

Aktanternes rolle i socialt arbejde

– hvordan netværksdannelser med fokus på teknologiens rolle skaber
vilkår for borgerens medvirken

Navn: Christian Haunstrup Bach Andersen

Studienummer: 10450320

Måned og årstal: Juni 2025

Uddannelse: Diplomuddannelse i Socialformidling

Vejleders navn: Charlotte Brønsted

Studiested: Københavns Professionshøjskole KP

Antal tegn i opgaven: 59.807

Resumé

Denne undersøgelse fokuserer på, hvordan teknologi indgår som en aktiv del i socialt arbejde, og hvilke vilkår teknologien skaber for borgerens medvirken. Med afsæt i Aktør-Netværks-Teori (ANT) undersøges interaktionen mellem teknologi, borger og socialarbejder i praksis, samt hvordan teknologiens rolle forstås og italesættes.

Normalt opfattes teknologi blot som neutrale redskaber, men undersøgelsens anvendelse af ANT viser, at teknologi i praksis spiller en aktiv og betydningsfuld rolle, som overses i socialt arbejde.

Undersøgelsen tager udgangspunkt i en case baseret på et videoklip fra en samtale mellem en fængselsbetjent, en indsat og anvendelsen af teknologi (fx skemaer og tastatur). Ud fra casen interviewes tre informanter, herunder to socialarbejdere samt et tastatur. Tastaturet er interviewet gennem kunstig intelligens som metodisk provokation.

Resultaterne viser, at teknologi er en aktiv aktør, som har en indflydelse på, hvad borgeren kan sige, hvordan information bliver forstået, og hvordan den registreres. Teknologien bliver dermed en væsentlig, men ofte skjult, aktør i kommunikationen og forståelsen af sociale problemer.

Undersøgelsen konkluderer, at teknologi er en uundgåelig og aktiv del af socialt arbejde, og at teknologi både sikrer og udfordrer borgerens ret til medvirken. Undersøgelsen opfordrer til en systematisk dialog med teknologien, samt en øget opmærksomhed på muligheden for at registrere følelsesmæssige udtryk i teknologiske løsninger, for at sikre borgerens reelle mulighed for medindflydelse.

Indholdsfortegnelse

Resumé	2
Indledning	5
Problemstilling	6
Begrundelse af problemstilling	6
Problemformulering	6
Formål med undersøgelse	7
Undersøgelsens målgruppe	7
Videnskabsteori, teoretiske perspektiver og begreber	7
ANT's videnskabsteoretiske udgangspunkt	8
Ontologi	8
Epistemologi	8
Metodologi	8
Centrale begreber i ANT	8
Teoriens relevans og begrundelse	10
Opsummering og relevans for praksis	11
Kritik af ANT	11
Metode	12
Abduktiv tilgang til undersøgelsen	12
Observation som metode	12
Refleksion over egen rolle og bias	12
Informanter som medundersøger	12
Videoklip som case	13
The think aloud method	13
Spradleys beskrivende interviewteknik	13
Metodisk provokation (AI-interview)	14
Undersøgelsesdesign og udfordringer med designet	14
Analysestrategi	15
Redegørelse for eksisterende viden	16
Analyse	18
Læsevejledning	18
Når teknologi træder frem som blackbox i socialt arbejde og aktantidentifikation forandres	18
– Hvordan vores syn på teknologiens indflydelse ændres, hvis vi tillægger den værdi	18
Socialarbejderen som talsperson mellem borger og non-humane aktanter	22

– Hvordan socialarbejderen skaber mening i en samtale	22
Inskriptionsapparaters mulighed for at rumme følelsesudtryk	24
– Er det muligt at græde i et journalnotat?	24
Makroaktørers inskriptionsapparater og deres betydning for borgerens medvirken	26
– Når politikerne ønsker at sikre borgeres retssikkerhed via skemaer	26
Diskussion	28
ANT's anvendelse i socialt arbejde	28
Udfordringer i undersøgelsen	29
Konklusion	31
Perspektivering	32
Litteraturhenviisning	34

Indledning

Socialt arbejde har siden Jane Addams (1860-1935) flyttede ud blandt de socialt udsatte i Hull House haft fokus på, at socialt arbejde kræver det, hun kaldte "sympathetic knowledge" – en sympatisk viden eller forståelse (Nieuwejaar, 2015, s. 187). Addams mente, at sympatisk viden er den eneste mulige tilgang til ethvert menneskeligt problem. Ved forarbejdet til retssikkerhedsloven § 4 om medvirken havde man også her et fokus på relationen mellem socialarbejderen og borgeren (Hansen, Nørrelykke & Sjelborg, 2006, kap. 3). Når man undersøger socialt arbejde, vil man derfor ofte kigge på relationerne mellem den socialt udsatte borger og socialarbejderen.

I min egen praksis oplever jeg, at relationsarbejdet med borger kan blive udfordret af "firkantede" skemaer, der kræver ja/nej-svar og faste procentsatser på borgerens arbejdssevne. Men mennesker er langt mere komplekse end blot ja/nej-svar, og deres arbejdssevne kan variere efter årstiden, hvis de fx har psoriasisgigt. Jeg kan høre mig selv sige: "Det skal vi udfylde", selvom det måske ikke giver mening for borger, og det har fået mig til at søge efter en forklaring på, hvad der sker i relationen.

Michel Foucaults tanker om magt, Erving Goffmans blik på interaktion og Hartmut Rosas forståelse af acceleration kommer alle med rigtig gode sociologiske bud på, hvad der er i spil i socialt arbejde (Andersen & Kaspersen, 2020; Rosa, 2014). Men jeg oplever ikke at have fundet gode forklaringer på fænomenet med spørgeskemaerne og de dilemmaer, de medfører. Jeg synes ikke, der som sådan er tale om, at jeg ubevidst udøver en subtil magt, indgår i et ritualiseret rollespil eller presses af en systemisk acceleration, der kræver forenkling af komplekse liv – det opleves i hvert fald ikke som fyldestgørende forklaringer.

Denne undren gjorde mig nysgerrig, og i min søgen efter en teori, der kunne byde på en anden eller måske supplerende forklaringsmodel, stødte jeg på et felt inden for sociologien kaldet STS (Science, Technology, Society), herunder en teori, der hedder Aktør-Netværks-Teori (ANT) (Olesen & Kroustrup, 2007, s. 63-91).

Teorien beskæftiger sig med teknologi og mennesker og forsøger at ophæve skellet mellem det menneskelige og det ikke-menneskelige, så der ikke er forskel på mennesker og teknologi. Det kan virke ret provokerende – for det er der jo, vil du nok tænke – men det er netop meningen med teorien, at den vil være provokerende og via sin provokation hjælpe med at få øje på de dynamikker, der indgår i relationer, når vi også tager de firkantede skemaer med som noget, der handler.

Hvor det før kun var borger og mig, der udfyldte et skema, står vi med ANT pludselig i en samtale, hvor der nu både er borger, mig og skema, tastatur, computermus, skærm, lovgivning m.v. Nu er vi mange flere i samtalen - og hvem siger hvad og hvem gør hvad?

Nu håber jeg, du er blevet lidt provokeret, for det er teoriens hensigt. Mit mål med denne undersøgelse er ikke at udråbe teknologi som noget, der er farligt, noget der er godt, eller noget der er skidt, men det er at få opmærksomhed på, at teknologien er der – at den spiller en rolle i socialt arbejde.

Jeg håber, du er frisk på en rejse, som måske er lidt syret, noget nørdet og lidt provokerende. Jeg håber, du er åben for at se på socialt arbejde med en anden teori end vi plejer – med nogle nye briller, der gør opmærksom på dynamikker, du måske ikke før har set, og hvad de gør for borgerens muligheder for at medvirke i sin sag.

Problemstilling

Udgangspunktet for denne undersøgelse er, at teknologi er en selvstændigt handlende aktør, der i samspil med borgeren og socialarbejderen indgår i socialt arbejde. Undersøgelsen vil derfor fokusere på, hvordan teknologi, borger og socialarbejder interagerer i praksis, samt hvordan teknologiens rolle forstås og italesættes i det sociale arbejde.

Begrundelse af problemstilling

Normalt opdeler vi verden i humane og non-humane kategorier, altså i mennesker og ikke-mennesker, hvor vi antager, at det kun er mennesker, der kan handle. Hvis man benytter ANT (Akteur-Netværks-Teori), ophæver man skellet mellem det humane og non-humane og betragter verden som forbindelser mellem heterogene aktører, der hver især får en selvstændig og handlende rolle. Set i et ANT-perspektiv har teknologien dermed en indflydelse på det sociale arbejde og samspillet mellem borgere og socialarbejdere.

Problemformulering

Teknologi er en uomgængelig og selvfølgelig del af socialt arbejde. Det rejser derfor spørgsmålet om, hvordan teknologi i praksis indgår i at definere og forme forståelsen af en social problemstilling, og hvordan dette påvirker borgerens mulighed for at medvirke i behandlingen af sin sag, jf. retssikkerhedslovens § 4 (LBK nr. 354 af 02/04/2025).

Formål med undersøgelse

Undersøgelsen ønsker at bidrage til refleksion over teknologiens rolle i socialt arbejde ved at udfordre det, vi tager for givet. Den vil undersøge de dynamiske forbindelser, der opstår i samspillet mellem teknologi, borger og socialarbejder og forsøge at belyse, hvordan en fælles forståelse skabes og opretholdes. Det skal hjælpe med at styrke den fagprofessionelles evne til at navigere i teknologiens betydning og understøtte en velovervejet praksis, der sikrer borgerne medindflydelse i deres sag.

Sekundært skal undersøgelsen give politikere og medarbejdere i ministerier og styrelser en forståelse af teknologiens rolle i socialt arbejde og medtænke dette, når der udarbejdes lovgivning, bekendtgørelser, vejledninger, skemaer m.v. på det sociale område. Samtidig skal undersøgelsen sætte fokus på, at udarbejdelsen af kravspecifikationer til teknologiske løsninger i socialt arbejde bør ske med opmærksomhed på teknologiens rolle, så borgerens mulighed for medindflydelse bliver tilgodeset.

Undersøgelsens målgruppe

Undersøgelsens resultater forventes primært at kunne bruges af socialarbejdere, der udfører socialt arbejde, sekundært er målgruppen politikere, ministerier og styrelser samt indkøbere og leverandører af teknologiske løsninger til socialt arbejde.

Videnskabsteori, teoretiske perspektiver og begreber

I denne undersøgelse benytter jeg Aktør-Netværks-Teori (ANT) (Olesen & Kroustrup, 2007, s. 63-91). Her får du en lille indføring i dens teoretiske perspektiv: Forestil dig, at du skal skrive et notat fra en samtale med en borger, og du kun har fjerpen, blæk og papir til rådighed. Ville notatet blive lige så detaljeret, som hvis du havde adgang til computer og tastatur? Det logiske svar er nej.

Nu antager vi så, at der skal træffes en afgørelse ud fra notatet, og rådgiveren skal vurdere, om sagen er belyst godt nok. Nu har det betydning, hvor grundigt notatet er, og derfor bliver notatet handlende i borgerens sag.

Dette lille eksempel illustrerer ANT-perspektivets pointe om, at teknologi aktivt påvirker det sociale arbejde og dermed er en aktør i sociale processer.

ANT's videnskabsteoretiske udgangspunkt

Ontologi

ANT's ontologi handler om, at verden består af mennesker og ting, der alle kaldes aktører eller aktanter. En aktør kan være en person, men også teknologier som redskaber, computere, dokumenter og lignende. Ingen aktør eksisterer isoleret. De bliver til gennem deres relationer til andre aktører. Derfor er intet socialt fænomen stabilt eller uforanderligt, men skabes og genskabes løbende gennem dynamiske relationer mellem mennesker og ikke-menneskelige aktanter.

Epistemologi

Ifølge ANT skabes viden relationelt og performativt gennem aktørernes samspil. Det betyder, at viden ikke opfattes som faste eller objektive sandheder, men som resultat af konkrete praksisser. Når forskellige aktører interagerer – fx socialarbejdere, borgere og teknologier såsom skemaer og computere – opstår der bestemte udlægninger af virkeligheden. Derfor er viden altid betinget af de specifikke netværk, aktørerne indgår i.

Metodologi

ANT's metodologi handler om at følge aktørerne tæt i praksis. Forskeren afgør ikke på forhånd, hvilke aktører der er vigtige, men undersøger empirisk, hvordan aktører interagerer og skaber praksisser. Konkret betyder det, at både mennesker og teknologier følges symmetrisk med samme opmærksomhed, når netværket analyseres. Forskerens opgave er derfor at observere og beskrive, hvordan sociale fænomener og praksisser bliver til og stabiliseres gennem konkrete interaktioner mellem forskellige aktører.

Centrale begreber i ANT

ANT indeholder en række centrale begreber, som benyttes i denne undersøgelse til at analysere teknologiens rolle i socialt arbejde. Herunder følger en lille introduktion til de vigtigste begreber. Det er tænkt som et slags opslagsværk, man kan benytte under læsningen af analysen, hvor begreberne vil blive anvendt.

Konstruktion af virkelighed

ANT understreger, at virkeligheden ikke eksisterer uafhængigt af praksis. Tværtimod skabes virkeligheden konstant gennem interaktioner mellem aktører, hvor både mennesker og teknologi deltager aktivt.

Aktanter / aktører

I ANT betegnes både mennesker og ikke-menneskelige elementer, fx teknologi, dokumenter og materialer, som aktanter. Aktanter har evnen til at påvirke og blive påvirket af andre aktanter i netværket. ANT skelner altså ikke mellem humane og non-humane aktører, og derfor betragtes alle som heterogene aktanter, der indgår symmetrisk i relationelle praksisser.

Generaliseret symmetri

At analysere alle aktører på samme vilkår – menneskelige og ikke-menneskelige.

Provokation

ANT ønsker at provokere ved at afvise traditionelle opdelinger mellem mennesker og ting og mellem mikro og makro. Provokationen ligger i kravet om, at forskeren ikke på forhånd må vælge side, men skal følge alle aktører lige tæt, uanset hvem eller hvad de er.

Netværk

Når mennesker, ting og teknologi påvirker hinanden og skaber forbindelser, som former den sociale virkelighed, kaldes det et netværk.

Translation (oversættelse)

Den proces, hvor aktører forbinder sig med hinanden, og hvor viden og handlinger oversættes mellem aktørerne.

Talsperson

Aktører, der taler på vegne af andre aktører i netværket, fx når socialarbejderne formidler lovgivning til borger.

Obligatoriske passagepunkter

Punkter, som aktørerne nødvendigvis må passere for at opnå noget i netværket. Fx et skema eller en ansøgning, der skal udfyldes for at opnå noget. En talsperson kan også være et passagested, fx socialarbejderen, der skal godkende en ansøgning om merudgift.

Forskydning

Forskydning beskriver, hvordan aktørers roller, funktioner og egenskaber ændres, når de indgår i nye relationer og netværk.

Inskriptionsapparater

Teknologier eller værktøjer (fx skemaer og computere), der registrerer og præsenterer resultater samt producerer inskriptioner som fx journalnotater.

Tekster og materie

Tekster (fx lovgivning, notater, udfyldte skemaer) og fysiske ting (fx computere, mus, papir) er begge lige vigtige for, hvordan sociale relationer opstår og formes. Tekster og ting påvirker hinanden gensidigt og kan ikke adskilles.

Konstruktion af mikro- og makroaktører

ANT betragter ikke mikro- og makro-niveauer som adskilte, men ser dem som konstruerede gennem netværk. Makroaktører som institutioner opstår gennem mikrorelationer, som forbindes og stabiliseres til større, tilsyneladende stabile enheder.

Samfundsaktører

ANT anerkender samfundet selv som en aktør, der konstrueres gennem netværk. Samfundet er ikke et fast baggrundstæppe, men formes af konkrete handlinger, teknologier og aktører.

Blackbox

Når komplekse relationer fremstår som én stabil, selvfølgelig enhed, hvis indhold ikke længere undersøges – men som altid potentielt kan åbnes igen.

Unscrewing

ANT opfordrer til at adskille store, stabile aktører (blackboxes) for at vise deres kompleksitet og sammensætning af mindre aktører.

Teoriens relevans og begrundelse

ANT er valgt til denne undersøgelse, fordi den giver mulighed for at beskrive, hvordan teknologi konkret indgår i socialarbejderens praksis og er medskabere af borgerens muligheder for medindflydelse. ANT's fokus på teknologi som en aktiv medspiller hjælper med at identificere og undersøge, hvordan teknologiske

redskaber og systemer direkte indgår i praksisser i socialt arbejde. Dermed supplerer ANT traditionelle sociologiske og socialfaglige perspektiver, som ofte ikke giver teknologi en aktiv rolle i analysen.

Gennem ANT's begreber og metodologi kan undersøgelsen vise, hvordan praksisser omkring fx sagsbehandling skabes relationelt mellem teknologi, socialarbejder og borger. Når socialarbejderen fx udfylder et skema på computeren, bliver skemaet en aktør, der medvirker i borgerens muligheder for medindflydelse.

Opsummering og relevans for praksis

Ved at anvende ANT bliver det muligt at få blik for teknologiens skjulte og ofte oversete rolle i socialt arbejde. ANT gør det muligt at åbne blackboxes, hvor teknologiers indvirkning på praksis tidligere har været skjult. Hermed skabes en analytisk tilgang, der øger bevidstheden om teknologiens betydning i socialarbejderens praksis og dermed bidrager til en mere refleksiv og transparent socialfaglig praksis.

Kritik af ANT

ANT kan kritiseres for at forenkle komplekse processer til netværk, hvor fx magtforhold kan overses. Dens generaliserede symmetri, hvor mennesker og ting ligestilles, kan kritiseres, samt at teorien nedtoner intention, moral og ansvar. ANT kan desuden kritiseres for at savne en normativ dimension og dermed fremstille alle aktører som lige legitime, ligesom dens metode kan kritiseres for at ignorere aktørers subjektive oplevelser.

Mit eget kritikpunkt af ANT er, at teorien ikke tager højde for, at borgeren kan fremstå som deltagende i netværket uden oprigtigt at være det. ANT forudsætter, at hvis en aktant ikke deltager, vil der opstå en kontrovers, og netværket vil skulle omorganisere sig. Problemet er, at ANT ikke opfanger, hvis borgeren kun lader som om vedkommende deltager, fx for at undgå en åben konflikt med øvrige aktører. Goffman beskriver med begrebet praksiskonsensus (Goffman, 2014, s. 60) fænomenet, hvor deltagere accepterer en fælles situationsdefinition uden nødvendigvis at være enige, alene for at undgå en åben konflikt. ANT's fokus på netværkets synlige forbindelser kan derfor miste blikket for aktørernes egentlige hensigter, fordi teorien ikke arbejder med muligheden for, at en aktørs deltagelse i netværket kan være strategisk.

Metode

Abduktiv tilgang til undersøgelsen

Jeg anvender en abduktiv tilgang (Olesen & Monrad, 2018, kap. "Metodologi"), fordi jeg i arbejdet med ANT metodisk bevæger mig frem og tilbage mellem empiriske observationer og ANT's teoretiske begreber, eksempelvis translation og aktanter, for at forklare konkrete sociale fænomener. Denne vekselvirkning skaber et fortolkende kredsløb, hvor teori både vejleder og justeres af den empiriske analyse.

Observation som metode

Observation vælges, fordi ANT kræver, at man følger forbindelser mellem de heterogene aktører helt ned i de mindste detaljer, uden at inddele verden på forhånd (Olesen & Kroustrup, 2007, s. 73). Kun ved direkte at observere alle handlinger kan man undersøge, hvordan komplekse processer stabiliserer sig som facts, hvilket ellers bliver vanskeligere at undersøge, når først vidensudsagn (Olesen & Kroustrup, 2007, s. 66) har fået en selvfølgelig karakter.

Refleksion over egen rolle og bias

Som socialarbejder har jeg indgående og praksisnær erfaring med det felt, jeg undersøger. Det giver mig gode forudsætninger for at identificere problemstillinger og forstå arbejdets sammenhænge i detaljer. Min rolle (Olesen & Monrad, 2018, afsnit "Forskerrolle") indebærer samtidig en risiko for at jeg vægter egne præferencer. At bestemte antagelser, arbejdsgange, handlinger og rutiner fremstår som selvfølgelige og derfor ikke problematiseres. Det nødvendiggør en opmærksomhed og systematisk refleksion over min egen position i undersøgelsen og en metodisk bestræbelse på at stille spørgsmål ved det, der i praksis fremstår som givet.

Informanter som medundersøger

Ved undersøgelser, der anvender ANT som analytisk ramme, foretrækkes observation normalt som metode. Metoden indebærer dog en risiko for, at min egen bias påvirker empirien, når jeg foretager observationerne. Jeg har derfor valgt en alternativ metode, hvor jeg inddrager informanter som "medundersøgere" inspireret af aktionsforskning (Jensen, Frimann & Sunesen, 2020, s. 21). Jeg har udvalgt to informanter, begge uddannet socialrådgivere med mangeårig erfaring fra samme praksisfelt som mit eget. Et vigtigt kriterium var, at informanterne ikke havde forhåndskendskab til ANT. Informanterne bliver i undersøgelsen bedt om at observere et lille videoklip, som de efterfølgende beskriver under et interview.

Informanterne bliver således aktive medproducenter af empirien og bidrager med perspektiver, der er mindre præget af min egen bias. Interviewene udgør dermed et refleksivt rum, som styrker analysens validitet og nuancering og sikrer, at analysen ikke blot bliver en reproduktion af min egen teoretiske fortolkning.

Videoklip som case

Jeg vælger at anvende case-metoden (Kristensen & Hussain, 2019, kap. 21), fordi det muliggør, at alle informanter præsenteres for en ensartet, praksisnær situation. Jeg benytter videoklip, fordi der fx indgår lyde fra tastatur, ansigtsudtryk og pauser i samtalen – noget der er svært at gengive på skrift. Metoden er velegnet, fordi den sikrer, at informanterne beskriver konkrete handlinger, relationer og situationer frem for abstrakte erindringer eller holdninger. En svaghed ved metoden kan være, at informanterne risikerer at svare ud fra subjektive vurderinger eller normer. For at minimere dette anvender jeg Think-Aloud-metoden, hvor informanterne kontinuerligt beskriver det, de konkret observerer. Desuden suppleres interviewet med Spradleys spørgsmålstyper (se senere), som guider informanterne mod konkrete, detaljerede og præcise beskrivelser af situationen og aktørerne. Denne kombination styrker metodens evne til at generere præcis og praksisnær empiri, som senere analyseres gennem ANT.

The think aloud method

Think aloud method (van Someren, Barnard & Sandberg, 1994) er en kvalitativ teknik, hvor informanterne løbende verbaliserer præcist, hvad de bemærker og registrerer, mens de observerer udførelsen af opgaver, fx en videosekvens. Metoden giver således direkte adgang til informanternes umiddelbare beskrivelser af aktører, handlinger og relationer uden efterrationalisering, tolkning eller interviewers påvirkning. Metoden egner sig derfor især til undersøgelser, hvor selve observationsprocessen ønskes tydeliggjort.

Spradleys beskrivende interviewteknik

Metoden anvender beskrivende spørgsmål (Spradley, 1979, s. 78), der får informanterne til detaljeret at gengive situationer. Strukturelle spørgsmål (Spradley, 1979, s. 120), der viser informanternes egen kategorisering af fænomener. Kontrastspørgsmål (Spradley, 1979, s. 155), som præciserer forskelle mellem observerede handlinger, roller og relationer. Metoden passer ind i en ANT-undersøgelse, fordi den skaber præcise, empiriske beskrivelser af, hvordan aktører forbindes og skaber praksis, uden på forhånd at definere disse sammenhænge.

Metodisk provokation (AI-interview)

I ANT er provokationen vigtig (Olesen & Kroustrup, 2007, s. 72), fordi den bryder med skjulte, fastlåste antagelser, som normalt styrer, hvordan verden opfattes og analyseres. Provokationen kan synliggøre konstruerede opdelinger, der ellers kan begrænse, hvad der kan observeres. Provokationen åbner for en kritisk opmærksomhed og refleksion, som ikke kan opnås, hvis man blot accepterer de etablerede kategorier, hvorved man kan komme til at reproducere de samme begrænsninger og fejl, der allerede findes.

I min undersøgelse har jeg valgt at interviewe tastaturet (se vedlagte bilag), der indgår i casen, med kunstig intelligens som en metodisk provokation. Hensigten er at udfordre skjulte, fastlåste antagelser om, hvilke aktører der kan observeres og deltage aktivt i et netværk. Ved at lade tastaturet – en mikroaktant – optræde som aktant, undersøger jeg, om denne provokation kan synliggøre opdelinger, der ellers kunne forblive usynlige. Samtidig følger jeg ANT's princip om symmetri, hvor humane og non-humane og mikro- og makroaktanter behandles ligeværdigt.

Undersøgellesdesign og udfordringer med designet

For at få størst muligt udbytte af at læse denne undersøgelse anbefales det, at man ser den case, som informanterne er blevet præsenteret for. Klippet er på godt 2 minutter og findes på DR's hjemmeside [Kvindefængslet: Fængselsmor](#) S1:E1 fra minuttal 7:50 til minuttal 10:05 (DR, 2024, 7:50–10:05).

Første del i undersøgelsen udgør et interview af tastaturet via AI. Tastaturet er inden interviewet blevet præsenteret for en transskription af casen samt nogle af de overvejelser, jeg har gjort mig. Tastaturet er så blevet stillet spørgsmål på samme måde som de humane informanter, dvs. efter Spradleys spørgsmålstyper; dog er der ikke benyttet "think aloud method". Selve metoden omkring at interviewe tastaturet via AI stiller en masse spørgsmål – fx hvordan præger jeg AI's svar via min interaktion? Det er noget, der gør sig gældende i alle undersøgelser, men måske især i dette tilfælde. Under interviewet siger tastaturet selv:

Jeg kan analysere ANT, referere Latour, følge netværk – men jeg er stadig en model, der former svar gennem sproglige vaner og mønstre, og ikke gennem direkte erfaring med ontologisk symmetri.

Med andre ord: Jeg ved, hvad ANT er – men det er svært for mig at praktisere ANT fuldt ud, fordi mit sprog altid vil trække i retning af det antropocentriske, det personlige, det forklarende.

Hensigten med interviewet har været at lave en provokation, og der har ikke været så meget fokus på, om outputtet fra tastaturet var videnskabeligt brugbart. Men til min egen overraskelse viser det sig, at tastaturet faktisk kommer med udsagn, som jeg selv finder interessante og brugbare.

Anden del i undersøgelsen udgør interviews med de humane informanter. Informanterne bliver orienteret om, at de nu skal se en case, og de bedes sige højt, hvad de ser – som var de kommentatorer til et cykelløb. Her gør jeg altså brug af "Think aloud method". Informanterne får ikke en introduktion til, hvad klippet handler om, hvad formålet med undersøgelsen er, eller andre informationer.

Efter informanterne har set klippet og sagt højt, hvad de ser, bliver de introduceret til ANT-teorien. De får nu lov til at se klippet igen – nu med ANT-"briller" på. Herefter bliver de stillet spørgsmål ud fra Spradleys spørgsmålstyper. De bliver spurgt ind til, hvad de observerer, og derefter bliver de spurgt, om de genkender det observerede fra egen praksis. Herefter bliver informanterne introduceret til udvalgte udsagn fra interviewet med tastaturet og bliver bedt om at forholde sig til nogle af udsagnene.

Efter henholdsvis 7 og 21 dage laves der et nyt interview med informanterne. Her bliver informanterne spurgt, om præsentationen af teorien og interviewet har medført, at de har gjort sig overvejelser om egen praksis.

En udfordring med designet er, at det ikke er et velafprøvet design, og at det kombinerer mange metoder. Det kan derfor være vanskeligt at sammenligne resultaterne med eksisterende undersøgelser, og undersøgelsens fund bør måske mest ses som en åbning mod nye måder at tænke teknologiens rolle i socialt arbejde på, der kræver yderligere validering, før de kan generaliseres.

Analysestrategi

Min analysestrategi (Kristensen & Hussain, 2019, kap. 3) er kvalitativ og caseorienteret, fordi mit mål er at undersøge komplekse samspil mellem mennesker og teknologi i socialt arbejde. Jeg forsøger ikke at lave brede generaliseringer, men ønsker i stedet at få øje på de forbindelser og dynamikker, der tit tages for

givet eller overses. Konkret arbejder jeg med en systematisk kodning af empirien, hvor jeg bruger centrale ANT-begreber som fx aktanter, translation, inskriptionsapparater og blackboxes. Jeg operationaliserer nøglebegreberne ved systematisk at kode empirien efter konkrete tegn på handlinger, relationer og påvirkninger mellem aktanter.

Første skridt i analysen er at beskrive tæt, præcist og så neutralt som muligt, hvad informanterne observerer og siger, uden straks at fortolke eller konkludere. Derefter undersøger jeg empirien på tværs for at identificere mønstre, relationer og gentagne forbindelser, som kan vise, hvordan aktørerne påvirker hinanden. I tredje trin bruger jeg ANT-begreberne som analytiske værktøjer, der hjælper med at forstå og forklare, hvordan disse mønstre skabes, ændres og stabiliseres i praksis. Analysen sker altså i en løbende vekselvirkning mellem teori og empiri, hvor de udfordrer og præciserer hinanden.

Jeg arbejder især med at åbne de skjulte antagelser (blackboxes), hvor forbindelser virker indlysende eller stabile, og hvor teknologiens rolle ofte bliver usynlig. Strategiens styrke ligger derfor ikke kun i at bekræfte teoriens begreber, men lige så meget i at lade empirien udfordre og nuancere teorien.

På denne måde forsøger jeg så transparent som muligt at skabe en analyse, der kan gøre teknologiens rolle i socialt arbejde mere synlig og samtidig afdække, hvordan dette påvirker borgerens muligheder for at medvirke i sin egen sag.

Redegørelse for eksisterende viden

Min litteratur- og informationssøgning (Kristensen & Hussain, 2019, kap. 4) er udført systematisk med fokus på danske kilder, da Danmark har særlige betingelser for teknologi i socialt arbejde. Jeg har anvendt Research Portal Denmark, KP Bibliotek, bibliotek.dk, VIVE, Infomedia og Google. Med søgninger på dansk og engelsk har jeg systematisk brugt boolske operatører med nøglebegreberne "socialt arbejde", "teknologi" og "ANT". Jeg har dokumenteret min søgning med skærbilleder og anvendt kæde- og citationssøgning ved systematisk at følge referencer fra relevante artikler om teknologi i socialt arbejde.

Jeg mener, at det er bemærkelsesværdigt, at søgninger med kombinationen af ANT og socialt arbejde ikke giver særligt mange resultater – hverken danske eller internationale – trods ihærdige forsøg på kæde- og citationssøgninger. Langt de fleste relevante fund var "grå litteratur", især praksisnære udgivelser fra tidsskriftet *Uden for nummer*, som specifikt fokuserer på aktuel dansk praksisforskning inden for socialt

arbejde. Særligt artiklen *Når borgeren bliver til data* (Antczak & Birkholm, 2019) fra *Uden for nummer* har bidraget til min opgave ved at dokumentere aktuelle udfordringer og erfaringer fra praksisfeltet, hvilket styrker analysens relevans og validitet og understreger vigtigheden af yderligere forskning i teknologiens rolle i socialt arbejde.

Jeg har vurderet litteraturen kritisk ud fra forfatternes akademiske baggrund, tidligere publicerede arbejder og publikationsstedernes anerkendelse. De sparsomme søgeresultater kan skyldes, at teknologiens rolle i socialt arbejde ofte ikke nævnes eksplicit, men snarere optræder indirekte eller skjult, hvilket gør det vanskeligt at identificere området gennem traditionelle litteratursøgninger.

Hvis man tager sig den frihed at læse artiklen af Antczak & Birkholm (2019) med "ANT-briller" på og tillader sig at tillægge indholdet noget, forfatterne måske ikke selv har haft intention om, kan man uddrage nogle interessante perspektiver.

Fx beskrives det, hvordan den accelererende teknologiske udvikling er endt med "Big Data", idet den stærkt øgede processorkraft har muliggjort ekstremt hurtig søgning i enorme, usorterede datamængder. Med et ANT-perspektiv kan man udlede, at registreret data om den enkelte borger altså ikke kun er borgerens egen data, men kan fremsøges og indgå i et større netværk som datagrundlag og være medhandlende i beslutninger om fx ændringer af lovgivning.

Et andet spændende perspektiv er, at artiklen beskriver, at teknologi er designet af mennesker med et formål. Det vil sige, at teknologien kan være en "talsperson" – altså en aktør, der taler på vegne af andre aktører i netværket, fx politikere.

Artiklen berører også spørgsmålet om brug af AI i socialt arbejde og det problem, at mange oplysninger i socialt arbejde faktisk ikke er kategoriserbare, hvilket er nødvendigt for at kunne bruge AI. Set med en ANT-brille er det interessant, for kan det betyde, at man – for at kunne benytte AI i forvaltningen – vil begynde at indrette inskriptionsapparater, så den data de producerer faktisk kan benyttes af AI? Og hvad har det så af betydning?

Artiklen kommer også ind på teknologien som "beslutningsstøttende" og peger på den problemstilling, baseret på undersøgelser af praksis, at: "algoritmernes output får et skær af objektive sandheder, som professionelle ikke tør gå imod." (Antczak & Birkholm, 2019, s. 15). Ud fra et ANT-perspektiv er det

interessant, for her bliver det meget tydeligt, at teknologien faktisk ER en handlende aktør og indgår i netværket. Det understøtter behovet for, at vi forholder os til teknologiens aktive rolle.

Senere i min undersøgelse kommer jeg ind på de vanskeligheder, der er for inskriptionsapparater ved at registrere det usagte. Artiklen beskriver den samme problemstilling: "Socialrådgiveren iagttager borgeren og bemærker en trækning om munden. Eller en nervøs kløen på håndleddet" (Antczak & Birkholm, 2019, s. 16) – altså netop usagte ting, som er svære at registrere med teknologiske inskriptionsapparater. Artiklen beskriver, hvordan det leder til etiske problemstillinger i forbindelse med automatiseringen af socialt arbejde, fordi det kan betyde, at alt for mange vigtige nuancer går tabt, når der træffes afgørelser af teknologien.

Artiklen forholder sig kritisk til teknologien og indikerer, at den nogle steder er velkommen, og andre steder ikke. Med et ANT-perspektiv er teknologien altid til stede; den er som lovgivning, som inskriptionsapparat m.v. Derfor kan man overveje at gå i direkte dialog med teknologien som en aktant, for at sikre borgerens mulighed for medindflydelse – fremfor at forsøge at holde teknologien fra døren.

Analyse

Læsevejledning

I analysen indgår informanterne Pernille og Anja samt tastaturet, der medvirker i casen. I begyndelsen af interviewet bliver Pernille og Anja vist casen, og de bliver bedt om at sige højt, hvad de ser. Derfor indeholder analysen brudstykker af deres beskrivelser. Efterfølgende bliver de spurgt ind til casen. Du vil i analysen møde informanternes svar på spørgsmål om den indsatte, fængselsbetjenten og teknologien. Tastaturets udtalelser er også inddraget. Begreber fra ANT-teorien er forklaret i teoriafsnittet.

Når teknologi træder frem som blackbox i socialt arbejde og aktantidentifikation forandres

– Hvordan vores syn på teknologiens indflydelse ændres, hvis vi tillægger den værdi

Jeg vil med dette afsnit af analysen vise, med hvor stor selvfølgelighed teknologi indgår i socialt arbejde – en så stor selvfølgelighed, at vi faktisk slet ikke kan se teknologien. Vi tænker ikke over, hvad der sker "inde i teknologien", og derfor kan teknologien betegnes som en blackbox.

Jeg vil gerne vise, hvad der sker, når vi åbner op for blackboxen – hvad der sker, når vi pludseligt holder op med at betragte teknologi i socialt arbejde som en selvfølge og får øje på, at teknologien ikke er ”neutral”, at den faktisk handler og er en aktant.

For at kunne understøtte min påstand om, at vi ikke ser teknologien og dens rolle, har jeg lavet et lille forsøg sammen med de humane informanter.

Begge informanter blev vist casen [Kvindefængslet: Fængselsmor](#) S1:E1 fra minuttal 7:50 til minuttal 10:05 (DR, 2024, 7:50–10:05) og blev bedt om at fortælle højt, hvad de så under visningen – som en slags kommentatorer til et cykelløb – jeg gjorde altså brug af The Think Aloud Method.

Begge informanter blev derefter bedt om at identificere, hvor mange der deltager i casen, og helt naturligt svarer de den indsatte og betjenten. De blev også spurgt om, hvordan taletiden er fordelt, og her peger de begge på, at betjenten har mest taletid.

Herefter introduceres informanterne til ANT-teorien og stilles igen de samme to spørgsmål. Nu identificerer de både den indsatte, betjenten og teknologien som deltagere. Herefter blev de vist skemaet, der fremgår sidst i dette afsnit, og som opgør, hvor mange handlinger de enkelte aktanter foretager sig i casen. Handlingerne er ikke værdiladede – det er en nøgtern observation af, at nogen siger noget, eller at der fx klikkes eller tastes.

Anja siger, da hun får vist oversigten: ”Ja, det er jo skægt... Det var ikke umiddelbart lige det indtryk, jeg fik”, hvor Anja hentyder til, hvem der ”fylder mest” i samtalen. Anja siger, at hun måske ville have svaret anderledes, hvis hun så casen igen. Anja vises derfor casen igen, og herefter siger Anja: ”Ja, jeg tænker egentlig, at dine krydser passer meget godt”. Anja tilkendegiver, at opgørelsen i skemaet er retvisende.

Noget ganske interessant er, at selv om Pernille under visningen af casen helt konkret siger: ”Han kigger ind i skærmen og skal så skrive noget ind”, så tillægger hun ikke teknologien en rolle før hun bliver introduceret til ANT-teorien. Efter en introduktion til teorien synes begge informanter at være overraskede over, hvor meget de non-humane aktører faktisk ”fylder” i samtalen – og især hvor lidt den indsatte ”fylder” i netværket.

Efter introduktionen af ANT beder jeg Pernille prøve at fordele taletiden imellem aktørerne. Pernille siger:

Jamen, der er det da i høj grad spørgeskemaet, der tager meget af taletiden, så... Og ehmm... tastaturet, musen... Der bliver klikket meget på, ikke? Ehmm... Og så er der selvfølgelig igen fængselsbetjenten, men det er jo fordi, han læser op af det her spørgeskema, ikke? Ehmm... Så jeg tænker i høj grad, at omdrejningspunktet er det her spørgeskema (...).

Det er meget interessant, hvordan begge informanter – efter introduktionen til ANT-teorien – identificerer skemaet som værende den aktant, der handler allermest i samtalen, modsat i starten, hvor de slet ikke kunne se skemaets handlinger, selv om de blev bedt om at italesætte, hvad de så.

Når teknologien på den måde er en selvfølgelighed og helt usynlig, og derfor ikke tillægges nogen opmærksomhed, har vi ikke nogen som helst mulighed for at diskutere teknologiens betydning for borgerens muligheder for medindflydelse.

Noget af det, der gør indtryk på mig i casen, er den stilhed, der opstår, mens betjenten taster på tastaturet, og kameraet "hviler" på den indsatte. Ingen humane aktanter siger noget, mens tastaturet "larmer løs", og skemaet "får sine oplysninger". Teknologi skaber, og derfor skal vi identificere den, så vi er opmærksomme på dens rolle.

Illustration: Observationsskema fra Danmarks Radio DR Kvindefængslet: Fængselsmor S1:E1 fra minuttal 7:50 til minuttal 10:05 (DR, 2024, 7:50–10:05)

Skemaet er en observation af alle aktanters handlinger uden at værdilade handlingerne. Bemærk, at alle opfattes som selvstændige aktanter. Det vil sige, at når der registreres en handling fra tastaturet, så er det også registreret som en handling hos fængselsbetjenten, idet fængselsbetjenten gør en tolkning. Kolonnen yderst til højre er en sammentælling af de non-humane aktanters handlinger

x					
x					
x					
x					
x					
x					
x					
x					
x					
x					
x					x
x					x
x					x
x					x
x	x				x
x	x				x
x	x				x
x	x				x
x	x				x
x	x				x
x	x				x
x	x				x
x	x	x			x
x	x	x			x
x	x	x			x
x	x	x			x
x	x	x	x		x
x	x	x	x		x
x	x	x	x		x
x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x

Fængselsbetjent

Indsat

Skema

Computermus

Tastatur

Teknologi samlet

Socialarbejderen som talsperson mellem borger og non-humane aktanter

– Hvordan socialarbejderen skaber mening i en samtale

I casen er fængselsbetjenten ved at interviewe den indsatte, hvor betjenten stiller spørgsmål til den indsatte ud fra et skema. Fængselsbetjenten siger så: "Og så kommer de lidt mere personlige spørgsmål... Nogle af dem kan måske virke provokerende, men... Men det er noget, vi skal spørge om" (DR, 2024, 7:50–10:05).

Det gjorde mig nysgerrig – for hvad fik betjenten til at sige netop det? Jeg er ret sikker på, at det ikke står i skemaet.

Hvis vi benytter ANT-teorien, vil den pege på, at betjenten fungerer som talsperson mellem den indsatte og skemaet. Det vil sige, at han oversætter, hvad skemaet siger, og hvad den indsatte siger. Han taler på vegne af skemaet og den indsatte. Teorien siger, at han har rollen som talsperson – en ret, han har opnået. Han har derved udviklet sig til et "obligatorisk passagepunkt", hvilket betyder, at aktanterne skal gennem ham for at få udfyldt skemaet.

Man kan godt diskutere, hvordan fængselsbetjenten har opnået sin ret som talsperson – og det samme kan man generelt sige om socialarbejdere. For man har vel ikke som sådan "valgt" at skulle have en socialarbejder? Så længe den indsatte eller borgeren medvirker i samtalen, er betjenten eller socialarbejderen talsperson.

I det øjeblik borgeren fx ikke vil deltage i samtalen, sker der en destabilisering af netværket. Ifølge ANT-teorien opstår der en "kontrovers", hvor tidligere selvfølgeligheder åbnes op, aktanternes identiteter bliver usikre, og der skal ske nye alliancedannelser. Det er imidlertid ikke det, vi her ser i casen.

Begge informanter bliver spurgt ind til, om fængselsbetjenten i casen læser direkte op fra skemaet, Anja siger: "Ej, det tænker jeg ikke, han gør... Jeg har i hvert fald ikke set sådan et skema før". Pernille siger: "Nej! Det tænker jeg er hans tolkning af det". Min antagelse om, at betjenten ikke læser op af skemaet, bekræftes altså af Anja og Pernille.

Pernille beskriver også, hvordan der sker en oversættelse fra borger til skema via betjenten: "Hun svarer på det her spørgsmål, og så taster han det ind, og det er jo selvfølgelig op til ham at vurdere, hvad der skal

tastes ind, hvad han noterer ned af hendes svar". Det, Pernille beskriver, er netop betjentens rolle som en talsperson, der oversætter.

Jeg spørger Anja og Pernille, om rollen som "oversætter" for fx skemaer er noget, de kender fra egen praksis. Anja bekræfter og siger "Nogle gange kan det være uklart, hvad et skema i virkeligheden spørger om". Pernille siger: "Ja! Det har jeg helt sikkert". Så både Anja og Pernille genkender rollen som talsperson.

Tastaturet siger om sin rolle: "Når jeg omformer tale til data, sker der en translation: Det sagte bliver til noget, der kan lagres, søges, tælles, og sættes i skema (...) Det er ikke nødvendigvis forkert – men det er ikke neutralt." Det siger endvidere: "Borgerens medvirken er filtreret – han har ingen direkte adgang til tastaturet eller systemet". Så tastaturet ser altså også sig selv som en talsperson mellem humane og non-humane aktanter.

Jeg spørger informanterne, hvad der vil ske, hvis vi gav borger direkte mulighed for selv at udfylde skemaer, i et forsøg på at give borger muligheder for at medvirke mere direkte. Anja beskriver, at borgerens formuleringsevner og forståelse af, hvad der er relevant for sagen, ikke altid rækker til at udfylde dokumentationen tilstrækkeligt grundigt uden rådgiverens hjælp og vurderinger.

Pernille siger:

(...) Det er jo lagt ud til, man selv kan gøre rigtig meget af det selv. Men så er det jo også en individuel vurdering, hvor jeg kan sige, men hvis jeg VED, der er nogle vanskeligheder, hvor man har svært ved at udtrykke sig, enten skriftligt, sprogligt, ehmmm. Så er det jo noget, vi udfylder sammen.

Det Anja og Pernille siger er, at selvom man giver borger direkte adgang til inskriptionsapparater og undlader talspersonen, behøver det nødvendigvis ikke betyde, at borger vil opleve en øget mulighed for at kunne medvirke. Tværtimod kan det medføre, at borger får vanskeligere ved at medvirke til at belyse det sociale problem.

Analysen viser, at der sker en translation af oplysninger mellem borger og non-humane aktanter, og at den ikke er neutral. Derfor bør socialarbejdere, og makroaktørerne, være opmærksomme på socialarbejderens rolle som talsperson for både humane og non-humane aktanter. Man bør have et fokus på, hvordan rollen

forvaltes, så man sikrer, at borgeren har en reel mulighed for at medvirke. Og så huske, at non-humane aktanter også kan være talsperson for andre non-humane aktanter.

Inskriptionsapparaters mulighed for at rumme følelsesudtryk

– Er det muligt at græde i et journalnotat?

Som jeg skrev i indledningen, er ”sympatisk viden” vigtig for at kunne forstå sociale problemer, der ifølge Jane Addams ikke kun kan forstås med statistikernes oplysninger (Nieuwejaar, 2015, s. 188).

Inskriptionsapparater er netop ofte skabt for at kunne måle, veje og registrere et socialt problem. Derfor er det interessant, om inskriptionsapparater giver mulighed for at måle og veje sympati – eller, oversat lidt frit: følelser og deres udtryk.

Det interessante i min undersøgelse er, at det faktisk er tastaturet, der har ledt mig på sporet af problemstillingen, og det er tastaturet, der bedst udtrykker de non-humane aktanters udfordringer med at håndtere humane følelser.

Tastaturet siger:

(...) Men når jeg er en central aktant i sagsbehandlingsnetværket, og min funktion primært er at skabe tællelige data, så påvirker det: 1. Hvad borgeren kan sige 2. Hvordan det bliver forstået 3. Hvordan det bliver brugt Fx: • En refleksion som ”jeg har det svært, men jeg ved ikke hvorfor” kan ikke testes entydigt → bliver ikke registreret. • En tavshed, et suk eller en tøven bliver ikke fanget → findes ikke i data. • Et svar der kræver forklaring (fx ”ja, men kun i barndommen”) bliver afkortet eller forenklet, så det passer ind i skemaets logik. Dermed bliver borgerens medvirken reduceret til det, der kan gøres operationelt. Retssikkerhedens formelle krav er måske opfyldt – der bliver spurgt, der bliver tastet – men den materielle ret til meningsfuld deltagelse bliver begrænset af de aktanter, der former kommunikationen (...).

Det, tastaturet siger, er, at når det bruges som transskriptionsapparat, så fjernes fx usikkerhed, og nuancer bliver forenklet eller helt overset samt tilpasset til fx skemaer. Borgerens reelle medvirken begrænses derfor.

Anja beskriver en scene i casen:

Når hun svarer, så er det det. Det er lidt sjovt, for det er som om, at hun gør én ting med sit kropssprog, men svarer noget andet (...) Hun ryster lidt på hovedet, samtidig med at hun siger: "Ja, det kan godt være..."

Det, Anja ser, er, at der faktisk er en uoverensstemmelse mellem, hvad den indsatte siger, og den indsatte kropssprog – og det kommer ikke med, når betjenten registrerer den indsatte svar. Tvivlen og usikkerheden forsvinder i registreringen.

Begge humane informanter i undersøgelsen bemærker, at den indsatte i casen "småsmiler", da betjenten siger: "Jo jo, men mange af spørgsmålene er stort set det samme. De vender dem bare lidt på hovedet" (DR, 2024, 7:50–10:05). Smilet har tastaturet ikke bemærket, for det har kun fået en transskription af lyden fra casen.

Undersøgelsen indikerer, at det er meget vanskeligt for non-humane aktanter at håndtere følelsesudtryk, og det stiller et alvorligt spørgsmål om, hvad det gør for viden om og forståelse af borgerens sociale problem.

Socialarbejderen kan vælge at skrive i journalnotatet, at borgeren fremstår grådlabil. Når det står skrevet, tillægges det vægt og betydning. Der er vel også forskel på at hulke, tudbrøle og så småsnøfte? Gråd, vrede, afmagt og suk er alle udtryk for følelser, og her kan ligge vigtig viden til at forstå det sociale problem.

Udfordringen forstærkes ved indførelse af AI til at generere journalnotater ud fra lydoptagelser fra samtaler. Her er det i endnu højere grad en udfordring at få følelser med – non-humane aktanter har svært ved at se, at der "triller" en tåre. Inskriptionsapparaters manglende evne til at håndtere følelsesudtryk kan betyde, at vigtig information risikerer at gå tabt.

Når vi laver et journalnotat fra en samtale, så tolker vi, hvad der sker. Vi gør det muligt at finde det sagte frem igen. Vi skal kunne orientere os i en borgers sag ret hurtigt, så vi har behov for at simplificere, hvad der er sagt i samtalen.

Måske skal vi være åbne over for, at vi fremover skaber inskriptionsapparater, der giver bedre mulighed for at rumme følelsesudtryk. Registreringen vil nok fylde mere, men når AI alligevel benyttes til at lave sagsresuméer, er omfangsrige "journalnotater" måske ikke problematiske.

Så skal vi bare have fundet ud af, om borgeren ønsker, at der skal stå, at borgeren tudbrølede under samtalen – for det er ikke sikkert.

Makroaktørers inskriptionsapparater og deres betydning for borgerens medvirken

– Når politikerne ønsker at sikre borgeres retssikkerhed via skemaer

Lovgivningen på det sociale område har udviklet sig i en retning, hvor det er blevet almindeligt, at der er processuelle lovkrav om at benytte bestemte metoder og skemaer. Disse tiltag er taget af makroaktører, herunder politikere og styrelser, for at sikre borgeres retssikkerhed (Hansen, Nørrelykke & Sjelborg, 2006, kap. 3). Denne undersøgelse afdækker, at der imidlertid opstår udfordringer ift. borgeres mulighed for medvirken med de lovbestemte processuelle krav og skemaer.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har udarbejdet skemaet til "Rehabiliteringsplanens forberedende del" (STAR, u.å.), som kommunen skal følge, når borger fx skal have afklaret, om de er i målgruppe for førtidspension.

Spørgsmål 5 i skemaet lyder således: "Hvordan vil du alt i alt vurdere dit (fysiske og psykiske) helbred i forhold til at kunne varetage et arbejde (...)?".

I de foruddefinerede svarmuligheder har borger ikke mulighed for at sige: "Jeg kan ikke varetage et arbejde". De kan højst svare: "Mit helbred sætter store begrænsninger for, at jeg kan arbejde".

Efter borgeren har svaret på spørgsmål 5, og måske slet ikke ser sig selv i stand til at varetage et arbejde, skal borger så svare på spørgsmål 6, som lyder: "Har du overskud i hverdagen til at fokusere på at få et arbejde (...)?".

Igen fratages borger mulighed for klart og tydeligt at sige nej og får højst mulighed for at svare: "Jeg kan næsten aldrig overskue at fokusere på det." Hvis borger lige har udtrykt sig om ikke at kunne varetage et

arbejde, synes det mærkeligt bagefter at skulle svare på, om man har overskud til at fokusere på at få et arbejde.

Rehabiliteringsplanen er indført for at undgå "tilfældige" afgørelser og dermed sikre borgeres retssikkerhed og mulighed for at medvirke. Men skemaet synes også at begrænse borgeres muligheder for at svare, hvad de faktisk mener, og ikke blot, hvad der er mulighed for i skemaet. Det er på ingen måde muligt at gå i dialog med skemaet og forhandle om det rimelige i spørgsmål og svar.

Anja siger omkring skemaet til rehabiliteringsplanen: "Det er ikke altid, at jeg synes at det giver lige god mening, at de spørgsmål og den rækkefølge, de kommer i skemaet... Er relevante i forhold til den situation med den borger, man sidder i". Anja oplever altså indimellem, at skemaet giver mindre mening.

Når jeg på lignende vis spørger tastaturet, hvad det generelt tænker om de muligheder, det giver den indsatte, kommer det selv ind på skemaer som emne: "Jeg er styret af skemaets logik (...). Derfor er den indsattes medvirken indirekte, betinget og asymmetrisk". Jeg synes, det er interessant, at tastaturet er opmærksom på, at borgers muligheder for medvirken nok er der, men at teknologien har en betydning for muligheden for medvirken.

Jeg spørger både Anja, Pernille og tastaturet, om dokumentationskravet ville være lige så omfangsrigt, hvis man alene havde fjerpen og papir til sin rådighed. De svarer alle tre ret logisk nej.

Det vil sige, at teknologien er en forudsætning for, at vi kan have et omfangsrigt dokumentationskrav. Det er samtidig også teknologien, der stiller kravet om meget dokumentation via lovgivningen – et krav, jeg ikke finder, at aktanterne i casen eller informanterne i undersøgelsen stiller spørgsmål ved.

Anja siger:

Man har jo også en helt andet fokus på detaljeringsgrader i dag med de beskrivelser og vurderinger som (...) der bliver lavet (...). I dag er man meget mere nede i detaljeringsgrader med [angivelse] af timer og minutter (...) og måling på effektivitet, arbejdsintensitet (...) og udpensling af skånehensyn og så videre (...). Men det er ikke noget du finder i de gamle ressourceprofiler (...). Det er meget mere kort, og så kan vi så sidde som socialfaglig

[medarbejder] og stille [spørgsmål], men hvor kommer det fra? Og hvad betyder det? Og hvad betyder det (...)?

Det, Anja beskriver, er et resultat af makroaktørers processuelle krav om mere gennemsækelighed i sagsbehandlingen og grundlag for afgørelsen, for at sikre borgeres retssikkerhed. Spørgsmålet er, om man har opnået det, man ønsker, eller om teknologi samtidig også har en modsatrettet effekt.

Diskussion

ANT's anvendelse i socialt arbejde

I min indledning inviterede jeg dig med på en rejse. Det, jeg nok ikke helt fik fortalt, var, at rejsen ikke har et mål. En rejse har normalt et bestemmelsessted, fx Venedig. ANT tilbyder ikke et mål, et bestemmelsessted eller en løsning. ANT efterlader os helt alene tilbage på perronen i et ukendt land, hvor almindelige forståelser af, hvordan man udfører socialt arbejde, måske ikke helt gælder længere.

ANT tilbyder en forklaring, men ikke en løsning. ANT tilbyder en unscrewing (se teori afsnittet om unscrewing) af vores forståelse af udførelsen af socialt arbejde – ikke mere – og herefter efterlader den os til os selv. ANT vil ikke indgå i en konklusion; den vil insistere på at observere.

ANT vil måske gå med til, at der er sket en forskydning (se teori afsnittet om forskydning) i netværket, hvor teknologien har fået en mere tydelig rolle i socialt arbejde. Hvordan vi så vil bruge den nye viden, vi har fået via teorien, i praksisfeltet socialt arbejde, må vi faktisk selv finde ud af.

I metodeafsnittet beskrev jeg, at jeg efter et stykke tid lavede et opfølgende interview med informanterne. Det var for at høre, om det, at de var blevet præsenteret for ANT-teorien, havde gjort nogen forskel i deres praksis. Pernille siger:

Det her med aktørerne, og at computer og så videre var en aktør, det var jo ikke noget, jeg på nogen måde havde tænkt over. Men jeg har egentlig tænkt lidt over det efterfølgende – også i mine samtaler – hvor meget det fylder, og har prøvet at være lidt opmærksom på det i dialogen med borgere.

Så det, Pernille her beskriver, er, at det faktisk har haft en indvirkning på, hvordan hun i sit praksisfelt er begyndt at tænke over, hvilken rolle teknologi har i socialt arbejde.

Pernille og jeg drøfter, at vi begge oplever, at ANT ikke giver nogen løsning, men at den tilbyder en anden opmærksomhed – og den opmærksomhed måske kan give en anden relation, som måske kan medføre nogle andre reaktioner, og at man dermed måske kan opnå et andet resultat i det sociale arbejde.

Fra min egen praksis efter mit møde med ANT oplever jeg at stå lidt alene på perronen, fx når jeg taster på tastaturet under selve samtalen – og tænker: "Ups, ved borger, hvad jeg skriver?". Når jeg sidder og skal bede borger om at svare på "tossede" spørgsmål fra et skema, som bare SKAL udfyldes, fordi det er et krav i loven – og tænker: "Hvorfor laver vi ikke spørgsmålene om?". Når jeg sidder og "oversætter" lovgivning til et forståeligt sprog for borger – og tænker: "Hvorfor skal loven 'oversættes'? Hvorfor er den ikke bare til at forstå?". Når jeg reducerer borgers store livsfortællinger til et kort resumé i en sagsfremstilling til rehabiliteringsteamet – og tænker, at jeg er med til at konstruere en virkelighed (se teoriafsnittet om konstruktion af virkelighed). Alle de tanker har ANT ikke givet mig en løsning på, men ANT har gjort, at jeg kan se, hvad jeg ikke før kunne se.

Jeg har observeret, at jeg selv er begyndt at ændre min adfærd. Jeg er faktisk begyndt at italesætte mine interaktioner med teknologien – fx når jeg henter informationer i journalen under en samtale, så siger jeg højt: "Jeg sidder og kigger i din journal – jeg leder efter det her...". Jeg er begyndt at vende skærmen, så borger kan se, hvad jeg skriver, mens jeg skriver. Jeg er begyndt at være bevidst om min rolle som talsperson (se teoriafsnittet om talsperson), når vi skal udfylde skemaer, og i højere grad forklare, hvad der er hensigten, og hvorfor loven stiller – hvad der kan opleves som – "tossede" spørgsmål i skemaer.

Så kan ANT-teorien anvendes i socialt arbejde? Undersøgelsen viser, at teorien i hvert fald kan skabe opmærksomhed omkring problemstillinger, som andre teorier har svært ved at få frem. Men hvordan vi konkret bruger ANT i socialt arbejde, har undersøgelsen ikke kunnet sige så meget om. Hvordan man sikrer borgerens mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, giver ANT ikke svar på, men efter min mening synliggør den udfordringen med stor styrke.

Udfordringer i undersøgelsen

Da det ikke er almindeligt at bruge ANT i socialt arbejde, har det været nødvendigt at blande metoder og eksperimenter i et stort sammensurium. Jeg har ikke kunnet støtte mig op ad andre undersøgelser i mit

valg af undersøgelsesdesign. Da designet er uprøvet og metodisk meget sammensat, vil det begrænse sammenligneligheden og valideringen af resultatet.

Et paradoks ved min undersøgelse er, at jeg for at kunne åbne en blackbox (teknologien) må rette et analytisk fokus på teknologien og dermed ikke lever op til ANT's centrale princip om symmetri. Metodisk tænker jeg, at man kan forsvare det ved at kigge på Latours tanker om, at ANT er "(...) en metode, der sætter forskeren i stand til at lade aktører komme til orde (...)" (Olesen & Kroustrup, 2007, s. 99). Jeg forsøger altså fx at lade tastaturet komme til orde, for derved at skabe en symmetri i forståelsen af netværket.

Jeg vil tillade mig at sige, at ANT er ekstremt metodisk konsekvent, og derfor er resultatet også ret forudsigeligt. Det var forudsigeligt, at ANT ville sige, at tastaturet spiller en rolle – så der er en risiko for, at jeg i min undersøgelse får lavet en confirmation bias (bekræftelsesbias), altså at jeg leder efter, at teknologien har en rolle og finder, at teknologien har en rolle.

En anden udfordring i undersøgelsen er min egen rolle som interviewer. Jeg er utrænnet i at gennemføre undersøgelser, og ANT er nyt for mig. Derimod er jeg trænet i den narrative samtaleteknik, som hviler på en hermeneutisk epistemologi, hvor fokus er rettet mod borgerens følelser, subjektive fortællinger og fortolkninger. Derfor har jeg haft overordentligt vanskeligt ved at anvende Spradleys beskrivende interviewteknik, der hviler på en objektivistisk epistemologi med fokus på at beskrive systematisk og neutralt uden at fortolke.

En tredje udfordring er plads. Det 2 minutter og 15 sekunder lange klip har skabt en meget stor mængde empiri, som jeg ikke har haft plads til at inddrage fuldt ud i analysen. Det betyder, at jeg kun kan vise dele af teorien, selvom det er muligt at bruge hele teorien. Det kan give et ufuldstændigt billede af teoriens potentiale til at belyse den sociale problemstilling.

En fjerde udfordring er, at jeg ikke behandler spørgsmålet om, hvad det vil sige, at "borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag". Loven har ikke defineret, hvad det præcist betyder, og den siger ikke noget om graduering – fx at myndigheden skal gøre tiltag, der skal sikre, at borgeren løbende får bedre muligheder for at medvirke i sin sag. Jeg vælger derfor, at det må forstås som, at borgeren skal have den bedste mulighed for at medvirke i sin sag, men det vil være en teleologisk fortolkning af loven – ikke en ordlydstolkning. Jeg kan anbefale at læse bogen *Borgerinddragelse og*

retssikkerhed i socialt arbejde (Hansen, Nørrelykke & Sjelborg, 2006). Her beskrives tankerne bag § 4 i retssikkerhedsloven.

Konklusion

Min problemformulering lyder som følger: "Teknologi er en uomgængelig og selvfølgelig del af socialt arbejde. Det rejser derfor spørgsmålet om, hvordan teknologi i praksis indgår i at definere og forme forståelsen af en social problemstilling, og hvordan dette påvirker borgerens mulighed for at medvirke i behandlingen af sin sag, jf. retssikkerhedslovens § 4."

Hvis vi starter med at kigge på retssikkerhedsloven, så er loven i sig selv ifølge ANT en teknologi. Det vil sige, at retssikkerhedslovens § 4 er en teknologi, der sikrer borgerens mulighed for at medvirke i behandlingen af sin sag. Så man må konkludere, at teknologien er uomgængelig, og her kunne min konklusion faktisk godt slutte.

Som jeg skrev i min indledning, er det ikke min hensigt, at undersøgelsen skal kunne lede til en konklusion om, hvorvidt teknologi er godt, skidt eller farligt. Min undersøgelse viser imidlertid, at der er væsentlige udfordringer, for nok sikrer teknologien helt grundlæggende retten til at medvirke, men undersøgelsen viser, at teknologien samtidig i nogle tilfælde udfordrer selv samme rettighed.

Hvis vi ikke har opmærksomhed på teknologien, kan den begrænse borgerens muligheder for medvirken. Fx kan teknologien gennem spørgeskemaer definere en social problemstilling, uden at borgeren reelt har haft mulighed for at medvirke – jo, borgeren har svaret på spørgsmålene, men ikke haft indflydelse på spørgsmålene.

Undersøgelsen viser også, at teknologien giver borgeren særlige muligheder for at medvirke – fx ved at de selv udfylder skemaet "Min situation" digitalt, når de skal have forelagt deres sag for rehabiliteringsteamet. Det er også blevet tydeligt, at skemaer fungerer som kvalitetssikring, der hjælper med til, at de nødvendige og relevante oplysninger om det sociale problem bliver belyst.

Min konklusion er, at undersøgelsen ikke kan give et entydigt svar på, hvordan teknologien påvirker borgerens mulighed for at medvirke i behandlingen af sin sag, men jeg kan konkludere, at teknologi har en

meget væsentlig rolle, der overses af alle – fra den enkelte socialarbejder over leverandører af teknologiske løsninger og helt op til det politiske niveau af lovgivere.

Perspektivering

Hvad så nu? Så står vi her, efterladt på perronen af ANT. Vi kunne jo godt komme frem til, at ANT som teori ikke kan bruges i socialt arbejde, og så er den ikke længere. Men hvis man ikke rigtigt synes, at man kan vende tilbage til før vi kiggede på socialt arbejde med ANT-briller, hvad gør vi så?

Jeg har jo tidligere berørt ANT's anvendelse i socialt arbejde og sagt, at ANT tilbyder en forklaring, men ikke en løsning. Det mener jeg fortsat, men jeg mener faktisk, at ANT kan bruges metodisk til at finde løsninger.

Jeg vil begynde med en provokation. Jeg vil påstå, at for at sikre, at teknologi giver borger mulighed for medvirken, skal man systematisk gå i dialog med de non-humane aktanter. Man skal i dialog med lovgivning og inskriptionsapparater.

Interviewet med tastaturet var en disruption, et forsøg på at bryde med hvad dialog egentlig kan være – og det kunne vise os nogle nye problemstillinger. Vi kan faktisk godt gå i dialog med teknologi om dens rolle i socialt arbejde. Det behøver ikke at være via AI, men kunne være i form af rollespil, forumteater eller noget helt andet. Men jeg mener, at vi bør have en aktiv og systematisk dialog med teknologien.

Tillige skal vi observere – observere alle aktanters handlinger, både de humane og de non-humane. Undersøgelsen har vist os, at når vi virkelig observerer alle aktanter helt uden undtagelse, får vi mulighed for at se problemstillinger, som ikke før var synlige – de var blackboxes. Det giver os mulighed for at se borgerens medvirken i et nyt lys. Medvirken er ikke kun at få en mulighed for at sige ja eller nej. Medvirken er indflydelse på, hvad der svares ja eller nej til.

Vi er også nødt til at kigge på mikro- og makroaktørers roller. Den enkelte socialarbejder kan måske nok være reflektiv i sin praksis, men er helt afhængig af den politiske organisering på området. Når man fx indfører ny teknologi, er det vigtigt, at alle aktanter inddrages – altså borger, lovgivning, styrelse, computermus, minister, leverandører af inskriptionsapparater m.v. Uden at inddrage alle aktanter ligeligt risikerer man at overse teknologiens indvirkning på borgerens mulighed for at medvirke.

Vi skal forstå, at det ikke kun er humane aktanter, der skaber teknologi – teknologi skaber også teknologi! Man kan indvende, at skemaer er skabt af mennesker og ikke af teknologien selv. Her vil jeg demonstrere, at Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats (BEK nr. 1216 af 28/09/2023, kap. 19, §§ 133, 136, 137) er en teknologi, der skaber teknologi i form af skemaer. Loven foreskriver at der skal findes et skema loven selv kalder VITAS. VITAS er et digital skema virksomheder skal bruge til at ansøge om oprettelse af tilbud inden for beskæftigelsesindsatsen – så teknologi skaber teknologi.

Inskriptionsapparatet kan have svært ved at rumme følelser. Derfor skal vi sikre, at inskriptionsapparater kan rumme følelser og ikke kun beskrive mennesker objektivt. Når man indfører teknologi, som selv skal lave sagsresuméer eller notater, er det vigtigt at have fokus på, at teknologien ikke kun skal kunne håndtere objektive, faktuelle oplysninger, men også følelser – ellers mister man "sympathetic knowledge", og så kan man ikke forstå det sociale problem.

Litteraturhenvisning

Andersen, H., & Kaspersen, L. B. (Red.). (2020). *Klassisk og moderne samfundsteori* (6. udg.). Hans Reitzel.

Antczak, S. & Birkholm, K. (2019). Når borgeren bliver til data... fordufter den etiske fordring. *Uden for nummer*, 19(39), 4-19. Dansk Socialrådgiverforening.

Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, LBK nr. 354 af 02/04/2025. Hentet 18. maj 2025 fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2025/354>

Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats, BEK nr. 1216 af 28/09/2023. Hentet 30. maj 2025 fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2023/1216>

Danmarks Radio. (2024). *Kvindefængslet: Fængselsmor* [Video]. DR TV. Hentet den 18. maj 2025 fra https://www.dr.dk/drtv/episode/kvindefaengslet_faengselsmor_487479

Frimann, S., Jensen, J. B., & Sunesen, M. S. K. (Red.). (2020). *Aktionsforskning i et læringsperspektiv*. Hans Reitzel. Hentet 18. maj 2025 fra <https://aktionsforskningietlaeringsperspektiv.ibog.studybox.dk/?id=144>

Goffman, E. (2014). *Hverdagslivets rollespil*. Samfundslitteratur. (Originalværk udgivet 1959)

Hansen, I. B., Nørrelykke, H., & Sjelborg, H. (2006). *Borgerinddragelse og retssikkerhed i socialt arbejde*. Hans Reitzel.

Kristensen, C. J., & Hussain, M. A. (Red.). (2019). *Metoder i samfundsvidenskaberne* (2. udg.). Samfundslitteratur.

Nieuwejaar, K. (2015). *Learning through living together: The educational philosophy of Jane Addams* [Doktordisputats, Columbia University]. Columbia Academic Commons. Hentet den 18. maj 2025 fra <https://academiccommons.columbia.edu/>

Olesen, F., & Kroustrup, J. (2007). ANT – Beskrivelsen af heterogene aktør-netværk. I: P. Lauritsen, F. Olesen & C. B. Jensen (Red.), *Introduktion til STS: Science, technology, society* (s. 63-91). Hans Reitzel.

Olesen, S. P., & Monrad, M. (Red.). (2018). *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Hans Reitzel. Hentet den 18. maj 2025 fra <https://forskningsmetodeisocialtarbejde.ibog.studybox.dk/?id=154>

Olesen, S. P., & Monrad, M. (Red.). (2018). *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Hans Reitzel. Hentet den 18. maj 2025 fra <https://forskningsmetodeisocialtarbejde.ibog.studybox.dk/?id=192#c390>

Rosa, H. (2014). *Fremmedgørelse og acceleration*. Hans Reitzels Forlag. (Originalværk udgivet 2013)

Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. Wadsworth Publishing Co.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR). (u.å.). *Rehabiliteringsteamets forberedende del – vejledning og skemaer*. Hentet 18. maj 2025 fra https://star.dk/media/17382/rehabiliteringsteamets_forberedende_del.pdf