

Rod i offentlige styrede IT-systemer

Det er beskæmmende, at der ofte er „rod“ i implementering af offentlige styrede IT-systemer.

*Ved implementering af **Digital Tinglysning**, droppede projektledelsen test, med det resultat, at utallige private og organisationer blev påført ekstra udgifter.*

***NemID** er et andet eksempel på rod. Manglende test og utallige sikkerhedshuller og - rent ud sagt - en mere eller mindre ubrugelig hjemmeside, manglende support når der er nedbrud og ingen brugbar info på hjemmesiden om systemnedbrud.*

Det værste er næsten, at der ingen konsekvens er overfor de projekt- og/eller ledelsesansvarlige.

Hvor er vore folkevalgte kontrollanter henne?

AF LEIF BERTELSEN, INGENIØR M. IDA, HD

Mediernes forsider er ofte præget af kritiske artikler om offentlige IT-systemer. Det kan være budgetoverskridelser, forsinket implementering, dårlig funktion, nedbrud, elendig brugervejledninger, forældet system, manglende kompatibilitet mm.

Digital tinglysning er et af flere eksempler på - mildest sagt - elendig processtyring. Det er dybt forkasteligt, at projektledelsen dropper test og i stedet lader brugerne være „forsøgskaniner“, med det resultat, at brugerne påføres forsinkelser som igen medfører forøgede udgifter.

Desuden er det også forkasteligt, at myndighederne, straks efter implementeringen, høster gevinsten - her ved afskedigelse af flere hundrede medarbejder.

Det skinner kraftig igennem, at myndighederne ikke er tilstrækkelig professionel til at vide, at implementering medfører nye rutiner, mange brugerehenvendelser etc. som medfører et beredskab - men dette beredskab er allerede bortrationaliseret ved implementering!

Et andet eksempel er **NemID**. NemID et fælles login-system til en række offentlige tjenester, pengeinstitutter mm. Det er derfor særdeles vigtigt, at systemet har en meget stor grad af sikkerhed, men også driftssikkerhed.

Et fælles login stiller også betydelige krav til tilgængelighed, herunder support og vejledninger.

Både supporten, tilgængeligheden og vejledninger har meget at indhente endnu - nu flere måneder efter implementering.

Der er som om, at projektledelsen er „sig selv nok“ - altidende om blandt andet kommunikation.

Det er forkasteligt, at supporten ikke er virksom ved nedbrud og særdeles kritisabelt, at der ikke informeres på hjemmesiden! Akutberedskabet er tilsyneladende ikke et element der har focus.

Folketinget bør tage initiativ til, at offentlige eller offentlige styrede IT-systemer underkastes et nærmere eftersyn, og at der fastlægges retningslinier om projektledelse, tilgængelighed, vejledninger og support.

Det er særdeles vigtigt, at projektledelse opdeles i dels en administrativ del og en IT-del. Projektledelsen for IT-delen, skal have betydelige IT kompetencer, og har den pågældende organisation ikke en medarbejder med de fornødende kompetencer, certifikater mm, bør der ansættes eller enterseres med extern medarbejder der har de nødvendige kompetencer - og meget vigtigt - en medarbejder der ikke har relationer til det IT-firma der skal udvikle projektet.

Projektorganisationens opgaver skal grundigt gennemgås, således at administrative hensyn ikke går forud for IT-tekniske hensyn. Det betyder, at den IT ansvarlige pro-

jektleder, skal have kompetencer til at gribe ind over for IT-tekniske løsninger.

Projektledelsen bør udvides med en specialist i kommunikation, således, at brugervejledninger og hjemmesider er brugervenlige for alle målgrupper. Specialisten i kommunikation bør komme fra extern organisation, og kan for eksempel udpeges af universiteterne.

Det er også meget vigtigt, at der gennemføres en række test - dels tekniske, dels test for hver af projektets målgrupper.

Målgruppetest bør gennemføres af uafhængige testgrupper, der er bredt sammensat, for eksempel sammensat af interesseorganisationer og forbrugerrådet.

Desuden er det vigtigt at vejledningerne gennemtestes af målgruppene - herunder hjemmesider.

Nedbrudberedskab er et element de færreste organisationer tager alvorligt. Set fra brugerside, er det særdeles træls, at nedbrud ikke **omgående** meddeles - eventuelt på hjemmesider, men under alle omstændigheder, med en fejlmeddelelse der oplyser, hvor der kan søges yderlige oplysninger.

Karup i november 2010
Leif Bertelsen, Ingeniør M. IDA, HD
leif@lgbertelsen.dk
www.lgbertelsen.dk

