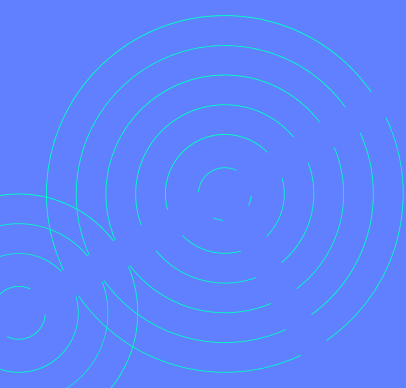


IT-sjefens umulige oppdrag

Innhold

IT-sjefens umulige oppdrag	3
Om rapporten	5
Hvordan har IT-sjefen det?	6
IT-sjefens største utfordringer	8
Stor uro for cyberangrep – og lite hjelp å få	10
Manglende budsjetter og kompetanse	12
Hva sier kollegene	14
Mange leverandører, sviktende leveranser	16
Forskjeller på Sverige og Norge	18
Klarer seg ikke uten nett	19
Til slutt	20



IT-sjefens umulige oppdrag

Det er ikke synd på IT-sjefene, men de er under stort press. Fra alle kanter.

En kompleks, truende verden utenfor øker kravene til IT-sikkerhet hele tiden. Litt over to år med pandemi har gjort hjemmekontor til en selvfølge som stiller enda høyere krav til virksomheten. Samtidig krymper mange av bedriftenes IT-budsjetter, det er vanskelig å rekruttere den rette kompetansen, og kunnskap om IT-spørsmål innen ledergruppene er i mange tilfeller utilstrekkelig.

Over alt svever skyen som skal ta oss inn i fremtiden. Men forberedelsene til skymigrasjonen er i beste tilfelle halvbra, i verste fall ikke-eksisterende. Det risikerer å bli en mørk sky i stedet for den befrieren den er ment å skulle være. Utvikling og gjennomgang av eksisterende løsninger kommer i andre rekke når små og store branner hele tiden må slukkes.

IT-sjefene sliter med spørsmål som de fleste andre organisasjonen ikke forstår, og de gjør det ofte med et budsjett som ikke holder. De jobber mer enn de burde, sover dårlig og lar jobben gå utover privatlivet. Det skorter på ros når teknologien fungerer, men alle klager når noe går galt. De er kontorets ukjente helter.



Vi vil at IT-sjefene skal vite at vi ser deres bestrebelser og evig slit - og at vi står bak dem. Derfor gikk vi til IT-sjefene selv.

I denne undersøkelsen, som vi har gjennomført i samarbeid med Kantar, har 534 IT-sjefer, CTO'er og andre med lignende ansvar svart på en rekke spørsmål. I tillegg har vi gjennomført én-til-én intervjuer med 12 IT-direktører i noen av Norges største virksomheter. Spørsmålene har handlet om arbeidssituasjon, budsjett, sikkerhetstrusler og hvordan de oppfatter IT-kompetansen til ledelsen. Vi har også spurt om mer personlige ting: Sover du godt om natten? Går jobben over hverdagen din? Blir du en dårligere partner eller forelder på grunn av jobben din?

Det er selvfølgelig ingen entydige svar, og det er tidvis store forskjeller mellom privat og offentlig sektor. Men et tydelig læringspunkt er at IT-ledere påfallende ofte føler stress, sover dårlig og sliter med manglende IT-budsjetter. Mange føler også at forståelsen for det de gjør er liten innenfor resten av organisasjonen – både i ledelse og på andre hold.

Forhåpentligvis kan vår undersøkelse hjelpe IT-sjefen å løfte diskusjonen om urimelige krav og forventninger. Vi håper at flere enn de som allerede kjenner utfordringene vil lese og ta til seg resultatene. Det trengs for å heve IT-kompetansen i vår samtid.

Niels Krag Printz
Director B2B Norway
GlobalConnect



Om rapporten

Denne rapporten baserer seg primært på en kvantitativ undersøkelse er gjennomført i oktober og november 2022 av Kantar på oppdrag av GlobalConnect. Undersøkelsen er gjennomført som et webpanel med 534 respondenter som jobber som IT-sjef eller er ansvarlig for bedriftens IT-drift og innkjøp. Her er både store og små bedrifter representert. Omtrent ni av ti respondenter jobber i privat sektor, mens én av ti jobber i offentlig sektor.

Undersøkelsen består for det meste av en rekke påstander der respondentene har svart med alternativene helt uenig, litt uenig, hverken enig eller uenig, litt enig, helt enig. Når det i rapporten henvises til at en viss andel av respondentene er enig i en påstand,

er dette (der annet ikke er spesifisert) summen av litt enig og helt enig.

I tillegg har Kantar i november 2022 gjort en kvalitativ undersøkelse i form av én-til-én intervjuer med 12 IT-direktører eller tilsvarende i store private og offentlige virksomheter. Undersøkelsen har konsentrert seg om IT-ansvarliges oppfatning av sine oppgaver, arbeidspress og utfordringer i en travel hverdag.

Som en ekstra dimensjon er undersøkelsen supplert med en samtidig undersøkelse gjennomført av YouGov, der 1036 personer som jobber hele eller det meste av arbeidsdagen på kontor, er spurt om sin oppfatning av bedriftens IT-avdeling samt IT- og nettverks infrastruktur, og IT-sikkerhet på jobben.



534

IT-ledere og IT-ansvarlige i norske bedrifter i webpanel



1036

kontorarbeidere i norske bedrifter i webpanel



12

én-til-én intervjuer med IT-direktører i store norske virksomheter

Om GlobalConnect

GlobalConnect er en av de ledende leverandørene av digital infrastruktur og datakommunikasjon i Norden. Konsernet leverer fiber til husholdninger, og ende-til-ende connectivity løsninger til bedrifter over hele sin infrastruktur som teller mer enn 150.000 kilometer fibernettverk og 35.000 kvadratmeter datasentre i Norge, Sverige, Danmark, Finland og Tyskland. GlobalConnect-konsernet har omtrent 1800 ansatte,

30.000 bedriftskunder og tilbyr høyhastighets fiber-nett til mer enn 700.000 husstander, hvorav mer enn 100.000 i Norge.

Konsernet er resultatet av sammenslåingen av Broadnet, GlobalConnect og IP-Only i 2019 og 2020. Selskapets norske hovedkontor ligger på Fornebu utenfor Oslo.

Hvordan har IT-sjefen det?

Å kunne koble fra jobben på kvelder og helger, få en god natts søvn og ikke stresse i hverdagen – det er ikke for mye å forlange, ikke sant? Nei, det burde det ikke være, men våre IT-ledere lever dessverre i en tøff virkelighet.

Ikke helt uventet er IT-lederens arbeidshverdag forbundet med stress. Så mange som 24 prosent føler stress på jobb og verst er det blant IT-ledere i offentlig sektor (44 prosent), og i de største bedriftene (53 prosent).

Stresset påvirker selvsagt balansen mellom arbeid og privatliv. Hele 33 prosent av de spurte mener at situasjonen på jobb påvirker privatlivet negativt og 40 prosent har problemer med å gi slipp på jobben hjemme.

En av fem IT-ledere oppgir at de har blitt en dårligere partner eller forelder på grunn av jobben. Jo større bedriften er, jo mer går det ut over forholdet til familien.

Flere sliter også med søvnen. En av seks oppgir at de sover dårligere på grunn av jobb, noe som er ille nok. Enda verre er det at 20 prosent av de som ikke sitter i ledergruppen har søvnproblemer. Det mønsteret går igjen: IT-ledere som ikke er en del av ledergruppen, har det generelt sett dårligere på jobben.

Når vi spør IT-sjefene direkte om hva som plager dem, peker de også på manglende fagmiljø. Med et lite IT-miljø rundt seg, føler mange at de blir alene med problemstillingene, uten noen å sparre faglig med.

«Jeg har ingen sparringspartner. Vi jobber godt i et lederteam, men det er andre fagområder.»

— IT-sjef i stor norsk virksomhet

I dybdeintervjuene peker mange av IT-sjefene på allsidigheten i jobben som et tveegget sverd. På den ene siden gir det en variert hverdag med mange forskjellige oppgaver, men allsidigheten har også en slagside. Det er veldig stor spennvidde i arbeidsoppgaver som fort gjør det vrient å jobbe virkelig dypt med en problemstilling.

«Det hoper seg opp med uleste ting i innboksen. Det er en stadig kamp mot en foss av oppgaver som strømmer på.»

— IT-sjef i stor norsk virksomhet

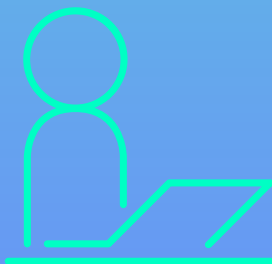
For noen blir presset så ille at det blir en påkjenning å komme på kontoret. Av våre IT-ansvarlige er det syv prosent som faktisk gruer seg til å gå på jobb. I offentlig sektor så mange som 14 prosent. Dét burde være en vekker.



40%

**Jeg har vanskelig for å slippe
tankene om jobben**

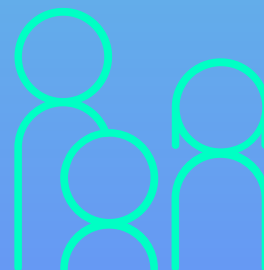
44% offentlig sektor



24%

**Medarbeiderne på IT-avdelingen
kjenner ofte på stress i hverdagen**

44% offentlig sektor, 53 % store bedrifter



18%

**Jeg blir en dårligere partner/ forelder
på grunn av jobben**

7%

Jeg gruer meg til å gå på jobben

5 % menn, 11 % kvinner, 14 % offentlig sektor

16%

**Søvnen min påvirkes
negativt av jobben**

26% offentlig sektor, 18% store bedrifter,
15% menn, 22% kvinner

IT-sjefens største utfordringer

Nå vet vi at IT-sjefen er stresset, har i flere tilfeller for lavt budsjett i forhold til forventningene, sover dårlig om nettene og at manglende sikkerhet og utdaterte løsninger skaper stort stress i hverdagen. Men hva er egentlig IT-sjefens tøffeste utfordringer? Vi har samlet dem her og vil på de neste sidene dykke dypere inn i flere av dem.

39 % Jeg har ikke tilstrekkelig tid og kapasitet til å følge med i utviklingen innenfor nettverks- og sikkerhetstjenester.

31 % Bedriften har ikke ressursene som trengs for å drifte nettverksløsninger in-house.

30 % IT-leverandørene gir ikke god nok support.

29 % IT-leverandørene retter ikke feil tilstrekkelig raskt.

26 % Ledergruppens IT-kompetanse er ikke tilstrekkelig med tanke på hvor viktig IT er i dag.

26 % Bedriften har ikke en utarbeidet plan for hvordan flytte over til skyen.

24 % Medarbeiderne på IT-avdelingen kjenner ofte på stress på jobben.

24 % Det oppstår ofte problemer med IT eller IT-sikkerhet i din bedrift som er vanskelig å håndtere med eksisterende ressurser.

22 % Jeg opplever at IT-sikkerhet ikke blir tatt på alvor av ledergruppen.

21 % IT-avdelingen er ikke representert i selskapets ledergruppe.

20 % Vi bruker mer tid og ressurser på å slukke brann enn å utvikle våre løsninger.

18 % Bedriften har ofte forstyrrelser i nettilgangen.

16 % Resten av organisasjonen setter urimelige krav til IT.

17 % Bedriften har ofte problemer med skybaserte forretningssystemer og applikasjoner.

17 % Bedriften har forretningskritiske data som ikke er lagret sikkert nok.

16 % Bedriften har ofte problemer med lokale forretningssystemer og applikasjoner.

15 % Det er vanskelig å få gehør for nye IT-løsninger/oppdateringer i ledergruppen.

14 % IT-avdelingen har ikke et rimelig budsjett i forhold til det som forventes å oppnå.

13 % IT-avdelingen har ikke de rette forutsetningene for å løse oppdraget.



Stor uro for cyberangrep – og lite hjelp å få

I det øyeblikk en bedrift utsettes for en eller annen type av cyberangrep, rettes alles øyne mot IT-sjefen. Hvordan kunne du la dette skje? Hva skal vi gjøre nå? Hvorfor har vi ikke et bedre vern mot disse tingene? Dette er spørsmål og anklager som fort dukker opp i IT-havariets kjølevann.

Nettopp faren for IT-angrep eller havari er noe av de som bekymrer IT-sjefene aller mest. Hele 61 prosent sier de er engstelige for å bli utsatt for dette.

Omtrent hver fjerde IT-sjef har opplevd at bedriften har blitt utsatt for IT-angrep de siste to årene. Her er det store forskjeller mellom privat (22 prosent) og offentlig sektor (40 prosent). Hele 4 prosent har opplevd mer enn 20 angrep, og 23 prosent er usikre på hvor mange angrepet bedriften har vært utsatt for – eller om bedriften i det hele tatt har vært offer for cyberkriminelle. Særlig er usikkerheten stor i offentlig sektor. Dette er bekymringsfullt.

Nesten en tredjedel av IT-lederne mener de ikke har de ressursene som trengs for å drifte nettverkløsningene in-house. Her er det flere i privat enn i offentlig sektor som mangler egne ressurser.

At hele 22 prosent opplever at IT-sikkerhet ikke blir tatt på alvor i ledergruppen er helt klart alvorlig i seg selv. Man skulle kanskje tro at de største bedriftene hadde størst fokus på sikkerhet, men undersøkelsen viser at jo større bedriften er, jo flere IT-sjefer opplever at IT-sikkerheten ikke blir tatt på alvor. Om dette skyldes uvitenhet i ledergruppen, eller en tro på at man har gjort det som skal til er usikkert.

Når vi snakker med IT-sjefer i større virksomheter er de bekymret for IT-sikkerheten, samtidig som de innser at de er nødt til å lene seg på de tiltakene og systemene de har for sikre nettverket. Som én av dem sier – Når det gjelder cyberangrep, så må man bare jobbe med saken og stole på at man har gjort det beste. Da får man ikke gjort noe særlig mer med det.

61 % Jeg er engstelig for data-angrep eller data-havari i bedriften jeg jobber i.

60 % privat sektor
67 % offentlig sektor

12 % Vi har ofte problemer med sikkerhet som f.eks. brannmur, virusbeskyttelse etc.

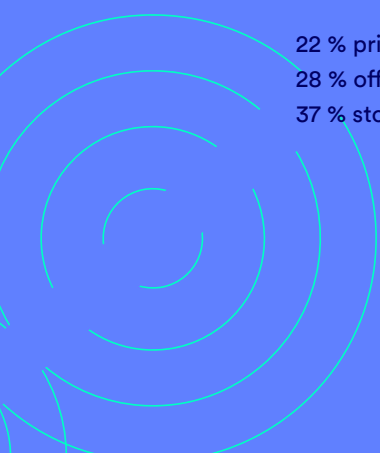
11 % privat sektor
14 % offentlig sektor

22 % Jeg opplever at IT-sikkerhet ikke blir tatt på alvor av ledergruppen.

22 % privat sektor
28 % offentlig sektor
37 % store bedrifter

31 % Vi har ikke har ressursene som trengs for å drifte nettverkløsninger in-house.

31 % privat
26 % offentlig



Hvor mange data-angrep har bedriften vært utsatt for de siste to årene?

	Alle	Privat sektor	Offentlig sektor
Ingen	54 %	56 %	26 %
1 gang	9 %	10 %	0
2-3 ganger	7 %	6 %	19 %
4-9 ganger	3 %	3 %	7 %
10-19 ganger	1 %	0	5 %
20 ganger eller fler	4 %	3 %	9 %
Vet ikke/usikker	23 %	22 %	35 %

«Stadig flere organisasjoner utsettes for en eller annen form for IT-angrep, og vår undersøkelse viser at hver fjerde IT-sjef har opplevd minst ett angrep de siste to årene. Samtidig som vi vet det er store mørketall. Og mens uroen for cyberangrep er stor blant IT-sjefene, er det fremdeles mange ledergrupper som ikke tar IT-sikkerheten nok på alvor. Det er ikke rart det blir søvnløse netter for norske IT-sjefer.»

– Anders Øksne
sikkerhetssjef GlobalConnect Norge



Manglende budsjetter og kompetanse

IT, nettverk og digitale løsninger blir i dagens samfunn sett på som selvfølgeligheter. Ikke minst på jobben. Epost, forretningssystemer, publiseringsverktøy, regnskapssystemer, intranett og alt som hører til i moderne bedrift skal bare fungere. Det er like grunnleggende å ha en fungerende IT-infrastruktur i en bedrift som å ha kjøkken på en restaurant, bil som taxisjåfør eller å ha kasse på Rema.

Allikevel, eller kanskje akkurat derfor, oppgir 14 prosent at de ikke har tilstrekkelige budsjetter. Bare en fjerdedel av de spurte mener de helt klart har tilstrekkelige budsjetter for å få jobben gjort.

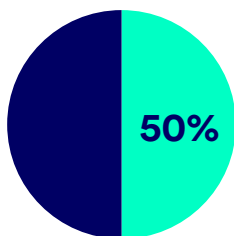
Hele 56 prosent av de spurte er negative til eller usikre på om kollegaene utenfor IT-avdelingen egentlig har tilstrekkelig forståelse for hva IT-avdelingen gjør. Allikevel mener bare 16 prosent at resten av selskapet setter for høye krav til IT-avdelingens arbeid.

Hvor rimelig eller urimelig kravene er, må ses i sammenheng med IT-avdelingens budsjetter. IT og nettverk har de siste årene gått fra støttefunksjon til strategisk nødvendighet, men de nødvendige budsjettene har ikke alltid fulgt etter.

Manglende forståelse og press på IT-avdelingen

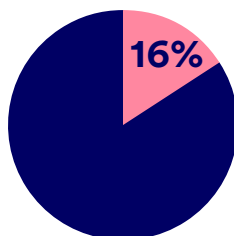
En ting er de ansattes krav og ønsker, men hvordan står det til med forståelse for IT-avdelingens oppgaver i ledergruppen? Under halvparten svarer positivt på spørsmålet om ledergruppens IT-kompetanse er tilstrekkelig med tanke på hvor viktig IT er i dag. I privat sektor er 49 prosent positive til ledergruppens IT-kunnskaper, mens det i offentlig sektor er 44 prosent. Blant de som selv sitter i ledergruppen, er tiltroen til lederkollegiet større enn hos de som ikke selv er med i toppledelsen.

Vi kan se det for oss – ledergruppemøtene der HR-sjefen eller salgssjefen krever at et IT-system skal oppfylle nettopp deres krav og behov – uten å ha en anelse om hva det innebærer. Kanskje er det IT-sjefens oppgave å nettopp være en problemløser, men er det det de egentlig skal drive med?



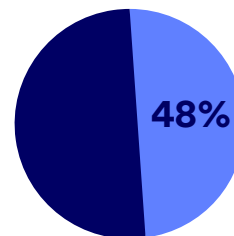
Medarbeiderne i bedriften utenfor IT-avdelingen har ikke tilstrekkelig forståelse for hva IT-avdelingen gjør

51 % offentlig sektor
50 % privat sektor



Resten av organisasjonen setter urimelige krav til IT

30 % Offentlig sektor
15 % Privat sektor



Ledergruppens IT-kompetanse er tilstrekkelig med tanke på hvor viktig IT er i dag

44 % offentlig sektor
49 % privat sektor

Kompetansekampen

Kunnskap og kompetanse er ferskvare innen de aller fleste fagområder, og ikke minst innenfor IT og nettverkstjenester. En av de største utfordringene IT-lederne sliter med er nettopp å kunne følge med på utviklingen innenfor fagområdet. Når vi spør i hvilken grad de har tilstrekkelig tid og kapasitet til å følge med i utviklingen innenfor nettverks- og sikkerhetstjenester, svarer 39 prosent negativt. For IT-ledere i offentlig sektor er andelen 56 prosent, og i større bedrifter 53 prosent. Når vi ser dette i sammenheng med at hver femte IT-leder kjenner på det å bruke mer tid på brannslukning enn på utvikling av egne løsninger, gir det et bilde av en IT-organisasjon som fort drukner i feilretting og operativ drift, med mindre muligheter – og kompetanse – til selv å drive utviklingen innenfor fagfeltet.

Støtter seg på ekstern kompetanse

I våre en-til-en-samtaler med IT-sjefer i større virksomheter, kommer kampen om de beste hodene – eller hvilket som helst hode i noen tilfeller – opp som en stor utfordring. Som en av dem sier: «Vi jobber med begrensede ressurser. Budsjett er en ting, men tilgang til gode folk er enda mer krevende».

Mange bruker mye av sin tid på å rekruttere, og det er vanskelig å finne folk med den rette profilen og kunnskapen.

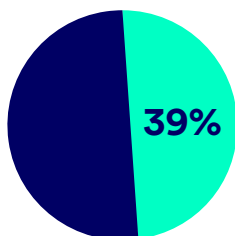
Svaret på den tapende kompetansekampen blir i mange tilfeller å outsource deler av IT-arbeidet, flytte applikasjoner og lagring i skyen og støtte seg på spesialiserte eksterne leverandører.

Den økende graden av outsourcing, særlig i større bedrifter, gjør at IT-sjefens rolle er under endring. Økt bruk av skytjenester gir rollen som IT-sjef større preg av å være rådgiver og strategisk samskipspartner for eller i ledergruppen. Det er en utvikling de IT-sjefene vi har snakket med én-til-én sier de ønsker. Samtidig fører den økende bruken av outsourcing og skytjenester også til reduksjon i antall IT-folk i bedriften. Flere av IT-sjefene vi har snakket med savner i noen grad å ha et faglig team av IT-folk rundt seg.

Innen offentlig sektor kan det se ut som utviklingen går litt begge veier på dette området. Trenden med skytjenester slår inn der også, men i tillegg blir det krav om mindre bruk av innleide konsulenter. Dette fører til et økende krav om å ha kompetanse og ressurser in-house. Ressurser som det kan være vanskelig å rekruttere.

«Kommunene er ganske trege på digital transformasjon. Det blir som å skifte dekk på bilen, når vi egentlig mener man burde kjøpe ny bil.»

– IT-sjef offentlig sektor



Jeg har ikke tilstrekkelig tid og kapasitet til å følge med i utviklingen innenfor nettverks- og sikkerhetstjenester

56 % offentlig sektor

53 % store bedrifter

Hva sier kollegene?

I denne rapporten har vi så langt konsentrert oss om hvordan IT-ansvarlige i norske bedrifter oppfatter hverdagen, og de utfordringene som ligger i å skulle drifte og utvikle IT-løsninger, nettverk og IT-sikkerhet. Men, hva mener de andre ansatte i bedriften? Synes de IT-avdelingen gjør en god jobb? Føler de at deres ønsker og behov blir etterfulgt?

Vi har spurt mer enn 1000 personer som tilbringer hele eller det meste av arbeidsdagen på kontor. La oss kalle dem kontorarbeidere. Dette er det de sier om IT-avdelingen.

Stor tillit til IT-avdelingen

Faktisk svarer sju av ti medarbeidere at de mener IT-avdelingen har den kunnskapen som skal til for å løse oppgaven de er satt til. Like mange mener at avdelingen også har de ressursene de trenger. Til sammenligning mener bare seks av ti IT-sjefer at de har de rette forutsetninger for å levere på oppdraget.

Muligens er IT-sjefene litt ekstra selvkritiske. Vi har alle vært i situasjoner der kolleger har klaget over at IT-avdelingen gjør ting ekstra vanskelig, eller ikke hører på brukernes ønsker. Kanskje er det derfor hele 25 prosent av IT-sjefene mener resten av medarbeiderne i bedriften ikke har tilstrekkelig forståelse for hva IT-avdelingen faktisk gjør. Vår undersøkelse viser imidlertid at 63 prosent av medarbeideren mener at IT-avdelingen på arbeidsplassen er lydhør for medarbeidernes behov og ønsker. Faktisk er det bare 12 prosent som mener IT-avdelingen ikke lytter til medarbeiderne. Det kan se ut som IT-sjefen har en høyere stjerne i organisasjonen enn hva hen selv tror.

Setter pris på sikkerhet

Ifølge undersøkelsen har 58 prosent av våre kontorarbeidere blitt mer bekymret for IT-sikkerheten etter den russiske invasjonen av Ukraina i februar 2022. Men, på jobben føler de seg trygge. Hele 82 prosent mener IT-sikkerhetsnivået på arbeidsplassen er tilstrekkelig,

og 68 prosent bekrefter at bedriften de jobber i har klare rutiner og retningslinjer for IT-sikkerhet.

Trygghet bygges gjennom kunnskap. Hele 64 prosent sier de lærer om hvordan de kan styrke IT-sikkerheten på jobben og 45 prosent har øvet på IT-sikkerhetsbrudd. Bare tre prosent tror det er stor sannsynlighet for at de blir hacket på jobben.

Når vi sammenligner IT-sjefenes bekymring for å bli utsatt for IT-angrep (61 prosent) med kollegenes overbevisning om at sjansen for hacking er liten, kan det tyde på manglende kunnskap hos den jevne medarbeider. Det er i og for seg positivt for IT-sjefens posisjon i selskapet, men det må ikke bli en sovepute for de andre ansatte. Alle i bedriften har et selvstendig ansvar for å sikre bedriften mot IT-angrep. Det kan ikke bare ligge hos IT-avdelingen.

Går til IT-sjefen for å få hjelp med nettet

I de fleste bedrifter blir det fort kritisk dersom nettet ikke fungerer som det skal, eller i verste fall blir borte. Heldigvis svarer mer enn to tredjedeler av kontorarbeiderne at de er fornøyde med internettet på arbeidsplassen, 36 prosent er sågar veldig fornøyd. Bare 38 prosent opplever at de har bedre nett hjemme. Allikevel svarer 18 prosent av IT-sjefene at de ofte opplever forstyrrelser i nettilgangen.

Dersom de opplever problemer med nettet på jobben, går de fleste (33 prosent) til IT-helpdesk for å få hjelp, mens en del (27 prosent) går rett til IT-sjef eller IT-ansvarlig, mens hele tolv prosent har ingen å gå til eller vet ikke hvor de skal henvendende seg for å få hjelp.

Alt i alt kan det se ut som organisasjonen både har høy tillit til IT-avdelingen, og setter pris på å kunne gå hit for hjelp. Om relasjonene til ledergruppen for IT-sjefen kan være problematiske, er medarbeiderne i stor grad på IT-sjefens side.



Dersom du opplever dårlig nett på arbeidsplassen, hvem kontakter du vanligvis?

- 33 % Helpdesk
- 27 % IT-sjef
- 10 % Nærmeste leder
- 10 % Ekstern leverandør
- 5 % Daglig leder
- 3 % Andre
- 8 % Ingen
- 4 % Vet ikke

70 %

anser at IT-avdelingen har den kunnskapen som skal til for å løse oppgavene sine.

68 %

anser at IT-avdelingen har de ressursene de trenger for å løse oppgavene sine.

63 %

anser at IT-avdelingen er lydhør for medarbeidernes behov og ønsker.

Mange leverandører, sviktende leveranser

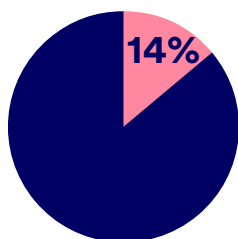
De færreste virksomheter har all kompetanse de trenger på nettverks- og IT-området internt. Omtrent en fjerdedel av IT-lederne innrømmer at det ofte oppstår problemer med IT eller IT-sikkerhet i bedriften som er vanskelig å håndtere med eksisterende ressurser, og 31 prosent sier de ikke har ressursene som trengs for å drifte nettverksløsninger in-house.

Mer spesialisering, flere skytjenester og utfordringer med å skaffe til veie den rette kompetansen på området, gjør at mange velger å støtte seg på eksterne leverandører.

Mer enn 14 prosent av IT-lederne mener virksomheten har for mange IT-leverandører. Særlig i offentlig sektor (28 prosent), og i de største selskapene merkes kompleksiteten med å ha for mange leverandører.

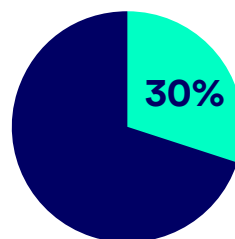
Mange leverandører og underleverandører av tjenester innebærer risiko for at oppsettet blir for komplisert og uoversiktlig. Faren er der også at ansvaret pulveriseres, eller at det blir vanskelig og tidkrevende å finne frem til den som er ansvarlig for å rette eventuelle feil.

Bare 43 prosent mener leverandørene retter feil raskt nok, 30 prosent mener leverandørene ikke gir god nok support og 18 prosent har ofte problemer med skybaserte forretningssystemer og applikasjoner.



Har for mange IT-leverandører

28 % offentlig sektor,
11 % privat sektor
29 % selskaper med mer enn 250 ansatte



Har leverandører som ikke gir god nok support

35 % offentlig sektor,
30 % privat sektor
42 % selskaper med mer enn 250 ansatte

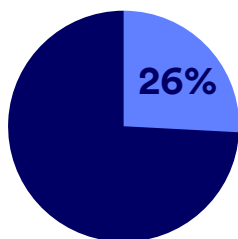
«Nettverket og internetttoppkoblingen skal bare virke. Når feil skjer er det både irriterende og det kan koste bedriftene mye i form av tapt omsetning og misfornøyde kunder. Som leverandør må man hele tiden være på hugget, og ikke bare være rask på å respondere på henvendelser fra kundene, men gjerne være et par skritt foran. Det beste er jo om kunden aldri trenger å kontakte leverandøren – om alt bare virker som det skal. Alltid!»

– Kirsti Anne Voldnes,
Head of Deliver & Service Management,
GlobalConnect



Er ikke klar for skyen

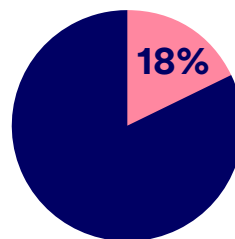
Skylagring og skybaserte applikasjoner blir gjerne hyllet som fremtiden for IT-applikasjoner, systemer og lagring. Men, ifølge undersøkelsen svarer 26 prosent av IT-lederne at virksomheten ikke har utarbeidet noen plan for hvordan de skal flytte til skyen. Allikevel sier 61 prosent at de opplever at virksomhetens IT- og nettverksløsninger er fremtidssikre.



Har ikke en utarbeidet plan for hvordan flytte over til skyen

21 % offentlig sektor,
27 % privat sektor
18 % selskaper med mer enn 250 ansatte

Leverandører som ikke leverer raskt nok, ikke retter feilene og pulverisering av ansvar frustrerer IT-sjefene. Uoversiktlige relasjoner, og usikkerhet rundt hvem som skal kontaktes når ting ikke virker er med på å ytterligere forvanske IT-sjefens hverdag.



Har ofte problemer med skybaserte forretnings-systemer og applikasjoner

26 % offentlig sektor,
17 % privat sektor
26 % selskaper med mer enn 250 ansatte

Forskjeller på Sverige og Norge

Tidlig i 2022 gjennomførte GlobalConnect en tilsvarende undersøkelse blant svenske IT-sjefer som endte i rapporten *IT-chefens omöjliga uppdrag*. Utvalget var noe annerledes, blant annet var det flere større bedrifter med i det svenske utvalget. Det er allikevel interessant at på de aller fleste parameterne skiller de norske IT-sjefene seg positivt fra de svenske.

En mulig forklaringsfaktor kan være størrelsen på IT-budsjettet. Mens hele 38 prosent av de svenske IT-sjefene sier IT-avdelingen ikke har et rimelig budsjett til å oppnå det som forventes av dem, svarer bare 14 prosent det samme i Norge.

Andre forklaringer kan være at, selv om vi er ganske like i Norden, er det svenske arbeidslivet allikevel mer stringent og regelstyrt enn det norske. Arbeidspresset er høyere, og det er mindre forståelse for å gjøre feil i svenske bedrifter.

En norsk IT-direktør, som også har flere års erfaring som IT-sjef i Sverige sier det slik:

«Jeg tenker at dette har mer med lynne å gjøre enn IT. Svenskene er mer planmessige og strukturerte. I en verden hvor mye ikke ser ut til å gå etter planen, kreves det større grad av improvisasjon. Og på det punktet er nordmenn flinkere til å tilpasse seg skiftende rammevilkår og usikkerheter. Min erfaring er også at svenskene også i større grad bekymret og "besvikna" dersom ikke ting går som de vil.»

– Svein Bjørnstad, CIO Dolphin Drilling

	Norge	Sverige
Situasjonen på arbeidsplassen påvirker mitt privatliv negativt	18 %	33 %
Min søvn påvirkes negativt	16 %	21 %
Medarbeiderne på IT-avdelingen kjenner ofte på stress	24 %	44 %
Blir en dårligere partner/forelder på grunn av jobben	18 %	12 %
Har vanskelig for å slippe tankene om jobben	40 %	60 %
IT-avdelingen har et ikke et rimelig budsjett i forhold til det som forventes å oppnå	14 %	38 %

Klarer seg ikke uten nett

Nesten alle små og store bedrifter og offentlige instanser er avhengige av internett for å kunne produsere produkter, selge tjenester eller bidra til samfunnsutviklingen. Ifølge tall fra Statistisk sentralbyrå (SSB) har 98 prosent av norske bedrifter en eller annen internettknytning i dag, det er opp fra 89 prosent for 10 år siden.

Om nettet er nede er det gjerne lite medarbeiderne i en moderne bedrift kan gjøre. Ingen ordrer kommer inn, kasseapparater virker ikke, betaling kan ikke gjennomføres og nødvendig informasjon som må til for å løse et problem er ikke tilgjengelig.

For mer enn halvparten av bedriftene som ble undersøkt, ble situasjonen kritisk etter bare noen timer uten nett. Etter én dag uten nett er situasjonen kritisk for 80 prosent av norske bedrifter. Jo større bedriften er, jo mer avhengig er den av nettverk som fungerer, med det er ingen store ulikheter mellom offentlig og privat sektor når det gjelder å være avhengig av fungerende nett.

Heldigvis er det sjelden bedriftene faktisk mister nettet. Bare 18 prosent av de spurte IT-lederne sier de ofte har forstyrrelser i nettilgangen. Om nettet faller

ned er det viktig at det rettes raskt. Ifølge undersøkelsen klager omtrent en tredjedel på at leverandørene ikke retter raskt nok.

«At nettet fungerer er nå like forretningskritisk som at bedriften har strøm. Ikke bare kontorbedrifter, men butikker, bilverksteder og produksjonsbedrifter er helt avhengige av at nettet fungerer. Du vet selv hvor lite effektiv du er om nettet er nede. Og det gjelder jo ikke bare bedrifter, men hele samfunnet har problemer uten nett. Internett er nå definert som samfunnskritisk infrastruktur, og det skal jo helt enkelt bare virke. Dette er noe vi i GlobalConnect tar på største alvor når vi går på jobb hver dag. Uten nettet stopper Norge, og en stor del av norske bedrifter og offentlige instanser er avhengige av vårt nett.»

**– Niels Krag Printz,
Director B2B Norway i GlobalConnect.**

Når blir det kritisk for din bedrift at et kontor eller lokasjon er uten nett?

	Alle	Privat sektor	Offentlig sektor
Etter 1 time	36 %	36 %	37 %
Etter 3 timer	20 %	19 %	21 %
Etter 1 dag	24 %	24 %	30 %
Etter 3 dager	9 %	9 %	7 %
Ikke kritisk om nettet er nede	11 %	12 %	5 %



Til slutt

Vi i GlobalConnect har lenge hatt en tanke om at IT-sjefene er våre usynlige helter og at kravene og forventningene er urimelige med tanke på budsjett og mandat. Når undersøkelsen nå er gjennomført og presentert våger vi påstå at vi dessverre hadde rett. At så mange sover dårlig, føler seg stresset og føler seg misforstått er ganske enkelt ikke greit. Det er uverdigg for vår bransje. Vårt håp er at resultatene fra undersøkelsen kan ligge til grunn for en evaluering av IT-ledernes kompetanse og arbeidssituasjon.

Nå som vi har problemene og utfordringene tydelig for oss, ville være feil av oss å ikke avslutte med de løsningene som vi også ser for de stressede og misforståtte IT-lederne. Det finnes selvsagt ikke et enhetlig svar på hvordan vi løser utfordringene, men dette er noen få ting vi mener er grunnleggende å øke digital kompetanse og beredskap.

- Det er på tide at IT-avdelingen og resten av selskapet begynne å snakke med hverandre. IT-sjefen føler seg misforstått og jobber med stramme budsjetter, men i dagens verden vil til syvende og sist alle det samme – å finne løsninger for å sikre det som er viktig for virksomheten. Mer dialog og færre antakelser er veien videre.
- Sørge for at dere tør å eksponere utfordringene deres for hverandre og sammen finne veien til en bedre hverdag for alle IT-ledere. Det er viktig at vi er transparente og våg å dele med oss våre utfordringer for sammen å finne en bærekraftig hverdag for alle IT-ledere. Dette gjelder ikke minst i forholdet mellom leverandør og kunde. Hva trenger du og på hvilken måte? Vær tydelig med dine krav og dine behov, det er den eneste måten for deg som selskap for å nå det nødvendige digitale nivået.

- I dag snakker alle om IT-sikkerhet, og det med god grunn. Ingen ønsker å bli den neste Hydro eller Coop og bli rammet av lammende IT-angrep. Derfor er operasjonssikkerhet, cybersikkerhet og informasjonssikkerhet viktigere enn noensinne og her må mange tørre å investere. Dette gir ingen kortsiktig gevinst, men tør du ta risikoen for å ikke beskytte deg selv? Dette er problemstillinger som ledergruppen i 2023 ikke kan overse.
- Forenkle der det er mulig. Alltid. IT og nettverk er sin natur komplisert. Helhetlige løsninger og redusert kompleksitet er noe vi alltid streber etter. Skap et tålelig arbeidsmiljø ikke bare for IT, men for hele virksomheten.
- Og til slutt, få hjelp. Våg å diskutere IT-situasjonen med eksperter, uansett om det gjelder sikkerhet, nettverk, skystrategi eller bare å få IT-løsninger som styrker virksomheten. En IT-avdeling som konstant er underbemannet og mangler budsjetter er ikke bærekraftig i det lange løp.

Når du nå har lest *IT-sjefens umulige oppdrag*, kan vi allerede avsløre at det kommer mer innsikt fra GlobalConnect. Vi ønsker å forstå samspillet mellom IT-avdelingene og resten av bedriften. Hvordan forholder norske virksomheter seg til den digitale utviklingen, og hvordan skal IT-avdelingene fortsette å utvikle seg – i takt med virksomheten? Hvordan sikrer norske bedrifter sine IT-systemer, både for en uforutsigbar fremtid, og mot cyberkriminelle? Hva er de kommende driverne og hvordan skal IT-sjefen forholde seg til disse? Alt dette og mer kommer vi tilbake til.

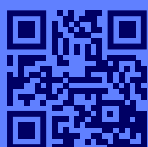
Velkommen tilbake!

Vi kan ikke love deg en problemfri hverdag, men at du ikke trenger å bekymre deg over nettverket dét kan vi garantere.

Nettverk- og IT-løsninger blir stadig mer sammenfiltrede og komplekse, noe som resulterer i utallige søvnløse netter for IT-avdelingen. Det er derfor vi har laget SmartConnect – en sømløs og håndterbar alt-i-ett-løsning som samler alle nettverksprodukter under ett tak, og sørger for at de fungerer sømløst sammen på en sikker og beskyttet måte.

Det som tidligere krevde forskjellige leverandører, tjenester, portaler, prisplaner, hardware og interne eksperter, finnes nå i én enkelt ende-til-ende-løsning fra GlobalConnect.

SmartConnect fra GlobalConnect gir deg mulighet til å leie i stedet for å eie nettverks-løsningen din. Da får du én leverandør å forholde deg til, og alle ansatte er på samme plattform.



[Les mer om
SmartConnect her](#)

