

En aldeles vanlig dag

Ystad Allehanda 2002

Mycket av mitt arbete görs via telefon. Vissa dagar är telefonlistorna kilometerlånga. De tar aldrig slut, för varje genomfört samtal tillkommer två nya. Vissa dagar blir inte enda punkt på listan struken:

- XX är på lunch och återkommer klockan ett.
- XX är på tjänsteärende och återkommer klockan tre.
- XX är på semester och återkommer på måndag.

När jag ska samla ett filmteam ringer jag först dem som ska

filmas och frågar vilken dag de kan.

Vilken dag som helst, försäkrar de.

Bra. Jag ringer fotografen och frågar vilken dag han kan.

Tisdag eller onsdag.

Okej. Jag ringer ljudteknikern.

Onsdag eller torsdag.

Onsdag alltså. Jag ringer till dem som ska filmas för att meddela detta.

Nä, onsdag går inte nu...

Det har hänt att jag har varit en hårsman från att hänga mej i telefonsladden.

Nu har jag en trådlös telefon. Det har sina risker det också, därför har jag skaffat headset.

Rak i ryggen, med headsetbågen på huvudet och en mik framför munnen, styr jag upp min arbetsdag. Jag kan diska eller vattna blommorna medan jag väntar på att komma fram.

Du har plats 22 i turordning.

Du har plats 16 i turordning.

Du har plats 10 i turordning.

Du har plats 7 i turordning.

Du har plats 6 i turordning.

Du har plats 3 i turordning.

Första veckan med headsetet fick jag smärtsamma hugg i hjärttrakten. Det var förmodligen den muskel som i 25 år hade klämt telefonluren mellan öra och axel som nu motvilligt rätade ut sig till normalläge.

Ack, tänk alla dessa tekniska innovationer som skapats för att förenkla kommunikationen mellan människor!

Det började med en enkel apparat och en telefonist som kopplade samtalet dit det skulle. En person som satt som en spindel i byn och visste allt om alla.

Kunde det inte ha stannat vid det, undrar jag ibland.

Idag sitter det – kanske – en växeltelefonisten någonstans i Sverige. Eller i ett annat land. Man kopplas till tjänster, inte till personer, och det är en lyckosam slump om man får tala med samma person två gånger.

Förr kunde jag känna hänförelse över telefonen. I mitt tycke är det en av de absolut mest geniala uppfinningar som någonsin har gjorts. Det tycker jag förvisso fortfarande, men leker ibland med tanken att byta yrke.

För vems skull har man infört de datastyrda växlarna där man själv ska knappa sig fram? För kundtjänst, tryck 1. För teknisk support, tryck 2.

Det brukar finnas alternativ för dem som inte har tonvalstelefon. Nu händer det att man inte kommer fram om man inte knappar in de siffror som begärs. Den datastyrda rösten upprepar valmöjligheterna om och om igen, tills även han låter utmattad.

Har ni tänkt på att när det strular så är det alltid människans fel – och aldrig teknikens?

Du har angett fel kod. Knappa in din firsiffriga kod. Stressat bläddrar man bland tusen kodlappar, ser att koden är rätt och försöker igen: Du har angett fel kod. Du är värdelös. Dra något gammal över dej. Tack för ditt samtal, välkommen åter.

Nu har telefonerandet fått ytterligare en dimension. Som när man ringer Ystads röststyrda televäder och får en prognos för Tidaholm. För 8:65 i minuten. Eller ska kolla tågtider inför en resa:

Välkommen till SJ:s röststyrda tågtidsupplysning. Behöver du instruktion, säg hjälp. Varifrån och vart vill du resa?

Från Ystad till Eslöv.

Från Västerås Central till Hässleholm Central, stämmer det?

Nej.

Varifrån och vart vill du resa?

Från Ystad till Eslöv.

Från Fränsta till Östersund Central, stämmer det?

Nej.

Varifrån och vart vill du resa?

Från Ystad till Eslöv.

Du vill alltså resa från Ystad till Ystad. Avresestation kan inte vara detsamma som ankomststation. Varifrån vill du resa? ehm... Ystad.

Är det rätt uppfattat att du vill resa från Gävle Central?

Nej.

Från Hästra, stämmer det?

Nej.

Varifrån vill du resa?

Ystad.

Det saknas uppgift om förbindelser till Sälens by från Knivsta, stämmer det?

Nej.

Varifrån vill du resa?

Från Ystad

Från Ljusdal. Stämmer det?

Nej.

Varifrån vill du resa?

Från Ystad.

Från Kristianstad Central, stämmer det?

Nej

Varifrån vill du resa.

Ystad.

Från Hästra, stämmer det?

Nej.

Varifrån vill du resa?

Från YYYSTAD!!

Tystnad.

Det saknas uppgift om förbindelse till Piteå från Kristianstad Central. Ditt samtal kommer nu att kopplas till personlig service.

Det här samtalet är ordagrant återgivet.

Man kan bli tokig för mindre. Vad gör man då?

Välkommen till Vårdcentralen. Tryck 1 för rådgivning och tidsbokning. Tryck 2 för distriktssköterskor. Om du inte har en tonvalstelefon eller inte gör något val, så dröj kvar så får du hjälp. Vi har för närvarande kö. Om du vill bli uppringd, tryck 1. Vill du vänta i kö, tryck 2...

Ägaren till en lanthandel berättade om en stamkund, en gammal man som hade bott i byn hela sitt liv. En dag, efter det dagliga inköpet av mjölk och bröd, vände sig den gamle mannen om i butiksdörren och sa:

Tack! Tack för att ni talade till mej.

Det var tolv år sedan och lanthandeln är nedlagd.

Utvecklingen går framåt. I vårt moderna kommunikationssamhälle behöver vi inte ha med andra människor att göra.

Är det inte helt underbart, säg?