

# Projectmanagement in ICT is vaak 'windowdressing'

Resellers en system integrators moeten bij het aanvaarden van projecten binnen bedrijven en overheidsinstanties vooral letten op de haalbaarheid en consistentie van de door de klant gepresenteerde business case. Een groot deel van uw klanten hanteert bij aanvang van een ICT-project een business case in enigerlei vorm, maar na vaststelling van het projectplan en –vooral– de financiering verdwijnt het meestentijds in een diepe la. Evaluatie van de verwachtingen die in de business case werden geformuleerd, komt maar in zestien procent van de gevallen voor. "Pure windowdressing", zegt dan ook Bisnez Management, dat samen met de Vrije Universiteit en het Business & IT Trends Institute een onderzoek deed naar ICT-projecten.

► De faalfactor van ICT-projecten wordt nog steeds bepaald door de consistentie in de uitvoering. Daarbij is de business case leidend. Volgens de onderzoekers is het opstellen van zo'n business case in opmars. Slechts dertig procent van de ondervraagden zegt dat er geen business case wordt gemaakt. Na goedkeuring van het investeringsvoorstel wordt het pak papier echter weer opgeborgen. Een andere veel voorkomende fout is dat als projectmanager meestal gekozen wordt voor iemand met technisch inhoudelijke kwaliteiten in plaats van een communicatief vaardige verandermanager.

Daarmee worden de aanbevelingen zoals vervat in de methodiek Prince2 niet gevolgd, terwijl driekwart van de ondervraagden zeggen Prince2 te gebruiken. Vaak worden slechts delen van Prince2 toegepast. Zo wordt projectrisicomanagement slechts in beperkte mate gebruikt en projectevaluaties vinden onvoldoende plaats. Dit terwijl het simpelweg evalueren van projecten een sterk in relatie staat tot de tevredenheid over de uitvoering. Bij een project met evaluatie is tachtig procent neutraal tot tevreden, terwijl zonder evaluatie minder dan de helft neutraal tot tevreden is. Volgens de onderzoekers is de mogelijkheid tot het uiten van kritiek tijdens of na een project aanleiding tot een bredere acceptatie van het uiteindelijke resultaat.

Ondanks dat er nogal wat mankeert aan de uitvoering van ICT-projecten, vinden de onderzoekers de resultaten hoopgevend. Projectmanagement wordt professioneler en de kwaliteit van de projecten neemt toe, luidt de conclusie in het onderzoeksrapport. Wel luidt de aanbeveling dat gebruikte methodieken ook echt moeten worden uitgevoerd wil het bedrijfsleven een veel be-

tere kwaliteit van ICT-projecten. Het onderzoek is in de laatste drie maanden van 2006 uitgevoerd onder 2000 ICT-professionals. Daarvan hebben ruim 230 werkelijk gereageerd. <<<

René Schoemaker

