

NORDDATA 82
1982-06-20

KONTOR I BOJOR?
av
Tomas Ohlin
Viewdata AB

Mångfald - flerfald - enfald?

Det skall vara kontorsautomation i år. Liksom i vårens modeanvisningar från Paris och Rom har det från högre ort meddelats att det nu är dags för kontorens omvälvning.

Visst är det sant att rationalisering av många delar av kontorets verksamhet behövs. Eller - här finns tillfälle till både besparing och effektivisering, vilket ju bör utnyttjas. Men det intressanta är att detta många gånger knappast tycks kännas som ett behov inifrån. Vem frågar de från fall till fall ansvariga, företagsledningen, de anställda, slutanvändarna? Som det nu är tycks motiven för förändringarna främst vara externa: Värsta konkurrenten har skaffat ordautomater. Konsulter knackar på dörren. Facktidskrifterna, de internationella konferenserna, alla svämmas de över av nya system och utrustningar. Det är klart att just vi behöver hänga med ...

För oss som arbetar för mångfald på olika områden i vårt samhälle är dagens utbud av kontorsutrustningar ett eldorado som blir en verklig självprövning. Har mångfalden en övre gräns, då den i praktiken inte längre fungerar? Förmodligen. Vem bestämmer då över detta?

Många konsumenter är inte intresserade av tekniska detaljer på djupet, och har dessutom svårt att få tillgång till kvalificerade systemjämförelser. Då är kanske frestelsen stor att placera sig i händerna på den mest enstaka av alla utrustningsleverantörerna - televerket. Marknadsföringen av televerkets kontorssatsning teletex har inte bara kostat stora pengar, den har också i vart fall inledningsvis varit framgångsrik. Och för säkerhets skull har man från televerket alldeles på eget bevåg försett sig med ett monopol på teletex-området för 18 månader. För att så att säga vara säker på att inte konkurrenterna på utrustningssidan skall få en fair chans. Parentetiskt måste man betona att denna konkurrensbegränsning ingalunda har stöd i Riksdagens beslut om teletex, av dec 1980. Det är egentligen obegripligt att sådana övergrepp kan ske mitt i dagens ljus, och värst av allt - utan att någon utomstående har möjlighet göra något åt det. Man får tåga still, motvilligt.

Om alltså dagens utbud av kontorsutrustningar på marknaden representerar en mångfald som gränsar till överflöd, så representerar väl televerkets teletex enfalden. Sannolikt kommer visserligen teletex att utvecklas till en tjänst som är tekniskt fullt användbar i många sammanhang. Man tar ju tid på sig, vilket brukar behövas i en monopolmiljö. Man behöver inte besvärmas av konkurrerande utrustningar som kanske har bättre prestanda i olika avseenden.

Men skälen mot att förlita sig på teletex är egentligen andra.

Man måste som kund fråga sig om en myndighet som televerket är lämpad att utveckla och marknadsföra tjänster av typ kontorsautomation. Vem vet på vilka villkor dessa tjänster då kommer att vidareföras och underhållas? Kommer ett oväntat politiskt beslut så småningom kanske att stoppa verksamheten? Det blev nödvändigt att begränsa tjänsteutbudet, hette det från ansvarigt regeringsdepartement. Budgeten visade sig otillräcklig, och verksamheten skall omstruktureras

Erfarenheterna från myndigheters verksamhet av liknande typ är mycket sparsamma. Egentligen är det fråga om helt nya aktiviteter. Där något finns att se tillbaka på är smaken i munnen tveksam. Både intressen och beslutsgångar i denna typ av offentliga organisationer är annorlunda än annorstädes. En gång där, och det är mycket svårt att komma ut, att byta. Somliga kallar detta en särskild tröghet, och omständlighet, som man nästan bara finner på myndigheter. Denna tröghet kan vara en fördel, i sådana sammanhang där eftertanke och förankring är det väsentligaste. Men för marknadsorienterade tjänster passar det vanligtvis illa.

Om teletex skulle få en dominerande ställning i vår kontorsautomation skulle George Orwell och hans 1984 sannolikt snabbt få vatten på kvarnen. Kontorets informationsflöden tangerar hjärtat i våra företag. Standardiserade flöden av information inom företagen standardiserar företagen själva. Företagens integritet kommer i fara - grunden för pålitlighet, framåtanda och lönsamhet.

Här svaras det väl omedelbart från företrädarna för teletex att kontorsautomation av denna typ enbart reglerar formen för informationsflödena, inte innehållet. Visst kan det ligga något i detta. Men, det är inte hela sanningen. Den som har kontroll över systemet, över kanalerna, över underhållet, över taxesättningen, över debiteringen - den har ett betydande inflytande över vad systemet används för. Tvekar man om detta, tänk då på vilken makt de människor har som ansvarar för och jobbar med våra nuvarande eterburna massmedier, med våra stora dagstidningar m m. Och ändå, de arbetar ju bara med "formen", inte med "innehållet"

Dagens och morgondagens kontorsdatasystem kommer förmodligen att utgöra grunden för övermorgonens mediekommunikation i bredare bemärkelse. Samma tele- och datalinjer kommer att hysa både post, nyhetsförmedling, marknadsföring, kulturdebatt och flöden av information på jobbet. Vi måste vara utomordentligt vaksamma med maktfördelningen för det tekniska inflytandet över dessa system.

Utbudet av system och utrustningar är alltså idag stort. Å ena sidan en enorm mängd terminaler, mer eller mindre sammanknutna med delvis centrala datorresurser, levererade från många olika leverantörer. Å den andra sidan har vi teletex, väsentligen en monopol-tjänst. För att som konsument kunna ta ställning i denna flora behövs vad som måste kallas konsumentupplysning i stor skala.

Man får hoppas att det kommer att finnas förståelse för denna konsumentupplysning, att det från olika håll kommer att organiseras jämförelser av de olika systemens prestanda och effekter i övrigt. Här har vi anledning att vara optimistiska. Ett smidigt sätt att föra ut sådan upplysning är naturligtvis via teledata och liknande system, som är lätta att aktuellthålla och snart vidsträckt spridda.

Behov av nya analysmetoder

För att företag och andra konsumenter skall kunna tillgodogöra sig kvalificerad upplysning kring system och produkter för kontorsautomation krävs upplysning och utbildning. Främst den väl bevandrade resenären hittar genast rätt i guide-böckerna.

Ett problem här är att vi har att göra med delvis nya former för kommunikation. Morgondagens kontor förmodas arbeta lika gärna med text som med bild och ljud. Man talar om samverkan mellan ordbehandling och teledata, med faksimil, med digitalt ljud och med andra nya former. Detta är en intressant utveckling, där dock en hel del frågetecken finns. Inte bara är det väldigt ont om språk och konventioner för att beskriva tekniska kommunikationsmöjligheter i denna mångfald av uttrycksmedel. Dessutom är tillgången synnerligen begränsad på metoder för att generellt analysera kommunikationsbehov av olika typer.

Betrakta t ex möjligheterna att integrera användning av faksimil med vanlig textbehandling. Faxapparater finns nuförtiden att både köpa och hyra i ett antal prislägen. Grupp 2 håller på att avlösas av grupp 3 i prestanda. Även om de prisbilliga så kallade hemfaxarna ännu dröjer några år - man talar här om köpepriser på mellan 3000 och 4000 kr - så är faxtekniken redan tillgänglig i ökande skala. Problemet är att mycket begränsad metodik finns för att beskriva informationsflöden där text och fax samverkar. Det önskvärda är att ha tillgång till beskrivningar där själva formen är flexibel, och kan specificeras senare. Ett dokument kan vara i faksimilform idag, medan vissa kommentarer därkring kan vara ren text. I morgon kan man ha valt det motsatta förhållandet. Systemet skall tåla sådan förändrighet.

Man kan jämföra med programmering i konventionella språk av typ Algol och Fortran. Kommunikation skall kunna formuleras som procedurer eller subrutiner, där de aktuella parametrarna skall kunna tillsättas från fall till fall, och med olika värden. I dessa fall har dessa "värden" sin motsvarighet i ren form i stället för värdemässigt innehåll. I dag analog, i morgon digital, i dag bild och delvis ljud, i morgon faksimil.

Betydande problem finns för att nå sådan flexibilitet. De är både av rent logisk och beskrivningsmässig art, och därtill rent tekniska.

Stora satsningar behövs på forskningssidan för att råda bot på detta behov av nya metoder. Det är inte bara fråga om metodik för analys av informationsflöden i smått (på elementnivå), även de mer övergripande flödena behöver formuleras och bearbetas. Ännu görs ganska lite på detta senare område. Behoven av kunskap av olika slag, behov av olika **f o r m e r** av information, behov av kunskap som ännu inte lagrats alls (rent mänsklig kunskap), behov av metoder för att känna till var kunskap finns (rent geografiskt), möjlighet att formulera sociala och politiska restriktioner på tillgången till relevanta data osv. Forskningen har i dessa avseenden många spännande ting framför sig.

Sociala effekter

Kontorsautomation har ett vidsträcktare spektrum än till själva kontoret. Med telekommunikation kan man göra sig oberoende av var man jobbar. Många typer av jobb kan kommuniceras enkelt över tele- och datanäten.

De praktiska experimenten med geografisk utlokalisering av arbetsplatser via telelänkar i bl a Nykvarn och Gällivare förtjänar stor uppmärksamhet. Här bekantar man sig praktiskt med nya samband mellan teknik, arbete och boende. Det skulle förvåna om inte vad som här erfars snart kommer att få betydelse för samhällsplaneringen i stort. Problemen med skapande av ny sysselsättning, friställningar, utlokalisering m m får en helt ny dimension när flexibiliteten i arbete och boende ökas en hel frihetsgrad.

Med detta i minnet är kontorsautomation inte en till våra nuvarande arbetsplatser och arbetsformer avgränsad sak. Det blir något större.

Klart är i alla fall att vi vill att våra kommande arbetsuppgifter ska vara en del av ett samhälle av dagens typ - som vi så länge arbetat för. Standardiserade informationsflöden som förmedlas på standardiserade terminaler i standardiserade former, detta föder standardiserade jobb för standardiserade människor. Vi är inte sådana. Vi vill inte ha sådana jobb och sådana arbetsplatser. Vi vill helst inte behöva bryta oss ur bojorna igen - men gör det naturligtvis om det behövs.