

Informatyczne męki



Jak to jest możliwe, że co rusz natykamy się na systemy informatyczne o publicznym zastosowaniu, które są źle utrzymywane przez serwisantów? Użytkownicy odbijają się od ściany urzędniczej, która nic nie może poradzić, tylko informuje, że już zgłosiła wcześniej problem do serwisu. Nie byliśmy więc pierwsi, ten sam problem zgłaszali już inni. Przykłady? Proszę bardzo, podam trzy pierwsze z brzegu.

W kasie na dworcu kolejowym w dużym mieście nie można otrzymać miejscówki, chociaż w pociągu miejsca są wolne. Winien system, nic nie mogę zrobić - mówi kasjerka - zgłosiłam do serwisu. Po tygodniu nic się nie zmieniło.

Na portalu MSWiA zbiorki.gov.pl, na którym zgłasza się i rozlicza publiczne zbiórki, przeprowadzane najczęściej przez stowarzyszenia lub grupy osób skupione na wspólnym celu społecznym, nie można zarejestrować złożonych i rozliczonych sprawozdań. Zgłosiliśmy do firmy obsługującej - mówi urzędnik, to samo mówi inny z pomocy technicznej na infolinii. Trwa to już miesiąc.

W Centralnym Ośrodku Informatyki, do którego problemy z aplikacją Źródło zgłaszają pracownicy samorządowi, zarejestrowano ponad tysiąc zgłoszeń do ServiceDesk. Najstarsze nierozwiązane problemy zgłoszono rok temu. Brak możliwości bezpośredniego kontaktu, automatyczne odpowiedzi i tracony czas. Jak tłumaczyć mieszkańcom niefunkcjonalność systemu? Pytają samorządowcy.

Przyczyny są dla informatyków oczywiste: w przetargach wybiera się najtańsze oferty firm zatrudniających często ludzi o niskich kwalifikacjach, przyuczonych do zawodu. Takie się projektuje systemy i takie są firmy serwisowe. Rozwiązaniem byłoby egzekwowanie kar umownych od autorów systemów za okresy ich niesprawności oraz zatrudnienie w jednostkach administracji publicznej odpowiednio wynagradzanych fachowców i tworzenie własnego serwisu.

Tadeusz Wrona