

Når en spade ikke (bare) er en spade

Om samfunnsinformatikkens berettigelse

Notat til studentene på INF3700, vår 2013, av Svein Hovde



Wooden thunderbird of the Haida tribe, northwest coast of North America, 19th century; in the British Museum, London.

Courtesy of the trustees of the British Museum

“Social informatics is the new working name for the interdisciplinary study of the design, uses and consequences of information technologies that takes into account their interactions with institutional and cultural contexts.” (Kling, 2000, s.217)

Rob Kling foretar et nokså enkelt og velkjent grep når han skal forklare hva som kjennetegner et samfunnsinformatisk perspektiv ('social informatics'). Han framholder eget perspektiv (samfunnsinformatikken) i kontrast og opposisjon til et mer konvensjonelt IT-som verktøyperspektiv. En nærliggende innvending mot dette grepet er å framholde at her stilles det opp en stråmann (venstre kolonne) og at høyre kolonne representerer den "riktige" måten å se det på. Det kan være noe i en slik kritikk, men det kan likevel være analytisk fruktbart å stilisere posisjonene slik Kling gjør.

Standard (verktøy)modeller	Sosiotekniske modeller
IKT er et verktøy	IKT er et sosioteknisk nettverk
En "forretningsmodell" er tilstrekkelig	Et økologisk perspektiv er også påkrevet
IKT er noe som innføres og deretter brukes	IKT-iverksetting er en pågående sosial prosess
Teknologiske effekter er direkte og umiddelbare	Teknologiske effekter er indirekte og kan betraktes innen ulike tidshorisonter
Politikk er negativ eller irrelevant	Politikk er sentralt og også muliggjørende
Insentivene til endring er uproblematisk	Insentivene kan kreve omstruktureringer og være spenningsfylte
De sosiale effektene av IKT er store, men avgrensede og gunstige	Potensielt store sosiale etterdønninger/omkostninger når det gjelder arbeidsinnhold og livskvalitet
Relasjoner er lette å (om)forme	Relasjoner er komplekse, fremforhandlet og mangetydige (inkludert tillit)
Kontekster er enkle	Kontekster er komplekse
Kunnskap og ekspertise kan lett gjøres eksplisitt	Kunnskap og erfaring er grunnleggende taus eller implisitt
IKT-infrastrukturen er fullstendig understøttende	Tilleggs kunnskap og arbeid er nødvendig for å få IKT til å fungere

Uttrykt knappere: Informasjonsteknologi er ikke bare teknisk og praktisk hensiktsmessig, men sosialt, kulturelt og politisk konsekvensrik. Den bør studeres kontekstuellt (i de ulike sammenhenger den virker, både større og mindre) og prosessuell (med alle de forandringer den kontinuerlig gjennomgår og forårsaker). Hvis jeg fikk tre stikkord for å hinte om hva emnet dreier seg om ville jeg valgt ståsted, bakteppe (klangbunn) og rekkevidde. Ståsted dreier seg

om betydningen av egenplassering og egne erfaringer, hva en har som sine sentrale referanser og verdier. Bakteppe eller klangbunn handler om betingelsene for respons eller svar på en hendelse, en tilstand eller et fenomen.

I boka Revolusjon 2.0 skriver Wel Ghonim om den økende misnøyen med det politiske regimet i Egypt utover på 2000-tallet. Han analyserer dette som uttrykk for en følelse av "at det finnes ikke noe håp", at en frykter regimet og derfor ikke tør å gjøre motstand og fordi eventuell protest møtes med massiv propaganda fra det sittende regimet og smuldrer opp i et korrupt statsapparat. Bakteppet som politisk motstand støter an mot hindrer reell opposisjon. Boka handler om hvordan dette endres grunnleggende gjennom det opprøret som utspiller seg både på nettet og i gatene. (Ghonim 2012)

Kontekst eller rekkevidde angår hvor omfattende og hvor betydningsfull konteksten for et fenomen, en tilstand eller en hendelse er. Hvordan former konteksten fenomenet eller hendelsen og hvordan virker dette tilbake på omgivelsene slik at disse også gjennomgår mer eller mindre dyptgripende og varige forandringer? Her kan en igjen trekke inn eksemplet med den arabiske våren. Fordi regimene ikke var basert på allmenn oppslutning, legitimitet og tillit, men undertrykkelse fikk forandringer ett sted store ringvirkninger – opprøret spredte seg som ild i tørt gras. Dette må igjen forstås i lys av de nye betingelsene for å trenge gjennom den offentlige propagandaen og skape en alternativ sivil offentlighet basert på nye informasjonsmedier.

I dette notatet anlegges et mikroorientert perspektiv på emnet politikk og informasjonsteknologi ved at jeg tar for meg to helt trivielle og dagligdage eksempler fra vår IT-hverdag: *Bruk av e-post og håndtering av passord*. Jeg gir framstillingen av dette en personlig vri i den forstand at jeg bygger på egne erfaringer fra de to områdene.

E-postsamfunnets sosiale omgangsformer

Innen klassisk mytologi er tordenguder kaoskreftenes overvinnere. Det er de som gjenoppretter ro og orden etter at stormen har herjet. E-postprogrammet mitt heter Thunderbird (tordenfugl er de nordamerikanske indianernes tordengud). Jeg har vanskelig for å bestemme meg om e-post er noe som lager

eller løser problemer med opplevelse av stress og kaos. Kanskje gjør det begge deler. I så måte preges holdningen til dette praksisfeltet av ambivalens eller tvetydighet. Det er vel dette som er min vakkende grunnholdning til e-post. Det er både "kjekt å ha" og en stor belastning.

"Vi mailes" har blitt en standardfrase, på linje med vi snakkes og vi sees. Noen vil kanskje oppfatte dette helt nøytralt, andre vil oppleve det som en trussel eller motsatt, et løfte om en måte å holde kontakten på. Å mailes, sms'es, eller kanskje twitres har blitt viktige former for mellommenneskelig kommunikasjon. De er besnærende og kjærkomne for travle moderne mennesker fordi de gjør det mulig å holde kontinuerlig kontakt med folk i sine omgivelser, en kontakt som i følge Sherry Turkle passer oss så bra fordi den er akkurat passe; "ikke for nær - ikke for fjern" (Turkle 2011)

I 2005 hadde jeg et innlegg på et seminar for TOOL-studenter med tittelen: *Hvordan jeg trodde jeg lærte å bruke e-post*. Jeg trodde i den forstand at jeg først forsto det som en *teknisk* utfordring å komme i gang med e-post, skaffe meg en e-postadresse, sende og motta brev, lære å trykke på de rette knappene. Jeg erfarte at dette slett ikke var så vanskelig, men tvert imot såre enkelt. Å beherske e-post som praktisk-teknisk redskap var ingen uoverkommelig utfordring. Jeg trodde jeg hadde lært, men skulle etter hvert erfare noe annet.

Å lære å bruke e-post dreier seg om i en mye videre forstand å klare å forholde seg til en institusjon for regulering av sosial avstandskontakt på en måte som er balansert. Du balanserer mellom å forhindre at e-posten tar over og invaderer privatlivet på den ene siden og å utvise e-posthøflighet og ikke fornærme noen på den andre. En må tilpasse seg normale normer for "mailing" og framfor alt ikke skape falske forventninger om tilgjengelighet.

Jeg er ingen dyktig e-postadministrator. I løpet av de siste årene har jeg hatt to e-postadresser, begge jobbrelatert. På Høgskolen i Lillehammer ble dert i løpet av et halvt års vikariat opparbeidet rundt 500 e-poster i in-boksen, hvorav rundt 100 forble uleste. På UiO har jeg akkurat nå 6874 e-poster hvorav 309 uleste. Hvor mange e-poster som er slettet vet jeg ikke, men det kan dreie seg om noen titusener. Antall e-poster som aldri dukker opp i kassa fordi de er luket ut av mitt temmelig "strenge" spam-filter er det vanskelig å ha noen idé om. Selv om dette blir spekulasjon vil jeg anta at det refererte antall e-poster ligger langt

under det som er vanlig for mennesker som er yrkesaktive, har et visst sosialt nettverk og er engasjert i ulike fritidsaktiviteter. (Som tidligere styremedlem i Norsk Knivforening vet jeg at det å være medlem i en forening eller et lag generer store mengder e-post)

Den tekniske utfordring er å beherske e-post som verktøy. Den administrative er å klare å sortere, slette jevnlig, svare de som skal svares og følge opp korrespondanse der spørsmål og svar går i flere omganger. Mange har erfart at det å avtale et lunchtreff eller et møte kan generere mange e-poster sjøl om relativt få personer er involvert. Men det tekniske og administrative er bare en del av historien. Når en skal sortere ut det som er relevant og svare i en prioritert orden er et restriktivt spam-filter bare delvis til hjelp. I tillegg må en utøve personlig skjønn.

Å forholde seg til e-post dreier seg også om å utvikle en personlig stil – innarbeide en løsning som passer, som er i samsvar med egen livssituasjon, personlig identitet og som er sosialt akseptabel. Er e-posten noe som tilsier en kort telegramaktig stil á la sms, eller er det noe som oppmuntrer til å skrive gammeldagse brev? Det siste skiller seg fra det første ved at en bruker mindre forkortelser, skriver lengre og mer presist og ikke minst legger vekt på rettskriving og grammatikk. For min egen del bruker jeg nok uforholdsmessig lang tid på e-post fordi jeg heller i retning av en brevskrivingspraksis. Jeg liker ikke å sende fra meg e-poster fulle av skrivefeil og dårlige setninger.

E-posten er en sosial sementblander som dynger deg ned med meldinger, spørsmål, informasjon, arbeidsoppgaver, underholdning osv. Post som er arbeidsrelatert eller har en administrativ karakter går sammen med informasjon som angår organisasjons- eller fritidssystemer, venner og familie. Denne salige blandingen utfordrer din dømmekraft, sosiale og arbeidsmessige samvittighet (æresfølelse), din evne til å prioritere og sette grenser. For en lærer er det for eksempel en viktig avveining om en i kontakten med studenter skal være imøtekommende og svare utfyllende og høflig eller være knapp og forretningsmessig. Det å lære seg å bruke e-post i den forstand som er beskrevet her finner du ikke svar på i noen manualer eller help-funksjoner.

Hvis du får en e-post fra en kollega som inneholder en lenke til en You-Tubesnutt der det står vennlig og muntert; har du sett denne? eller kikk på dette! Hva gjør du da:

1. Tenker at det handler om underholdning og ikke arbeid og venter til etter arbeidstid med å åpne sakene (puritansk og høflig variant)
2. Svarer raskt tilbake: Skjønner du ikke at jeg har annet å bruke tiden til – har ikke du? (Frekk og uhøflig variant)
3. Kaster det rett i søpla (ren puritanisme/instrumentalisme)
4. Registrerer at du har fått noe presumtvt hyggelig eller morsomt og venter til du synes du har tid og anledning til å kikke på det.
5. Overfører det til en egen mappe du kaller ”spas og moro” der du har samlet på alt som kan bidra til å bevare sinnets munterhet.
6. Ser raskt på det og svarer høflig tilbake – den var morsom, takk skal du ha!
7. Ser på den og tenker at du må gjengjelde gaven med en ditto lenke til en annen morsom snutt som du har kommet over og som du tenker den eller de andre kan ha glede av.

Alternativ 7 kan medføre at en kommer inn i en spiral av stadig nye lenker og hint om rariteter og morsomheter. Internett er en Sareptas krukke i så måte og denne ”finn og tips-leken” har i prinsippet ingen ende.

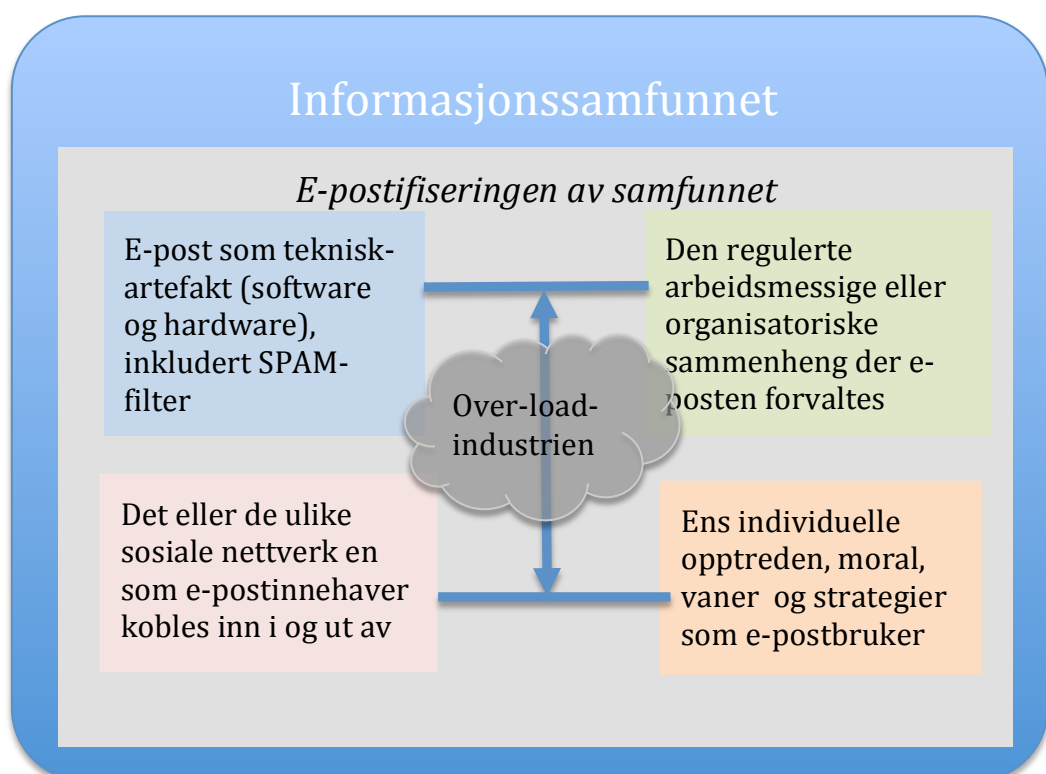
I informasjonssamfunnet krymper avstandene i rom, tidsetterslep krympes (økt samtidighet), den informasjonsmessige tettheten øker og budskap framsettes med økende intensitet. Innholdsmessig blir informasjonen mer sammensatt og de ulike sfærene filtrer seg sammen. Dette gjør det vanskeligere å sortere og prioritere.

I en verden der en overleses med informasjon som overfladisk ser nokså lik ut (alle brev legger beslag på en linje i innboksen) er det lett å utvikle mistenksomhet: Er dette noen som er ute etter å lure meg eller er jeg litt paranoid nå? For å være på den sikre siden velger en kanskje å slette også ting som kunne eller burde vært tatt vare på.

Hvordan skal en fordele det moralske ansvaret mellom sender og mottaker?

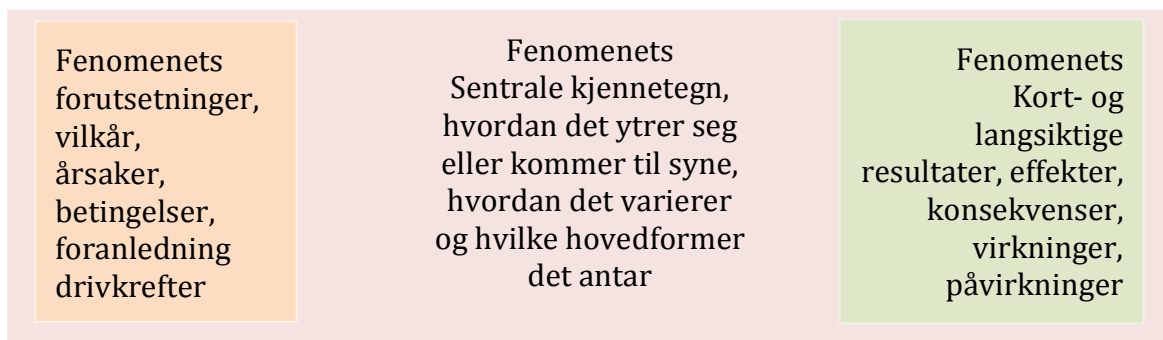
You get one email and its got 22 files attached to it and each file is between five end ten pages long. When would you ever walk into somebody's office and drop a book of 500 pages on someone's desk, and say, "I want you to read this and respond to it within a day". With e-mail people don't think about it because it's so easy to attach 500 pages of documents. (McAulay 2007, s.395-6)

Gitt teknologiens effektivitet og kapasitet oppstår det en slags gjensidig uansvarlighet. Avsender: Jeg sender av gårde dette – du får gjøre hva du vil med det! Mottaker: Ingen kan forvente at jeg skal sette meg inn i alt dette (og jeg gjør det heller ikke!) Betaler egentlig Universitetet meg for å svare på e-post? Svaret er avhengig av hva slags e-poster vi snakker om. En grunn til at det kan være nei er at det er en god del e-poster av arbeidsmessig art som en er klart forpliktet til å svare på. Ifølge reglene for timeregnskapet krediteres ikke e-post, kanskje bortsett fra at den faller inn under den generelle posten administrasjon. Dette innebærer at e-post tvinger deg til å utføre ubetalt "gratisarbeid" for universitetet. Alternativt kunne en svare nei av en helt annen grunn. Det er tyveri av arbeidsgivers investering i min arbeidsinntekt å svare på e-post som ikke er jobbrelatert i arbeidstida. Vi må regne med at dette er en ganske normal og utbredt form for stjeling. Det har pågått en stor diskusjon i mange organisasjoner om det er positivt eller negativt, om det er produktivt eller bortkastet tid når ansatte er på sosiale medier i arbeidstiden.



Med e-postifisering ¹menes en prosess der en økende andel av mellommenneskelig kommunikasjon og meddelelse (på distanse) foregår via elektronisk post eller lignende nettbaserte innretninger. Dette er en mengdeindikator – den kan i prinsippet telles og uttrykkes i prosenter. Men her legger jeg noe mer i det. E-postifisering har en kulturell dimensjon. Den sier noe om med hvilken selvfølgelighet vi kommuniserer på denne måten, hvordan språket endres, hvordan institusjonelle forhold og sosiale bånd endres. Om du bestiller en flybillett og betaler via nettet vil du nokså umiddelbart motta billetten via e-post. Dette er en prosess med bestemte strukturelle trekk. Det er trekk som en sum av enkelthandlinger, men som ikke bare formidles, men som produseres gjennom en teknologi og innenfor noen organisatoriske rammer.

Generelt kan en betrakte e-postifisering som en prosess som gjennomløper tre faser – ikke faser som tilbakelegges, men som stadig gjentar seg og fornyes eller modifiseres. Det er altså best å betrakte dette som en form for endringsspiral og ikke en kausalkjede. En prosess (som e-postifisering) kommer ut av noe, har visse kjennetegn eller viser seg på noen måter og har visse følger eller konsekvenser. Dette kan modellaktig presenteres slik:



I spørsmålet om e-postifiseringen av samfunn og arbeidsliv er det mye som står på spill. Stikkordsmessig handler det blant annet om:

- ✓ Tidsbruk og prioritering mellom aktiviteter og oppgaver
- ✓ Konsentrasjon vs. distraksjon
- ✓ Fokuset eller finfordelt (pulverisert) oppmerksomhet
- ✓ Sfæreryddighet eller sfæreblanding

¹ Å hekte –isering på et ord for å få beskrive en prosess der noe blir stadig mer omsegripende, dette tilfellet bruk av e-post er inspirert av George Ritzer og hans begrep om McDonaldisering (Ritzer 1993)

- ✓ Omgangshyppighet og omgangsdistanse
- ✓ Hurtighet kontra kvalitet i omgangsform
- ✓ Fordeling av forpliktelser mellom avsender og mottaker

Den tradisjonelle byråkratiske ethos er sfæreryddighetens etikk. Den blyanten eller tusjen du bruker på jobben tar du ikke med deg hjem – den eies av jobben og er et produksjonsmiddel. Den tid, de produksjonsressurser og den sosiale omgang som foregår innenfor den byråkratiske organisasjonens rammer er ikke din personlige, den tilhører din arbeidsgiver. E-posten, Internett og sosiale medier er med på å bryte ned disse grensene. En grunn til at dette skjer er at det er ikke bare du som er på sosiale medier, jobben din er det også. Følg oss på Facebook og Twitter sier de på TV og i radioen og skriver de i avisene.

Forvaltning av passord – nøklene til virtuelle rom

La oss starte med en liten vareopptelling av de artefaktene et moderne menneske kan ha som aktiveres eller brukes via passord:

Kode for Visa og Masterkort

Kode for adgangskort til jobben

Kode for betaling på nettbank

Kode/passord til mobiltelefonen

Passord til I-Pad

Passord til hjemme-PC

Passord til jobb-PC

Eventuelt eget passord for e-postpålogging

Til sammen blir det i dette eksemplet altså 5 kortkoder (oftest fire siffer) og 5 maskinpassord (oftest 8 tegn eller mer) å passe på. Noen har flere, andre har færre. Jo mer moderne og innvevd i informasjonssamfunnet du er desto flere passord må du holde styr på. Kanskje er det også en tendens til at de med høyere status og høyt aktivitetsnivå har flere passord enn andre. Noen forvalter fryktelige viktige og hemmelige passord som gir svært eksklusive adganger.

Fortsatt kan en høre noen nostalgisk si noe slikt: Der jeg kommer fra var det ingen som låste dørene når de gikk hjemmefra.

Passordsamfunnets bakteppe er risikosamfunnet. Personer og organisasjoner forvalter hemmeligheter de gjør lurt i og vokte om. Det kan sikkert være noen som vil hacke seg inn på din maskin – kanskje vil de stjele identiteten din? Det har skjedd meg en gang og det var en stor jobb rydde opp i det. Om en ikke klarer å rydde opp kan det koste deg dyrt. Organisasjoner regulerer tilgangsrettigheter og de gjør det på ulike måter. Ansatte ved institutt for sosiologi har unike nøkler til sine kontorer, på Informatikk har de ansatte hver sin nøkkel, men den passer til alle kontorer. Begge steder har imidlertid både ansatte og studenter unike/personlige passord som er omgitt av sterke normer, forsiktighetsregler og institusjonelle reguleringer.

I artikkelen *"The psychology of password management: a tradeoff between security and convenience"* formuleres valg og skifte av passord altså som en avveining mellom sikkerhet og enkelhet/makelighet ("convenience"). (Tam, Glassman og Vandenwauer 2010) Ut fra makelighetshensyn kunne jeg valgt passord som 'sveinsmaskin', men det er ikke særlig sikkert. Det som ikke behandles i den nevnte artikkelen er at institusjoner eller arbeidsorganisasjoner legger føringer på valg av passord. La oss se på regler for valg av passord ved UiO:

Krav til passord

Når du skal velge et passord, må det:

- være minst 8 tegn langt.

Resten av kravene USIT stiller til gode passord tar av tekniske grunner kun hensyn til de 8 første tegnene i passordet. De 8 første tegnene av passordet må:

- ikke være et ord eller en del av et ord som finnes i noen ordliste på noe språk.
- ikke være et navn (personnavn, stedsnavn, navn fra filmer eller bøker, f.eks ikke navn fra faglitteratur).
- ikke ha noe med deg å gjøre (ikke bosted, telefonnummer osv.).
- inneholde tegn fra minst tre av følgende fire (ikke-overlappende) kategorier med tegn:
 1. Store bokstaver
 2. Små bokstaver
 3. Tall
 4. Spesialtegn, for eksempel: ! \$ % () - + ` = / ; : ? < > ' . , "
- Hvis det er nøyaktig en stor bokstav i passordet, kan denne ikke stå som tegn nummer 1 (helt først i passordet).
- Hvis det er nøyaktig ett tall eller spesialtegn i passordet, kan dette ikke stå som tegn nummer 8.

Om en forsøker å lage et passord som ikke tilfredsstillende disse kravene vil det rett og slett ikke bli godkjent og du vil få en streng, men velment beskjed om å forsøke på nytt. Her kan en si at storebror (i dette tilfellet UiO) passer på deg. I tillegg til en oppskrift innprentes også en norm der en får en inntrykk av at dette er noen en ikke tøyser med.

Ta godt vare på passordet ditt

Passordet ditt kan sammenliknes med PIN-koden til minibankkortet ditt. For din egen sikkerhets skyld må du ikke under noen omstendighet la andre få tilgang til det. Pass også på at passordet ditt er et [godt og sikkert passord](#).

Innlogging til IT-tjenestene på UiO er todelt:

- Brukernavn - ikke sensitiv informasjon
- Passord - svært sensitiv informasjon

Gi aldri bort passordet ditt

Du må aldri dele passordet ditt med andre, uansett hvem de er. Å gi noen passordet ditt, er å gi dem full råderett over

- alle UiO-nettsider du administrerer
- alle eksamensoppmeldinger og -resultater i StudentWeb
- alle filer, oppgaver og bilder du oppbevarer på hjemmeområdet ditt
- all din UiO-e-post
- mye mer...

Å be om andres passord er svindel

- Oppgi aldri passordet ditt i e-postmeldinger. E-postmeldinger som ber deg sende fra deg passordet ditt er alltid svindel! Ingen ansatte på UiO vil be deg om å oppgi dette.
- Bruk aldri UiO-passordet ditt som passord for tjenester utenfor UiO. Å gi passordet til en annen tjeneste eller firma er i praksis det samme som å gi det til en annen person.

Termvakter, PC-stuevakter og andre IT-ansatte ved UiO trenger ikke passordet ditt for å hjelpe deg, men dersom du sender en henvendelse til IT-støtte er det fint om du inkluderer brukernavnet ditt. Det gjør deres jobb mye lettere.

Fortapelsen: Passordet ditt utløper!

Denne e-posten ble sendt ut til en bekjent av meg som jobber på en høgskole i Østlandsområdet. E-posten ble sendt ut på en fredag.

Dette er en beskjed for å informere deg om at passordet ditt vil utløpe om

1 dager

Vennligst bytt passordet ditt før det utløper

Instruksjoner om endring av passord finner du på denne [wikisiden](#)

Når en klikker på denne lenken kommer overraskende nok følgende tekst opp:

Dette er foreløpig bare en tekst som viser epost vi har tenkt å sende ut.

Her kommer snart en veiledning for skifte av passord.

Dette var såpass urovekkende at det fikk den aktuelle brukeren til å sende en e-post til avdelingen for brukerstøtte på skolen. I brevet ble det stilt spørsmål ved denne framgangsmåten for varsling av passordskifte. I tillegg etterlyste brukeren konkrete anvisninger for hvordan en skulle gå fram for å få løst saken, altså skifte passord.

Samme kveld svarte vedkommende som hadde sendt det første brevet følgende på denne henvendelsen:

Emne: Re: Ad: Ditt passord utløper om 1 dager

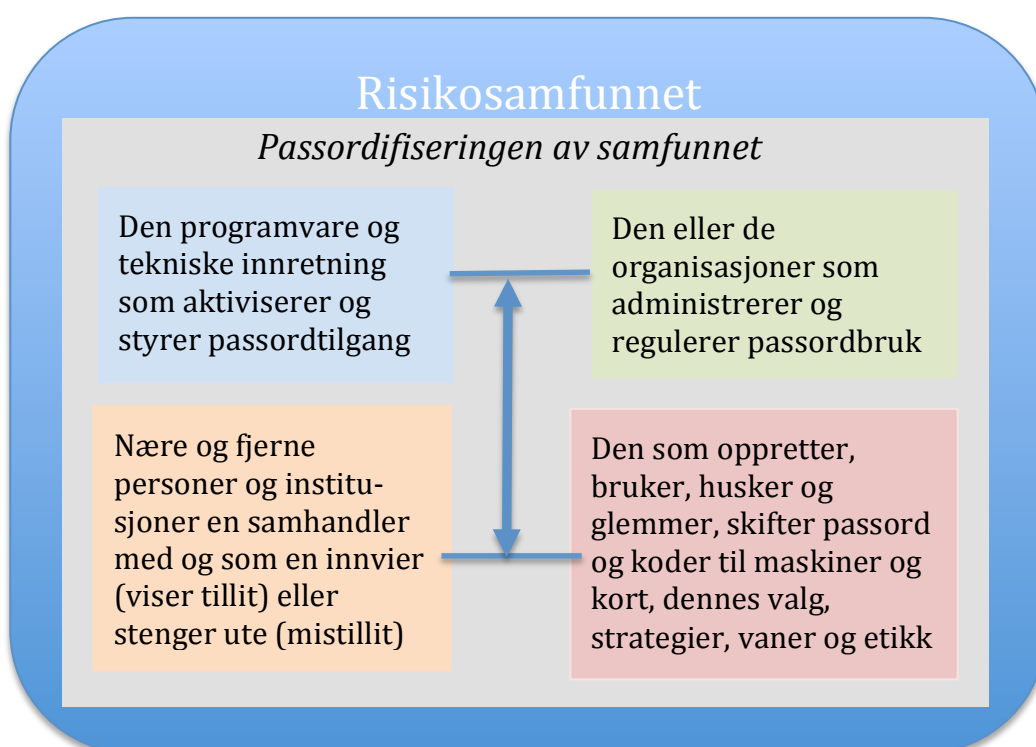
Dette har nok skjedd i forbindelse med testing av en ny tjeneste for varsling av passord. Antakelig har vi satt på for stort område når vi testet slik at testen har gått til flere enn tiltenkt. Det kan forøvrig godt hende at det faktisk er sant at passordet utløper.

Kanskje kunne dette vært brukt som et prototypisk eksempel på dårlig brukerstøtte. Det er ikke poenget her. Brukeren kan i dette tilfellet føle sinne eller indignasjon, men dette er kanskje enda mer et tegn på at en ansatt i en stor organisasjon må forholde seg til den inngangsporten som heter brukernavn og passord. Så lenge en har gyldig passord og husker dette (og det er det normale) er dette ikke noe en bekymrer seg over.

Når slike ting som det referert over inntreffer blir det en påminnelse om at en i visse situasjoner er fratatt autonomi. En kan riktignok velge sitt nye passord, men ut fra forutsetninger som andre har bestemt. Det er noen gode grunner til at det er slik og disse må en akseptere. For mindre datakyndige brukere kan en føle en sterk avmakt når slike ting som dette oppstår. En kan undre seg om det er ting her en burde forstå og beherske og om en derfor gjør dumme feil eller stiller dumme spørsmål. En kan også ta seg i å tenke at her gjelder ikke normal folkeskikk. En får ingen beklagelser når noen "har satt på et for stort område". Selvfølgelig har en heller ingen forutsetninger for å skjønne hva dette betyr. En blir heller ikke beroliget av at "det faktisk kan være sant at passordet utløper".

Dette er en situasjon preget av en helt saksspesifikk modellmakt. De som bestemmer i dette tilfellet har en ekspertise og et språk som går langt utenpå ens eget som vanlig bruker. Derfor trenger de heller ikke anstrenge seg for å forklare deg hva som egentlig har skjedd, hvorfor det skjedde og heller ikke å undersøke om en faktisk står i fare for å miste datatilgang fordi passordet faktisk er i ferd med å utløpe. I denne situasjonen blir det nesten litt paradoksalt at de du henvender deg til jobber i "support". De er ansatt for å hjelpe deg, men her føler en at man er underkastet deres makt. Derfor vil du normalt også være forsiktig med å framsette for sterk kritikk, anklage de ansvarlige for å stjele av tida di, komme med uforståelige forklaringer eller lignende. Du tenker at det nok er best å holde seg inne med disse menneskene fordi de minst en gang i året holder din skjebne i sine hender.

Grunnlaget for den makt "support" utøver er dels at de besitter en verdifull form for ekspertise (modellmakt), dels at du er tjent med å ikke kritisere dem for sterkt fordi du ikke vil bli uvenner med dem (partikulær relasjonell makt), men også at de er autorisert av det store systemet, arbeidsorganisasjonen til å administrere dine inngangs- og adgangsrettigheter (formell, delegert makt). De jobber på oppdrag for "høyere makter" og trenger ikke å begrunne sine handlinger på noen annen måte enn å framholde at de bare gjør det de har fått beskjed om



Normen om gjennomsiktighet og lett-tilgjengelighet som slår an en grunntone i informasjonssamfunnet må avveies mot ønsket om trygghet og beskyttelse mot risiko. Stadig flere nærer en nokså velbegrunnet redsel for å bli rammet av svindel, tyveri eller andre former for krenkelse av privateiendom og privatliv. For organisasjoner og foretak gjøres det iherdige forsøk på å beskytte kommersielle interesser, gjennom patent- og opphavsrettigheter, gjennom å hyre vektere og selskaper spesialisert på sikkerhet og gjennom strenge regimer for regulering av adgang (adgangskort og passord) For myndighetene gjelder det å overvåke og sette inn tiltak mot personer og miljøer som utgjør en trussel samtidig som en ivaretar hensyn til personvern og ytringsfrihet. (Clemet og Egeland 2010)

Avslutning

Gjennom to eksempler har jeg forsøkt å gi samfunnsinformatikk en berettigelse ved å argumentere for at informasjonsteknologi og bruken av denne er betinget av egen posisjon (ståsted), at den har en rekkevidde som strekker seg langt ut over teknologien som verktøy – at den er sentral i omdannelsen av samfunnet og samfunnsmedlemmene. Endelig har jeg forsøkt å vise at en for å forstå informasjonsteknologiens konsekvenser og også dens forutsetninger må se den mot en bakgrunn eller en klangbunn. Med utgangspunkt i mine eksempler har jeg kalt det for e-postifisering og passordifisering av samfunnet.

De eksemplene jeg har tatt for meg dreier seg om ”politikk i det små” utøvd gjennom enkeltmenneskers mikrobeglutninger i arbeid og hverdag. Hensikten med dette daliglivsperspektivet er dels å inspirere til refleksjon over noe som er nært og kjent. Et annet poeng har vært å trekke fram det politiske ved noe som en vanligvis tar for gitt og som representerer en form for taus kunnskap og lite problematisert erfaring.

På bakgrunn av de to eksemplene kan vi vende tilbake til utgangspunktet, Klings skille mellom et verktøyperspektiv og et sosialt nettverksperspektiv på IKT. Passordeksemplet tjener primært til å illustrere poenget med at relasjoner

er komplekse, fremforhandlet og mangetydige og er blant annet forbundet med spørsmål om tillit.

Klings punkter om at IKT-iverksetting er en pågående sosial prosess og at teknologiske effekter er indirekte kan utfylles med et poeng som står sentralt i sosiologien. Effektene av en så omfattende, kompleks og generell teknologi kan være utilsiktede, altså noe annet enn det en i utgangspunktet betraktet som mål da teknologien ble innført. Det bør presiseres at en utilsiktet virkning kan være både positiv og negativ. En negativ utilsiktet virkning av strenge passordregimer kan være at det øker risikoen for at folk skriver opp passordet på gule lapper (og henger disse opp lett synlig i nærheten av pc'en. En annen kan være økt arbeidsbyrde for de som administrerer passord ("support") fordi folk til stadighet glemmer disse og trenger hjelp til å komme inn på pc'en og må foreta gjentatte passordsskifter.

E-postens stillferdige politikk dreier seg om reorganisering og reforhandling. En utilsiktet, negativ effekt av e-post og lignende artefakter for kommunikasjon er at det blir reint for mye av det – det forårsaker stress og ubehag ("the e-mail mountain") Fordi e-post kan bli en trøbbelmaker finnes det også mange som forsøker å avhjelpe problemene ved å tilby for eksempel programvare som hjelper mot programvare. (Parallell: De medisiner pasienter må spise for å avhjelpe bivirkninger av primærmedisiner.) Selvfølgelig kan det også arrangeres kurs og skrives bøker om dette. I figuren foran har jeg satt merkelappen over-loadindustrien på dette.

Tesen om at IKT handler om pågående dynamiske prosesser kan belyses fra flere innfallsvinkler. Jaron Lanier framholder at "*The most important thing to ask about any technology is how it changes people.*" (Lanier 2011, s.36) Nicholas Carr framholder spissformulert at "Internett gjør oss dummere." (Carr 2011) Det er utvilsomt at teknologi og bruken av denne endrer og oppdrar folk. Slik var det for tømmerhoggeren da motorsaga kom og sånn er det for kontoristen med Internettet innenfor rekkevidde. Dels dreier dette seg om læring – at en gjennom bruken tilegner seg ny kunnskap og får et høyere kompetansenivå som gjør at en i økende grad kan nyttiggjøre seg de muligheter som ligger i teknologien. Det andre er at teknologi kan påvirke eller endre folks moral og sosiale posisjonering. Nye muligheter åpner for nye sosiale praksiser. Økt bruk av sosiale medier kan

gjøre det vanskeligere for folk å beskytte sitt privatliv og hegne om sin intimsfære, men - og det er den andre siden av medaljen – det gjør det lettere ”å vise seg fram” og framstå som en kvasi-offentlig person som gjør det mulig for en større omverden å få vite noe om ens gjøren og laden - hva en tenker, føler og mener om dette og hint. Skillet mellom mennesket som samfunnsborger og privatperson utviskes ut fra folks personlige valg og hvordan de mer eller mindre bevisst innretter seg. Dette er en litt annen historie enn den som har stått i sentrum i dette notatet og den er utmerket analysert og problematisert i bidraget ”Alone together”. (Turkle 2011)

Jeg nevner det avslutningsvis for å minne om at ved å legge sammen alle de små politikkene dannes en storpolitikk som handler om hvordan samfunnet endres, hva og hvem som styre disse endringene. Ikke minst dreier det seg om å ta stiling til om vår omgang med artefaktene lar oss ta skritt mot et bedre liv og et mer velfungerende samfunn eller noe vi ved ettertanke gjerne skulle sett annerledes. I denne overveielsen er det rimelig å hevde at informasjonsteknologi har bredere og dypere konsekvenser for folks handlingsvalg og levemåte enn det vi gjerne forbinder med tidligere tiders konsekvensrike teknologirevolusjoner.

Referanser

- Carr, Nicholas (2011): *The Shallows*. Atlantic Books. London
- Clemet, Kristin og Egeland, John (red.) (2010): *Til forsvar for personvernet*. Uforlaget, Oslo
- Ghonim, Wael (2012): *Revolusjon 2.0*. Cappelen Damm. Oslo
- Kling, Rob (2000): *Learning About Information Technologies and Social Change*. *The Information Society* 16: 217-232.
- Lanier, Jaron (2011): *You are not a gadget*. Penguin. London
- McAulay, Laurie (2007): *Unintended consequences of computer-mediated communications*, *Behavior & Information Technology*, Vol.26, No. 5: 385-398
- Ritzer, George (1993): *The McDonaldisation of Society*. Pine Forge Press. London
- Tam, Glassman og Vandenwauer (2010): *The psychology of password management: a tradeoff between security and convenience* *Behaviour Information Technology*, Volume: 29, No: 3, side 233-244
- Turkle, Sherry (2011): *Alone together. Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books, New York