

Imenuje se informacijska industrija, delavce v njej pa na zahodu imenujejo kar "beli ovratniki" (za razliko od "plavih ovratnikov" kot imenujejo delavce v materialni proizvodnji). Kako mogočna je ta industrija pričajo podatki o deležu zaposlenih v njej. Tako je npr. v ZDA belih ovratnikov že več kot polovica vseh zaposlenih, v Veliki Britaniji več kot tretjina, pri nas v Sloveniji pa po projekcijah iz študije "Slovenija 2000" kakih 40% zaposlenih.

Spoznanje o potencialni moči, ki je skrita v informaciji in o možnostih izkoriščanja te moči so privedla do delitve dela in izgradnje hierarhične strukture odnosov pri delu z informacijami. Toffler slikovito primerja bele ovratnike pri dnu hierarhije z ročnimi delavci v materialni proizvodnji in jih imenuje "proletariat v industriji simbolov", medtem ko so delavci na drugem koncu hierarhije (znanstveniki, tehnična in druga inteligenca, vodstveni kadri ipd.) po njem "informacijska elita". Prvi imajo opravka z nizko, drugi pa z visoko stopnjo abstrakcije.

V zavesti povprečnega človeka se navadno izoblikuje poenostavljena predstava o kompleksni strukturi odnosov in o sistemu pretoka informacij v informacijski industriji. Zanj je to enostavno birokracija, delavec ki dela v pisarni (ali bolje v uradu - torej uradnik) pa birokrat. To poimenovanje ima močan negativen prizvok, s katerim se izraža odpor proti nepravilnostim in slabostim (pa tudi nevarnostim) pisarniškega dela, kot so slepo spoštovanje predpisov in procedur, pomanjkanje ali popolna odsotnost človečnosti v odnosih, koncentracija moči v odtujenih centrih moči, neučinkovitost.

Pisarniški delavci se nikoli niso mogli ponašati z učinkovitostjo pri delu. Z obstoječo tehnologijo, organiziranostjo in metodami dela pa nikakor ne morejo obvladovati eksplozivno naraščajočega števila informacij. Jarret navaja za primer problem knjižnic. Nekatere knjižnice so dolžne hraniti izvod