

# Makt og brukererfaringer: Tre innfallsvinkler

Notat til IN3220/4220

Svein Hovde

April 2022

La oss tenke oss at jeg skulle prøve å forklare for dere hvordan en kan betrakte de maktrelasjoner brukere generelt og tekno-brukere spesielt er involvert i. Hvordan kunne den (forsøksvis) forklaringen se ut? Jeg inviterer den engelske antropologen, etnometodologen og teknologiforskeren Lucy Suchman, den engelske feministen og forskeren innen politisk teori Carole Pateman og den franske filosofen og idehistorikeren Michel Foucault inn i «samtalet» om dette temaet og ser hva det kan bringe. Det normative utgangspunktet kunne være at det er noe (mye) å vinne på å bemektige eller myndiggjøre brukere, hvordan kan dette skje, inspirert av de tre nevnte tenkerne?

## Lucy Suchman

I boka 'plans and situated action' skriver hun under overskriften «self-explanatory artifacts» om vår økende avhengighet av digital teknologi. (Som vel å merke har økt markant siden boka ble skrevet i 1987):

One result is the somewhat paradoxical objective that increasingly complex technology should be usable with decreasing amounts of training. Rather than relying upon the teachings of an experienced user, the use of computers is to be conveyed directly through the technology itself.


(...) while the attribution of design intent is a requirement for an artifact's intelligibility, the artifacts design as such does not convey unequivocally either its actual or its intended use. While this problem in construing the purpose of artifacts can be alleviated, it can never fully be resolved, and it defines the essential problem that the novice user of the tool confronts. Insofar as the goal of a tool's design is that use of the tool should be self-evident, therefore, the problem of deciphering an artifact defines the problem of the designer as well.

As with any communication, instructions for the use of a tool are constrained by the general maxim that utterances should be designed for their recipients. The extent to which the maxim is observed is limited in first instance by the resources that the medium of communication affords. Face-to-face interaction is the paradigm case of a system for communication that, because it is organized for maximum context-sensitivity, supports a response designed for just these recipients, on just this occasion. Face-to-face instruction brings that context-sensitivity to bear on problems of skill acquisition. (Suchman 1987:18)

Poenget med dette nokså lange tekstutdraget fra Suchman er at den sier noe viktig om forskjellen på menneske-maskin- og menneske-menneske-relasjoner. Begge kan ha form av forsøk på å øve innflytelse, påvirke eller manipulere, altså utøve makt, men på ulik måte. Her knytter jeg begrepet makt til forståelighet eller mangel på sådan. Mangel på forståelighet kan handle om ikke å forstå poenget med en funksjon eller en virkemåte, ikke være i stand til å utløse eller utnytte denne virkemåten på en fornuftig måte. Å ikke forstå kan utløse følelse av avmakt eller fremmedgjøring. Suchman peker på at artefaktens design når det gjelder faktisk og tilsiktet bruk vanskelig kan formidles på en entydig og fullstendig måte. Det reduserer tingens forståelighet og tydeliggjør at mennesker og maskiner befinner seg i to verdener. Mens en personlig veileder av kjøtt og blod er i stand til å sette seg inn i og skjønne 'novisens' problemsituasjon kan ikke maskiner være kontekst-sensitive på denne måten. Et annet

moment er at en menneskelig veileder kan du diskutere med og normalt også opponere mot. Du kan avslutte «samtalen» med en maskin om den ikke responderer som forventet eller ønsket ved å slå den av, men denne handlingen vil ikke gi maskinen «noe å tenke på». Mennesker utveksler både informasjon, kunnskap og argumenter, mens maskiner formidler informasjon som i neste omgang kan gi næring til kunnskap og argumenter.

Argumentet om at maskiner vanligvis vil ha begrensninger når det gjelder forståelighet eller kontekstsensitivitet tilsier sjølsagt ikke at vi i omgang med disse er dømt til å oppleve oss sjøl som maktesløse og maskinene som verdiløse. Normalt vil folk kunne leve godt med at de langt fra er i stand til å forstå smarttelefoners funksjonalitet eller skjønne hvordan de virker. Dette oppfatter vi som normal og nødvendig «fremmedgjøring. Vi har også tilpasset oss en situasjon der omgangen med teknologi foregår på ulike måter i spennet mellom autonom teknologi og autonome brukere. Vi kan tenke på i hvert fall disse fire måtene:

1. En digital artifakt kan være helt autonom og virke tilfredsstillende uten brukerens intervensjon
2. Den kan være designet slik at den er tilnærmet selvforklarende, ved å ha en transparent funksjonalitet og tydelige anvisninger av bruk innebygd
3. Den kan ha integrert veilednings- eller hjelpefunksjoner som for eksempel programmet Word sin knapp som heter  «Tell me (what you want to do)», megetsigende illustrert med en lyspære (det som får et lys til å gå opp for brukeren)
4. Den kan forutsette brukskunnskap ut over det som er eksplisitt framgår av en maskin eller en programvare. Elementære eksempler på dette hvordan en slår en datamaskin av eller på, hvordan en sletter tekst framlengs og baklengs osv. Dette krever forståelse av tegn som er så grunnleggende at de kan forutsettes kjent.

I en maktdiskusjon er hovedpoenget med disse momentene er at i omgangen med maskiner 'delegerer' (Latour) vi oppgaver til maskiner og gir dermed også avkall på kontroll og personlig valgfrihet. I majoriteten av tilfellene vil denne delegeringen erfares som bevisst og rasjonell. Den kan også være ubevisst, men fortsatt rasjonell. Trøbbel oppstår i den grad avgivelsen av kontroll skjer ubevisst og på en måte som en ville valgt å gjøre annerledes om en hadde sett og skjønt kort- og langsiktige konsekvenser.

## Carole Pateman

nærmer seg makt – og demokratifeltet ut fra spørsmålet om hvordan folk kan involvere seg i beslutninger som har betydning for deres muligheter og personlige livsutfoldelse. Hun argumenterer for en radikal desentralisering av makt der beslutninger i større grad blir tatt av dem det gjelder – et deltakerdemokrati. Sentralt i Patemans argumentasjon for en slik styreform står poenget som uttrykkes i setningen «den som har skoen på vet best hvor den trykker» (The shoe pinching principle). Dette kan anføres som et argument for økt selvbestemmelse for folk på ulike livsområder, f.eks for arbeidstakere i utøvelsen av sitt yrke. I en modifisert form ligger dette også under argumenter for «empowerment» av pasienter i helsesektoren eller «participation» og aktiv involvering av teknologibrukere.

Patemans posisjon har blitt imøtegått av ulike grunner og på ulike måter. Statsviteren Robert Dahl har skrevet en bok der han argumenterer for ønskeligheten av større økonomisk demokrati i arbeidslivet. (Dahl 1992) Han skrev også boka «etter revolusjonen» (Dahl 1987) der han leverer et velbegrunnet forsvar for at ønsket om et utvidet deltakerdemokrati må veies mot andre hensyn; det han kaller 'personlig valg', at personer med et demokratisk

sinnelag kan være villig til å underkaste seg autoriteten i flertallsavgjørelser fordi disse er tatt på et legitimt grunnlag og basert på gode grunner; 'kompetanse', at en person med svært høy spesialkompetanse i en bestemt sammenheng, f.eks. at en pilot på et passasjerfly, nyter en suveren autoritet; 'økonomisering', at ønsket om å spare tid og penger tilsier at en ikke kan ta beslutninger basert på endeløse diskusjoner der alle som er berørt av en beslutning skal involveres og høres.

I en artikkel fra 2012, 'Participatory Democracy Revisited' forsvarer Pateman realismen i å utvikle samfunn som i større grad er basert på folkelig sjølstyring. Hun peker på en rekke ordninger og forsøk i tråd hennes forståelse av deltakerdemokrati og mener disse viser at disse ideene fortsatt utgjør en livskraftig visjon: *My view of what is taking place is that, for the most part, we are seeing an expansion of participation and an extension of citizenship, but not the beginnings of democratization and the creation of a participatory society.* Samtidig argumenterer hun for prinsippene om et desentralisert demokratisk styresett ikke går langt nok og at det er ønskelig å ta steg i retning «*democratizing democracy*» (Pateman 2012: 14)

Et moment av særlig interesse i denne sammenhengen er at deltakerdemokratiet kan være pedagogisk begrunnet. Utviklingen av politisk deltakelse og involvering på ulike områder omdanner disse til opplærings- og dannelsesarenaer – en lærer en ferdighet og innarbeider noen verdier og en form for klokskap som er nødvendig for å realisere et velfungerende demokrati. Dette er sammenfattet i det som kalles 'demokratiets trimtase': Det er med demokrati(er) som med muskler: De styrkes ved bruk. Kombinasjonen av kunnskap og brukererfaring er et botemiddel mot fremmedgjøring både i politikken, i helsevesenet eller på teknologifeltet. Dette er en resept som både gjelder instrumentelle sider ved politikk, helse og teknologi, ønskeligheten av smarte valg og utviklingen av de verdibaserte valgene, klokskapen. På teknologiens område er dette omtalt som «digital dømmekraft» (Engen m.fl. 2017)

Både Suchmans og Patemans bidrag handler i en viss forstand om å forstå betydningen og verdien av det situerte, det som skjer lokalt og berører den enkelte bruker eller deltaker direkte der og da. Avslutningsvis i sin bok støtter Suchman seg til en kart- og terrengmetafor: *Just as it would seem absurd to claim that a map in some strong sense controlled the traveler's movements through the world, it is wrong to imagine plans as controlling actions. (...) To get at the action *in situ* requires accounts not only of efficient symbolic representations but of their productive interaction with the unique, unrepresented circumstances in which action in every instance and invariably occurs.* (Suchman 1987: 189)

## Michel Foucault

En av de mest profilerte og siterte maktforskere er den avdøde franske filosofen Michel Foucault. Hans studier av hvordan makten institusjonaliseres og historisk utvikler seg, makt som prosess er utgangspunktet både for teoretisering av hva makt er og i enda større grad hva den gjør, har inspirert både generell filosofi om den menneskelige livsform og studier av konkrete, lokale fenomener. Et utgangspunkt for Foucault var å betrakte som en virkende kraft, den gjør noe - makt er et verb og ikke et substantiv. Makt er kanskje det mest almene ordet for noe performativt (ved siden av penger). Det gir kontroll og etablerer herredømme-forhold og på den andre siden av samme sak, skaper avmakt og avhengighetsforhold. Makten er allestedsnærværende: *Nowhere can we escape from relations of power. On the other hand, always and everywhere we can modify them.* (Veyne 2010: 95)

Selv om gjennomgående temaer hos Foucault er underkastelse, disiplinering og herredømme er han også opptatt av å studere menneskers motstand og opprør mot det makten gjør: *The human subject does not do the constituting, but is constituted as its object; but the subject is nevertheless free, thanks to his liberty, to react and then thanks to his thinking, to step back for a longer view. The set-up is not so much a boundary to the initiative of subjects, but rather the obstacle against which the initiative manifests itself. (...) But let us press on further: human beings never cease to be inventive and to create new things.* (Veyne 2010: 96)

Begrepet om «the set-up» er beskrevet det strukturelle arrangement mennesker lever innenfor (eller under), noe som setter begrensninger, men også gir utfoldelsesmuligheter. Det assosierer til begrep som «materieellstruktur» (Østerberg) eller «assemblage» (Latour). Et inntak til dette er Foucaults studie av det han kalte «tingenes orden». Det skapes en samfunnsmessig orden blant annet gjennom bestemte kulturelle koder: *En kulturs koder – som styrer dens språk, dens perseptuelle skjema, dens utvekslinger, dens teknikker, dens verdier, dens hierarkiske ordning av sedvaner og skikker – fastlegger fra begynnelsen av de empiriske ordener hvert enkelt individ vil måtte forholde seg til, og som det vil gjenfinne seg selv i. I tankens ytterpunkt forklarer vitenskapelige teorier og filosofiske fortolkninger hvorfor det i alminnelighet finnes en orden, hvilken allmenn lov den adlyder, hvilket prinsipp som kan forklare den, og hva grunnen er til at akkurat er denne orden som er etablert og ikke en annen.* (Foucault 1966/1996: 13-14)

Med opplysningstid, etablering av vitenskaper om menneske og samfunn og utvikling av profesjoner for rasjonalisering og styring av mennesker og samfunn kommer de statistiske registreringene og klassifiseringene inn i verden. Dermed etableres også nye ordensprinsipper og -logikker. *Gjennom utstrakt innskriving i journaler i sykehusvesen, skolevesen, militærvesen og i statsbyråkratiets ulike administrative instanser trer individet frem ved at data innsamles og akkumuleres. (...)* Individene beskrives, sorteres og hierarkiseres ut fra ulike parametere i relasjon til en norm. (Engebretsen og Heggen 2012: 21)

Den enheten av kunnskap og makt som etableres på denne måten legger grunnlaget for det Foucault omtaler som *disiplineringsmakt*, makt basert på evnen til å plassere i kategorier og «sorting things out». Dette etablerer i første omgang en styrings- og kontrollrelasjon mellom offentlige myndigheter og samfunnsborgerne. Informasjons-samfunnet er basert på en dobbelt versjon av disiplineringsmakt. Det ene er en videreføring og digitalisering av myndighetenes kontroll- og sorteringsystemer, det andre er teknologigigantenes systematiske innsamling av den informasjon og det salgbare innhold som produseres (gratis) av vanlige Internettbrukere. Denne globale samfunnsformasjonen basert på intensiv og delvis kommersialisert informasjonsutveksling legger grunnlaget for det Shoshana Zuboff omtaler som «The age of Surveillance Capitalism» (Zuboff 2019). Overvåkingskapitalismen er muliggjort gjennom et digitalisert informasjonssamfunn der noen kontrollrelasjoner er åpne og eksplisitte, mens andre er mer indirekte og subtile, basert på databrukeres frie og kreative valg. Overvåkingskapitalismens styrke og effektivitet hviler på at den kombinerer styring med den spesielle formen for selvstyring som Foucault knyttet til den mest moderne, robuste og sinnrike formen for maktutøvelse – det han omtalte som innpoding av en styringsmentalitet ('governmentality').

Hva kjennetegner den orden og det 'set-up' vi lever i (under) i moderne liberale demokratier som Norge anno 2022? Advarsler og oppfordringer, mer enn forbud og påbud er typiske retningslinjer under et slikt styresett. Det er en indirekte, mer subtil og diskret form for makt. Et eksempel på dette er at ekstern kontroll og styring erstattes med indre

selvkontroll og -beherskelse. Borgerne velger sunnere livsstiler fordi de erkjenner at dette er mest rasjonelt både for de selv og for samfunnet som helhet. Med økt autonomi oppstår det imidlertid et behov for å administrere menneskers frihet for å «finjustere» folks handlingsvalg. Et eksempel på dette (som i mange tilfeller er muliggjort gjennom informasjonsteknologi) er det som kalles nudging – på norsk vennlig dulting. Dette kan for eksempel handle om å få folk til å handle (mer) rasjonelt ved å innføre ulike former for insentiver (belønning eller straff). For at liberale demokratier skal kunne opprettholde sin selvforståelse som frihetsbeskyttende, må slike styringstiltak hele tiden balansere og ikke framstå som autoritære eller totalitære. Under korona-epidemien var en i Norge tilbakeholden med å innføre koronapass eller vaksinepåbud.

## Avslutning

Jeg har formulert noen bemerkninger om makt, kontroll, styring og selvstyring inspirert av tre forskjellige tenkere som innbyrdes tilsynelatende ikke har så mye felles faglig og tematisk. Dette er dels tilsiktet – det komplekse og allestedsnærværende (ubiquitous) fenomenet makt kan med fordel belyses fra ulike og innbyrdes uavhengige perspektiver. Forbindelsen, eller slektskapet synes å handle om fire viktige fellestrekk. De tre anlegger alle et *prosessuelt* eller historiserende perspektiv. De argumenterer på ulike måter for nødvendigheten av å forstå den sosiale virkelighet som *situert* og resultat av materielle og sosiale konstruksjoner. De belyser situasjoner preget av *spenning* mellom makt og herredømme og tilfeller av selvbestemmelse og autonomi, mellom underkastelse og egensindighet ('eigensinn'). De viser maktens *performativitet*, at i maktrelasjoner blir både maktens objekter og subjekter omdannet på nye og fundamentale måter.

Tenkning handler om økt innsikt og selvinnsett gjennom refleksjon og mobilisering av forestillingsevne. Samtidig er vi henvist til å være «barn av vår tid» og ha begrenset evne til å bedømme spørsmål om sannhet vesentlig annerledes enn det som er etablert innenfor en kultur på ett tidspunkt. Noe annet er like umulig som å løfte seg sjøl etter håret: Foucault uttrykker dette poenget gjennom å postulere at «every era has its own fishbowl»: *In every age, contemporaries are thus trapped in 'discourses' as if in a deceptively transparent glass bowl, unaware of what those glass bowls are and even that they are there. False generalities and 'discourses' vary from age to age. But in every period they are taken to be true. In this way, truth is reduced to telling the truth, to saying whatever conforms with what is accepted as the truth, even though this will make people smile a century later.* (Veyne 2010: 14)

## Referanser

- Dahl, R. (1979): Etter revolusjonen? Makt og medbestemmelse i et godt samfunn. Oslo. Aventura Forlag
- Dahl, R. (1992): Økonomisk demokrati – den neste utfordringen. Oslo. Ad Notam Gyldendal
- Engebretsen E. og Heggen K. (red.) (2012). Makt på nye måter. Universitetsforlaget. Oslo
- Foucault, M. (1996). Tingenes orden. Oslo. Aventura forlag.
- Pateman, C. (1970). Participation in democratic theory. Cambridge University Press.
- Pateman, C. (2012). Participatory democracy revisited. *Perspectives on Politics*, 10(1), 7–19
- Suchman, L. (1987): Plans and situated action. Cambridge University Press
- Veyne, P. (2010). Foucault. His thought. His character. Cambridge. Polity Press.
- Zuboff. S. (2019). The Age of Surveillance Capitalism. London. Profile Books