabb és hatékonyabb projektmenedzsment gyakorlat fejlesztése került az első helyre, míg az üzemeltetés-optimizálási megoldások használata továbbra is kiemelkedően népszerű. A korábbi évekhez képest visszaesett az informatikai területhez kapcsolódó folyamatfejlesztésre és az üzemeltetési modellek átalakítására való törekvés.



Hova tartozik az informatika?

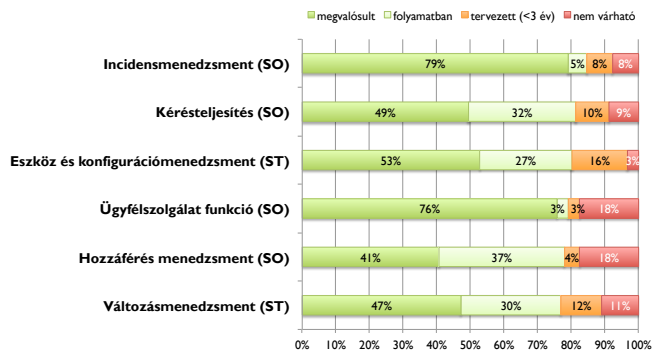
Nem tapasztalunk jelentős változásokat abban, hogy az informatikai funkció hova tartozik a szervezetben, azaz kinek riportol az informatikai vezető. Az 2000-es évek eleje óta tart az a trend, miszerint az informatikai funkciót egyre fontosabbnak tartják, és kiléphetett az egyszerű költségcentrum besorolásból. Ezt a változást jól tükrözi vissza, hogy az informatikai vezetők egyre inkább közvetlenül a vezérigazgatóhoz tartoznak, miközben a pénzügyi szemléletet tükröző pénzügyi vezető alá való tartozás még a válság éve alatt is csökkent.

Mi jellemzi az informatikai stratégia és a szervezeti stratégia kapcsolatát?

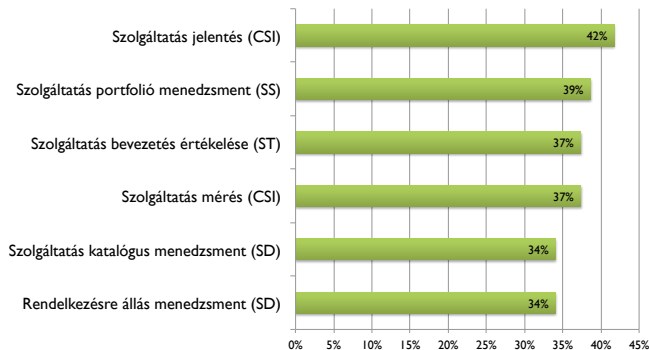
Ez a megkülönböztetett figyelem nem tükröződik már vissza akkor, amikor az informatikai stratégia kialakításáról van szó. Az informatikai stratégia továbbra is, sőt a válság éve alatt egyre inkább az üzleti stratégiának van alárendelve. A válaszadó szervezetek kevesebb mint ötöde számolt be arról, hogy a szervezeti stratégia kialakítása során figyelembe veszik az informatika javaslatait, illetve a válaszadók 15%-a jelezte, hogy az informatikai és szervezeti stratégiát egyszerre, interakcióban hozzák létre. Önálló vagy vállalati stratégia része. Azokban az esetekben, amikor a két stratégia egyszerre készül, az informatikai stratégia jellemzően a szervezeti stratégia részeként került feltüntetésre.

Formalizált informatikai stratégia aránya és átlagos időtávja

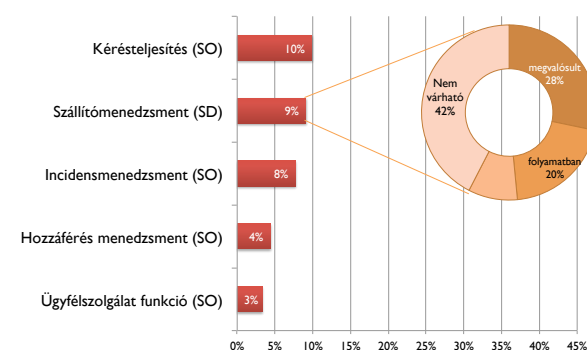
Habár a válság éveiben nem változott az informatikai stratégiák átlagos időtávja, a formális informatikai stratégiát készítő szervezetek aránya a bizonytalan környezet hatása miatt enyhén csökkent, bár utolsó felmérésünkben már enyhe növekedést azonosítottunk.



Leggyakoribb ITIL bevezetett vagy bevezetés alatt álló folyamatok



Leggyakoribb tervezett ITIL folyamatok



Legkisebb arányban tervezett ITIL folyamatok (kiemelten a szállítómenedzsment folyamat)

IT Szolgáltatásmenedzsment

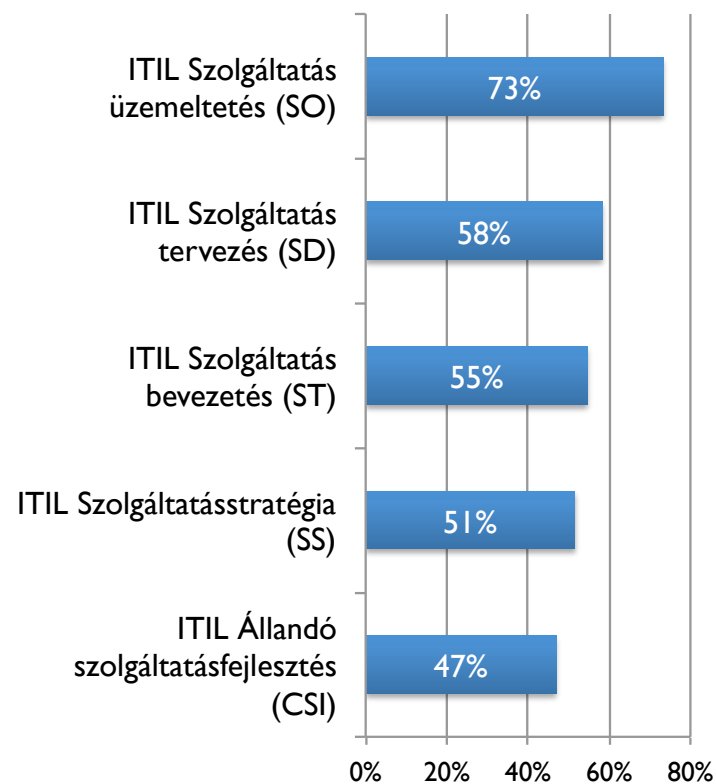
Az informatikai szolgáltatásmenedzsment gyakorlatot a ITIL v3 módszertan alapján végeztük. A válaszadók stabilan 60%-a tekinti az ITILt szolgáltatásmenedzsment gyakorlatának alapjaként. Meglepő módon az informatikai-intenzív vállalatok között az valamelyest alacsonyabb a valamilyen ITSM módszertant alkalmazók aránya. Ez arra utal, hogy az ITIL-t, és a más ITSM módszertanokat a szervezetek továbbra is csupán üzemeltetési módszertannak tekintik, pedig ezek a módszertanok részletesen foglalkoznak a szolgáltatások tervezésének és bevezetésének (azaz fejlesztések) kérdéskörével is.

A bevezetett folyamatcsoportok esetében nincs jelentős változás: továbbra is a szolgáltatás-üzemeltetés területe az, mely a legnagyobb arányban került bevezetésre, ezen belül is kiemelendő az ügyfélszolgálat funkció, valamint a kapcsolódó incidenskezelés, kérteljesítés és problémamenedzsment folyamatok. Szintén jelentős arányban van jelen a szolgáltatás-bevezetés területéről a konfigurációmenedzsment és változáskezelés. Ezen funkciók logikusan és hatékonyan képesek támogatást nyújtani a szolgáltatás-üzemeltetési feladatok ellátásához is.

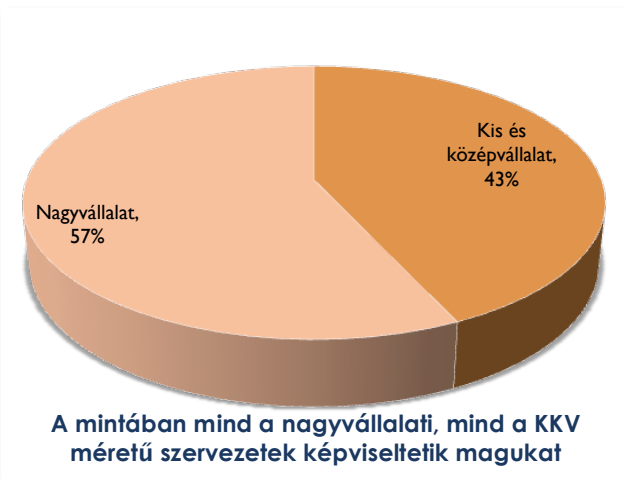
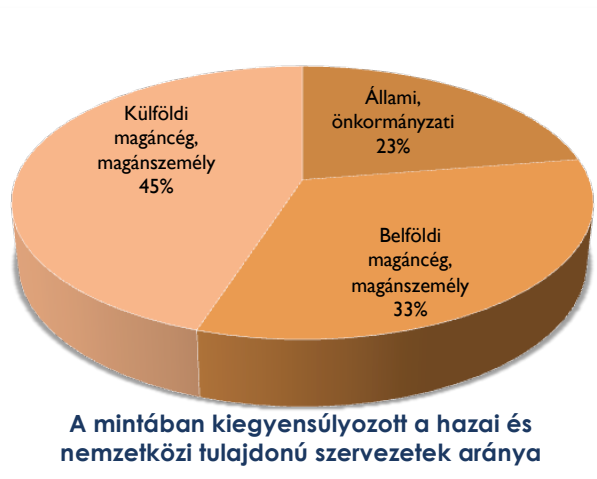
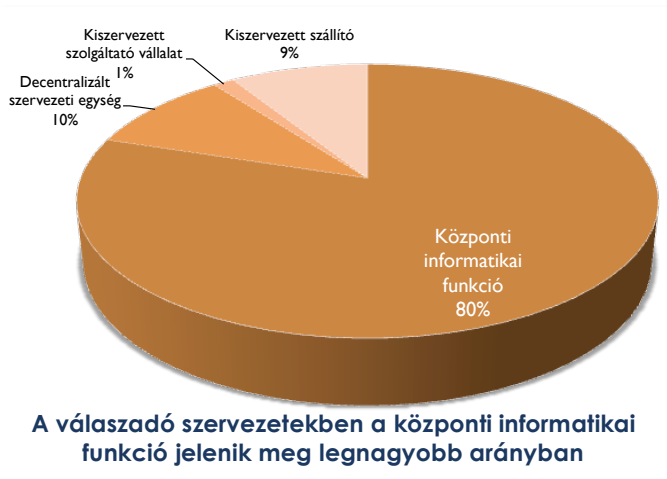
A 2000-es évek közepén még jelentősnek volt tekinthető a szolgáltatási-szint menedzsment területe is, mely lehetővé tette SLA-k megkötését. Az elmúlt években ezt a folyamatot inkább a középmezőnyben említhetjük.

A bevezetésre tervezett ITIL folyamatok között elmozdulás tapasztalható a tudatosabb szolgáltatás-portfólió menedzsment irányába, mind stratégia, mind operatív szinten (szolgáltatás-katalógus menedzsment). Szintén kiemelendő a szolgáltatások mérésére és továbbfejlesztésére irányuló törekvés, mely elsősorban a CSI folyamatcsoportban valósul meg. A korábbi évekhez képest meglepetésnek tekinthető, hogy a népszerűnek gondolt tudásmenedzsment folyamatok a válság éveit veszítették népszerűségükből.

A legkevésbé tervezett folyamatok között nagyrészt azokat találjuk, melyek bevezetési aránya a legmagasabb (és így már nem szükséges a bevezetésük). Ez alól képez kivételt a szállítómenedzsment, illetve szintén nagyon alacsony a pénzügyi menedzsment bevezetési aránya is. Mindkét folyamatrendszer kapcsán kiemelendő, hogy ezen folyamatok nagyban hozzájárulhatnak a válság hatásainak tudatos kezeléséhez, illetve az informatikai költségek tudatos csökkentéséhez.



A bevezetett ITIL folyamatcsoportok közül továbbra is a Szolgáltatás üzemeltetés a leggyakoribb

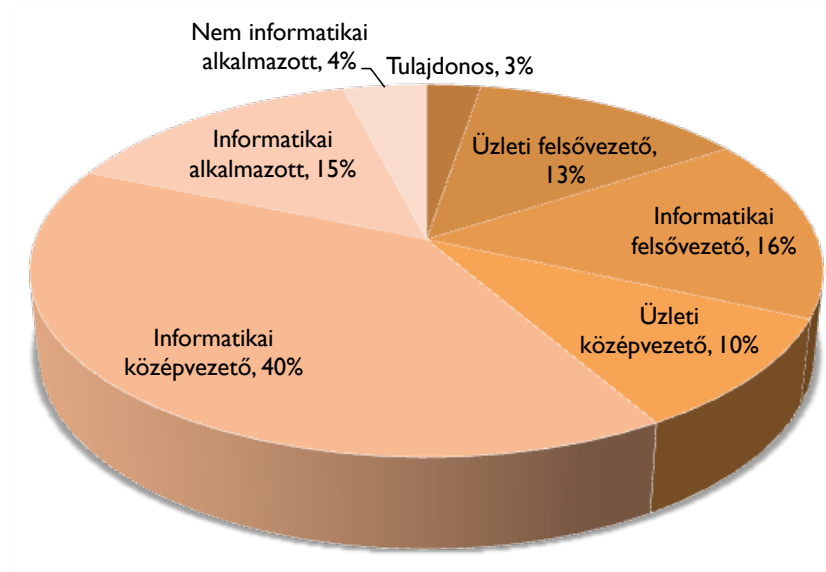


Kutatás módszertan

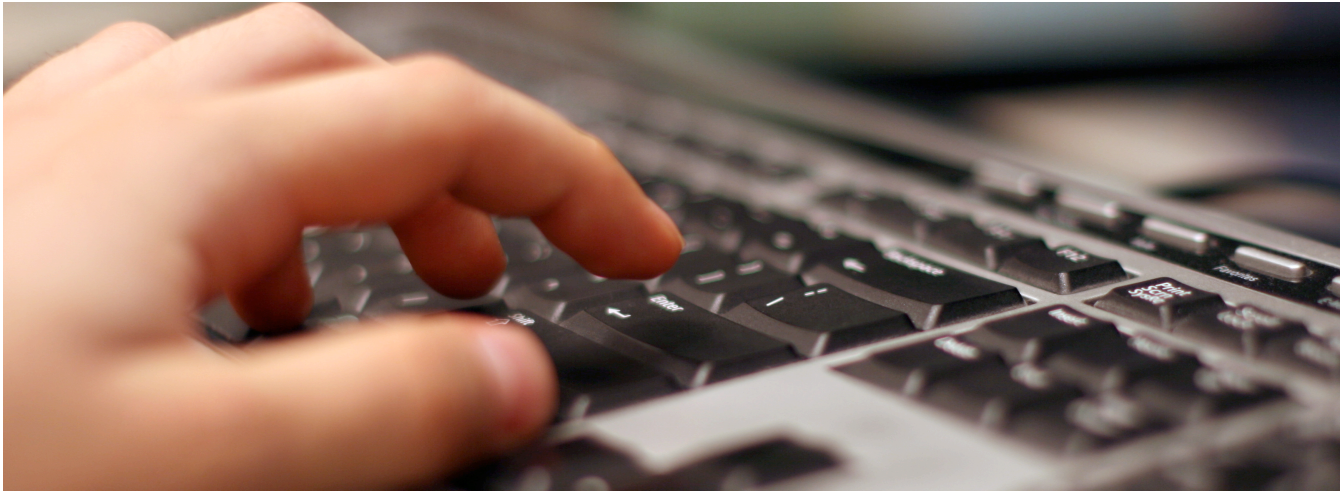
A harmadik éve folyó kutatásban a magyarországi szervezeteknek hasonló körét vizsgáljuk. Azon szervezeteket szólítjuk meg, melyek törekednek az informatika tudatos felhasználására. Emiatt mintánk nem reprezentálja a magyarországi szervezetek egészét, de jó képet ad az informatika tudatos szervezetek működéséről.

Adatfelvételünket minden évben az ITSMf Magyarország tavaszi konferenciájának idején kezdtük, majd az ezt követő 1 hónapos időszakban tesszük lehetővé a kérdőívek papír alapú, vagy online kitöltését. Az adatok feldolgozását legkésőbb az ITSMf Magyarország őszi szemináriumáig hajtjuk végre, és adunk képet a válaszadó szervezeteknek az informatika magyarországi helyzetéről. A kérdőíves adatfelvétel mellett kiválasztott szervezetek gyakorlatát esettanulmány jellegű feltárással is vizsgáljuk.

Mintánkban változatos a résztvevő szervezetek iparága, bár a pénzügyi és informatikai szolgáltató szektor minden évben túlréprezentált. A minta egyaránt tartalmaz kis-, közép és nagyvállalatokat, beleértve a hazai és nemzetközi, valamint állami és önkormányzati tulajdonú szervezeteket is. A válaszok megbízhatóságát tükrözi a válaszadók között az informatikai és üzleti vezetők magas aránya. A vizsgált vállalatok jelentős részében az informatika központi funkcióként van jelen, míg más szervezeti megoldások aránya alacsony.



A válaszadók négyötöde vezető pozícióban van



Budapesti Corvinus Egyetem, Információrendszerek tanszék

1093 Budapest, Fővám tér 8.
<http://informatika.uni-corvinus.hu>

Összeállította: Dr. Fehér Péter (pfeher@informatika.uni-corvinus.hu)