

31. august 2010  
EF

## **Om den digitale tinglysningskandale**

I en kronik i Berlingske Tidende den 14. august, tre dage før offentliggørelsen af Rigsrevisionens (RR) beretning til Statsrevisorerne om det digitale tinglysningsprojekt, beskriver Domstolsstyrelsens (DSS) bestyrelsesformand Niels Grubbe sammen med to andre bestyrelsesmedlemmer projektet, som en "god løsning, der fik en rigtig dårlig start."

I kronikken stiller man det centrale spørgsmål: "Kunne disse praktiske vanskeligheder ikke have været forudset?" og fortsætter: "Svaret er nej. Vi mener ikke, at man med den viden man dengang havde, kunne have forudset praktiske problemer af det omfang, der senere viste sig."

RR giver i sin meget grundige beretning et ganske andet svar og påpeger en lang række af foranstaltninger og aftaler, som DSS kunne have iværksat for at imødegå de kolossale forsinkelser i sagsbehandlingen mange borgere og virksomheder har oplevet under systemets indkøringsperiode fra september 2009 til april 2010.

Sagen er, at på beslutningstidspunktet for idriftsættelsen af den elektroniske tinglysning (e-TL) den 8. september 2009, var DSS faktisk ganske velinformeret om en række af de risici man stod overfor. Således beskriver en oversigt over Åbne Risici (dvs risici som ikke er sikkert afdækket endnu) blandt flere andre den risiko, der skulle vise sig at blive mest fatal i forhold til en forsvarlig idriftsættelse af det nye system: "Tinglysningsretten kan ikke behandle sager i e-TL hurtigt nok på grund af personalemangel eller omfanget af manuel prøvelse som følge af lav datakvalitet." Denne risiko fremstod for beslutningstagerne som een af de tre væsentligste risikomomenter i en oversigt over åbne risici opgjort med status pr 3. september 2009, dvs kun fem dage før idriftsættelsen af e-TL.

Hvordan kunne et så centralt aspekt foreligge åbent og usikkert belyst på dette sene tidspunkt i projektforløbet? Hvordan kunne DSS basere sit skøn over behovet for medarbejdere på konsulentberegninger udført tilbage i 2005? som Niels Grubbe og hans medforfattere oplyser i deres kronik.

Havde DSS gennemført selv ret elementære forsøg med prototype-versioner af det nye system, med et fornuftigt udvalg af sager dækkende de væsentligste sagstyper, og med et mix af erfarne og nye medarbejdere i Tinglysningsretten i Hobro, så havde man stået med et ganske andet og mere realistisk skøn over personalebehovet. Sådanne eksperimenter med brugseffektivitet er helt normal professionel praksis og burde bestemt være udført, ikke mindst når der som her er tale om yderst gennemgribende omlægninger af komplicerede arbejdsgange, helt nye værktøjer, og mange helt nye medarbejdere. Og hertil kommer de store omlægninger hos

kunderne af Den Digitale Tingslysning. Projektet var *højriskabelt*, som RR redegør for det - og skulle have været håndteret med respekt heraf.

Hvis eksperimenter med brugseffektiviteten af e-TL var gennemført, havde man fået nyttig information til afhjælpning af et andet væsentligt problem ved indkøringen af det nye system, nemlig det yderst mangelfulde vejledningsmateriale.

Andre af de mest fatale problemer ved indkøringen af det nye system var også konkret forudset på beslutningstidspunktet for idriftsættelsen. Man havde henstillet, men undladt at træffe bindende aftaler, med brugerne om *ikke* at indsende gamle papirpantebreve til konvertering, medmindre det skete i forbindelse med en konkret sag. Også den beskedne brug af den digitale signatur var ganske forudsigelig, og dermed de opståede problemer med ineffektiv scanning af papirfuldmagterne. Man har i Centraladministrationen præcis information om hvor få danskere, der rent faktisk benytter sig af digital signatur; og at folk er særligt tilbageholdende med brugen af noget uvant som digital signatur i sager af største juridisk-økonomiske betydning burde ikke være overraskende; og igen - et lille eksperiment i form af en brugerundersøgelse ville have afdækket den mindste tvivl herom.

Nej, sagen er meget langt fra, at DSS ikke kunne have forudset de vanskeligheder man løb ind i. Faktisk forudså man de fleste af problemerne. Og man forudså yderligere en række problemer og risici, som i praksis heldigvis viste sig *ikke* at blive alvorlige. Men på en række punkter fejlbedømte DSS og deres rådgivere den faktiske risiko og konsekvenserne heraf. Og man undlod i tide at skaffe sig mere solid information, som kunne have kastet lys over nogle af de vigtigste risici, på flere punkter i klar modstrid med god professionel praksis.

DSS var ekstremt presset ved udsigten til endnu en truende budgetoverskridelse og nye forsinkelser af dette komplicerede og ambitiøse IT-projekt. Et projekt som - deri er jeg enig med Niels Grubbe og hans medforfattere - har mange potentielle kvaliteter der forhåbentlig ad åre vil blive realiseret. Det er blot ikke disse potentielle kvaliteter, som den offentlige debat nu drejer sig om. Det er ren afledning, ren spin, når DSS's ledelse med sin kronik søger at dreje diskussionen over på det spørgsmål. Det har intet med RRs undersøgelse og skarpe kritik at gøre. Det vi i offentligheden er optaget af, er at få belyst, om DSS havde truffet sådanne organisatoriske og tekniske sikkerhedsforanstaltninger, som gjorde det forsvarligt at "go-live" den 8. september 2009 med deres nye e-TL system. DSS var ved idriftsættelsen klar over, at IT-systemet ikke var fuldt aftestet, og at organisationen omkring systemet var uprøvet og vakkelvorn.

*Erik Frøkjær, lektor på Datalogisk Institut, Københavns Universitet, leder af forskergruppen indenfor "Human-Centered Computing".*