

Månedsbrev 13**EPJ, Århus Amt og Systematic - hvilken historie?**

Den fik ikke for lidt, da Computerworld for et par uger siden tog Århus Amts EPJ (Elektronisk Patient Journal) projekt under behandling. Forsiden, et tosiders opslag inde i bladet og lederen blev brugt på historien. Kunden (Århus Amt) og især en af leverandørerne (Systematic Software) blev skarpt kritiseret. De forsvarede sig efter bedste evne; men mange læsere vil nok tænke, at der går sjældent røg af en brand uden ild.

Teorien om storytelling kan hjælpe os til at få lidt mere greb om, hvad der blev fortalt, og hvad der kunne være blevet fortalt.

Computerworlds historie

Computerworld forsøger at fortælle en "Amanda". Dvs. en historie om et offentligt it-projekt, hvor alt går galt - tid, pris og kvalitet. Den historie er nem at skrive. I ethvert stort projekt vil der være problemer rundt omkring. Dem skal journalisten bare finde frem. At der sker ændringer i tid og pris er nemt at bevise. Kvalitet er sværere at dokumentere. Som kvalitetsproblem peges der i dette tilfælde på for lange svartider.

Det er bemærkelsesværdigt, at Computerworld giver Systematic skurkerollen. I et normalt projekt er der to hovedroller: kunden og leverandøren. Og hvis (når) der opstår problemer, så er det nærliggende at give leverandøren skylden. I denne historie har kunden valgt at have et antal leverandører (deriblandt Systematic). Hermed har kunden påtaget sig et større ansvar for såvel produktintegration som projektstyring. Så i denne historie burde amtet være hovedpersonen. Men Computerworld fokuserer på Systematic, fordi Systematic har en meget højere profil. Systematics kernefortælling er en identitetshistorie om dygtighed. Den har de selv fortalt grundigt, og Computerworld fortæller den igen. Det drejer sig tydeligvis om finde en sensation. At it-branchens duks har problemer er en bedre sensation, end at en sygehusforvaltning har det.

Der er antydninger af andre fortællinger. Blandt andet lægges der op til en lille "Brixtofte". Dvs. en historie om sammenspisthed mellem en offentlig kunde og en lokal leverandør. Men der er ikke meget substans i den fortælling.

Systematics "forsvar"

Systematic, personificeret ved direktør Michael Holm, får lejlighed til at forsvare sig. Den historie, han fortæller, ligger smukt i forlængelse af Systematics kernefortælling om teknisk dygtighed. Ambitionen er intet mindre end "verdens mest avancerede EPJ". Der er således fin harmoni mellem hovedpersonens og projektets identitetsfortællinger, og det styrker troværdigheden. Men der mangler konkrete eksempler, som kan illustrere budskabet.

Michael Holm lægger også grunden til en udviklingsfortælling (a la Danfoss og Vestas) ved at pege på muligheder for at eksportere systemet. Men også her mangler konkrete eksempler. Og budskabet er lidt mystisk i sammenhængen: Hvad har Århus Amt med eksport at gøre?

Metodicas månedsbrev: SUBSCRIBE & UNSUBSCRIBE

- ønsker du fremover modtage månedsbrevet per e-mail?
- eller vil du slettes af listen, ændre adresse, tilføje en kollega til listen?

Så send en e-mail til metodica@post4.tele.dk med de relevante data.

Anti-spam politik: e-mail adresser bruges **kun** til månedsbreve. e-mail adresser videregives **ikke**.

Hvad siger Michael Holm til de lange svartider? Han benægter! Det er ikke så heldigt, når uafhængige instanser som EPJ-Observatoriet og Ringkjøbing Amt underbygger udsagnet. Frem for at benægte fakta er det bedre at drukne kritikken i mange flere fakta. Faktisk står der ikke et eneste tal om svartider i Computerworld, så Systematic kunne have væltet 117 tal for alle mulige forskellige svartider ind over banen og dermed have illustreret, at de vidste mere om svartider end de andre aktører.

Hvad kunne Systematic ellers have sagt?

Der er to andre historier, som kunne fortælles i EPJ-projektets situation. Det er svært at etablere disse historier; men det er altså lærebogens løsning på, hvordan et projekt i modgang vinder sympati.

Fortællingen om meningen med projektet

For det første kan man fortælle om projektets formål. Hvorfor er det vigtigt, at Århus Amt får en elektronisk patientjournal? Det skal helst gøres konkret. "Lille Ole kunne straks behandles, selv om han blev indlagt på et andet sygehus, fordi lægen havde adgang til journalens oplysninger." Eller: "Lavere skat og hurtigere behandling. EPJ effektiviserer sygehusene i Århus Amt."

Meningsfortællingen kan også bruges, når projektet har modgang. Projektlederen kan sige: "Vi skal lykkes med dette af hensyn til alle de syge patienter." Hermed bliver det berettiget at bruge flere ressourcer end oprindeligt planlagt.

Hovedpersonens arketype

For det andet kan man arbejde på at ændre hovedpersonens arketype. En teknisk projektleder vil som regel fremstå som en *ekspert*, og en offentlig indkøber vil fremstå som en *magthaver*. Begge disse roller er arketyper, som en læser *relaterer* sig til. Så længe de leverer varen, får de sympati; men i modgang vil læseren hurtigt overveje at udskifte dem. Systematics identitetsfortælling, konkretiseret i mere og mere avancerede certificeringer, etablerer netop en rolle som ekspert. Rollen er god over for en kunde; men den er ikke optimal over for offentligheden i modgangstider.

Alternative arketyper er *den almindelige* og *helten*. En læser kan *identificere* sig med disse arketyper. Derfor får en heltetype også sympati i modgang. Der skal faktisk være noget modgang, for at der er tale om en rigtig helt. En konkret heltefortælling handler om projektdeltagerne: "Den sidste måned har Per og Poul knoklet for at få systemet til at køre hurtigere. 'Det skal lykkes', siger Per. 'Patienterne kan ikke vente!' siger Poul."

Venlig hilsen

Andreas Munk-Madsen

P.S. Siden sidste månedsbrev har Metodica skiftet adresse. Derfor afholdes **noget** af vores kurser nu i **Århus**. Du kan se vores kursusprogram på www.metodica.dk. Der er bl.a. et **1-dags kursus i storytelling** for projektledere.