

Aftenposten

Publisert: 26.06.11 kl. 09:35 - Abonnere på Aftenposten? Ring 05040 eller gå inn på kundeservice.aftenposten.no

Fra løsning til problem?

MORTEN DÆHLEN OLE HANSETH - professor og leder, Institutt for informatikk, Universitetet i Oslo

Oppdatert: 27.06.11 kl. 09:48 Publisert: 26.06.11 kl. 09:35

IT gjør enhver katastrofe mulig!

Forrige fredag brøt store deler av Telenors mobilnett sammen – for andre gang på én uke. Dagen etter fikk vi en lignende hendelse ved AHUS. Dette skjer hele tiden:

- * Vi leser om feil i utbetalinger av pensjon som skyldes at IT-løsningene hos Nav ikke er integrerte eller tilpasset den nye organisasjonen.
- * «Klinisk Arbeidsflate»-prosjektet, lansert som et viktig element for en vellykket etablering av Oslo Universitetssykehus, er kansellert.
- * Bookingsystem til SAS sviktet i vinter og samtlige fly i Norge måtte stå på bakken flere timer.
- * I påsken var de fleste minibanker i Norge ute av drift og bankkunder fikk uttak belastet sin konto flere ganger.

Sykehuset i Asker og Bærum fikk massiv kritikk for manipulering av ventelister, mens revisjonsrapportene påpeker at kompleksiteten i IT-systemene er så stor at brukerne ikke forsto hvordan «ventelistestyring» foregikk.

Vi hører stadig om hackerangrep mot ulike virksomheters datasystemer. Noen spekulerer på om dette kan være årsaken til sammenbruddene hos AHUS og Telenor.

Eksemplene viser IT-løsningenes kompleksitet, hvor avhengig samfunnet er av IT, hvor sårbare vi er når ting går galt, og at forståelsen av disse problemene er svak på alle nivåer i samfunnet.

Riksrevisjonen krever «bedre samhandling og bedre informasjonssikkerhet» uten å forstå at disse to hensynene ofte kommer i konflikt med hverandre. Politikere og sentrale beslutningstagere synes å tro at alt er teknologisk mulig, at IT bare er et verktøy, og at teknologien må (og kan) styres og tilpasses samfunnets behov. Virkeligheten er en helt annen. Økt kompleksitet i virksomhetskritiske IT-løsninger medfører at IT også gjør enhver katastrofe mulig!

Sårbarhet.

Det eksisterer en stor risiko for at feil og avbrudd oppstår i alle IT-løsninger, og vi må ta inn over oss at sårbarheten i disse systemene er knyttet til mange andre forhold enn bare teknologien. Hovedutfordringen er en økende teknologisk og organisatorisk kompleksitet. «Manipuleringen» av ventelistene ved sykehuset i Asker og Bærum oppsto som et resultat av et samspill mellom en kompleks IT-løsning, utilstrekkelig opplæring av brukere, omorganisering med reduksjon av støttetjenester, osv.

Økt kompleksitet øker sannsynligheten for feil samtidig som konsekvensene av feil blir mer fatale. Disse utfordringene trenger en ny type tverrfaglig forskning, samtidig som det må etableres nye former for samarbeid mellom forskningsmiljøer, utviklings- og bruksmiljøer og beslutningstagere på ulike nivåer i samfunnet.

Kompleksiteten som ligger i moderne IT-løsninger kan bare studeres og forstås i sin faktiske virkelighet. Dette innebærer tettere samarbeid mellom forskere og praktikere. Det må etableres en betydelig større bevissthet og mer kunnskap om IT-systemers kompleksitet, og vi må ta «IT-skandalene» alvorlig.

Havarikommisjon.

Norge bør derfor opprette en havarikommisjon for granskning av IT-«uhell». En IT-havarikommisjon må dekke alle områder (helse, bank, telekommunikasjon, osv.) der IT-løsninger er kritisk viktig for at samfunnet skal fungere. Den må bestå av personer med høy faglig kompetanse og god forståelse av den kompleksitet som er knyttet til et «havari». Grundig analyse av «havarier» er en forutsetning for å utvikle nødvendig innsikt og kompetanse slik at vi i fremtiden får mer robuste IT-løsninger.