



Tomas Ohlin

9. Informationsförsörjning

Tomas Ohlin,
Viewdata AB

Några synpunkter på trender och utveckling för arkivering, sökning och informationservice.

Begreppet informationsförsörjning integreras

Vad som för en del år sedan kunde uppfattas som självständiga metoder för umgänge med databaser, tenderar för närvarande att bli allt svårare att avgränsa. Dagens informationsförsörjning utgör en del av större system, för kommunikation, bearbetning m m. Informationsförsörjning är ett självklart element i en mer eller mindre automatiserad informationsmiljö, på jobbet, på fritiden, hemma osv.

Tillgängliga mängder databaser understryker också detta. Allt fler typer av data kan efterfrågas, ej längre bara de som omfattar faktuell och väldefinierad information. Allt svårare frågor ställs till systemen.

Nyckelordet kontorsautomation, som idag är så populärt, innebär egentligen ingenting annat än rationalisering av kontorets arbetsuppgifter, och är alltså ett ganska oprecist begrepp. I detta spelar infor-

mationsförsörjning uppenbarligen en fundamental roll. Kontorsarbete är ju till utomordentligt stor del ren informationsförmedling åt olika håll inom organisationen eller företaget. De som idag arbetar med informationsförsörjning finner sig allt mer integrerade i företagets verksamhet. Man är inte längre en fristående del, en separat informationsavdelning, utan finns snart med överallt, i utveckling, produktion och distribution.

Det krävs alltså allt mer av den personal som bl a använder metoder för umgänge med olika databaser. För att kunna omvandla oprecisa förmodanden från folk som arbetar långt ut i organisationen till specifika frågor till ett delvis automatiserat system måste man vara alltmer insatt i de faktiska användarmiljöerna. Allt eftersom informationsförsörjningen integreras måste informatikerna förstå slutanvändarnas fackspråk i alltmer hög grad. Detta försvårar den enligt naturliga specialiseringen.

Allt högre krav ställs på sökmetodiken – att kunna meningsfullt behandla även de mest klumpiga och ologiska frågor. Men detta är en riktig utveckling, människor skall fråga och systemen svara.

Användarvänligheten måste förbättras

De senaste åren visar på stora utvecklingsinsatser på många håll kring sökspråk och användarkonventioner av olika slag. En rad företag och institutioner har utvecklat nya metoder och språk för kommunikation med olika system. Möjligen kan man säga att en gemensam nämnare är en trend från faktauppsökning till mer generell textbehandling.

I och med att meddelande-system – computer mail eller det bredare begreppet telekonferenssystem – har kommit att accepteras som en naturlig form för kommunikation i många informationsmiljöer, har uppmärksamheten ökat på integration med mer direkt databassökning. Man skall kunna ställa frågor i ostrukturerad form, även till strukturerade databaser. Av detta följer en ökad uppmärksamhet på generella informationsformer, där inte bara möjlighet ges att lösa det ena eller andra kommunikationsbehovet för sig.

De nya språk och användarkonventioner som utvecklas, uppvisar en ökande grad av generalitet – men ej sällan till priset av en alltför blandad grammatikalisk flora. Det är sant att systemstrukturer och sökspråk behöver samverka. Men det rena och till synes enkla möts ofta med stor tillfredsställelse. Hög systemkomplexitet invärtes ska inte behöva avspeglas i kontaktytan utåt. Ett exempel: Det är ofta svårt att få konstruktörerna av de nya språken att förstå att även ovana användare kommer att vilja använda deras system. Fundamentala begrepp som »hjälp«, »?«, »du håller just nu på med att...«, »vänta, systemet kommer strax tillbaka« osv kan tyckas självklara i dagens system. Trots det prioriteras de inte alltid av systemkonstruktörerna. En följd är att många användare får en känsla av otillfredsställelse vid umgänget med systemen.

Visserligen är läget i detta

avseende klart bättre än för fem år sedan. Men ytterligare betoning på de grundläggande användarfunktionerna behövs. En raffinerad semantik kan finna intressenter inte bara i faktastrukturerna, utan också i kontaktytan mot slutanvändarna.

En föregångare i detta avseende, om vi ser på utvecklingen i Norden, har varit systemet KOM i Stockholms universitetsmiljö. Här har konstruktörerna konsekvent betonat användaraspekterna, men – att observera – inte till priset av funktionellt raffinemang. Detta system har också rönt stor uppmärksamhet i icke-nordiska länder. De effekter som därav följer, är viktiga för utveckling av kommande generella informationshanteringssystem, och även för våra internationella kontakter av personlig art.

Man kunde hoppas att acceptansen i bl a Euronet-kretsar av det gemensamma sökspråket CCL (Common Command Language) måtte bli snabb och omfattande. Emellertid tycks väl många kokkar finnas runt denna spis, och mottagandet går långsamt, alltför långsamt.

Terminaler i överflöd

Visserligen behövs självfallet ökande mängder terminaler för att informationsförsörjning ska expandera. Men automatisering är inget självändamål. Antalet terminaltyper på dagens marknad ökar nu så snabbt, att utvecklingen tenderar att motverka sig själv. Snart sagt varje terminaltyp har sina speciella funktioner, och de gemensamma arbetsätten lyser ofta med sin frånvaro.

Detta är visserligen naturligt i en expanderande marknad. Men en viss sans och måtta i även apparatutbudet, och inte bara i metodik och konventioner för informationsförsörjningen, behövs sannolikt för att verksamheten skall nå acceptans hos användarna. ■

10. Administrativa tillämpningar

Börje Bjurling, AB REDA
Revisions & Databyrå

A Den allt lägre hårdvarukostnaden ställd mot stigande lönekostnader har i en accelererande takt påskyndat en utveckling, där tillämpningskraven i ökad utsträckning styr hela databehandlingen. Såväl hård- som

mjukvaran har kommit ett stort steg närmare slutanvändaren och därigenom har användaren successivt fått en starkare ställning i arbetet med utvecklingen av administrativa tillämpningar. Den tekniska utvecklingen har således gjort det möjligt att på ett lönsamt sätt föra ut datakraften till »händelsernas centrum«. Databas/datakommunikationstekniken har – och då inte minst via »vardagsnära« terminaler –