

Høgskolenes nye datasystem – en uformell evaluering

Med gode IT-system kunne vi spart inn mange årsverk og økt innsatsen på undervisning og forskning, samtidig som tiden hver ansatt bruker på administrasjon kunne reduseres. ESS, som skal innføres ved alle landets høgskoler, er ikke et slikt godt datasystem.

Staten skal effektivisere. Det ønsket berører også undervisningsinstitusjonene. Det er bra. Jeg har i lang tid irritert meg over at våre administrative systemer er så primitive. Mens mange oppegående private bedrifter har brukt IT for å effektivisere sine rutiner, sitter vi igjen med gammeldags papirbaserte systemer. Vi kaster bort millioner på tungvinte og byråkratiske prosesser, millioner som kunne vært brukt bedre i en tid med knappe bevilgninger.



Kåre A. Olsen er professor i informatikk ved Høgskolen i Molde og Universitetet i Bergen

Reiseregninger er et godt eksempel. Selv en liten institusjon som Høgskolen i Molde bruker et helt årsverk bare på kontroll! I tillegg kommer den tiden vi ansatte bruker for å fylle ut disse skjemaene. I dag gjør vi dette på papir eller i enkle datasystem, men leverer uansett disse videre som papirskjema. Det burde ikke skje i 2007.

Men nå kommer ESS (Employee Self Service). Her kan den ansatte selv holde orden på persondata, arbeidstidsregistrering og reiseregninger. Skifter du adresse, e-post eller kontonummer, kan du selv oppdatere systemet. Reiseregningene legges inn her, og kan sendes videre i systemet for godkjenning. Det skjer selvfølgelig elektronisk. Lønnsmeldinger får du fram i systemet. ESS er en modul i SAP, en markedsleder for store totalsystemer. Statens ESS-løsning er Web-basert. Det skal benyttes av alle ansatte på høgskolene.

I utgangspunktet er systemet svært primitivt. Her har en etterlignet de manuelle rutine, og ikke benyttet de effektiviseringsmulighetene som ligger i moderne databehandling. Som IT-rådgiver for næringslivet advarer jeg alltid mot dette. Er en ikke villig til å legge ut kortene på nytt, vil en i de aller fleste tilfeller bare oppnå marginale resultater. Vi må huske at de

rutinene vi har i dag er bygget opp under papirets begrensninger. Derfor vil det nesten alltid være galt å overføre disse direkte til et datasystem. Men det er gjort i ESS.

ESS vil ikke gi noen effektivisering for den ansatte. Tvert i mot. Alle data i reiseregningen må tastes inn i ESS. Det er bare skjemaet som kan leveres elektronisk. Vi må fortsatt samle sammen alle kvitteringslappene og sende disse i den «fysiske» posten. De som skal godkjenne får da en ekstra arbeidsoperasjon: å kople sammen den elektroniske reiseregningen og papirkvitteringene. Selv om ESS hadde vært et godt datasystem ville besparelsen med denne løsningen vært marginal.

Men ESS er ikke et godt datasystem! Her har en tatt i bruk en halvferdig løsning. Det er lite brukervennlig, går altfor tregt og har store svakheter når det gjelder sikkerhet. Til nød kunne dette vært brukt av saksbehandlere, men vanlige brukere vil fort få problemer. Dette er et system som vi vil bruke sjelden, enkelte vil kanskje bare starte dette opp noen få ganger i året. Da må det være et krav at systemet er intuitivt og robust. Som vi skal se er ESS ingen av delene.

I velkomstmeldingen presenteres tjeneste PZM3. Disse uforståelige kodene går for øvrig igjen. Forleden fikk jeg e-post fra administrasjonen om at tjenesten var nede på grunn av "Klientkopi 603 - 403 pågår fortsatt, og dette medfører at TOA 403 ikke er tilgjengelig ennå". Det var jo kjekt å vite! Med ESS har vi fått enda et

Mens mange oppegående private bedrifter har brukt IT for å effektivisere sine rutiner, sitter vi igjen med gammeldags papirbaserte systemer.

nytt brukernavn og et passord som må oppfylle så mange krav at vi må notere dem ned. Det er en sikkerhetsrisiko. Alle som har tilgang til min konto på Høgskolen i Molde vil også få tilgang til ESS! Under forelesningen er jeg alltid innlogget på min høgskolekonto, og logger ofte ikke ut i pausen. Da kan hvem som helst få tilgang til systemet. Inntil i dag har dette ikke vært et problem. Jeg har ingen konfidensielle data på min høgskolekonto. Men siden ESS sender passord på e-post, en meget usikker løsning, skal det bare noen tastetrykk til for å komme inn i systemet. Da kan uvedkommende endre både e-postadresse og kontonummer.

I ESS får du greie menyvalg, dog med noe underlig plassering av funksjoner. Du finner lønn under «betaling», noe som kanskje illustrerer at dette er arbeidsgiverens system. Et personlig bilde ligger under «kontor» og ikke under «persondata». Lønnsmeldingene vises som en pdf-fil. Her har en altså utviklet et kostbart datasystem, og det eneste en har oppnådd er å flytte papirskjemaet til dataskjermen. Skulle en først velge en primitiv løsning, hvorfor ikke sende lønnsmeldingen på e-post? Da unngår vi innlogging, får en påminnelse og kan arkivere lønnsmeldingen. En e-post-løsning vil nå alle, også timelærere, IT-stillinger og flere som ikke kan forventes å ta et kurs for å lære ESS.

Reiseregningen må fylles ut i den rekkefølgen som systemet forventer. Det er likevel fullt mulig å starte med å legge inn utgifter, men da jeg gjorde det låste systemet seg. Ideelt sett burde brukeren bestemme rekkefølgen, men som et minimum må vi forlange at systemet hindrer deg i å gjøre operasjoner som systemet ikke tåler. Her må du starte med datoer, sted og gi «reiseårsak» (!) før du forsøker å registrere utgifter.

Det har sikkert kostet mye å utvikle systemet, og staten forsøker åpenbart å ta inn noe av dette ved å gi deg en fiktiv valutakurs. Oppgir du en utgift i utenlandsk valuta får du dagens kurs fra Norges Bank. Men denne har ikke påslaget på 1,5 til 2 prosent som kredittkortselskapene legger på. Da jeg forsøkte å endre dollarkurs til det den var da jeg betalte seminaravgiften i juni fikk



Gevinsten, som i beste fall ville være marginal, går her tapt ved at systemet er tregt, usikkert og vanskelig å bruke.

jeg feilmelding om at kursen hadde endret seg mer enn de tillatte 10 prosent! Det er kanskje et problem for Gjerdrem og hans amerikanske kollega, men ikke for meg. I praksis må vi derfor ta fram kalkulatoren og regne beløpene om i norske kroner selv. Det kan imidlertid skape problemer for de som skal godkjenne. Der jeg på det gamle papirskjemaet skrev «seminaravgift, \$1000, kurs 6,03, NOK 6030» blir dette i ESS «Annet, NOK 6030». Så her må kontorsjefen virkelig lete i konvolutten med kvitteringer for å kunne gjøre den rette koplingen.

ESS har også feiltolket virkeligheten. De forlanger at alle kostnader skal ligge mellom dato for reisestart og reiseslutt. Den flybilletten eller seminaravgiften du betalte på forhånd kan derfor ikke registres på riktig dato.

Med vindusbaserte datasystem, fra og med 1980, fikk vi muligheten til å operere med flere programmer og funksjoner samtidig. Det var en stor lettelse, for det er slik vi arbeider. Men ikke forsøk dette i ESS! I den pre-1980 funksjonaliteten som tilbys her må vi gjøre en ting om gangen. Om kompisen din ringer og ber om det nye kontonummeret ditt mens du holder på å føre en reiseregning, så ikke forsøk å hente dette fram fra ESS. I så fall går alle data tapt, og du kan risikere at systemet låser seg.

Med prøving og feiling, tapte data og nyinnstating er det mulig å få ESS til å virke. Men i de dagene jeg har gjort min uformelle testing har systemet gått ualminnelig tregt. Det burde ikke vært mulig å få til i en tid der datakraft er nesten gratis.

Ut fra dette må min konklusjon være at ESS er ubrukelig. Gevinsten, som i beste fall ville være marginal, går her tapt ved at systemet er tregt, usikkert og vanskelig å bruke. Jeg har allerede kastet bort to timer på et brukerkurs og må regne med å kaste bort enda mer tid på å skrive ut lønnsavregningene og å få reiseregningene gjennom systemet. Sikkerhetsproblemet har jeg håndtert ved at jeg har gitt personalsjefen beskjed om at jeg ikke selv vil ta risikoen ved at uvedkommende endrer mitt kontonummer.

Dette er tragisk. Med gode IT system kunne vi spart inn mange årsverk og økt innsatsen på undervisning og forskning, samtidig som tiden hver ansatt bruker på administrasjon kunne reduseres. Igjen kan vi bruke reiseregningen som eksempel. Med kredittkort fra arbeidsgiver kunne systemet hente fram alle posteringer. Navn på hoteller, steder, datoer, klokkeslett, valuta, beløp, m.m. er jo i utgangspunktet i elektronisk format. Derfor er det unødvendig å måtte taste disse inn på nytt. I praksis kunne vi komme ganske nær en «one-click» reiseregning, for å stjele Amazons slagord («one-click book order»). Korttransaksjonen ville vært kvittering god nok, og i de fleste tilfeller kunne reiseregningen derfor vært satt opp og kontrollert automatisk. Med et slik system ville besparelsene bare på høyskolene vært mange millioner kroner. Samtidig ville vitenskapelig ansatte bli spart for unødig arbeid. Men dette er bare en av mange effektiviseringsmuligheter. Tok vi for oss alle rutiner, rombestilling, eksamensopplegg, sensurering, osv. kunne vi hente inn store midler ved å legge ut kortene på nytt. Kombinasjonen av nye rutiner og ny teknologi kan gi underverker.

Men det blir vel bare med drømmen. Slik jeg ser det er ESS bare nok et eksempel på undervisningsinstitusjonenes hodeløse IT-satsing. Fra før har vi Classfrontier, som har låst tidligere åpne data om kurs inne bak brukernavn og passord. Så effektivt er dette gjort at det nå er svært vanskelig å få kjennskap til innholdet i andre kurs på studieplanen – selv for faglærerne. Vi har studieadministrative system der det er neste

umulig å ta ut oversiktsdata. Dette i sterk kontrast til næringslivet der det å få gode styringsdata er en prioritert oppgave i alle datasystemer.

Hovedproblemet i staten, i hvert fall slik det fortøner seg fra en høyskole, er at alt skal være som før. Da blir effektiviseringen overfladisk. Åpenbart er hensikten med de nye datasystemene er at de skal gi inntrykk av at det skjer noe, at staten også er med. Kravet til effektivitet er lite framtreddende. ESS viser dette. Systemet vil medføre en merbelastning for alle ansatte og jeg stiller meg tvilende til om administrasjonen har så mye å hente her. Et godt argument for neste års budsjettdebatt må da være at institusjonene må få tilført ekstra midler pga. av kostnadene ved å ha slike dårlige dataløsninger.

Slik jeg ser det, er ESS bare nok et eksempel på hodeløs IT-satsing.