



Fot. Carl Dwyer

Witold Machura

Ciemna strona mocy albo rozważania o samorządowej rzeczywistości informatycznej

Kiedyś hitem w środowisku informatycznym była scena ze szkolenia pracowników urzędu w małej miejscowości. Gdy prowadzący zajęcia wydał polecenie: *a teraz proszę najechać na obiekt myszką*, jedna z kursantek przyłożyła mysz do ekranu i cierpliwie czekała na efekt (bo nie było innej komendy)...

Dzisiaj to już ten żarcik o myszce trąci myszką. **W tym środowisku wre od zupełnie innych problemów. I nie są to problemy biorące się z ignorancji użytkowników.**

Kto tak naprawdę wie, jaki sprzęt, jakiej jakości i obsługiwany przez informatyków o jakiej skali kompetencji, znajduje się w administracji samorządowej?

O dwóch (niezbyt miłych) panach

Krótką rozmowę w jednej z firm, oferujących narzędzia informatyczne, urządzenia multimedialne i oprogramowanie dla samorządów lokalnych. Rozmowa odbywa się na zaproszenie wspomnianych panów, w siedzibie ich firmy, w Poznaniu.

– Już wkrótce będziemy w stanie zalać rynek w regionie oprogramowaniem na bazie LINUX-a i sprzętem do projekcji multimedialnych – zagajają.

– Panowie! Są firmy w regionie mające tak długi staż we współpracy z samorządami, jak długo istnieje reaktywowany samorząd. Mają kontakty, układy, długoterminowe uzgodnienia, poparcie i referencje, a także niezawodny serwis...

– tonują nastroj euforii.

– Te firmy korzystają z naszych usług, bo same zatrzymały się w rozwoju – brzmi odpowiedź.

– Czy zna pan kierownictwo urzędu w (tu pada nazwa jednego z wielkopolskich miast)?

Na moją twierdzącą odpowiedź, kwestia ulega rozwińnięciu: – Ten i inne urzędy nawet nie wiedzą, co i od kogo kupują. Widział pan serwer w tym urzędzie? To nasza firma go robiła.

Jak dla mnie, nic w tym jeszcze zdrożnego, więc próbuję pociągnąć dwóch panów za język:

– Każdy może przyznać się do pojedynczego wdrożenia w którymkolwiek z urzędów lub do zmontowania serwera. Ale gdzie rekomendacje?

Na twarzach moich rozmówców gości blogi spokój, uzupełniany przez coraz szersze uśmiechy... – Zauważył pan, że niektóre z urzędów wożą sprzęt do serwisu do Poznania? A dlaczego tak jest, jak pan myśli? – i po chwili milczenia: – Bo ten, który wystawia fakturę, jest tak naprawdę figurantem i nie ma pojęcia o tym, co sprzedaje i jak się to naprawia. My naprawimy ten sprzęt wtedy, kiedy będziemy mieli chwilę czasu na tego rodzaju sprawy. I z reguły naprawa będzie odpłatna, bo użytkownik nie jest zaznajomiony ze sprzętem i jego obsługą, a w momencie kupna wyraża zgodę na klauzulę – zawartą w umowie czy dopisaną do faktury w rubryce „uwagi” – że serwis wykonywany jest nieodpłatnie jedynie wtedy, kiedy uszkodzenia dotyczą wad ukrytych sprzętu lub oprogramowania. A skoro użytkownik nie ma pojęcia o tym, co kupuje i na czym ten sprzęt tak naprawdę polega, to jak może go nie zdemastrować?

Wyobraźmy sobie taki hipotetyczny urząd, w którym większość zakupów dokonuje się w przetargach (kryterium decydujące: cena), a osobą upoważnioną do rozmów w imieniu zamawiającego jest informatyk, który z jednej strony nie ma pojęcia o nowym sprzęcie i oprogramowaniu, a z drugiej strony – jest dla rozmówców pionkiem a nie partnerem. Nie ma bowiem „mocy sprawczej”, czyli nie decyduje o zakupie.

Kto więc tak naprawdę wie, jaki sprzęt, jakiej jakości i obsługiwany przez

informatyków o jakiej skali kompetencji, znajduje się w administracji samorządowej?

Portal zdalnie nadzorowany

W pewnej wielkopolskiej gminie przyglądałem się pracom nieformalnego zespołu, który przygotowywał warunki przetargu na zaprojektowanie, wdrożenie i utrzymywanie portalu internetowego, zgodnego z wymogami *Ustawy o dostępie do informacji publicznej*. Zespół stworzył cały katalog wymagań, gdzie znów istotnym czynnikiem – choć na szczęście nie decydującym – była cena. W terminie, wyznaczonym przez zamawiającego (czyli miejscowy urząd) pojawiły się oferty. Po otwarciu tychże zrobiło się i śmieszno, i straszno, jak mawiał pewien klasyk.

Cóż takiego się stało?

Komisja przetargowa wybierała zwycięzców spośród kompleksowo skomponowanych projektów. Członkami komisji byli miejscowi eksperci w każdej z możliwych dziedzin, które miały coś wspólnego z zagadnieniami „komunikacji” (tak w sensie technicznym, jak i „humanistycznym”). **Zeby uniknąć wiecznie przewijających się przez przetargi zarzutów o popieranie „swoich”, zaznaczono w warunkach przetargu, że istotnym elementem będzie „szybkość reakcji serwisu”.** No i wygrała firma spoza Wielkopolski, ale o tyle to „spoza” jest niedalekie od granic administracyjnych województwa, że ujdzie. Zwycięska firma dodatkowo zagwarantowała, że nie tylko wszelkie usterki, ale i zmiany na portalu będą wprowadzane „zdalnie”. Komisja nie za bardzo – jak się wydaje – rozumiała tę „zdalność”, w związku z czym oferenci przeprowadzili dosyć długą prezentację, mającą na celu przekonanie zainteresowanych, że nie zawsze trzeba wsiadać w służbowy samochód i pojawiać się osobiście u użytkownika.

Oferta wygrała, oferenci wyjechali i rozdzielono zadania wśród personelu urzędu – wedle wskazań zwycięskiej firmy. W miarę „przyrostu” informacji na portalu, zaczęło dziać się coś nieprzewidzianego. **Wedle wymagań zamawiającego, miały równolegle funkcjonować różne moduły, składające się na spójną całość.** Okazało się, że oczywiście mogą one być „administrowane zdalnie”, ale... najpierw trzeba treści przekazać do twórcy portalu, a personel „twórcy” umieści je tam we

właściwym miejscu, po czym można będzie je aktualizować... o newsy. I nic poza tym. Dla tych, którzy twierdzą, że to utrudnienie, polecam następującą argumentację: „Przecież nową ustawę, czy zmieniające się podstawy prawne, zawsze można traktować jako news.”



Fot.: Johann Snyman

Nic dodać, nic ująć. Ani słowa o tym, że gdzieś należałoby przecież podłączyć treść takiego aktu prawnego. **Nauczony tym doświadczeniem czekam, aż ktoś nazwie pełną treść aktu prawnego „wykładnią rozszerzającą”...**

Kiedy Bóg pozwoli...

W świecie firm walczących o zamówienia w dziedzinie informatyki płynące z lokalnych samorządów, na wielkopolskim rynku jest miejsce dla około 300 firm, które „wyżywią się” z realizacji tych zamówień. Wiadomo – jedni będą żywić się lepiej, inni gorzej. I co z tego – powie ktoś - niech się pożywi nawet i 3000 firm, jeśli to odbije się korzystnie na ofercie składanej lokalnej administracji samorządowej. Pytanie tylko, czy rzeczywiście odbije się to korzystnie i czy jest to naprawdę sensowna konkurencja? Czy nie jest tak, że w istocie rzeczy wybór oferowanych produktów jest niewielki i źródła jego pochodzenia są w 90 proc. przypadków identyczne, a oferenci zarabiają jedynie na usługach związanych z instalacją sprzętu lub oprogramowania, lub na serwisie?

Zastanówmy się więc nad sytuacją następującą: do przetargu na dostawę sprzętu czy usług staje przed komisją – powołaną przez samorząd – właściwie jedynie podmiot gospodarczy, który firmuje transakcję, ale czy tak naprawdę jest to „oferent właściwy”?

Skutek? Gdybyśmy pokusili się o przesłедzenie trybu i czasu trwania załatwiania ewentualnych reklamacji czy też usług serwisowych, czy nie okazałoby się, że dziwnie długo trwają w niektórych przypadkach tego rodzaju czynności? Postawmy sobie w tej sytuacji pytanie: Dlaczego te czynności trwają tak długo lub tryb ich załatwiania jest wielce pokrętny? Odpowiedź jest prosta: **tyle trwa poszukiwanie wolnego fachowca.** Fachowca, wywodzącego się z firmy, która naprawdę zna sprzęt, bo od lat się nim zajmuje.

Nie chcę i niczego nie muszę...

Od lat jestem zdania, że prawdziwi fachowcy nie odczuwają potrzeby pracy w administracji państwowej lub samorządowej. W tym sektorze na dobre zarobki jeszcze przez najbliższe lata nie ma co liczyć. Dostęp do nowości ma się tam tylko wtedy, jeśli samodzielnie inwestuje się w rozwój kompetencji zawodowych. Kto zdolny i rzutki woli iść „na prywatne”, bo zarobki są tam niewspółmiernie wyższe – choć towarzyszy temu niejednokrotnie ryzyko prowadzenia własnej działalności gospodarczej.

Jak można pozwolić na to, żeby samorządowy informatyk z roli wręcz zaklinacza deszczu, został sprowadzony jedynie do roli operatora sprzętu i oprogramowania – jednym słowem: pracownika technicznego?

Opór materii jest więc bardzo duży i czasem kierownictwo niektórych urzędów dziwi się niepomernie, że gdzieś nazytało się pozytywnie o jakiegokolwiek nowości w dziedzinie informatyki, lecz „urzędowy informatyk” ma druzgocąco negatywną opinię na ten temat... A czy powinien mieć pozytywną?

* * *

Wszystkich zainteresowanych dochowaniem ustawowych terminów pełnego wdrażania *Ustawy o dostępie do informacji publicznej* w samorządach lokalnych, uprzejmie przepraszam za te uwagi. Moim zdaniem, jeśli nawet niektóre urzędy ustawowych terminów dochowają, to treść, zakres i objętość oferowanych zainteresowanym informacji i tak nie będzie zgodna z wymogami nałożonymi przez ustawodawcę. Z przyczyn przedstawionych wyżej; choć pozornie nic tu ze sobą nie ma związku.

Przykład? Stary, jak historia Internetu: wystarczy posługiwać się w nieskończoność komunikatem „w przygotowaniu”...