

# Konfigurationer af digitalt borgerskab i Danmark gennem fortællinger om Torben og it-labyrinten

Sara M. Jensen

---

## Abstract

Denne artikel tager sit afsæt i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi i Danmark; nærmere bestemt digitaliseringen af borgerne. Artiklen studerer og diskuterer, hvordan den offentlige sektors digitalisering af borgerne konfigurerer digitalt borgerskab med dertilhørende handlingsmuligheder. Artiklens analyse baserer sig for det første på empiri hentet i et feltstudie, hvor forskeren tog ophold hos udvalgte borgere i deres hjem; borgere der tilhører de 80 procent af befolkningen, der forventes at kunne bidrage til at indfri digitaliseringsmålet. En af disse borgere var en mand ved navn Torben. Analysen baserer sig for det andet på et offentligt publiceret materiale om en såkaldt "it-labyrint", som er en del af en undervisningsguide udarbejdet i forbindelse med implementeringen af Digitaliseringsstrategien 2011-2015. Ved at "læse" Torben med it-labyrinten og ved at inddrage forskellige forståelser af begrebet om "konfiguration" hentet i feltet "Science and Technology Studies" (STS) undersøger artiklen, hvordan materialet om it-labyrinten kan siges at konfigurere borgerne. It-labyrintens konfiguration af Torben bliver derved et eksempel på, at et analytisk værktøj, som er tiltænkt at skulle hjælpe og skabe orden i en implementeringssituation, giver anledning til en konfiguration, der bliver den selvsamme, som borgeren sætter sig imod. Ved at inddrage en forståelse af konfiguration som

relationelt skabt af forskellige entiteter, diskurser og normer, hvori identitetsskabelse også kan have del, peger artiklen på, at det hverken er en moralsk borgerlig bevidsthed med dertilhørende samfundsmæssige forpligtelser eller niveau af it-færdigheder, der er udslagsgivende for Torbens konfiguration i situationen. Dermed nuancerer artiklen billedet af de 80 procent, som nogle, der uproblematisk bidrager til opfyldelsen af digitaliseringsmålet, blot fordi de besidder de rette it-færdigheder.

## Introduktion

Implementeringen af Digitaliseringsstrategien 2011-2015 (Digitaliseringsstyrelsen, 2011) og med denne udrulningen af digitale løsninger til borgerne såsom "Digital Post" indførtes ved lov 1. november 2014. Med denne lov blev det obligatorisk for alle borgere at benytte sig af specifikke digitale løsninger såsom Digital Post i kommunikationen med det offentlige, medmindre man var blevet fritaget. Implementeringen af strategien har i høj grad været præget af et fokus på den del af befolkningen, som ikke vil kunne surfe med på den digitale bølge. Det er fortrinsvis den del, der består af ældre, handicappede, unge og borgere med en anden etnisk baggrund end dansk. Det er et fokus, som samtidig er kommet til at handle om it-færdigheder eller manglen på samme, hvorfor løsningen indtil videre har baseret sig på mere uddannelse i it og it-opkvalificering.

I digitaliseringsstrategien forventes det netop, at dem, der *kan, skal* foretage deres kommunikation

---

Sara Marinus Jensen, ph.d.  
Det Informationsvidenskabelige Akademi,  
Københavns Universitet, btg539@hum.ku.dk

med det offentlige digitalt. Det der øjensynligt kan komme til at udgøre problemet i denne henseende er de 20 procent, der ikke forventes at have det rette it-niveau til at kunne gøre brug af de digitale services udviklet af det offentlige (Digitaliseringsstyrelsen, 2014b). Med denne artikel, som har baggrund i min ph.d.-afhandling (Jensen, 2015), ønsker jeg at dreje opmærksomheden væk fra et fokus på dem, der ikke kan it, og dermed fjerne fokus fra at handle om it-færdigheder. Ved i stedet at dreje fokus hen på de 80 procent, er sigtet at *nuancere* denne størstedel af befolkningen, som forventes uproblematisk at bidrage til og indfri digitaliseringsmålet; et bidrag som både medier og forskere er begyndt at påpege, i takt med implementeringen af digitaliseringsstrategien, ikke nødvendigvis sker af sig selv (Karkov, 2010; Berger & Andersen, 2013; Bøjesen, 2014; Mortensen, 2014; Skaarup et al, 2014).

I bestræbelsen på at kunne nuancere den store befolkningsgruppe på 80 procent tager artiklen udgangspunkt i empiri hentet i et feltstudie af udvalgte borgere i deres hjem; blandt disse hører Torben, hvilket blev mit udgangspunkt for i sin tid<sup>1</sup> at besøge ham og hans familie. I det kommende afsnit fortæller jeg mere om min udvælgelse af Torben som hørende til de 80 procent, der forventes at kunne bidrage til digitaliseringsmålet, hvad der er karakteristisk for ham, og hvordan han fungerer som eksempel i min bestræbelse på at nuancere forståelsen af denne majoriteten af befolkningen. Dernæst vil jeg fortælle mere om mit besøg hos ham og hans familie for efterfølgende at introducere materialet om "it-labyrinten" og sammenstille denne med Torben. It-labyrinten er blot en lille del af det megen materiale fra det offentlige udviklet i forbindelse med digitaliseringsstrategien og implementeringen af denne, og It-labyrinten kan anskues som en nuancering af 80/20-kategoriseringen. En sammenstilling mellem it-labyrinten og Torben synes oplagt, idet it-labyrinten netop er tænkt som et analytisk redskab til brug for offentlige ansatte i deres møde med borgerne i bedømmelsen af, hvem det er, man har med at gøre, og hvilken form for eventuelle it-udfordringer, denne borger står med.

Med forskellige forståelser af begrebet "konfiguration" hentet i feltet "Science and Technology Studies" (STS) undersøger jeg dernæst, hvordan materialet om it-labyrinten kan forstås som konfigurerende borgerne. Jeg diskuterer denne konfiguration i forhold

til Torben og perspektiverer Torben til en lignende konfiguration af en borger ved navn Gino også hentet i STS-litteraturen. I artiklen om Gino er der endvidere konfigurationsforståelser i spil, der ikke nødvendigvis begrænser sig til blot at omfatte f.eks. et it-systems ensidige påvirkning af brugeren, men konfigurationer der vokser frem og skabes relationelt og dynamisk mellem forskelligartede entiteter i en specifik praksis. Artiklen viser ved dette, hvordan et analytisk værktøj som er tiltænkt til at hjælpe og skabe orden i f.eks. en implementeringssituation, giver anledning til konfigurationer, der bliver de selvsamme, som borgerne sætter sig imod. Fortællingen om Gino tilbyder mig således en *alternativ* og mere *nuanceret* læsning af situationen med Torben, end den jeg tilbydes ved en læsning af Torben ud fra materialet om it-labyrinten.

Jeg lægger som sagt ud med kort at fortælle om mit feltstudie af udvalgte borgere i deres hjem, og hvad der lå til grund for dette for dernæst at fortælle om Torben og hans familie.

### **Torben - en af de 80 procent**

Jeg besøgte Torben og hans familie i foråret 2012 - dvs. inden kravet om at kommunikere digitalt med det offentlige og brugen af digitale løsninger såsom Digital Post endnu var gjort obligatorisk. Jeg ønskede at undersøge, hvordan disse 80-procents-borgere praktiserede det at være digitale borgere i deres hverdag i hjemmet, siden de nu kunne forventes at være det. Dette ville jeg studere via et etnografisk inspireret feltstudie gennem bl.a. deltagerobservation og interviews (Hastrup, 2010[2003]). Det hovedspørgsmål, der oprindeligt pressede sig på i mit studie af udvalgte borgere i deres hjem, var, hvordan de digitale services fra det offentlige integreredes i de såkaldte it-stærkes og it-fortroliges hverdagspraksis.

Udover Torben besøgte jeg fem andre hjem rundt om i Danmark. For en god ordens skyld giver jeg i bilag 1 en overordnet beskrivelse af mit flerstedede feltstudie (Amit, 2000; Caputo, 2000) i de seks forskellige hjem foretaget fra januar til juni 2012.<sup>2</sup> Fælles for dem alle var, at de kunne bedømmes til at tilhøre gruppen på de 80 procent. De er i forskelligt materiale fra det offentlige beskrevet som borgere, der *ikke* har et handicap eller sproglige barrierer, og som har de basale it-kundskaber i orden. Hvad det sidste er ensbetydende med, er dog ikke ekspliciteret

i materialet fra den offentlige sektor. Man kan dog forstå ud fra det forskelligartede materiale samlet set, at det at være i besiddelse af basale it-kundskaber svarer til det at kunne betjene en computer, surfe på internettet, sende en mail med vedhæftet fil og andre it-relaterede handlinger. Først og fremmest skal man dog eje en computer og have adgang til internettet. Hvis disse kriterier er opfyldt, forventes det, at man kan bidrage, og man kan derfor ikke blive fritaget fra at kommunikere digitalt med det offentlige. De voksne i de hjem, jeg besøgte, levede således op til disse krav.

Mine besøg hos de seks familier bidrager alle til nuancere billedet af de 80 procent. At det lige er Torben, jeg vælger at fremdrage som eksempel i denne artikel, er således ikke fordi, han kan siges at være mere repræsentativ for denne gruppe eller på den anden side besidde særlige egenskaber i forhold til de andre voksne personer i de seks familier. Hans funktion er således ikke nødvendigvis at optræde som repræsentant for en større gruppe og dermed kunne siges at udgøre en tendens, hvorudfra der kan generaliseres. Fortællingen om Torben fungerer her som et etnografisk empirisk eksempel, som har til formål at nuancere kulturelle antagelser og forståelser, vi tager for givet, og som har antaget et stabilt format (Hastrup, 2010[2003]) - dette kan også være antagelser og stabiliserede forståelser i tilknytning til teknologi og brugen deraf (Grint & Woolgar, 1997; Suchman, 2007). I en sådan forståelse af, hvad et feltstudie kan, er det altså ikke antallet af eksempler, der er afgørende for empiriens tyngde og dermed, hvad man kan sige med den, idet empirien her på samme vis som i Malinowskis klassisk observerende feltstudier (se Hastrup, 2010[2003], kap. 1) har til hensigt at nuancere forståelsen af egen kultur og fænomener, der tages for givet, gennem perspektiverende eksempler oftest hentet i en fremmed og eksotisk kultur. Her er eksemplet med Torben dog hentet i en for mig velkendt, hverdagslignende og på ingen måde eksotisk kultur, hvilket gav mig nogle både metodiske og analytiske udfordringer i mit studie af Torben og de andre familier, som jeg dog ikke vil komme nærmere ind på her, men blot henviser til min afhandling (Jensen, 2015).

Som en videre understregning af, hvordan jeg forstår og bruger mit studie af Torben som perspektiverende eksempel, tager jeg konsekvensen og benævner jeg min gengivelse af mine oplevelser i felten hos bl.a.

Torben som "fortællinger". Dette gør i en anerkendelse af, at felten ikke kan betragtes som en virkelighed, der løsrevet og objektivt kan gengives og beskrives af forskeren efterfølgende som en slags bevismateriale over, "hvordan det virkelig er" (Verran, 2001, s. 5). Konsekvensen ved dette er en erkendelse fra forskerens side om sin egen indgriben og medproduktion af felten; at det i høj grad er forskeren, der trækker forbindelserne og skaber denne (Hine, 2007, s. 656). Dette peger på analyse som noget, der ikke lader sig afgrænse til en fase mellem feltarbejde og skrivearbejde, men snarere breder sig over hele processen og følger forskeren som en tro følgesvend, fra man går i gang med sit studie til formidlingen af det i både skriftlige og mundtlige sammenhænge.

Jeg vil fortælle om Torben og hans familie gennem en fortælling, som jeg kalder for "Game Over". Min fortælling om Torben er baseret på mine oplevelser over to besøg i 2012 hos ham og hans familie i et hus et sted ude på landet på Fyn.

## GAME OVER

"Nej nej, drej til venstre, mere til venstre, mere til venstre, og brems, breems, drej!! ...åh nej, du døde!". Et stort "GAME OVER" fylder tv-skærmen ledsaget af en melodi, som lyder af noget, der slutter. "Må jeg prøve igen?", hører jeg mig selv spørge den 55-årige mand, der sidder ved siden af mig i sofaen. Jeg føler mig pludselig som en 11-årig igen, som kappes med min far om at få lov til at spille det nye computerspil, jeg netop har fået til jul.

Jeg er nødt til at minde mig selv om, hvor jeg er, og hvorfor jeg faktisk befinder mig i denne families stue et sted i den danske provins. Tidligere har jeg spurgt Torben, faren i familien, som jeg nu sidder foran computerspillet med, hvad han mener om borger.dk. "Det er ret så smart", siger jeg til ham - det fungerer som enhver danskers samlede indgang til den offentlige sektor". Efter Torbens umiddelbare kommentar: "hm, jeg tror aldrig rigtig jeg har forstået, hvad det der borger.dk går ud på, og hvad jeg skal bruge det til. Og hvad er forskellen i øvrigt på det og på kommunens hjemmeside?", tager jeg mig selv i at forsøge at forklare ham det. Som den tidligere statsansatte, jeg er, hvor jeg bl.a. arbejdede med hjemmesider og digitale løsninger, hører jeg mig selv sige noget om at "samle alle de digitale løsninger fra den offentlige sektor på ét sted, på én hjemmeside". Sam-

tidig spekulerer jeg på, hvilke konkrete eksempler, jeg kan give Torben ud fra det, jeg ved om ham og hans families hverdag og gøremål. Jeg kan høre usikkerheden i min egen stemme, da jeg pludselig er helt ude af stand til at komme på nogle gode eksempler, samtidig med at det går op for mig, at Torbens kommentar ikke var ment som en opfordring til mig om at fortælle ham yderligere om borger.dk. Egentlig befinder jeg mig jo heller ikke her i Torbens hjem for at "sælge" ideen om borger.dk eller for den sags skyld ideen om offentlige digitale muligheder til ham. Og hans og familiens hverdag synes jo at fungere meget godt uden at vide, hvad borger.dk er, og at det er hans "samlede indgang til det offentlige".

Torben afbryder min efterhånden tøvende talestrøm om borger.dk: "Men NU skal jeg vise dig noget smart! - mit nye Apple tv. Kom med herind, så skal jeg vise dig det". Jeg følger ham ind i stuen, hvor det store fladskærms-tv, der fylder det meste af en væg, er placeret modsat sofaen og et par lænestole. På sofabordet i midten er flere forskellige fjernbetjeninger linet op. "Min kone og datter siger, at de ikke kan hitte ud af, hvilken fjernbetjening, der passer til hvad. Så jeg har lavet de her små vejledninger til dem". Han viser mig et firkantet kort lamineret i plast med nogle punktopstillinger, som forklarer trin for trin, hvordan man slår Apple tv'et til, og hvordan man kan spille musik fra computeren på kontoret eller på familiens iPad gennem forstærkeren i stuen. "Det er så rart, at alle vores digitale enheder nu passer sammen vha. Apple tv'et, men du kender det måske - har du også sådan et?". Jeg må indrømme, at nej, jeg hverken ejer et eller ved, hvordan det skal bruges. Men selv med min ret begrænsede viden om "teknologiske dimser" kan jeg se, at dette Apple tv ikke har noget at gøre med et tv, sådan som jeg kender det.

"Er det ikke bare SMART?", siger Torben igen med et tilfreds udtryk i ansigtet. "Nu er alle vore enheder tilsluttet hinanden, og nu har jeg lavet flere af disse små vejledninger og placeret dem rundt i huset ved siden af enhederne til at hjælpe min kone og datter. Og jeg har endda insisteret på, at min gamle mor skulle have en smartphone og hjulpet hende ved at lave nogle af de her vejledninger til hende også. Selvfølgelig ringer hun stadig også til mig, når hun har brug for hjælp til sin telefon eller noget med sin computer, og det gør min

kone og datter også ... man kan sige, at jeg er deres digitale hotline."

Idet jeg skriver om denne etnografiske oplevelse hos Torben, som omfatter hans Apple tv og hans laminerede vejledninger, bliver jeg mindet om en anden situation i Torbens familie, hvor jeg snakker med datteren og moren i huset, mens Torben stadig er på arbejde, da datterens iPhone pludselig fryser og virker helt død. Den ellers ret rolige teenagedatter begynder at tale med en skinger stemme og synes helt i panik over, at hendes telefon måske er gået i stykker, og som hun ophidset siger til sin mor: "Når vi bor så langt ude på landet, kan jeg altså ikke undvære min telefon - den skal altså bare virke". Men efter at have talt med "den digitale hotline" Torben, der rådgiver hende til at slukke den i et par minutter (noget hun normalt aldrig gør) og genstarte den igen, synes iPhoneen så god som ny, og der falder ro over teenagedatteren.

Efter fremvisningen af Apple tv'et har Torben fået blod på tanden: "jeg vil også lige vise dig...", han går over og roder i en kasse i tv-reolen, "... jeg har købt det her nye computerspil... det er et bilspil - vil du prøve?". "Ja", hører jeg mig selv ivrigt sige - "bilspil er min favorit". Jeg tager joysticket og forsøger samtidig at minde mig selv om, at jeg skal huske at spørge Torben senere, hvad en god offentlig hjemmeside er for ham og hvorfor.

### **It-fortrolig eller it-fremmed**

Torben er altså ferm til it. Han ejer op til flere computere, har en upåklagelig forbindelse til internettet, som han bruger flittigt - også på mobil og iPad - han bruger netbank og handler online, og ikke mindst er han sin families "digitale hotline". På alle disse punkter lever Torben op til de standarder, der er sat for, hvornår man kan forventes at bidrage til digitaliseringsmålet på de 80 procent, som omtalt i introduktionen. Mange af disse standarder er it-standarder, som også en rapport som "*IT-barrierer, motivation og læring*" (NIRAS, 2012a) og undervisningsguiden "*Hjælp en nybegynder i gang med it*" (NIRAS, 2012b) arbejder med. Det er i denne rapport og undervisningsguide, at man støder på den såkaldte "it-labyrint".

Efter at have introduceret Torben, vil jeg nu vende blikket mod "it-labyrinten" og ved dette sætte fokus



på begreberne "it-fremmed" og "it-fortrolig", som knyttes an til it-labyrinten.

Undervisningsguiden er baseret på resultaterne fra rapporten "*It, barrierer, motivation og læring*" fra 2012<sup>3</sup>, som firmaet Niras har gennemført for Digitaliseringsstyrelsen. Undervisningsguiden er angiveligt rettet mod

"... alle, der i deres job møder it-fremmede borgere. Det er bl.a. medarbejdere i kommunernes borgerservice, på biblioteker, i jobcentre og i a-kasser samt undervisere og udbydere af it-kurser. Guiden er tænkt som en hjælp til alle, der på kurser, ved medbetjening, som frivillige eller i andre situationer er indstillet på at lette de it-fremmedes møde med it og bestemte digitale løsninger".

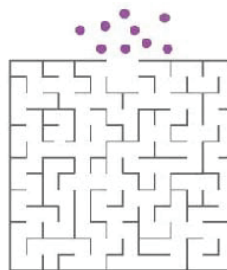
Disse offentligt ansatte, som guiden henvender sig til, er folk, der på den ene eller anden måde støder på borgerne i deres arbejde. De bliver altså set på som it-formidlere eller en slags digitale ambassadører, der skal have et særligt indblik i de "it-fremmedes" tanker og følelser omkring it, deres livsverden, motivationer og læring. De "it-fremmede" bliver her anset som "*Mennesker, der ikke er fortrolige med it*". Og endvidere at disse it-fremmede "*... står over for et kulturmøde. De er it-fremmede. Når man ikke er fortrolig med it, virker det, der foregår digitalt, som en anderledes og fremmed verden. Det er en verden, der kan være både fascinerende og skræmmende*". (NIRAS 2012a, s. 5).

Det digitale er altså en fremmed "kultur" eller "verden", som man står "uden for", hvilket rapporten bl.a. illustrerer ved en labyrint-metafor, som inkluderer fire forskellige positioner. De to yderpositioner er dem, der er "uden for labyrinten" og dem, der er "på opdagelse".

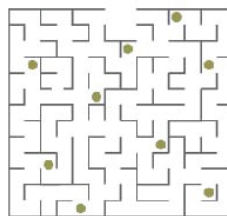
### It-labyrinten som konfiguration

Med begrebet om "konfiguration" hentet i feltet "Science and Technology Studies" (STS) vil jeg nu undersøge, hvordan materialet om it-labyrinten er medvirkende til at konfigurere borgerne.

Det brede felt af STS-debatter og -litteratur, der undersøger relationen mellem teknologi og menneske, har på forskellig vis beskæftiget sig med begrebet om konfiguration. Det at "konfigurere" brugeren af



oplever ikke et behov.



Den it-fremmede er blevet meget mere it-fortrolig og tør nu prøve mere. Usikkerheden er begrænset.

*Billeder af it-labyrinten hentet fra Niras' rapport foretaget i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen (NIRAS 2012a)*

en maskine eller noget teknologi findes således hos Grint og Woolgar (1997), der med afsæt i et social-konstruktivistisk perspektiv anser maskinen eller teknologien som en "tekst", der først bliver til i "læsningen" eller brugen af den. Der findes intentionelle læsninger eller brug af teknologien, som i implementeringsprocessen gerne skulle overgå til og blive lig den egentlige brug, hvorfor teknologiprojekter som oftest vil være konstrueret som "*... as struggle to configure (that is, to define, enable and constrain) the user*". (Grint & Woolgar, 1997, s. 74).

Hos STS-forsker Lucy Suchman (2007, 2012) fremhæves i højere grad det relationelle og praksisbetingede i begrebet om konfiguration. Her fremskrives konfiguration som et analytisk redskab, der stiller skarpt på måden teknologier, materialitet, diskurs og mennesker slutter sig sammen (join together) (Suchman 2012, s. 48). Suchmans forståelse af konfiguration baserer sig på en grundlæggende opfattelse inden for den del af STS-litteraturen, som anskuer kategorier som teknologi og menneske som produceret og skabt i *relation* til hinanden. Disse er altså ikke essentielle størrelser, men bliver til i en praksis, der på relationel vis bliver skabt og genskabt i en såkaldt

dynamisk "socioteknisk" konstellation (Latour, 2005; Suchman, 2007; Wyatt, 2008). Konfiguration lægger her op til, at aktanter og deres gensidige relationer kan være et fokus i en analyse af, hvordan noget manifesterer sig i en given situation.

I den praksis, hvori hjælpeguiden "*Hjælp en nybegynder i gang med it*" indgår, er it-labyrinten tænkt som et analytisk redskab til brug for den offentlige ansatte (den digitale ambassadør). Denne praksis er tænkt som bestående af f.eks. en bibliotekar, der i sit daglige arbejde bliver mødt af borgere, som kommer på biblioteket for at benytte sig af bibliotekets ydelser - det kan være brug af computer eller andet it-udstyr stillet til rådighed af biblioteket eller for at betjene sig af Borgerservice, der er rykket fra Borgerservicecentre og over på bibliotekerne. It-labyrinten er her tænkt som et analytisk redskab til brug for bibliotekaren til at kategorisere og bestemme, hvad det er for en type borger, som vedkommende bliver mødt af. Selvom der i materialet om it-labyrinten lægges op til konfiguration forstået som et analytisk redskab snarere end en kamp, hvori borgere skal aktiveres eller begrænses i forhold til en specifik teknologi, er der her ikke tale om en konfiguration, der indbyder til en åbenhed og nysgerrighed i analysen af aktanter og deres gensidige relationer i en given situation. Snarere er der tale om et materiale, hvori it og borgere allerede er definerede størrelser med begrænsede handlemuligheder som beskrevet af Grint og Woolgar (1997). I it-labyrinten er altså inkorporeret en specifik relation mellem teknologi og menneske, hvor menneske (borgeren) og teknologi (det digitale) er opdelt i to forskellige verdener. Menneskene kan her stå helt "uden for" den digitale verden, hvilket man gør, hvis man bliver kategoriseret som "it-fremmed" borger.

Den it-fremmede borger er tydeligvis en kategori, som man i den offentlige sektor og i indsatsen for at digitalisere borgerne ønsker at bevæge borgerne væk fra. Man har i hjælpeguiden derfor beskrevet den ønskede situation og den ideelle borger, som er den såkaldte "it-fortrolige", som altså er kendetegnet ved at turde at "gå på opdagelse" i labyrinten. Uanset om man er it-fremmed eller -fortrolig er teknologi og menneske i it-labyrintens fremstilling kategoriseret som to adskilte verdener, som kun kan forenes, hvis borgerne tør at "bevæge sig ind i" it-verdenen (labyrinten). I situationen hvor den offentlige ansatte møder borgeren, vil it-labyrinten som analytisk redskab

ikke blot konfigurere teknologi og menneske som to adskilte størrelser, men også konfigurere borgerne i "purificerede" kategorier, hvoraf de "it-fortrolige" per se kan gøre brug af de digitale services tilbudt af den offentlige sektor, og hvor de "it-fremmede" ikke kan. En sådan kategorisering af borgerne virker i denne situation som en diagnose, hvor recepten til de sidstnævnte og it-svage står på tilegnelsen af it-kundskaber via mere uddannelse.

Bruno Latour (1993[1991]) benævner netop sådanne kategoriseringer som såkaldte "purifikationer". Purificering hos Latour handler om, hvordan en entitet (f.eks. teknologi) udvikler sig og bliver purificeret og dermed stabiliseret som et faktum, vi alle tager for givet. Latour mener, at vi i de vestlige såkaldte moderne kulturer har fokus på purifikationer, hvilket kendetegnes af en grundlæggende hang til at forenkle verden ved at purificere og dermed forstå verden i kategorier og dikotomier - f.eks. natur/kultur, det humane/det non-humane og her teknologi/menneske (Latour 1993[1991]). Undersøgelsen som hjælpeguiden og it-labyrinten baserer sig på forsøger ellers at omgå en sådan purifikation ved at anlægge et antropologisk perspektiv (Niras, 2012a, s. 5, 8, 65). Ifølge flere forskere inden for STS er antropologisk/etnografisk metode netop velegnet til at rette opmærksomheden mod "skjulte" og "kategoriløse" aspekter i brugen af teknologi (Suchman, 1995; Star & Bowker, 2007; Orlikowski & Scott 2008). Undersøgelsen gør da også brug af denne metode med henblik på at "*gå[r] bag om tallene og demografien for at give en indsigt i barriererne, motivationen og mulighederne for at lære at bruge it*". (Niras, 2012a, s. 5). Undersøgelsen forsøger således at afdække det, som den kalder for borgernes "verdensbillede" og forsøger at rumme borgernes forskellighed og diversitet.<sup>4</sup>

På trods af dette udmønter undersøgelsens analyse sig i resultater, der konfigurerer borgere og it som purificerede kategorier, som har til formål at skabe en ordnet virkelighed. Selvom rapporten og guiden forsøger at rumme diversitet ved at nuancere i fire forskellige typificeringer af borgernes tilgange til it, opstiller rapporten altså en norm for, hvornår man er henholdsvis "stærk" og "svag" borger. Labyrint-metaforen understøtter denne normative forestilling om én rigtig måde at være digitaliseret borger på; én ret vej. For formålet med en labyrint er vel netop at finde den *rette* vej igennem og komme helskindet ud

af labyrinten. Adskillige myter, hvori der indgår en labyrint, handler således om labyrinten som en prøvelse og det skæbnesvangre i at blive fanget i labyrintens gange og gå til grunde. I forhold til digitaliseringsproblematikken forbindes dette netop med de ældre eller minoriteter (ofte etniske eller handicappede), der har sproglige udfordringer eller slet ikke kan it.

Fortsætter man med at tænke i de typer, som stilles op af hjælpeguiden, er det dog bemærkelsesværdigt, at de, der står helt "uden for labyrinten", altså slet ikke er i fare for at gå til grunde i labyrintens snørklede gange, for ifølge labyrint-modellen bevæger de sig slet ikke derind. Dette hænger selvfølgelig godt sammen med tanken om de 80/20 - at der vil være en del af borgerne, som aldrig vil bevæge sig ind i labyrinten og blive digitaliserede. Metaforen om it-labyrinten synes således fint samstemt med digitaliseringsmålet og bliver en forlængelse af dette. It-labyrinten med dens fremlægning af de it-fremmede og de it-fortrolige bliver således en repræsentant for den måde, den offentlige sektor tænker digitalisering af borgerne praktiseret.

### **It-labyrintens konfiguration af Torben**

Forholder man Torben til "it-labyrinten" og begreberne om at være it-fremmed eller it-fortrolig, er der ingen tvivl om, hvor Torben umiddelbart hører hjemme. Han hører til hos de "it-fortrolige" og er en af dem, der er "på opdagelse" i labyrinten. Han passer således ind i gruppen af danskere, som det offentlige med rapporten "Det digitale samfund 2012" (Erhvervsstyrelsen, 2012) karakteriserer som værende brugere af internettet i stor stil - både i arbejdslivet og privat. Af rapporten fremgår det deslige, at danskerne er langt fremme med hensyn til at handle online. Både Torben, hans kone og datter er gode eksempler på dette - bl.a. på Torbens foranledning. For er der noget, familien ikke kan finde ud af, så hjælper Torben. Under et af mine besøg hos familien i foråret 2012, modtager datteren en pakke med den kjole, hun har bestilt over nettet, og som hun skal have på til 3.g-gallafesten på sit gymnasium. Det besøg hos familien går mest af alt med, at datteren spændt venter på pakken, som hun ved, vil komme, idet Torben har "tracket" den og derfor ved, at den nu er sendt og bør ankomme indeværende dag.

Torben er altså ikke handicappet, han ejer op til flere computere, og der er ikke en finger at sætte på hans

it-formåen - han fungerer endda som en "support" og underviser i dette for den resterende familie. Forholder man Torben til it-labyrinten kan han altså umiddelbart bestemmes til at være "it-fortrolig". Det er da også forventeligt i og med, at jeg til at begynde med har udvalgt Torben som tilhørende netop de 80 procent og altså som en, der *kan* it og dermed *skal* bidrage til digitaliseringsmålet. Jeg lader da også Torben vide før mit besøg hos ham, at jeg i min undersøgelse fokuserer på de 80 procent, og at jeg betragter ham som tilhørende denne gruppe. Under mit besøg lader det til, at Torben forsøger at bekræfte mig i dette ved at fortælle om sine gadgets, og om hvordan han agerer som familiens digitale hotline. Idet talen falder på borger.dk virker han dog uinteresseret og lader til kun at lytte til min forklaring om borger.dk af ren høflighed. I denne situation falder jeg ind i rollen som digital ambassadør og han er borgeren, som jeg ved min snak om, hvordan borgerservicecentre digitaliseres til netop borger.dk og de resterende borgerydelser flytter ud på bibliotekerne, konfigurerer Torben som en borger, der *kan* it og derfor *skal* benytte sig af offentlige digitale service fra det offentlige såsom borger.dk.

På trods af at Torbens it-kompetencer er i top opfører Torben sig, hvis man fokuserer på Torbens "forhold" til borger.dk og vores snak (mest min) derom, ikke helt, som det må være ønsket fra det offentlige sektors side. Min snak til ham om borger.dk antager da også karakter af at være formanende i og med, jeg uden at ville det træder ind i rollen som ambassadør for den offentlige sektors digitaliseringsstrategi. Når det gælder borger.dk, kan Torben netop ikke siges med it-labyrintens termer at gå "på opdagelse". Man kunne sågar tale for, at han, når det gælder viden om borger.dk og brugen deraf, befinder sig helt "uden for labyrinten". Sætter man pointen en anelse på spidsen og tager teksten, som karakteriserer dem "uden for labyrinten" og ser bort fra termen "it fremmede" og skifter ordet "borger.dk" ud med termerne "computer", "internettet" og "it", ville teksten komme til at lyde:

"De [i dette tilfælde Torben], der befinder sig her, har endnu ikke vovet sig ind i labyrinten. De har aldrig selv tændt for [borger.dk] og har ikke personlige erfaringer med [borger.dk]. De har ikke interesse for [borger.dk], og de oplever ikke et behov".

Egentlig en karakteristik som synes at passe rigtig godt på Torben og hans ikke eksisterende forhold til og interesse i borger.dk. I forhold til dette kan man måske tale om, at han har taget en "detour" eller er på afveje.

I situationen hvor jeg besøger Torben viser jeg ham ikke materialet om it-labyrinten eller fortæller ham om det. Man kan derfor tale om, at konfigurationen af Torben foregår via mig på samme vis, som den er tænkt til at foregå via bibliotekaren på biblioteket. I mit møde med Torben anser jeg dog ikke mig selv som digital ambassadør, og jeg har så vidt muligt søgt at lægge min rolle som tidligere statsansat, der arbejder med digitalisering, fra mig. Med den Suchmanske forståelse af konfiguration, som betragter artefakter og deres konfigurations-design som for svage til at forme subjekter i en praksis, men som i stedet på relationel vis bliver skabt og genskabt i en dynamisk og fremvoksende relation (Suchman, 2007, kap. 11), kan man snarere tale om, at det er mig og ikke Torben, som materialet om it-labyrinten konfigurerer. Og min videre konfiguration af Torben som en borger, der kan og skal vide noget om de digitale services udviklet af det offentlige, har jeg ikke det store held med.

Grunden til, at Torben synes at vige udenom i situationen, og at han i min sammenstilling mellem ham og it-labyrinten ovenfor ikke synes helt let at kategorisere, lader ikke til at have årsag i en manglende evne eller lyst til at skulle benytte sig af it eller digitale services. For som vi har set er Torben overordentlig ferm til it og hans hobby er at lege med sine digitale "gadgets". For at kunne præcisere og nuancere hvorfor Torben viger udenom, vil jeg nu inddrage en artikel af Callon og Rabeharisoa (1999). Artiklen benytter sig også af begrebet om konfiguration og hjælper mig til at forstå, hvordan en konfiguration mellem forskelligartede entiteter udspiller sig i en praksis, der minder om den, jeg står i med Torben.

### **Torbens "udenomssnak" som konfiguration**

Ved første øjekast er der dog ikke mange ligheder mellem Torben og den mand, der optræder i artiklen af Callon og Rabeharisoa med titlen "Gino's lesson on humanity" (1999). Gino, som manden hedder, er en fransk handicappet mand, der er introvert og ikke særligt talende. Ginos bror Leon, som også er handicappet og lider af den samme sygdom som Gino, har

i samarbejde med Ginos hustru været medvirkende til at initiere interviewet med Gino og har medbragt de to sociologer (artiklens forfattere) til Ginos hjem og på den måde iscenesat hele interviewet til Ginos umiddelbare modvilje. Broren forklarer inden interviewet til sociologerne, at Gino er en introvert person, og at han ikke kan lide at tale om sit handicap, og han forklarer Ginos tavshed med, at han er temmelig asocial og egentlig ligeglad med andre mennesker.

Torben er derimod en talende mand - veltalende til og med. Og man overraskes ikke, når man får at vide, at Torben til dagligt arbejder med kommunikation. Til forskel fra Gino kan Torben karakteriseres som ressourcestærk, og som tidligere nævnt er han jo netop ikke handicappet, hvorfor han forventes at bidrage til, at digitaliseringsmålene bliver opfyldt. Torben er en udadvendt mand og var da heller ikke sen til at sige ja til at lade sig interviewe af mig og give mig adgang til at tage ophold i familiens hjem og deltage i deres aktiviteter. På trods af at disse to studier og deres emnemæssige sigte synes at ligge meget langt fra hinanden, hjælper artiklen af Callon og Rabeharisoa og deres brug af begrebet om konfiguration mig dog som nævnt til at forklare og præcisere situationen med Torben. Hvor de to sociologer er ude efter at studere, hvordan et handicap som Ginos bliver praktiseret i dennes hverdag, er jeg ude efter at studere, hvordan digitalt borgerskab bliver praktiseret i en hverdag i hjemmet hos en sådan borger. Og ligesom Torben, er der tilsyneladende noget, som Gino ikke vil, vægrer sig ved eller forsøger at vige udenom. Hos Gino er det ikke ved at ty til sine digitale gadgets som det er for Torben, men ved at ty til sin store interesse for fodbold - og gerne det lokale fodboldhold. Således udbryder Gino flere gange under interviewet med vag stemme: "Jeg kan godt lide fodbold" [min oversættelse].

Callon og Rabeharisoa argumenterer i deres artikel for, at de via den interviewsituation, de har sat op i samarbejde med broren og til dels Ginos kone, konfigurerer Gino som et ganske bestemt form for subjekt; nemlig som et kohærent subjekt med en egen vilje. I artiklen bliver Gino af broren Leon og delvist også af sin kone belært om, hvad der er "humant" forsvarligt i relation til hans handicap - jf. titlen på artiklen: "Gino's lesson on humanity". Callon og Rabeharisoa forklarer dette med, at moral i den vestlige verden udspringer af en forståelse af barmhjertighed



som afledt af en kantiansk velvilje, som nægter at forklare det i henhold til de særlige omstændigheder, hvori det opstår (Callon & Rabeharisoa, 1999, s. 19). Her bliver moral til en transcendent kraft som en del af en offentlig sfære. Ved at gøre Ginos situation og handicap til et "offentligt problem" bliver interview-situationen et eksempel på, hvordan Leon og sociologerne forsøger at trække en grænse mellem det private og offentlige og insistere på at konfigurere Gino og hans handicap som hørende til sidstnævnte:

"What is at stake is not only the crossing of a boundary, the one separating the public and private spheres. The experimental device, in the form of an interview structured around Gino, shows that there is not on the one hand a public space and on the other a private sphere. In the case under study Léon, relayed by the two sociologists, tries to impose a certain, perfectly coherent definition of relations between the two domains". (ibid, s. 15).

Broren Leon og sociologerne er således ved selve deres tilstedeværelse og initiering af interview-situationen medvirkende til at konfigurere Gino i et "offentligt rum" med en opfattelse af moral som transcendent, hvor Gino derfor - måske som sin eneste mulighed: "*rejects this unified, transparent public space in which information and arguments circulate, and where knowledge on the effects of a particular decision is disseminated*". (ibid, s. 27). Som Callon og Rabeharisoa påpeger i deres artikel, har begreber som "offentligt rum" og "demokrati" kastet en umådelig mængde litteratur af sig inden for en bred kam af videnskabelige felter. Dette gælder også for begreberne "borgerskab" og "borger", der er uløseligt knyttet til ovenstående begreber. I denne sammenhæng er det dog ikke hensigten at definere eller diskutere, hvad "offentligt rum" eller "borgerskab" er i ontologisk forstand. I stedet er det at understrege den *specifikke* konfiguration af offentligt rum og det at være borger, der finder sted. Det er en konfiguration som optræder i relation til emnet "handicap" for Gino, hans bror, hans familie og sociologernes vedkommende og i relation til emnet digitalisering og offentlige digitale services for Torben, hans families og mit vedkommende.

På samme vis som interview-situationen med broren Léon og de to sociologer bliver der i min tilstedeværelse hos Torben og min tale om borger.dk og offentlige hjemmesider skabt en konfiguration af Torben

som "digital borger", som dermed fikserer ham gennem en ganske bestemt forestilling om et specifikt kohærent subjekt med et borgerligt ansvar og en borgerlig pligt. I denne sammenhæng - i relation til digitalisering - vil det implicere at opfylde sit borgerskab, hvor det at agere digitalt bliver draget ind i og gjort til en sag i et "offentligt rum".

At være en god og moralsk borger ligestilles således med, hvordan man bliver konfigureret som et ganske bestemt subjekt med egen fri vilje gennem en ganske bestemt forestilling om det "offentlige/private" og et "offentligt rum" med et transcendent moralkodeks. Og det er *det*, artiklen af Callon og Rabeharisoa hjælper mig til at kunne analysere frem; at både Gino og Torben sætter sig imod at blive konfigureret som "... *an autonomous subject endowed with his own will and capable of justifying his decisions. Gino, through his refusal, opposes this construction*". (ibid, s. 15).

Hvordan begrebet om konfiguration bliver forstået og brugt af Callon og Rabeharisoa bliver ikke ekspliteret i deres artikel, og der er således ingen referencer til, hvilken begrebsmæssig forståelse af konfiguration, der trækkes på. I forfatterens analyse af Gino bliver konfiguration først fremskrevet som ensidigt betinget, idet det bliver understreget, hvorledes Gino konfigureres som et kohærent subjekt og moralsk borger i et offentligt rum af sociologerne, broren og hustruen; en konfigurationsforståelse der minder om den beskrevet hos Grint & Woolgar som "... *as a struggle to configure* (that is, to define, enable and constrain) the user". (Grint & Woolgar, 1997, s. 74). Senere bliver dette dog nuanceret i og med, at artiklen fremsætter, hvorledes Gino ikke sådan uden videre lader sig konfigurere, men undviger, hvorved den tilstræbte konfiguration ikke stabiliseres. Man kan herved sige, at artiklen implicit åbner op for en forståelse af konfiguration, der lægger sig op ad den Suchmanske i og med, at det vises, hvordan en konfiguration er praksisbetinget og relationelt skabt mellem entiteter, der kan bestå af subjekter, artefakter, diskurser, normer, etc. For Gino og for Torben handler deres afvisning eller undvigelse i stedet om at konstruere en identitet, som ikke nødvendigvis hænger sammen med den, de bliver tilbudt af deres omgivelser i den givne situation; nemlig: "... *the process of constructing of a human identity which is worth at least as much as the one proposed to him*". (Callon & Rabeharisoa, 1999, s. 18).

Den helt store konflikt eller strid mellem Ginos bror Leon, konen og sociologerne på den ene side og Gino på den anden er, at de konfronterer Gino med det tilsyneladende inhumane i, at Gino ikke taler med sine børn om sit handicap og presser dem til at blive testet for handicapet, idet børnene potentielt kan være bærere af den og dermed give den videre til deres børn (dvs. Ginos børnebørn). Ginos afvisning af dette ved at sige, at han foretrækker ikke at vide besked, er det, som optager broren og sociologerne mest af alt. Men det selvsamme peger samtidig på - sammen med Ginos udsagn om, at han altså godt kan lide fodbold - hvad det er, der optager Gino: "*When Gino states that he prefers not to know, he reveals to us what he values the most, at the core of his identity*". (ibid, s. 7). Det, han værdsætter mest af alt, er således at blive ladt i fred med sin fodboldkamp og sit yndlingshold, idet han i den situation ikke bliver tvunget ud i at blive konfigureret som et subjekt med egen fri vilje og som har et valg, når det gælder hans handicap. For Gino er der intet valg, når det gælder dette.

I sammenligning med Gino har Torben dog umiddelbart i langt højere grad et valg - i hvert fald indtil den digitale kommunikation mellem borgerne og den offentlige sektor bliver obligatorisk indført ved lov (som sagt gjorde den først det efter mit besøg hos Torben). Og hvor man i Ginos tilfælde kan tale om en afvisning af at tale om sit eget handicap, kan man snarere i Torbens tilfælde tale om en vis ligestilling over for emnet, som ikke synes presserende eller vigtigt i forhold til hans eget liv, hverdag og identitetsskabelse. Torbens reaktion kan således snarere kendetegnes ved at være en "udenomssnak", som vigtigst af alt indgår i konfigurationen af ham som en mand, der hjælper og støtter sin familie i hverdagen og i sammenhæng hermed dyrker sin faglighed og interesse for kommunikation og digitale gadgets.

### **Sammenfatning: Hvem er game over?**

I denne artikel præsenterer jeg en mand ved navn Torben og undersøger, hvordan han med min tilstedeværelse i hans hjem og mine spørgsmål om offentlig digitalisering konfigureres som en ganske bestemt borger. Ved at forholde "it-labyrinten", der er tænkt som et analytisk redskab til brug for offentlige ansatte, til Torben illustrerer artiklen ligeledes, hvordan jeg forsøger at purificere ham som et specifikt kohæ-

rent subjekt med et borgerligt ansvar og en borgerlig pligt.

Med en Suchmansk forståelse af konfiguration, hvor konfiguration ikke nødvendigvis er begrænset til en ensidig påvirkning fra f.eks. system eller organisation til bruger, men derimod er noget der vokser frem og skabes relationelt mellem forskelligartede entiteter i en specifik praksis, kan man snarere tale om, at it-labyrinten tillige med digitaliseringsstrategien har konfigureret mig, snarere end at den konfigurerer Torben i den givne situation. Via mig kommer it-labyrinten således til at understøtte den normative konfiguration om én rigtig måde at være digitaliseret borger på; én ret vej. Idet Torben i situationen undviger dette ved sin udenomssnak, kan man tale om, at udenomssnakken er medvirkende til at konfigurere Torbens identitet, og hvad der betyder noget for ham; nemlig hans digitale gadgets og at være den, der ordner tingene i familien; en status som hans funktion som familiens digitale hotline bliver et eksempel på.

Gino og Torben er umiddelbart vidt forskellige, men hvad der er fælles for dem er deres undvigelse fra at blive konfigureret af omgivelserne og at tale om emner, der bliver pålagt dem af udefrakommende kræfter (Ginos bror, de to sociologer og jeg selv), og som bringer det offentlige rum og "the greater good" ind i deres liv. For både Gino og Torben eksisterer ingen af delene - hverken den problematik relaterende sig til digitalisering eller det at være handicapet, som alle andre synes at være optagede af i situationen - og dermed heller ikke deres ret til at vælge i forhold til denne. Deres udenomssnak bliver således en understregning af, hvad der optager dem og konfigurerer dem som mennesker.

Idet indeværende analyse har peget på konfiguration som relationelt skabt af forskellige entiteter, diskurser og normer, hvori identitetsskabelse også kan have del, er det oplagt at antage, at Torben i sidste ende nok skal blive en digital borger i den forstand det offentlige ønsker det. Dette vil sandsynligvis ske så snart Torbens resterende familie begynder at vise interesse for og bruge de offentlige digitale services såsom borger.dk, og Torben derved kan støtte dem og manifestere sin rolle som familiens digitale hotline. Og herved ender hverken Torben eller den offentlige sektor sandsynligvis med at blive "game over". Det er dog hverken en moralsk borgerlig bevidsthed med dertilhørende samfundsmæssige forpligtelser

eller niveau af it-færdigheder, der er udslagsgivende for Torbens konfiguration i situationen. Og det er det denne artikel ønsker at pege på: både at give et nuanceret billede af de 80 procent. Og at de 80 procent ikke nødvendigvis uproblematisk bidrager til opfyldelsen af digitaliseringsmålet, blot fordi de besidder de rette it-færdigheder.

Fortællingen om Torben skal dog ikke forstås som generaliserbar i den forstand, at jeg dermed kan pege på, at alle midaldrende mænd med samme karakteristika som Torben vil agere på en særlig måde i forhold til den offentlige sektors digitale services. Men på samme vis som med studiet af Gino og for den sags skyld andre feltstudielignende undersøgelser, er dette heller ikke hensigten.

Ved at afsøge situationen med Torben ved hjælp af begrebet om konfiguration, peger artiklen ligeledes på det frugtbare i, at man i udviklingen af digitale systemer til en bred befolkning ikke blot tænker konfiguration som systemets evne til at "*define, enable and constrain the user*". Men i stedet med den Suchmanske konfigurationsforståelse at kigge på og inddrage de praksisser, som de digitale løsninger er tænkt som en del af; her både borgernes egne praksisser og arbejdspraksisserne for dem, der arbejder i den offentlige sektor selv. Med en sådan konfigurationsforståelse og fokus på hverdagspraksisser, og hvordan disse bliver til i relationer mellem mennesker, teknologi, diskurser og normer, kan det lede til en bevægelse væk fra almene kategoriseringer og typificeringer. Herved vil man potentielt kunne gøre op med en teknologiforståelse, hvori det tages for givet, at det vil være lettere at ændre en lokal praksis, som eksempelvis den i borgernes hjem, så den passer til teknologien, end teknologien, så den passer i praksisen (Hasse & Tafdrup, 2013, s. 304).

## Noter

1. Jeg besøgte i løbet af 2012 Torben og hans familie og fem andre familier rundt omkring i Danmark.
2. Bl.a. består bilag 1 af et skema, der skal give et overblik over de seks hjem, jeg besøgte. Derefter følger en beskrivelse af mine to besøg hos hver familie og eksempler på, hvilke former for aktiviteter, vi foretog os sammen, hvad jeg spurgte dem om (interviewguides), hvordan jeg var sammen

med dem, og hvilke former for kontakt vi havde udover mine besøg i hjemmene.

3. Der står i undervisningsguiden, at den er gennemført i 2011, men i rapporten selv står der, at den er fra 2012.
4. Her baserer guiden og rapporten sig på bl.a. Lakoff og Johnson (1980) og Giddens (1991) (NIRAS, 2012a, s. 26-27).

## Referencer

- Amit, V. (2000). *Constructing the field: Ethnographic fieldwork in the contemporary world*. Routledge.
- Berger, J.B. & Andersen, K.N. (2013). *Digital kommunikation med den offentlige sektor: Årsager til manglende svar på digital post* (delrapport 3). Aalborg University. Lokaliseret på [http://rudar.ruc.dk/bitstream/1800/17242/1/Digital\\_kommunikation\\_med\\_den\\_offentlige\\_sektor\\_delrapport3.pdf](http://rudar.ruc.dk/bitstream/1800/17242/1/Digital_kommunikation_med_den_offentlige_sektor_delrapport3.pdf).
- Bøjesen, K. (2014). *Kommuner kæmper for at digitalisere borgerne*. DR Østjylland. September 9. Lokaliseret på <http://www.dr.dk/Nyheder/Regionale/Oestjylland/2014/09/09/09073756.htm>.
- Callon, M. & Rabeharisoa, V. (1999). *Gino's lesson on humanity*. In: Pp. 1-32. Maastricht. Lokaliseret på <http://dx.doi.org/10.1080/0308514042000176711>, accessed May 4, 2014.
- Caputo, V. (2000). *Constructing the field: Ethnographic fieldwork in the contemporary world*. Edited by Vered Amit. Routledge.
- Digitaliseringsstyrelsen (2011). *Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. Lokaliseret på <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Download-strategien>.
- Digitaliseringsstyrelsen (2014). *Effektiv digital kommunikation med borgerne*. Accessed November 26, 2014. Lokaliseret på <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/Effektiv-digital-kommunikation-med-borgerne>.

- Erhvervsstyrelsen (2012). *Det digitale samfund 2012*. Lokaliseret på <http://erhvervsstyrelsen.dk/file/279739/det-digitale-samfund-2012.pdf>.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford, Calif.: Stanford University Press.
- Grint, K. & Woolgar, S. (1997). *The machine at work*. Cambridge: Polity.
- Hasse, C. & Tafdrup, O. (2013). *Nye spørgsmål om teknikken*. Kasper Schiølin and Søren Riis (eds.) Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Hastrup, K. (ed.) (2010[2003]). *Ind i verden : En grundbog i antropologisk metode*. 2nd ed. Kbh.: Hans Reitzel.
- Hine, C. (2007). *Multi-sited ethnography as a middle range methodology for contemporary STS*. *Science, Technology & Human Values*, 32 (6), 652-71. doi:10.1177/0162243907303598.
- Jensen, S.M. (2015). *It-Labyrinter, Udestuer og Dis/abilities - En undersøgelse af relationen mellem digitalisering og borgere med udgangspunkt i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi*. PhD dissertation. Faculty of Humanities, Copenhagen University.
- KL. N.d. *Bølgeplanen for obligatorisk digital selvbetjening*. Lokaliseret på <http://www.kl.dk/Administration-og-digitalisering/Opdateret-version-af-bolgeplanen-for-obligatorisk-digital-selvbetjening-id114939/>, accessed November 26, 2014.
- Lakoff, G. & Johnson M. (1980). *Metaphors we live by*. Chicago: Chicago University Press.
- Karkov, R. (2010). *Befolkningen lades i stikken når det offentlige digitaliserer*. *Information*. March 23. Lokaliseret på <http://www.information.dk/227956>.
- Latour, B. (1993[1991]). *We have never been modern*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*. Oxford; New York: Oxford University Press.
- Mortensen, H.N. (2014). *Borgere og politikere sår stor tvivl om tvangsdigitalisering*. Version 2. January 16. Lokaliseret på <http://www.version2.dk/artikel/borgere-og-politikere-saar-stor-tvivl-om-tvangsdigitalisering-55805>.
- NIRAS (2012a). *It-barrierer, motivation og læring*. Digitaliseringsstyrelsen. Lokaliseret på [http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/Faerdigheder/Publikationer-og-statistik/~media/Files/F%C3%A6rdigheder/Rapport12\\_it\\_barrieremotivationl%C3%A6ring.aspx](http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/Faerdigheder/Publikationer-og-statistik/~media/Files/F%C3%A6rdigheder/Rapport12_it_barrieremotivationl%C3%A6ring.aspx).
- NIRAS (2012b). *Hjælp en nybegynder i gang med it*. Lokaliseret på [http://www.digst.dk/~media/Files/F%C3%A6rdigheder/Undervisningsguide\\_hj%C3%A6lpnybegynderigangmedit.pdf](http://www.digst.dk/~media/Files/F%C3%A6rdigheder/Undervisningsguide_hj%C3%A6lpnybegynderigangmedit.pdf).
- Orlikowski, W.J. & Scott, S.V. (2008). *Sociomateriality: Challenging the separation of technology, work and organization*. *The Academy of Management Annals*, 2(1), 433-474.
- Skaarup, S., Madsen C.Ø. & Berger, J.B. (2014). *Forventninger til den digitale fremtid*. *Www.b.dk*. Accessed November 23. Lokaliseret på <http://www.b.dk/kronikker/forventninger-til-den-digitale-fremtid>.
- Star, S.L. & Bowker, G.C. (2007). *Enacting silence: Residual categories as a challenge for ethics, information systems, and communication*. *Ethics and Information Technology*, 9(4), 273-280.
- Suchman, L. (1995). *Making work visible*. *Communications of the ACM*, 38(9), 56-ff.
- Suchman, L. (2007). *Human-machine reconfigurations: Plans and situated actions*. Cambridge; New York: Cambridge University Press.
- Suchman, L. (2012). Configuration. I: Lury, C. & Wakeford, N. (eds.) *Inventive methods: The happening of the social*. N.Y.: Routledge.
- Verran, H. (2001). *Science and an African Logic*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press.
- Wyatt, S. (2008). Technological Determinism Is Dead; Long Live Technological Determinism. *The Handbook of Science and Technology Studies*. Edited



by Edward J Hackett. Cambridge, Mass., MIT Press, Published in cooperation with the Society for the Social Studies of Science, 165-180.

## Bilag 1

Dette bilag tjener det formål at beskrive mit flerstedede feltstudie i de seks forskellige hjem henover januar-maj 2012. Bilaget indeholder:

1. Et skema, som skal fungere som overblik over hjemmene og tidspunkter for mine besøg. Jeg besøgte hver familie to gange.
2. En kort og generel beskrivelse af, hvad mine besøg bestod af.

For mere information om mit besøg i de seks hjem, kan jeg henvise til min afhandling (Jensen 2015).

### *Ad. a) Skema:*

Oversigt over familierne og datoer for mine to besøg hos hver familie (se nedenfor).

### *Ad. b) En kort og generel beskrivelse af, hvad mine besøg bestod af:*

Under det første besøg i de forskellige hjem introducerede jeg mig selv og mit studie og forsøgte at etablere en god stemning, hvor vi (jeg og familiemedlemmerne) kunne lære hinanden lidt at kende. Det var vigtigt for mig, at familiemedlemmerne kom

til at føle sig trygge ved, at jeg var i deres hjem, og at de turde og havde lyst til at snakke med mig. For at "bryde isen" og have noget at tale ud fra, havde jeg inden mit første besøg bedt dem om hver især at udfylde et lille skema om sig selv. Dette talte vi ud fra, mens vi sad samlet om et bord. Jeg tænkte det første besøg som hovedsageligt en fælles snak, hvor familien var samlet sammen med mig i deres hjem og det andet besøg som mindre "styret" af mig, men hvor jeg i højere grad ville tale med familiemedlemmerne hver især og "følge" dem i deres daglige praksisser i hjemmet. Mellem første og andet besøg bad jeg familiemedlemmerne udfylde et andet skema (en slags mini-dagbog), som vi kunne snakke ud fra under mit andet besøg. Jeg bad dem også tage billeder af sig selv af de situationer, de forbandt med noget digitalt, men jeg understregede, at det også kunne være af situationer, som de synes var sjove og godt kunne lide. På opfordring fra nogle af familiemedlemmerne blev jeg "venner" med dem på Facebook, idet jeg så, som de rigtigt nok pointerede, kunne følge lidt med i, hvad de foretog sig udover mine besøg hos dem. Jeg skrev mellem mine besøg og efterfølgende sammen på mail og Facebook med nogle af familiemedlemmerne. Under mit andet besøg blev jeg inviteret til at spise med i stort set alle hjemmene. Dette takkede jeg ja til bl.a. ud fra devisen om, at der i snakken over spisebordet (eller stilheden, når de sad bøjet over deres mobiltelefoner) kunne vise sig interessant materiale.

	Hjem 1	Hjem 2	Hjem 3	Hjem 4	Hjem 5	Hjem 6
<b>Familiekonstellation</b>	Kvinde, mand, søn (til manden)	Kvinde, datter, søn (2 ældre børn fraflyttet)	Kvinde, mand, to sønner, en datter	Kvinde, mand, datter	Kvinde, mand, to døtre, en søn	Kvinde, mand, søn, datter (til kvinden)
<b>Bopæl</b>	Storby	Landdistrikt	Storby	Landdistrikt	Landdistrikt	Storby
<b>Besøg 1 (af ca. 3-4 timers varighed)</b>	5. januar 2012	19. januar 2012	23. januar 2012	18. januar 2012	25. januar 2012	6. februar 2012
<b>Besøg 2 (af ca. 5-6 timers varighed)</b>	8. marts 2012	22. april 2012	22. maj 2012	15. marts 2012	26. marts 2012	12. april 2012