

S. Hildebrandt, E. Maaløe, S. Bennike: Det Danske Teledataforsøg. Anden rapport fra brugerundersøgelsen 1. april til 30. september 1982. De Danske Teleadministrationer, marts 1983.

Anmeldt af: Keld Vorup Sørensen, kandidatstipendiat ved Rasmus Rask
 Institutet for Lingvistik, Odense Universitet.

I Danmark har vi ikke nogen lang og glimrende tradition for følgeforskningsinitiativer. Svenskernes og vesttyskernes glæde ved sådanne initiativer og den afgrundsdybe alvor, de lægger i dem, har vi for det meste betragtet som lidt af en mani, nærmest som et udslag af den statsbefængte systemdille, vi i Grundtvigs fædreland ved os så herligt fri for.

Et omsving er imidlertid på vej. Over en bred front sporer man en gryende forståelse for, at en lodret og planløs applicering af nye teknologiske systemer på uforberedte sociale omgivelser kan være uhensigtsmæssig - på flere måder. Systemerne kan svigte, de kan møde uforudset modstand, indebære højst utilsigtede konsekvenser i videste forstand etc. Kort sagt, en alt for nonchalant holdning kan være dyr - ikke bare i kroner og ører, men også i politisk eller opinionsmæssig valuta.

Formodentlig var det denne holdningsændring, som dog mange steder endnu ikke stikker alt for dybt, der fik teleadministrationerne til at hyre de tre samfundsforskere Steen Hildebrandt, Erik Maaløe og Sigurd Bennike som følgeforskere til Det Danske Teledataforsøg. Hvad forskernes opgave kom til at lyde på - sådan mere præcist - er vist aldrig blevet tilgængelig information for offentligheden. Desværre - må man sige. For i mange henseender vanskeliggør netop denne uvidenhed en mere præcis anmeldelse af deres Anden rapport fra brugerundersøgelsen, der udkom i foråret 83 og som alle medlemmer af SMID har modtaget.

I denne - forholdsvis korte - rapport, som er den første henvendt til offentligheden, redegøres for erfaringer indhøstet i teledataforsøgets første halve år. Der fremlægges tal og statistik for de private brugeres anvendelse af og holdning til det nye medie, og der redegøres ligeledes for den dimension i forsøget, som har med informationsleverandørernes indsats og interesse at gøre. Det hele sammenfattes i

en konklusion, som forskerne ikke ønsker at kalde en konklusion, men som på en måde alligevel er det. Den er nemlig et skoleeksempel på, hvordan man - uden at skrive noget direkte forpligtende - landsætter et vagt, men også generelt indtryk hos læseren, nemlig dette: at forsøget vist omtrent er en slag succes...

Og dermed er vi ved sagens kerne: denne rapport er i de fleste henseender så glat i sin udformning, at man som anmelder må fortvivle. For på den ene side er den dybt fattig på egentligt nye oplysninger om teledataforsøget. På den anden side er den så behændigt udformet, at man næsten glemmer denne 'beskedne ulempe' undervejs, fordi alt fremlægges så helt igennem selvfølgeligt. Faktisk må man tvinge sig selv til at erindre, at dette forsøg for det første er dyrt, for det andet gennemføres for telefonabonnenternes penge og for det tredje kunne være evalueret helt anderledes åbent og probleminteressert, end tilfældet er i denne rapport, før man får øjne at se med. Og hvad ser man så?

Man ser en rapport, som på temmelig besynderlig vis slår sig løs i ingenmandslandet mellem forskningsrapporten og markedsundersøgelsen. En rapport, som hverken er det ene eller det andet, når det kommer til stykket, men som livligt koketterer med begge muligheder undervejs.

En ren markedsanalyse kan der - ganske enkelt - ikke være tale om. Det fristes man ellers - næsten over evne - til at tro. Men i teledataforsøget er profitmotivet, som bekendt, pillet ud og priserne på de services, brugerne må betale for, fikserede kunstigt, hvilket - i princippet - udelukker enhver mulighed for en realistisk gennemført markedsundersøgelse. Mod dette kan man selvfølgelig indvende, at grænserne for hvad man kan tillade sig netop i en markedsanalyse i bogstaveligste forstand er 'liberalt' fastlagte. Men ville man - i nogen som helst analyse, som alene skulle fremskaffe oplysninger til en virksomhed uanset type - akceptere en så høj frekvens af rene procent-tabeller og så uhyggeligt få absolutte tal som her? Ville man akceptere, at man længe og undertiden endda forgæves skulle lede efter svar på spørgsmålet: % af hvad? (eksempler p. 21, p. 33 og p. 37). Ville man overhovedet forlade sig på statistisk arbejde af en type, som dét der lægges frem omkring informationsleverandørerne i forsøget, som jo er hentet indenfor i forsøgsvarmen via målrettet annoncering? (p. 41) I allerbedste fald synes der altså at være tale om en art markedsanalyseorienteret undersøgelse med særlig adresse til et mindre kræsent publikum end - i hvert fald - virksomhedsledelsen.

Muligheden for at Hildebrandt, Maaløe og Bennikes rapport har skullet gøre det ud for en mere traditionel - og alvorligt ment - forskningsrapport er lettere at udelukke. For i så fald ville den ganske enkelt have set anderledes ud. Hvor er - f.eks. - de elementære betragtninger over forsøgsdesignet, betragtningerne over dettes umiddelbare implikationer for brugeradfærden og for selve forudsætningerne - med stort F - for at lave statistik af den aktuelle type?? Er 100 terminaler hos private brugere - fordelt på to områder - da virkelig nok? Er dét, hvad man som statistiker har brug for, når tilfældighedernes lodrette spil skal elimineres af resultatrækken, ikke blot i procenternes verden, men også i snusfornuftens? Og når det nu ikke er det - for det kan det umuligt være - når der nu skal hugges hæle og klippes tæer, hvorfor skal andre så sidde udenfor og problematisere dette? Hvorfor har forskerne ikke selv taget tyren ved hornene og røbet deres opfattelse af arbejdsvilkårene, de ydre såvel som de indre? Det må man have lov at undre sig over; for hugget og klippet bliver der og dét, så det er til at tage og føle på. Lad mig give et eksempel:

Når det endelig skal vise sig, om undersøgelsen er repræsentativ for noget som helst eller ej, opviser rapporten en bemærkelsesværdig mangel på præcision. F.eks. p. 25. Her kan man om boligformen for husstande i forsøgsområderne, som ønskede at medvirke, læse:

Boligformen svarer stort set til de to områders fremherskende bebyggelsespræg. Til sammenligning med tabel 3.3. kan nævnes, at ca. 19% af alle husstande i midtjyllandsområdet bor i etageejendomme, medens resten, 81%, bor i énfamiliehuse inkl. landejendomme.

Hvis man så ser efter i tabel 3.3 må man læse: at boligformen for de husstande som ønskede at medvirke i midtjyllandsområdet fordelte sig med 5% på etageejendomme og 95% på énfamiliehuse inkl. landejendomme. Tør man deraf slutte, at rapportørerne finder det tilfredsstillende, at 5% sættes lig 19% og 81% lig 95%? Andre steder i rapporten indrømmes det nemlig - f.eks. under tabel 3.5. - at uddannelsesstrukturen hos deltagerne afviger væsentligt fra befolkningens. Betyder det - indirekte - at forskellene i henseende til boligformen så er så uvæsentlige, at man blot kan se bort fra dem? I så fald må man spørge, hvad forskerne iøvrigt har fundet det for godt at se bort fra?

Jeg nægter at tro på, at så drevne fagfolk lader noget som dette passere imellem sig som en lapsus. Her er andet og mere på færde. Det handler - for mig at se - i bund og grund om forsøgsdesignets indbyggede skavanker. Det har ganske enkelt ikke været muligt at leve op til de gennemsnitsidealer, man stædigt har arbejdet ud fra, med så få terminaler til rådighed og med så spredte brugere. Derfor har man - bl.a. - måttet vælge brugere ud på en måde, som de færreste tør kalde "tilfældig"... At man har akcepteret det fremfor åbent at problematisere forudsætningerne for forsøget er mig en gåde. Det burde man i hvert fald aldrig gå med til i en 100% renlivet forskningsrapport.

Hvordan man andre steder - f.eks. i teleadministrationerne - ser på Bennike, Maaløe og Hildebrandts rapport, og hvad man mon kan bruge den til, skal jeg lade være med at skønne om. Men som forbillede for fremtidens danske følgeforskning er den ikke stort bevendt. Af den må man kræve en langt højere grad af afklaring med hensyn til, hvad opgaven går ud på. Det er ganske enkelt ikke nok blot at trække en perforeret statistik 'film' ud over et objekt; der må en helt anden problem-interesseret holdning til, hvis forskningen ikke skal ende som en højt-skramlende, men ligegyldig vogn bagest på teknologernes ekpréstog.