

Hvem bestemmer, hvad en gangstav skal bruges til? Et etnografisk studie af velfærdsteknologier og deres brugere

Velfærdsteknologier ses ofte som løsninger på problemer relateret til aldring og ældrepleje. Et ph.d.-studie af design af velfærdsteknologier til såkaldt 'aktive ældre' viser en anden virkelighed.

Udvikling og implementering af velfærdsteknologi er blevet et helt centralt punkt på den politiske dagsorden i Danmark. Den stigende investering i velfærdsteknologi sker i ønsket om at imødegå den socioøkonomiske udfordring, at vi nu og i fremtiden står over for en voksende ældrebefolkning og samtidige krav om ressourcebesparelser i den offentlige sektor. I takt med at bekymringerne over de demografiske forandringer stiger, fæstnes endnu større håb og tillid til teknologi som løsning på problemerne. Dette til trods for at teknologisk innovation er en kompliceret disciplin, der kun sjældent munder ud i egentlige løsninger (se eksempelvis Latour, 1996 og Jensen, 2010). Men hvad er velfærdsteknologier? Hvordan bliver de til? Og ikke mindst, hvorfor er det så svært at designe koncepter og prototyper, der ender med at skabe de forventede forandringer for ældre brugere, efter designprojektet er afsluttet?

Innovationsprojektet Lev Vel har dannet rammen for min 3-årige ph.d. forskning i design og udvikling af velfærdsteknologier. Projekt Lev Vel var et stort dansk innovations-partnerskab søsat med det formål at udvikle teknologier og services, der skulle gøre ældre danskere mere selvhjulpne. En væsentlig ambition var at vende den såkaldte 'ældrebyrde' til en ressourcestærk 'ældrestyrke'. Teknologi blev set som et middel til at skabe denne transformation.

Jeg deltog i projektet som etnograf og lavede feltstudier af selve projektet og designprocesserne, og af de såkaldte 'ældre brugere' af sådanne teknologier. Mine observationer gav et billede af innovation samt velfærdsteknologiernes beskaffenhed og natur, der var noget anderledes end den gængse fremstilling, hvor ældre menneskers problemer og behov ses som kilden til udvikling af specifikke velfærdsteknologier. Lad mig afsløre mit overordnede argument med det samme: velfærdstek-

nologi bør ikke forstås som løsning på ældre menneskers problemer og svar på deres behov. Denne tankegang afføder teknologier, der problematiserer aldring og præsenterer ældre mennesker som svage, skrøbelige, og passive på trods af ønsker om det modsatte. I stedet kan velfærdsteknologi forstås som *problem/løsningspakker*; de er det materielle resultat af for-



Velfærdsteknologi bør ikke forstås som løsning på ældre menneskers problemer og svar på deres behov. Denne tankegang afføder teknologier, der problematiserer aldring og repræsenterer ældre mennesker som svage, skrøbelige, og passive på trods af ønsker om det modsatte.

handling mellem forestillinger om ældre mennesker, deres behov og problemer, og de materielle og teknologiske betingelser tilstede i designprocessen.

Indskrivning af figuren 'de ældre' i velfærdsteknologi

Nu kan det måske lyde som om, at design bare er en fortællingsproces, men det er ikke pointen. Design og udvikling af nye teknologier foregår i høj grad i omgang med materialer, brug af metoder og teknikker. Indenfor Science and Technology Studies (STS) har forskere i over 30 år fokuseret på den gensidige tilblivelse af viden og teknologi. Et nærmest kanonisk STS studie af design og innovation har for

eksempel vist, at forståelser af brugeren *indskrives* (Akrich, 1992) i teknologier i løbet af deres designproces. Teknologier indeholder med andre ord 'scripts' om for eksempel hvem, brugerne er. Det er derfor nødvendigt både at fokusere på brugeren som semiotisk *figur* (Suchman, 2007), der skabes i designpraksis og indskrives i materielle genstande, samt på de egentlige brugere¹, for at forstå nye teknologiers tilblivelse og succes, eller mangel på samme.

Inspireret af dette syn på teknologier og brugere som gensidigt skabt i en både social og materiel praksis – en performativ tilgang² – blev jeg opmærksom på hvordan 'ældre brugere' og deres behov, som semiotiske figurer, indskrives i teknologierne. Dette kan illustreres af én af de prototyper, der blev udviklet i projektet; 'den interaktive gangstav'. Prototypen bestod i en normal gangstav med indbygget teknologi, der tilfører flere funktioner til gang-staven-aktiviteten. For eksempel kunne staven optage og afspille lydclip, som kunne deles i en gruppe af stavgængere med det formål 'enhance' eller styrke oplevelsen af stavgang.

Designkonceptet var baseret på en idé om, at social interaktion og fysisk aktivitet har synergetisk, eller afsmittende, effekt på hinanden. Denne tankegang var baseret på et designkoncept, som designerne kaldte 'ticket-to-talk'. Ideen bag dette var grundlæggende, at ældre mennesker kan have svært ved at tage initiativ til social interaktion, og at teknologi kan virke som en adgangsbillet til at tale sammen. Den interaktive gang-stav var dermed udviklet med det formål at stimulere ældre stavgængere til at være mere sociale med hinanden og dermed optimere oplevelsen af



og motivationen for at deltage i stavgang. Figuren 'de ældre' er her indskrevet som personer, der har behov for mere samvær med andre, men som ikke formår at etablere dette, da de er socialt tilbageholdende eller generte. Desuden er det mennesker, der i forvejen dyrker motion, men har behov for at blive motiveret til yderligere engagement i fysisk aktivitet. Prototypen indeholder altså et bud på, hvem ældre mennesker er, hvad deres problem og behov er, og hvordan det skal løses. På baggrund af dette foreslår jeg, at man kan forstå teknologierne som problemløsningspakker, fordi både problemet og løsningen derpå er sammenvævet i selve prototypen.

Arketyperne 'skrøbelige ældre' og 'empatiske designere'

Når nu jeg argumenterer for, at 'de ældre' og deres behov ikke eksisterer forud for design, men skabes af og i design³, bliver et relevant spørgsmål, hvordan de skabes – og om de skabes på en måde som de ældre mennesker, der skal bruge teknologierne i sidste ende, kan identificere sig med? Derfor har jeg undersøgt, hvordan 'de ældre' blev artikuleret i de sociale og materielle praksisser som projektets designkoncepter og prototyper blev skabt igennem. Selvom der var mange prototyper, og dermed forskellige bud på problemer og løsninger relateret til alderdom, var der særligt ét narrativ, der gennemsyrede de fleste prototyper. Det var forestillinger om 'skrøbelige ældre' og 'empatiske designere', som var indskrevet og materialiseret i designmaterialer og prototyper.

På en projektworkshop, hvor de udviklede prototyper skulle evalueres af brugere, havde projektet inviteret en gruppe af ældre mennesker til at give feedback på prototyperne. Den interaktive gangstav blev præsenteret af designeren, som fortalte om, hvordan den kunne styrke det sociale

fællesskab og motivationen for stavgang i en gruppe af stavgængere. Efter præsentationen bad workshopfacilitatoren de ældre deltagere om at kommentere prototypen. Der blev rakt mange hænder i vejret, og prototypen modtog en hel del hård kritik. En ældre kvinde blandt brugerne, som selv var stavgænger, kom med denne kommentar, som tydeligt italesætter, hvad det var for en forståelse af ældre mennesker, der udløste modstanden mod prototypen: "Det er, som om I tror, vi ikke har noget at tale sammen om. Sådan er det bare overhovedet ikke! Snakken går bare, når vi er ude at gå." Kvindens kommentar er møntet på den implicite antagelse om, at prototypens brugere 'ikke har noget at tale om', og at ældre mennesker dermed har særlige behov for støtte til social aktivitet. Dette er en fremstilling, der problematiserer ældre menneskers evne til social deltagelse, hvilket denne gruppe af ældre mennesker ikke genkendte, og som derfor klart blev afvist. Dermed blev også selve prototypen afvist.

Der var i dette projekt en gennemgående tendens til, at de ældre brugere blev repræsenteret som (potentielt) skrøbelige, sårbare, svage og passive på forskellige måder. Designerne, der var drevet af et ønske om at forstå og hjælpe ældre mennesker til et mere aktivt liv, optrådte dermed som et team af empatiske hjælpere. Til trods for en ambition om at se ældre mennesker som aktive og ressourcestærke, blev idéen om ældre mennesker som skrøbelige indskrevet i størstedelen af de udviklede prototyper.

Projektets egentlige ideal var, at partnerskabet skulle baseres på opbyggelse af fælles viden om målgruppen, ældre mennesker. Komplexiteten og diversiteten af denne målgruppe gjorde dog, at det aldrig lykkedes at skabe en fælles formulering af, hvem 'de ældre' var, og hvilke behov

Velfærdsteknologier ses ofte som løsninger på problemer relateret til aldring og ældrepleje. Der er dermed store politiske satsninger på udvikling af velfærdsteknologier rettet mod problemstillinger såsom ensomhed, kronisk sygdom og nedsat funktionalitet. Et etnografisk studie af design af velfærdsteknologier til såkaldt 'aktive ældre' viser en anden virkelighed, hvor hverken ældre mennesker eller de problemer, som teknologierne sættes i verden for at løse, eksisterer forud for at der udvikles et design til dem. Et centralt element af designprocessen er i stedet at skabe fortællinger om, hvem ældre mennesker er, og hvilke problemer og behov de har. I kraft af denne problematisering af aldring bliver ældre mennesker ofte fremstillet som svage, skrøbelige og passive på trods af intentioner om at undgå negative stereotyper og diskurser om ældre mennesker som samfundsmæssig belastning.

Marie Ertner

Ms.c. IT, ph.d., postdoc i Center for Sund Aldring ved SAXO Institutet, Københavns Universitet.
Saramarie@hum.ku.dk

de havde. Den moralske agenda som opstod ud af parret 'skrøbelige ældre' og 'empatiske designere' kompenserede for disse vanskeligheder og blev det element, der forenede projektet. På den måde var arketyperne effektive i forhold til at skabe partnerfællesskabet. Til gengæld var de knap så effektive i forhold til at skabe brugertilslutning til de udviklede velfærdsteknologier, netop fordi de i mange tilfælde blev udviklet på baggrund af negative stereotyper. I de situationer, hvor jeg fulgte prototyper blive testet med ældre brugere, observerede jeg flere tilfælde af åbenlys modstand mod teknologiernes *scripts* om ældre mennesker. Disse prototyper havde vanskeligt ved at skabe tilslutning fra de ældre mennesker, der ellers var blevet anset af projektdeltagerne for at være potentielle brugere.

Forhandling af problemet

Velfærdsteknologier har i høj grad opnået politisk succes, fordi de kommer med løfter om at løse alvorlige problemer, som nogle mennesker ude i verden antages at have. En central del af velfærdsteknologiers eksistensgrundlag er dermed idéen om, at 'problemet' eksisterer derude forud for design og uafhængigt af velfærdsteknologi. Mit studie viser derimod, at hvad der opfattes som 'problemet', forhandles og ændres løbende i designprocessen og i forhold til de teknologiske muligheder til rådighed.

Her er et eksempel på dette fra samme workshop, hvor den interaktive gangstav blev evalueret af ældre deltagere. Efter prototypen havde høstet en del kritik fra brugerne, foreslog facilitatoren et helt nyt brugsscenario og formål for prototypen:

Facilitator: "Nu lader det jo til, at I alle er sunde og aktive. Fit for fight. Men I har sikkert også hørt om den her tragiske historie med to kvinder, der gik stavgang på Madeira, og så faldt ned og døde. Det var forfærdeligt. Men

hvad hvis man kunne bruge disse stave på en måde, så man var del af et fællesskab og altid vidste, hvor de andre var? For eksempel, hvis ens stav lå på jorden i to minutter uden at blive slukket, så ville der automatisk blive sendt et nødkald til andre stavgængere, eller et alarmcenter eller noget. Var det noget?"

Her blev både prototypen, dens formål og dens brugeres problem genopfundet. Teknologien er nu et redningsinstrument, der kan slå alarm, hvis dens bruger er i fare. 'Problemet' har at gøre med mulige risici forbundet med stavgang. De ældre brugere er mere dristige opdagelsesrejsende end socialt udfordrede ældre mennesker. Eksemplet illustrerer, hvordan problemer og behov ikke eksisterer forud for udviklingen af velfærdsteknologi, men forhandles løbende, selv efter at prototypen har taget materiel form. Det viser også, hvordan løsningen ikke er opfundet *på baggrund af* et allerede eksisterende behov, men at behov og løsning derimod *justeres, forhandles og tilpasses* hinanden og de teknologiske muligheder. Denne problemløsningspakke er ikke fastlåst og uforanderlig, men kan forhandles, hvormed selve prototypen gennemgår en proces, jeg kalder 're-purposing' (Ribes & Polk, 2015); en strategisk redefinition af prototypens formål i takt med, at brugerne og deres 'problem' også opfindes på ny. 'De ældre', deres problemer og behov er ikke naturgivne, men konstitueres gensidigt med udviklingen af en ny velfærdsteknologi. Det, der skabes i en designproces, er dermed ikke kun velfærdsteknologi, men også nogle helt særlige ideer om, hvem 'de ældre' er.

Nye forståelser af velfærdsteknologi

I min ph.d. afhandling har jeg vist et anderledes billede af relationen mellem velfærdsteknologier og deres brugere, end det normalt fremstilles. Ved at studere

velfærdsteknologiers tilblivelse etnografisk har jeg kunnet stille mig kritisk overfor idéen om velfærdsteknologi som løsning på 'de ældres' behov og foreslået en anden forståelse, nemlig begrebet om velfærdsteknologi som *problemløsningspakke*. Denne rekonceptualisering foreslår, at velfærdsteknologier kan forstås som materialisering af processer af forhandling, tilpasning og justering af problem og løsning i forhold til forestillinger om de ældre brugere, og de teknologiske muligheder til rådighed. De fleste prototyper i projekt Lev Vel var designet ud fra ideer om brugerne som 'skrøbelige ældre' til trods for et eksPLICIT ønske om at undgå sådanne negative kategoriseringer. Dette blev et problem i arbejdet med prototyperne, hvoraf flere havde svært ved at opnå tilslutning fra de egentlige brugere.

Afhandlingen viser, hvordan denne tendens til at problematisere ældre mennesker hænger sammen med visse indgroede ideer i design om relationen mellem problemer, løsninger og brugere. I konstellationen af design som løsning på eksisterende problemer, opstod ældrefigurer baseret på forsimplede skismaer, i dette tilfælde mellem aktiv-passiv og skrøbelig-ressourcestærk. Dermed kom designprocessen uilsigtet til at reproducere uønskede ældrestereotyper indskrevet i prototyperne, og fostre praksisser baseret på forvrængede forventninger til design og velfærdsteknologiers potentiale. Når design af velfærdsteknologi ses som en løsning på ældre menneskers problemer, fjernes fokus fra opgavens egentlige kompleksitet, hvilket forhindrer udviklingen af teknologier, der reelt er innovative – forstået på den måde at de kommer med nye, overraskende og appellerende bud på, hvem ældre mennesker er, og reelt opfattes som en berigelse for de mennesker, der skal bruge dem.

Dette er en opfordring til nytænkning af design, der forhåbentlig kan give anledning



En central del af velfærdsteknologiers eksistensgrundlag er idéen om, at 'problemet' eksisterer derude forud for design. Mit studie viser derimod, at hvad der opfattes som 'problemet', forhandles og ændres løbende i designprocessen og i forhold til de teknologiske muligheder til rådighed.

til mere ydmyge og bruger-nære tilgange til udvikling af velfærdsteknologi til ældre mennesker.

Noter

[1] Med 'egentlige brugere' menes her de mennesker, som af designprojektet deltager anses for at være dem, der i fremtiden kunne få gavn af den nye teknologi under udvikling.

[2] Se blandt andet Mol (2002) og Law et al. (2011) om performativitet.

[3] Dette argument er jeg ikke ene om at fremsætte, men bygger videre på foregangsstudier af teknologi og videnskab indenfor STS se f.eks. Akrich (1992), Suchman (2007) og Suchman et al. (2002), og Fujimura & Clarke (1992).

Referencer

Akrich, M. (1992). The de-description of technical objects. In Wiebe, J. L. & Bijker, E. (eds.). *Shaping Technology/building Society: Studies in Sociotechnical Change*, p. 205–224.

Fujimura J., & Clarke, A. (1992). *The Right Tools for the Job: At Work in Twentieth-Century Life Sciences*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.

Jensen, C. B. (2010). *Ontologies for Developing Things: Making Health Care Futures Through Technology*. Rotterdam: Sense Publishers.

Latour, B. (1996). *Aramis, Or, The Love of Technology*. Cambridge: Harvard University Press.

Mol, A. (2002). *The Body Multiple: Ontology in Medical Practice (Science and Cultural Theory)*. Durham: Duke University Press.

Ribes, D. & Polk, J.B. (2015). Organizing for Ontological Change: The kernel of an AIDS Research Infrastructure. *Social Studies of Science*. [Online] SAGE Journals. 45 (2). p. 214-241. Available from: <http://sss.sagepub.com>. [Åbnet: 2015-04-01].

Law, J., Savage, M., & Ruppert, E. (2011). *The double social life of methods*. CRESC working papers. Working paper no. 95 (3). p. 2-18.

Suchman, L. (2007). *Human-Machine Reconfigurations: Plans and Situated Actions*. New York: Cambridge University Press.

Suchman, L., Trigg, R. & Blomberg, J. (2002). Working artefacts: ethnomethods of the prototype. *The British journal of sociology*, 53(2), p.163–79.