

Tevredenheid over ict-projecten is laag

Het succesvol uitvoeren van ict-projecten blijkt anno 2007 nog steeds moeilijk.

Een hoog percentage van de uitgevoerde projecten haalt nooit succesvol de eindstreep. Hiervoor zijn vele oorzaken te noemen, zowel voorafgaand, tijdens als na de uitvoering van het project.

In samenwerking met het Business & IT Trends Institute en de Vrije Universiteit deed Business Management onderzoek om inzicht te krijgen in de succes- en faalfactoren bij ict-projecten, de *Projectmanagementenquête 2006/2007*. De tevredenheid over projecten is in het algemeen nog steeds laag. Over alle branches heen wordt gemiddeld het rapportcijfer 5,5 gegeven op een schaal van 1 tot 10. Vooral centrale overheidsorganisaties scoren erg laag, met een gemiddeld rapportcijfer van 3,65.

Business cases

Hoewel iedereen al jaren de mond vol heeft van het belang van een goed onderbouwd investeringsvoorstel, voorafgaand aan de start van het ict-project, blijkt de praktijk nog steeds anders. Maar het gebruik van business cases als basis voor investeringsbeslissingen is wel duidelijk in opkomst. Op de vraag of voorafgaand aan de start van een project een business case wordt opgesteld, antwoordt slechts 30 procent dat dit niet het geval is. 27 procent maakt grotendeels of volledig gebruik van een business case. In 2004 was dit nog niet meer dan 12 procent. Dit lijkt een positieve ontwikkeling maar als vervolgens wordt doorgevraagd, blijkt dat na goedkeuring op het (geheel of gedeeltelijk opgestelde) investeringsvoorstel, de business case in de kast wordt opgeborgen en nooit meer tevoorschijn komt. Want op de vraag of de business case tijdens of na afloop van het project wordt geëvalueerd om

vast te stellen of de verwachtingen klopten, blijkt dit bij slechts zestien op de honderd projecten plaats te vinden.

Legodoos

Maar liefst 73 procent van de organisaties gebruikt Prince2. Dit betekent een verdere groeien opzichte van de eerder vastgestelde 61 procent. Bij nader informeren blijkt de Prince2-methodiek echter vooral te worden toegepast als een legodoos. Ongeveer de helft (52 procent) van de Prince2-gebruikers hanteert een (volgens Prince2 voorgeschreven) business case. Maar regelmatig projectrisicomanagement (ook voorgeschreven door Prince2) wordt slechts beperkt toegepast en project-evaluaties vinden onvoldoende plaats.

Daarnaast blijkt dat de rol van de projectmanager vaak anders wordt ingevuld dan voorgeschreven door Prince2. Bij circa 50 procent van de Prince2-gebruikers wordt de projectmanager vooral op technisch-inhoudelijke kwaliteiten geselecteerd.

Prince2	73 procent
Eigen standaard aanpak	20 procent
RUP	4 procent
MSP	3 procent
DSDM	1 procent

Figuur 1. Gebruik van managementmethodieken om projecten zo succesvol mogelijk te laten verlopen (in procenten)