

IT QUALITY INDEX – IT Quality Management Framework

Případová studie: Krajský úřad Jihomoravského kraje, vedoucí odboru IT,
Ing. Miroslav Vacula

Výchozí situace:

Útvar IT čelil opakovaně problému vysvětlit přínosy IT, zda se IT zlepšuje, v čem konkrétně a zda celkově IT funguje kvalitně. Uživatelé používají technologie poskytnuté z IT, nicméně nevnímají celkový obraz a celou komplexitu toho, jak složité se řízení IT v čase stalo, jak komplexní problematika řízení IT opravdu je.



Výzva:

Naším cílem bylo ukázat, že se IT zlepšuje v čase, že nejde jen o absolvování různých typů auditů, které pracují s černobílou logikou – soulad/nesoulad s požadavky normy.

Jako výchozí metodiku pro řízení IT používáme britský rámec ITIL[®], který nám poskytuje logiku řízení a nabízí osvědčené postupy, ze kterých následně vycházíme při řízení IT. Nicméně tento přístup nám neumožňoval ukázat a kvantifikovat zlepšování v čase. Motivovat ke zlepšování práce uvnitř IT je obtížné, pokud chybí schopnost kvantifikovat výsledky a pokud chybí celkový obraz a to, jak kvalitní IT vlastně je, jak si stojí IT vůči jiným, podobným organizacím.

Naší snahou bylo a je zavést principy trvalého zlepšování. Ale jak udržet motivaci lidí, když nebudeme mít žádnou metriku celkové kvality?

Jak pro komunikaci uvnitř IT, tak při spolupráci s jinými útvary nám chyběl celkový obraz kvality řízení IT. Řídíme IT dobře? V čem jsem dobří? Kde se můžeme zlepšovat? Jaká je přiměřená cílová úroveň kvality, které chceme dosáhnout? A hlavně, jak měřit kvalitu IT?

Řešení:

“Pro každého vedoucího nebo ředitele IT je znalost úrovně kvality přínosná.”

Měření kvality IT Quality Index je inspirativní a poučné nejen pro IT, ale pro ostatní útvary. Pomohlo nám prokázat a komunikovat celkovou úroveň kvality, včetně slabin a silných stránek.

Po zveřejnění výsledku IT Quality Index jsme sami sobě ukázali, že základy kvalitního IT máme dobře nastaveny a naši spolupracovníci z jiných útvarů dostali poměrně jasnou informaci, že IT na Krajském úřadě Jihomoravského kraje je objektivně v lepší kondici, než jaký byl jejich dřívější dojem. Důvod byl jednoduchý, vnímání kvality je často ovlivněno drobnostmi a každodenními problémy. Pokud chybí celkový obraz kvality IT, pak každodenní drobné provozní problémy zastíní a nahradí celkový obraz, na poměry srovnatelných institucí, jinak kvalitního IT. Analýza nám pomohla zlepšit celkový obraz IT a reputaci naší práce. Prokázali jsme, že naše kvalita přesahuje úroveň většiny podobných organizací.

Výhodu metodiky IT Quality Index vidím v jednoduchosti, srozumitelnosti výstupů a časové nenáročnosti. Tím se metodika zásadně liší od auditů.

Přínosy:

Zásadní přínos je ve srozumitelnosti výstupů, které jsou zejména v grafické formě. Vizualizace kvality nám umožnila snadněji komunikovat kvalitu naší práce a celkovou úroveň kvality IT. Sjednotili jsme si pohled na IT díky nezávislé analýze kvality, získali jsme větší respekt k naší práci a zviditelnění komplexity řízení IT.

Nejenom my jsme přesvědčeni o vhodnosti metodiky IT Quality Index, ale i naši dodavatelé a partneři mají zájem o seznámení se s uvedenou metodikou a inspirují se naším přístupem ke kvalitě. Jasně sdělujeme svým příkladem, že téma kvalita IT není jen fiktivní, neurčitý pojem, ale něco, čemu se strukturovaně věnujeme.



Popis metodiky IT Quality Index:

Výše uvedená případová studie popisuje, jak IT Quality Index pomáhá vedoucím a ředitelům IT změnit přístup ke kvalitě, jednoduše kvalitu změřit, vizualizovat, komunikovat a zlepšovat.

- IT Quality Index je metodika pro analýzu a řízení IT kvality na strategické úrovni
- IT Quality Management System popsáný v metodice umožňuje řídit proces zlepšování kvality, kvantifikovat a vizualizovat jednotlivá zlepšení

Celé metodika je veřejně přístupná ve formě e-book nebo jako tištěná kniha:

IT Quality Index 2019 Edition [book](#), ISBN 9781973818731

K metodice je funkční web, který obsahuje řadu materiálů ke stažení, blogy a popisy použití:

www.itqualityindex.com

IT QUALITY INDEX XX% and IT QUALITY INDEX are registered trademark of Q4IT Limited.