

# Den sociale konstruktion af uvidenhed:

## en medlemskabskategoriseringsanalyse (MCA) af samskabelsen af identiteter, når ældre svagsynede borgere møder ny teknologi

BRIAN L. DUE, ANN MERRIT RIKKE NIELSEN OG  
SAVI D. JAKOBSEN

### Abstract

Når mennesker orienterer sig imod ny teknologi, kommer it-viden og -kompetencer tit til udtryk som observerbare fænomener igennem sproglig interaktion, og dermed bliver skabelsen af samtaledeletagernes forskellige diskursive identiteter i situationen også relevant. Ved hjælp af videooptagelser og etnometodologisk multimodal konversationsanalyse (EM/CA) samt medlemskabskategoriseringsanalyse (MCA) undersøger vi, hvordan ældre svagsynede borgere i med- og modspil med tilstedeværende instruktører og ikke-tilstedeværende voksne børn bliver identitetsmæssigt konstrueret som uvidende om teknologiske økologier. Vi fokuserer særligt på situationer, der involverer samtale om koder og konti. Gennem multimodale analyser af detaljerede transskriptioner fra videooptagelser hos to udvalgte borgere viser vi den interaktionelle organisering af selv-konstruktionen som uvidende i medspil med andre og anden-konstruktionen som uvidende i modspil mod andre. Vi anvender analyserne til at diskutere den sociale funktion, som disse medlemskabskategoriseringer kan have. Artiklen introducerer til medlemskabskategoriseringsanalyse med dansk terminologi og bidrager med en eksemplificering af, hvordan sådan et teoretisk blik kan, vise hvordan viden og identitet skabes og anvendes tur-efter-tur.

**EMNEORD:** EM/CA; MCA; medlemskabskategoriseringsanalyse; videoetnografi; identitet; blinde og svagsynede; teknologi

## 1 INTRODUKTION

Ny avanceret teknologi<sup>1</sup>, der benytter sig af kunstig intelligens (*AI*), herunder sprogteknologi (eng. *Natural Language Processing* eller *NLP*) vinder i disse år frem. Denne teknologi kan betjenes ved hjælp af en stemmestyrer brugerflade (*Voice User Interface (VUI)*) i stedet for via visuelle displays på skærme og har derfor potentiale til at kunne gøre blinde og svagsynede ældre borgere mere selvstændige. Vores forskning, som kommer til udtryk i denne artikel, peger imidlertid på, at særligt opsætning af systemerne, der kræver viden om både konti, koder, netværk og den teknologiske økologi (altså hvordan systemerne ”taler sammen”), er udfordrende for gruppen af ældre, svagsynede brugere. Dette hænger særligt sammen med, at de ældre, svagsynede borgere i høj grad har overladt viden om og ansvar for deres konti og koder til yngre og/eller seende familiemedlemmer. Denne artikel handler om, *hvordan* viden og ansvar skabes, overlades og organiseres i den lokale situation gennem samtaledeltagernes sprog og øvrige multimodale handlinger, og om hvordan der derved sker en samkonstruktion af identiteter.

Hvad angår vidensforhold i interaktion, arbejder vi i denne artikel med forskellen på at besidde specifik viden (*Knowledge+* (K+)) inden for givne ”vidensteritorier (*territories of knowledge*)” (Heritage 2013) og ikke at besidde samme viden (*Knowledge-* (K-)) (Heritage 2012). Dette forhold handler også om den situationelle konstruktion af vidende/ikke-vidende identitetspositioner i interaktioner (se fx Raymond & Heritage 2006). Hvilke vidensteritorier der er relevante, varierer fra situation til situation. Deltagere i interaktioner observerer og orienterer sig, ifølge Heritage, mod a) hvem der forventes at vide hvad – og derfor har ret og forpligtelse til og ansvar for at vide hvad, også kaldet den ”epistemiske status” (K+/K-)), og mod b) hvem der i en given interaktion taler og handler, som om de ved eller ikke ved noget, og derved ”gør krav på (*claim*)” at vide noget, også kaldet den ”epistemiske position (*episte-*

---

1 I denne artikel benyttes termen ’teknologi’ bredt om de elektroniske enheder eller produkter, der benyttes. Dette er på linje med en hverdagssproglig opfattelse af ’teknologi’ som fx tablets, mobiltelefoner og computere, og det er på linje med fx statens og kommunernes definition af teknologi som både alle elektroniske enheder og de programmer, de benytter, herunder fx apps, (se fx eksempler på ’velfærdsteknologi’ på: [https://videncenter.kl.dk/media/27695/kl\\_faelles-erklaring-om-velfaerdesteknologi.pdf](https://videncenter.kl.dk/media/27695/kl_faelles-erklaring-om-velfaerdesteknologi.pdf)).

*mic stance*)” (Heritage 2012). Goffman (1971) betragter vidensterritorier som selvets territorier, hvor forhandlinger om viden mellem deltagerne ikke blot handler om, hvem der gør krav på at vide hvad i situationen, dvs. den epistemiske position, men også om, at denne positionering får indflydelse på, hvordan vi fremstiller os selv. Altså den løbende konstruktion af identitet. Derfor er den interaktionelle samkonstruktion og forhandling af deltagernes viden central i håndteringen og opretholdelsen af sociale identiteter.

Vi viser i denne artikel, hvordan konstruktionen af viden og forskellige epistemiske positioner har konsekvenser for det sprogligt observerbare arbejde med at forstå og opsætte ny teknologi. Vi fokuserer særligt på situationer, hvor en instruktør hjælper med opsætningen af ny teknologi hjemme hos den ældre, svagsynede borger. Vi viser, hvordan disse opsætnings-sekvenser involverer et løbende identitetsarbejde, hvor identitetskategorien ’vidende-om-egne-brugerkonti’ (K-) samskabes af borgeren i mod- og medspil med instruktører (K+/-) og pårørende (K+) i kontekst af de situationelt opståede problemer med brugerkonti og kodeord. Vi viser igennem to eksempler forskellen på selv-kategorisering og anden-kategorisering som forskellige veje til den sociale konstruktion af uvidenhed.

Artiklen bidrager dermed til videreudviklingen af en videobaseret etnometodologisk (EM) og multimodal konversationsanalytisk (CA) tilgang til identitet, hvor medlemskategoriseringsanalyse (MCA) kan bruges til at sætte særligt fokus på menneskers interaktionelle identitetskonstruktion gennem vidensterritorier og epistemiske positioner i konteksten af ny teknologi. Vi bidrager således med nye indsigter i sammenhængen mellem identitetsarbejde og vidensterritorier, mens vi samtidig på dansk introducerer brugen af MCA til at undersøge netop denne type interaktion.

## **2 IDENTITET OG MEDLEMSKABSKATEGORI-ANALYSE / MEMBERSHIP CATEGORIZATION ANALYSIS (MCA)**

Denne artikel er baseret på etnometodologi (Garfinkel 1967) og konversationsanalyse (conversation analysis) (Sacks et al. 1974) (EM/CA) med fokus på multimodalitet (Due 2017, Due et al. 2019, Mondada 2014, Streeck et al. 2011). EM/CA er interesseret i at skabe ny viden

om, hvordan social orden skabes og opretholdes interaktionelt gennem de sproglige og kropslige handlinger, som samtaledeltagere producerer i sekventielt organiserede aktiviteter, herunder samtaler. I EM/CA opfattes identitet som socialt konstrueret: noget, der samskabes i interaktion (Antaki & Widdicombe 2008, Benwell & Stokoe 2006). Identitet anses altså hverken som en essens eller som iboende hos den enkelte (Zimmerman 1998), og EM/CA tager således afstand fra kognitivismens og klassiske psykologiske opfattelser af identitet (Maynard 2006). Når identitet undersøges ved hjælp af EM/CA, kortlægges det via sekventiel analyse, hvordan samtaledeltagere i deres interaktion via det talte sprog og kropslige handlinger som fx gestik, mimik, holdning og brug af artefakter, sekventielt taletur-for-taletur skaber (og påtager sig), hvad Zimmerman betegner ”*diskursive identiteter (discourse identities)*” (2008). Diskursive identiteter er bundet op på de enkelte ytringer og kan derfor variere, så man i løbet af en interaktion kan påtage sig eller ’gøre’ flere forskellige identiteter, fx som spørger, svarer, historiefortæller, lytter, vittighedsleverandør – eller som vidende/uvidende (se fx Goodwin 1979). Disse skiftende diskursive identiteter gøres løbende lokalt relevante i interaktionen.

Konstruktionen af en diskursiv identitet som fx ’uvidende’ i samtalen er imidlertid ikke blot et enkeltstående eller løsrevet fænomen. Den kan derimod have flere kulturelt bårne associationer, vi som medlemmer af samfundet knytter til en given identitet. For at begrebsliggøre disse sociale mekanismer inddrager vi ”*Medlemskabskategorianalysen (Membership Categorization Analysis eller MCA)*” (Sacks 1972, 1989, 1992, Schegloff 2007b). Via MCA udforsker analytikeren, hvordan medlemmer gør, forhandler, samkonstruerer og derigennem opnår lokale identiteter, når de i interaktioner tilskriver (*ascribe*) sig selv eller andre medlemskab af det Sacks kalder ”*inferens-bærende kategorier (inference-rich categories)*” (Sacks 1989). Disse er sociale kategorier som fx læge, far, skoleelev eller hjemløs, og til dem knytter der sig en fælles social, alment (aner)kendt og forstået ”*commonsense*” viden om og forståelse af hvilke handlemuligheder, rettigheder og privilegier, vi som samfund er enige om er bundet til disse kategorier. Derfor kan de bruges til at udlede – *inferere* – noget om medlemmerne og deres identitet.

”Kategori-tilskrivninger (*ascriptions*)” handler således om en dy-

bereliggende moralsk orden, der sætter rammen for, hvordan kulturelle samværsformer udfoldes (Hester & Eglin 1997, Housley & Fitzgerald 2009). En svagsynet borger, en visitor, en synskonsulent og en pårørende har for eksempel helt forskellige kategoribundne rettigheder og vidensterritorier, men også forskellige forpligtelser, som de forventes at leve op til, i den udstrækning de bliver gjort synlige og relevante af deltagerne i interaktioner. Derudover er der til de enkelte kategorier knyttet ”*kategoribundne aktiviteter (category bound activities eller CBA)*” (Sacks 1972, 1992, Due 2017: 167ff), som samfundet anser som værende særligt karakteristiske, eller ligefrem definerende, for en kategoris medlemmer. Det at udføre, eller bede andre om at udføre, bestemte kategoribundne aktiviteter kan derfor være en måde at tilskrive sig selv og andre medlemskab af disse kategorier og dermed specifikke identiteter. Kategorier behøver altså ikke at blive ekspliciteret for at blive genkendt som relevante: Psathas (1999:155) bruger udtrykket ”*handlingsgenererede kategorier (action generated categories)*” om kategorier, der bliver udledt fra deltageres handlinger<sup>2</sup>. Kategorier kan, ifølge Psathas, også udledes via ”*prædikater (predicates)*”, der udsiger noget om nogen i interaktion med reference til motiver, rettigheder, forpligtelser, viden, kompetencer mv. Kategorier kan altså tilskrives eksplicit (fx ’jeg er læge’) via handlinger, der enten tales om eller beskrives (fx ’jeg/hun opererede’) eller er genkendelige ved, at de udføres i situationen (fx den faktiske operation) og via prædikater, der beskriver aspekter af medlemmer af kategorien (fx ’han bekymrede sig meget for patienten’). Ydermere anses nogle aktiviteter alment af samfundets medlemmer som værende mere eller mindre ”værdifulde” eller ”attraktive” (Schegloff 2007b) og kan derfor bruges til at op- eller ned-

2 I EM/CA-terminologi er der forskel på beskrivelsesniveauerne af, hvad der foregår i en situation, hvilket kommer til udtryk i et præcist begrebsbrug: ”Aktiviteter” er det, folk er i gang med på overordnet niveau (fx teknologiopsætning). En aktivitet er konstitueret via forskellige ”praksisser”. En praksis er en måde at gøre noget bestemt på (fx at instruere). Praksisser optræder i ”sekvenser” på forskellige tidspunkter. Sekvenser er bygget op af en lang række ”handling” (fx den sproglige handling at invitere til at prøve en funktion som led i instruktionen). Handlinger har et bestemt format/design, der gør dem genkendelige som netop disse bestemte handlinger. Handlinger optræder i sammenhæng med andre handlinger i en ”tur” og er bygget op af endnu mindre ”enheder” på fx grammatisk og prosodisk niveau.

gradere et medlem og til at pege på en moralsk orden eller brud på samme: Hvis en person, der tilhører én kategori, udfører en bestemt aktivitet knyttet til en anden (måske mindre attraktiv) kategori, er dette som regel observerbart og ”forklaringskyldigt” (*accountable*, Garfinkel 1967) lokalt i situationen, (fx når en instruktør har brug for hjælp af den person, vedkommende er ansat til at instruere og hjælpe og ikke omvendt). Det samme gælder, hvis nogen afholder sig fra at udføre en aktivitet knyttet til den kategori, der i øjeblikket er gjort lokalt relevant for vedkommende (fx ’hvorfor opererer lægen ikke den tilskadekomne?’).

Ovenstående giver baggrund for at forstå, hvordan det at gøre krav på medlemskab af én kategori til fordel for en anden, er en måde, hvorpå deltagere i interaktion forhandler egne og andres identiteter og derigennem gør dem lokalt relevante. Dette gælder, uanset om det foregår gennem tale og kropsliggjorte handlinger, eller ved at man accepterer, udfordrer eller direkte afviser en andens *tilskrivning* (*ascribing*) af én selv til en given kategori. I disse forhandlinger udviser deltagerne både normative forventninger til og lokale forståelser af, hvad der foregår (Sacks 1972, jf. også Rawls et al. 2020, Smith et al. 2020).

Sacks pegede på, hvordan nogle af disse sociale kategorier kan ses som kulturelt sammenhørende og derfor forstås af både deltagerne og analytikeren som *kollektioner* (Schegloff 2007b). Et eksempel er mor, far, datter, og onkel, der kan ses som forskellige kategorier i kollektionen ’familie’. Disse (fx ’mor og far’) er også genkendelige som specifikke former for ”standardrelationspar (*standardized relational pair*)” (Stokoe 2012). Sacks foreslog et sæt regler for anvendelse, der sammen med kollektionerne af kategorier kaldes en *Membership Categorization Device* (MCD) (Sacks 1972), hvilket vi her oversætter til ”kategorikollektioner”. Den første af de to regler, der bruges til at definere disse kollektioner, er ’økonomireglen’ (*the economy rule*, Sacks 1992), som lyder, at hvis blot en enkelt kategori fra en enkelt kollektion er gjort relevant, så er den i princippet ofte tilstrækkelig til at udlede resten af kollektionen (Schegloff 2007b). Den anden er ’konsistensreglen’ (*the consistency rule*, Sacks 1992), som lyder, at såfremt en deltager er blevet identificeret i interaktionen som medlem af en kategori fra en bestemt kollektion (køn, alder osv.), så bør de øvrige deltagere også forstås via ”henvisning til den

samme kategori eller til andre kategorier fra den samme kollektion” (Schegloff 2007b: 471 (egen oversættelse)).

Vi vil i denne artikel anvende dette begrebsapparat til at vise, hvordan ældre svagsynede borgere med- og modskaber kategorien ’uvidende-om-egne-brugerkonti’. MCA har ikke tidligere været brugt til at undersøge identitetskonstruktion i kontekst af blindhed eller stærkt nedsat syn, men i en række interaktioner, hvor en eller flere deltagere har andre sansenedsættelser. Eksempler inkluderer forhandling af identitet via tilskrivning eller ej til medlemskategorierne ’hørende hhv. ikke-hørende’ blandt hørehæmmede skoleelever i almindelige skoleklasser (Groeber & Doehler 2012) og medlemskategorisering af og narrativ identitetskonstruktion hos alzheimerpatienter på et japansk plejehjem (Hyvärinen & Watanabe 2017). Også indenfor atypisk interaktion, et felt som primært omfatter interaktion, hvor en deltager har et talehandikap (Antaki & Wilkinson 2012, Wilkinson 2019), og som i nogen grad grænser op til vores, er medlemskategoritilskrivning undersøgt. Rasmussen analyserer en ung talehandikappet drengs modstand mod og forhandling af medlemskategorien ’*disabled member of society who cannot report his own social experiences*’ i kontekst af træningsaktiviteter (Rasmussen 2013), og Horton undersøger identitetsforhandling og medlemskategorisering i samtaler mellem afasiramte borgere og talepædagoger (Horton 2007). Også selve identiteten som ’ældre borger’ forhandles, ofte med afsæt i kollektionen ’*Livsstadiekategorier*’ (*stage-of-life categories*), som bliver gjort relevant i samtaler med ældre borgere uden funktionsnedsættelser, fx i Pirhonen et al.s artikel om forhandling af autonomi i livsfortællingsinterviews med +90-årige finske plejehjemsboere (Pirhonen et al. 2016), i Róins artikel om færøske pensionisters selv kategoriseringer som hhv. *gammel* og *ikke-gammel* (Róin 2014) og i undersøgelsen af svenske sundhedsprofessionelles tilskrivning af og ældres borgeres modstand mod kategorien ’gammel’ (Näslund 2017). Interaktion i kontekst af teknologi er undersøgt ved hjælp af MCA bl.a. i Krummheuers (2016) studie af mennesker med erhvervet hjerneskades identitetskonstruktion i forbindelse med deres interaktion med en fjernstyret android robot. Vi bidrager til dette forskningsfelt med en MCA-undersøgelse af konstruktionen af uvidenhed om særlige teknologiske forhold blandt ældre med stærkt nedsat syn i relation til professionelle hjælpere og pårørende. Vi

går ikke ind i en diskussion af, hvorvidt konstruktionen som uvidende særligt skyldes tilskrivningen til kategorien 'ældre' eller 'svagsynet' eller i øvrigt andre potentielle kategorier som fx 'mand/kvinde'. Nedsat syn og alderdom er en grundbetingelse i de situationer, vi analyserer, men disse kategorier bliver kun svagt gjort direkte relevante. Denne artikels særlige bidrag handler dermed om, hvordan vidensforhold kommer til udtryk gennem kategoriseringsarbejde.

### 3 METODE OG DATA

Data til artiklen er indsamlet ved hjælp af videoetnografisk metode (Heath et al., 2010, Mondada 2019b). Videooptagelserne giver mulighed for at fastholde helt præcist og minutiøst, hvordan den sekventielle organisering og den sociale konstruktion af identitet udfoldes tur-efter-tur (Due 2017). Data er indsamlet i forbindelse med Senior-VUI-projektet, der undersøger, hvordan ældre borgere (67-95 år) med synsnedsættelse eller blindhed kan anvende ny mainstream sprogteknologi. Projektet undersøger specifikt anvendelsen af den stemmestyrede Google Nest-højttaler, der anvendes til at højtlæse lydbøger og anden information for ældre stærkt svagsynede borgere. Projektet er forankret ved Københavns Universitet, Centre for Interaction Research and Communication Design, og udføres i samarbejde med Nota (biblioteket for mennesker med syns- og læsehandicap), der er en institution og et videntcenter under Kulturministeriet. Videomaterialet, hvorfra eksemplerne i denne artikel er taget, udgør syv cases med optagelser fra deltagernes egne hjem geografisk spredt i hele Danmark. Data er indsamlet ved hjælp af tre kameraer, placeret i tre forskellige vinkler i de optagne rum, og udgør et samlet datakorpus på 53,9 timer. Med hjælp fra synsprofessionelle eller videnskabelige assistenter opsatte og afprøvede deltagerne Google Nest-højttaleren i vante, hjemlige og naturlige omgivelser.

Vi har til denne artikel opbygget en kollektion af 19 eksempler, hvor den ældre, svagsynede borger medlemskabskategoriseres som uvidende i forhold til teknologiske økologier, der indbefatter koder og konti. Kollektionen består af situationer, hvor der er 3 eller 4 deltagere: en ældre synshæmmede borger, en eller flere instruktør(er) og en pårørende via telefon. Dette setup med både fysisk tilstedeværende og audiomedie-



rede deltagere giver en ganske særlig deltagerramme (*participation framework* (Goffman 1964, Goodwin & Goodwin 2005)). Vi viser i analysen, hvordan deltagerrammen forandres, idet telefonen inddrages og instruktøren tager telefonen og fører en samtale med den ældre borger. Vi viser, hvordan selve mediet, der bruges til at kommunikere med de pårørende, altså telefonen, bidrager og bruges til at forhandle epistemiske positioner i situationen. Vi vil således vise, hvordan mulighederne for deltagelse i deltagerrammen ændres, idet telefonen inddrages som objekt og kanal for den pårørende, hvad igen har direkte konsekvenser for den ældres muligheder for deltagelse og identitetskonstruktion.

Af pladshensyn har vi valgt at analysere to opsætningssituationer, med to forskellige ældre, svagsynede borgere. Klippene er særligt udvalgt med henblik på at vise to forskellige interaktionelle identitetskonstruktioner: Det første eksempel viser, hvordan borgeren selv medvirker til opbygningen og samskabelsen af medlemskategorien 'uvidende-om-egne-brugerkonti', mens det andet eksempel viser, hvordan kategorien skabes i en kontekst af borgerens modstand. De udvalgte data er transskriberet ved hjælp af Jeffersons (2004) konventioner for sproglige handlinger og Mondadas (2019a) konventioner for kropslige handlinger. Deltagerne er anonymiseret i henhold til gældende aftaler.

## 4 ANALYSE

### 4.1 *Analyse 1: Samskabelse af kategorien 'uvidende-om-egen-brugerprofil'*

Vi viser i det følgende tre sammenhængende eksempler på, hvordan en 76-årig svagsynet kvinde, der bor i eget hjem i Nordsjælland, medskaber en identitet for sig selv som uvidende om sin brugerprofil i samspil med instruktørerne (eksempel 1.1 og 1.2) og via et telefonopkald med en pårørende (i eksempel 1.3).

Inden eksempel 1.1 har instruktørerne forklaret Tove, hvad de skal bruge for at sætte Google Home-systemet op, herunder en Google-konto, der er knyttet til en Google-e-mail.

TRANSSKRPTIONSNØGLE FOR ANALYSE 1

TOV	Tove; Borger med nedsat syn
GHN	Google Home Nest
ANN	Toves datter Anne i telefon
INS1	Instruktør; Forsker
INS2	Instruktør; Studerende
+	markerer kropslige handlinger for TOV (Borger)
@	markerer kropslige handlinger for INS1 (Forsker)
*	markerer kropslige handlinger for INS2 (Studerende)
-	markerer uhørlig tale
#	markerer hvor billede er taget

Eksempel 1.1: “det ved jeg simpelthen ikke”

TRANSSKRPTION 1

- 1

INS1: @det er fordi# det er e-mailadressen og så for du kan log ind# (.)

insl: @læner sig frem -->>

@vh peger mod iphone og gestikulerer -->

fig: fig.1# fig.2#
- 2

INS1: +så for at du kan hente + (.) øhh# appen ned på din telefon så

tov: +bevæger kop mod mund + drikker -->

fig: fig.3#
- 





figur 1

figur 2

figur 3
- 3

INS1: skal den bruge #ikoden+ til den du #har+ koblet op på@ i telefonen

tov: -->+sætter kop ned +

insl: -->@

fig: fig.4# fig.5#
- 





figur 4

figur 5

figur 6
- 4

(1.0)
- 5

TOV: .hhh +det# ved jeg +simpelthen\* ik\* \*

tov: +blik mod INS2+

tov: +blik mod INS1 -->>

ins2: \*nikker\*

fig: fig.6#

Lige før linje 1 i eksemplet har instruktør2 spurgt, om Tove har sin kode liggende et sted, hvorefter instruktør1 umiddelbart har fulgt op og spurgt Tove, om hun kan huske koden til sin konto. Tove har til dette responderet med mumlen og hovedrysten. Eksemplet herover skal altså forstås på baggrund af et spørgsmål, som instruktørerne har stillet Tove: om hun kan huske koden til sin konto. Da Tove ikke svarer forståeligt, ser vi nu, hvordan instruktør1 i linje 1 vælger at udvide sekvensen ved at tilføje en forklaring ("det er fordi"), der giver en baggrund for at forstå relevansen af at efterspørge viden om koden. Koden er nødvendigt for at komme videre med opsætningen. Instruktør1 designer turen som en kæde af forklaringer, der anvender tekniske termer: om e-mailadressen og om, hvad der skal til for at logge ind og hente appen, der skal bruges i opsætningen, nemlig koden til e-mailen. Forståelsen af disse forklaringer er betinget af kendskab (K+) til og forståelse af både ord som "e-mailadressen", "log ind", "appen", "tkoden", "koblet", der optræder i ytringen (l. 1-3), og til den digitale infrastruktur, der giver mening til disse ord. Turen er designet på en måde, der knytter agens til Tove gennem leddet "du", der henviser til Tove og de handlinger, hun kan gøre: "logge ind", "hente ned" og "koble op". Et possessiv pronomen "din" (l.2) anvendes ydermere til at knytte ejerskab af telefonen og it-systemet til Tove. Sprogligt involveres Tove altså som aktiv og handlekraftig i situationen, og designet af ytringen både præsupponerer og positionerer hende som (potentielt) vidende om it-relaterede opsætningsbetingelser. Instruktøren designer altså sin tur som en udvidet sekvens, der forklarer baggrunden for relevansen af spørgsmålet (kender du din kode?). Samtidig har denne tur den sociale funktion, at den tilskriver Tove medlemskab af en K+-kategori som potentielt vidende om opsætningsforholdene. Denne K+-kategori afviser Tove dog efter et sekunds pause (l. 4) og en hørbar indånding, da hun responderer: "det ved jeg simpelthen ik" (l. 5). Ytringen er hørbar som et svar, der behandler den foregående tur som en udvidet spørgsmålssekvens. Basesekvensen, der er et turpar bygget over en første pardel og anden pardel (spørgsmål/svar) (Schegloff 2007a), er i dette eksempel altså blevet udvidet med en indsat forklaringssekvens. Efter Tove har hørt forklaringen, svarer hun nu på det oprindelige spørgsmål (parafraseret som: kan du huske din kode?). Det tur-begyndende "det" i hendes ytring er hørbart som en

### Eksempel 1.2: "Det er min datter"

```

1  INS1:  +kan du tjekke din [me øh mails#]
      tov:  +vh henover hagen -->
      fig:                                     fig.1#
2  TOV:    [↑.hh +nej]
3  INS1:  [fra private# venner og# sådan noget]+
      tov:                                     ->+læner kind mod vh -->
      fig:  fig.2#      fig.3#

```



20

Dette uddrag fra deres interaktion følger 17 sekunder og 7 ture senere. I de mellemliggende ture har instruktørerne forsøgt at give yderligere forklaring af, hvad der er brug for for at komme videre, og Tove har forklaret forskellen på sin private og arbejdstelefon. Der har ikke været yderligere forsøg på at finde frem til koden. I eksemplet, vi analyserer her, forsøger instruktørerne nu at finde frem til koden på Toves Google-konto. En kode til en Google-konto er som bekendt den samme, uanset hvilken telefon eller device man i øvrigt tilgår den fra. Denne viden omkring it-økologien giver Tove gennem sine handlinger udtryk for, at hun ikke har. I linje 1 spørger instruktøren, om Tove kan tjekke mails på telefonen. Tove venter ikke med at svare, til turen har nået et overgangsrelevant sted (Sacks et al., 1974), altså det sted i taleturen, hvor det er naturligt eller relevant for en anden samtaledeltager at tage ordet. Hun anticiperer derimod turens udvikling og svarer afkræftende ("nej" (l. 2)) i overlap, allerede efter instruktøren har sagt "kan du tjekke din". Overlappet og den tidlige respons viser kendskab til sekvensens udvikling, men samtidig også omfanget af hendes egen uvidenhed på præcis dette område: Tove behandler det ikke som relevant at svare på det, der præcist spørges om (kan hun tjekke mails (l. 1)), hun afviser mere generelt overhovedet at kunne tilgå nogen konti ("eboks og sådan nogle ting" (l. 4)). "Ting" har her med koder og konti at gøre, og herved gør Tove et helt territorie, der rummer en mængde detaljeret viden om brugerkonti, relevant som et område, hun ikke har viden om. Hun positionerer sig derved i en K-position i relation til dette. Gennem afskrivningen af alle disse "ting" samskabes kategorien 'uvidende-om-egne-brugerkonti' af og for Tove, hvilket instruktøren responderer bekræftende og sekventielt tilpasset på: "okay" (l. 5). Denne respons relaterer sig også til det faktum, at Tove inddrager sin "datter" (l. 4) som en eksplicit medlemskabskategori, der indgår i kategorikollektionen "familie" og *standardrelationsparret* "mor-datter". Mens hun fraskriver sig selv adgang til et vidensterritorie, tilskriver hun samtidig datteren en epistemisk K+-position i forhold til viden om "sådan nogle ting" (l. 4). Derved skabes de reciproke identiteter som Uvidende K- og Vidende K+.

Efter responsen i linje 5 og en markant pause på 1.1 sekund (l. 6), gentager og derved stadfæster Tove konstruktionen af de reciproke

medlemskategorier: ”det er min datter der gør det” (l. 7). *Økonomireglen* (jf. artiklens introduktion) tilsiger, at vi som analytikere skal være særligt opmærksomme, når to sæt kategorier fra to kollektioner bliver gjort relevante samtidig. Når Tove ’dobbeltkategoriserer’ og derved gør både ”datter” og ”den der udfører alle it-relaterede handlinger for et ældre familiemedlem” relevante som kategorier for sin datter, kan vi høre det, som om Tove enten ikke selv kan eller vil gøre disse ting. Rettighed og pligt til disse ”ting”, som Tove benævner koder, konti mv., bliver situationelt overgivet til datteren.

Tove udvider nu sekvensen med en forklaring i l. 9 (”så langt er jeg ikke kommet endnu”). Dette viser, at Tove selv opfatter sin K-position og dermed sin identitetskonstruktion som interaktionelt *forklaringsskyldig*. Det kan bemærkes, at det, at Tove i l. 9 gør opmærksom på, at identiteten kun er midlertidig, viser, at hun finder sin manglende evne til selv at tilegne sig denne viden, og derfor manglende evne til at kunne udføre disse handlinger, forklaringsskyldig som et midlertidigt forhold. Instruktøren responderer dog ikke på Toves forklarende tur. Hun vender tilbage til datteren som ’den vidende’, og gennem en bekræftende formulering ”så er det nok din datter der har din kode tænker jeg” (l. 10) indgår instruktøren nu som medskaber af disse K+ (datter) og K- (mor) kategorier. I ytringen ser vi, at hvor det er moren, der konstrueres som værende ejer af koden (”din kode”), er det samtidig datteren, der konstrueres som værende i besiddelse af koden (”din datter der har”). Der kan være mange forklaringer på, hvorfor datteren har koden: Så skal moren ikke have overblik over dem, hun skal ikke tænke på at huske dem eller gemme dem osv. Instruktørens ytring kan også ses som ansigtsbevarende (Goffman 1955) overfor Tove, idet hun ikke yderligere borer i at få Tove til at huske eller selv fremskaffe koden. Disse forklaringer ændrer ikke på det grundlæggende interaktionelle forhold: at Tove selv gennem synlige og hørlige handlinger og i samspil med instruktørerne positioneres i en K-position, hvorimod datten positioneres i kategorien ’den-besiddende-og-vidende-om-morens-brugerkonti’. Til denne kategori er bundet nogle lokalt relevante rettigheder, forpligtelser og aktiviteter: at skaffe koden og hjælpe med at sætte systemet op. Dette understreges, da deltagerne vælger at ringe datteren op, som det ses i næste eksempel.

### Eksempel 1.3: ”vil du lige tale med”

Lige inden nedenstående eksempel har Tove ringet sin datter op, og vi ser her, hvordan Tove overlader telefonen til en af instruktørerne og dermed afhænder muligheden for at kontrollere, benytte og videregive relevant viden *in situ*. Der er ikke medhør på samtalen, så instruktørerne kan ikke høre datterens respons til Tove.

#### TRANSSKRIFTION 3

1 TOV: nej altså vil du ik tale med en af piger har du tid anne!

2 FAM: (---)

3 TOV: +jaer#+ \*\*vil du# vil du li# tale# + med me[(--)]\*

tov: +læner sig frem mod INS2+

+blikket på INS2, nikker med hovedet+

ins2: \*læner sig frem, nikker med hovedet \*

fig: fig.#1 fig.#2 fig.#3 fig.#4



figur 1



figur 2



figur 3



figur 4

4 INS2: [ja!]

5 TOV: +oke:i#\* (1.1)#\* +##\* (0.9) # \*

tov: +rækker iphone frem med hh +

ins2: \*rækker vh frem og tager iphone\*

ins2: \*tager telefon op til øret\*

fig: fig.#5 fig.#6 fig.#7 fig.#8



figur 5



figur 6



figur 7



figur 8

6 INS2: ja hej! (0.5) hej (0.2) hej du med sine

I linje 1 ser vi, at Tove stiller datteren et spørgsmål, der udpeger en af instruktørerne som næste taler (”vil du ik tale med en af piger”). Ved hverken at tematisere, hvad samtalen skal handle om, eller eksplisere vidensforhold omkring koder, konti, devices mv., men derimod prompte fremhæve instruktørerne som de relevante samtaledeltagere, der må forklare herfra, afskriver Tove sig fra det vidensterritorie,

der ellers er gjort lokalt relevant. Instruktørerne tilskrives eksplicit medlemskabskategorien 'pigerne', der hørbart tilhører en kategori-kollektion af 'unge' (piger, drenge), hvilket nok ikke skal høres som en epistemisk nedgradering, idet 'unge' tit har forstand på det vidensterritorie, der vedrører ny teknologi. Vi kan ikke høre datterens svar, men Tove reformulerer nu spørgsmålet, stadig med datteren sprogligt indekseret som modtager ("vil du" både (l. 1 og 3)), men med et andet modtagerdesign (*recipient design* (Sacks et al. 1974)). Ved reformuleringen udpeger Tove samtidig kropsligt instruktøren som den person, der skal udføre den næste handling: Tove læner sig frem, kigger på og nikker i retningen af instruktøren, der i kropsligt overlap responderer med en tilpasset (*aligned*) spejlende kropslig handling, idet hun også læner sig frem og nikker (se fig. 1-4) og dermed accepterer den tildelte tur. Mens Tove således forbereder datteren på at modtage en anden taler i røret gennem deiksis ("vil du"), forbereder hun også samtidig kropsligt instruktøren på, at hun er udpeget som næste telefon-taler. Tove hverken fuldfører ytringen eller navngiver næstetaleren ("tale med me[(-)]" (l. 3)), formentlig fordi den kropsligt udpegede instruktør responderer bekræftende i overlap med et prosodisk stigende "ja" (l. 4), der udviser villighed (*affiliation*) til at indgå som næste taler. Tove responderer bekræftende ("oke:i" (l.5)), hvorefter hun rækker telefonen frem mod instruktøren, der ligeledes rækker hånden frem og tager imod (fig. 5-9), hvorefter hun starter samtalen med datteren (l. 6).

Den komplekse multimodale handling 'at overlevere telefonen under den igangværende telefonsamtale' sker altså tilsyneladende uproblematisk, og uden at det gøres relevant at eksplicitere, *hvorfor* Toves egen telefon med et igangværende opkald med *hendes* datter om *Toves eget* it-forhold skal overdrages til en for datteren ukendt instruktør. Imidlertid opleves yderligere forklaringer ikke som mærkbart fraværende (*noticeably absent*, Heritage 2008) i sekvensen. Toves handlingsgenererede genskabelse af medlemskabskategorien 'uvidende om koder og konti' (K-) sker altså ubemærket gennem overleveringen af telefonen og medskabes også samtidig indirekte og uproblematisk af instruktøren, der tager imod telefonen og dermed indtager den



reciprokke epistemiske position som K+. Overleveringen af telefonen kan altså ses som en symbolsk handling, der manifesterer forskellige epistemiske positioner i interaktionen, hvor Tove skaber sin diskursive identitet som uvidende om egne brugerkonti.

Inddragelse af et voksent barn via telefonopkald med det formål at skabe indsigt i et bestemt vidensterritorium er noget, vi har set gentagne gange i data. Det følgende eksempel viser en anden måde at forhandle epistemiske positioner i relation til den type opkald; nemlig hvor den ældre, svagsynede borger yder modstand mod positioneringen som uvidende.

## **Analyse 2: Modstand mod kategorien 'uvidende-om-egne-brugerkonti'**

I denne anden analysedel fokuserer vi på, hvordan Poul, en svagsynet borger på 90 år bosat på plejehjem i Københavnsområdet, kan ses at "modsætte" sig tilskrivningen af kategorien 'uvidende-om-egne-brugerkonti'. Vi sætter "modsætte" i anførselstegn her, fordi vi hverken behandler begrebet i en kritisk opponerende forstand, som vi genkender fra fx demonstrationer eller politiske debatter, eller teoretisk som et diskursanalytisk anliggende, der udtrykker strukturelle magtforhold (fx Foucault 1979). Med "modsætte" forstår vi her deltagers interaktionelle forsøg på at modsætte sig eller ikke fuldt ud at acceptere medlemskab af en kategori via turkonstruktioner og turallokeringer i samtalen. Vi har udvalgt tre eksempler fra situationen hjemme hos deltageren Poul (POU), hvor en instruktør (INS) er til stede, samtidig med at de taler med Pouls søn Kim (KIM) på mobiltelefonen. Konteksten for eksemplerne er, at instruktøren og Poul er ved at opsætte Google Home-systemet. Til dette skal de bruge en Google-konto. Poul mener selv, at han har en konto, men han husker ikke navn eller kode. Derfor ringer de fra Pouls telefon til hans søn Kim, der har kendskab til Pouls konti og koder, og instruktøren lægger en besked til ham. Der er ikke medhør på telefonen, men via et GoPro placeret tæt på instruktørens højre side har vi kunnet høre Kims tale, og vi har derfor indsat den i transskriptionen.

TRANSSKRPTIONSNØGLE FOR ANALYSE 2

POU	Poul - Borger med nedsat syn
GHN	Google Home Nest højttaler
INS	Instruktør - mobilityinstruktør
FAM	Pouls søn Kim i telefon
+	markerer kropslige handlinger for BOR (Borger)
€	Markerer kropslige handlinger for INS (Instruktør)
-	markerer uhorlig tale

**Eksempel 2.1: ”ska jeg tage den”**

I dette klip ser vi, at Kim ringer tilbage, og instruktøren tager mobilen. Det kan ses på billederne i transskriptionen, at Poul og instruktøren sidder på hver deres side af bordet, og Pouls telefon er placeret på højre hjørne af bordet, nærmest ham.

TRANSSKRIFTION 4

[telefon ringer]

1

INS:

[€'uh (.) nu# €ringer#€€kim!+€#] €# €

ins:

€ser på telefon€

ins:

€vh lægger pen ned €

ins:

€drejer hovedet til v, blik på papir€

pou:

+vh rækker ud efter telefon -->

ins:

€hh rækker ud efter telefon-->4

fig:

fig#1 fig#2 fig#3 fig.#4









figur 1

figur 2

figur 3

figur 4

2

GHN:

[automatisk afspilning (---)]

3

POU:

#+ #jeg tror +vi sk#

pou:

->+hånd trækkes tilbage +

fig:

fig.#5 fig.#6 fig.#7









figur 5

figur 6

figur 7

figur 8

4

INS:

skal jeg€ €# tage den €

ins:

->€tager telefon i hånd-->

ins:

€kigger på POU€

fig:

fig.#8

5

POU:

ja

Telefonen ringer, og efter tredje ringetone besvares opkaldet. Opringningen behandles dog ikke som ellers er normen i det klassiske turpar ("kald-svar-sekvens" (*summons-answer sequence*)), hvor den anden par-del (*second pair part*) til ringetonen (*first pair part*) er at tage telefonen og besvare opkaldet/ringelyden med en hilsen (fx "hello" (Schegloff, 1968)). Derimod ser vi i linje 1, at instruktøren responderer på ringetonen med en sproglig konstatering af 1) at telefonen ringer, og 2) at det er sønnen ("nu ringer kim"). Det ses af figurerne, at instruktøren ikke kigger mod Poul efter sin ytring, men derimod på telefonen på bordet (fig. 1). Samtidig lægger hun kuglepennen og retter blikket mod sine papirer (fig. 1-3) og gør sig derved kropsligt klar til at tage telefonen. Dette kan Poul ikke tydeligt se, da han er stærkt svagsynet. Mens instruktøren kigger på papirerne, rækker Poul sin hånd frem mod den ringende telefon på bordet (se fig. 3), men umiddelbart efter rækker instruktøren, stadig med blikket rettet mod papirerne, også ud efter telefonen. Instruktøren ser ikke ud til at registrere, at Poul faktisk orienterer sig mod og rækker ud efter *sin* telefon, der har et indgående opkald fra *hans søn*. Da instruktøren rækker ud efter telefonen, afbryder Poul sit forsøg på at tage den (fig. 4) og trækker hånden til sig. Vi formoder, at han afbryder handlingen, dels fordi han ikke kan se præcist, hvor telefonen ligger, og dels fordi instruktøren rækker hånden frem, hvilket han måske kan ane konturerne af eller på anden måde sanse. Mens Poul trækker hånden tilbage, og instruktøren rækker ud, spørger hun: "skal jeg tage den" (l. 4). Ved ordet "tage" vender instruktøren kort blikket mod Poul (fig. 7), men afventer ikke hans accept, før hun tager telefonen (fig. 8), så selvom ytringen er designet som et spørgsmål (Heinemann 2010), har den ingen social konsekvens: Inden turen er slut, har hun allerede taget telefonen. Poul responderer præfereret med det minimale "ja" (l. 5). Havde han i stedet svaret "nej" på dette sekventielle tidspunkt, ville det have været en markant dispræfereret og ansigtstruende respons, der formentlig ville have sat begge deltagere i forlegenhed.

I det tidligere eksempel (1.3) så vi, at Tove selv ringede op til datteren, men umiddelbart bagefter rakte telefonen videre til instruktøren. Her var altså tale om en selv-konstruktion og medskabelse af en K-position. I dette eksempel ser vi, at Poul rækker ud efter telefonen, men

forhindres i at tage den. Via kropslige handlinger anden-kategoriseres han altså af instruktøren som ikke-relevant som medlem af kategorien 'telefon-tager', og det sker i modspil mod Poul. Normalt vil man selv besvare opkald på sin egen telefon, og det kan også anføres at være en kategoribunden aktivitet for en far at besvare et opkald fra sin søn (begge fra kollektionen *familie*), førend en professionel konsulent gør det. Poul rækker da også hånden ud, men bliver afbrudt af instruktøren, der derved producerer den lokale, diskursive identitet 'den, der tager mobilen' for sig selv. Handlingen at tage telefonen producerer således både en diskursiv identitet som den med højest epistemisk positionering og med *deontiske* (magtmæssige) rettigheder til at bestemme, hvem der kan/må tage telefonen (for uddybning se fx Stevanovic 2021, Stevanovic & Peräkylä 2012, Stevanovic & Svennevig 2015). Det handler imidlertid ikke udelukkende om den deontiske position, men også om adgang til og dermed retten til at bearbejde den viden, som kan opnås gennem interaktion med sønnen. Eksemplet har vist, at konstruktionen af retten til at opnå en K+-position ved at tage telefonen sker via forhandling, hvor Poul yder "modstand" i den forstand, at han ikke bare passivt undlader at forholde sig til telefonen, opkaldet og den mulige viden derfra, men derimod tager et initiativ, der bliver overset eller ignoreret. Instruktørens ytring "nu ringer Kim" kan høres som en opfordring til, at Poul skal forholde sig til telefonen og eventuelt tage den. Men Poul er stærkt svagsynet og kan dårligt række ud efter telefonens præcise placering med det samme, og det kan synes oplagt, at den professionelle så forstår det sådan, at hun forventes at tage telefonen. Imidlertid er det sådan, at Poul tidligere har sagt til instruktøren, hvor hun skulle placere telefonen, så den lå tæt på ham. Ved at tage telefonen fratager instruktøren Poul muligheden for at skabe sig en identitet som aktiv og K+. I de næste to eksempler vil vi vise, hvordan Poul sprogligt og mere direkte bliver tilskrevet kategorien 'uvidende-om-egne-brugerkonti'.

### **Eksempel 2.2: "ved hvad en Google-konto er"**

Eksemplet begynder lidt inde i instruktørens samtale med sønnen, hvor hun har forklaret om SeniorVUI-projektet. Hun forklarer nu, at de skal bruge en Google-konto for at komme videre.

1 INS: og til det skal vi bruge en google konto  
2 INS: og poul siger han har en google konto  
3 (1.5)  
4 KIM: nej det har han i hvert fald ik  
5 INS: €!godt €  
ins: €finger peger op€  
6 INS: ved du hvad !€det var fordi €jeg blev tilpas€ forvirret€  
ins: €finger peger ud i rummet €  
€trækker på smilebåndet €  
7 INS for €det# !mente jeg nemlig€ #heller ikke han !havde [hehe]€  
€ peger op med fingeren € smiler €

fig: fig.#1 fig.#2



figur 1 figur 2 figur 3

8 KIM: Nej  
9 POU: +[jo]€ #!kim vi € har jo den der#!(.)+  
pou: +drejer hovedet mod INS +ser ned-->>  
ins: €ser kort på POU € ser lige frem for sig -->  
fig: fig.#3 fig.#4



figur 4 figur 5 figur 6

10 KIM: jeg tror ikke€ engang altså €his# jeg skal være  
ins: ->€drejer hovedet mod venstre € vh pegefingermød øre -->  
fig: fig.5#  
11 KIM: helt ærlig han# ved hvad en google konto er  
fig: fig.6#  
12 INS: #\*€!nej okay# .h godt!€  
->€ nikker €

Under telefonsamtalen med Pouls søn refererer instruktøren til Pouls tidligere ytring om, at han mener at have en Google-konto (l. 2). Selvom ytringen grammatisk er designet med et deklarativt format, fungerer den pragmatisk og interaktionelt i samtalen som et spørgsmål,

der projicerer be- eller afkræftelse. Sønnen positioneres altså via denne ytring epistemisk som K+ omkring sin fars konti og viden relateret hertil, og han tildeles derigennem et medlemskab af kategorien 'vidende-om-farens-brugerkonti', mens Poul samtidig reciprokt positioneres epistemisk som K- mht. viden om egne konti og den teknologi, de er indlejret i. At ytringen opfattes som et spørgsmål, er observerbart i sønnens respons: Først følger en pause på 1.5 sekunder (l. 3), hvorefter han svarer: "nej det har han i hvert fald ik" (l. 4), hvor "i hvert fald" er et forstærkende udtryk, der viser, at Kim oplever sin egen K+-position særligt stærk omkring netop denne del af vidensterritoriet. Samtidig konstrueres Poul som værende i en K--position som uvidende på et helt fundamentalt niveau omkring brugerkonti. Denne basesekvens (turpar med spørgsmål-svar) (Schegloff 2007a) udvides først med bekræftelse fra instruktøren ("godt" (l. 5)), der afstemmer og udviser enighed (alignment). Dernæst følger i l. 6-7 ytringer, der viser, at hun oplever selve spørgsmålet som forklaringskyldigt, hvilket bidrager til at bevare instruktørens egen vidensposition i samtalen.

Modsat hvad vi så i artiklens første analyser med Tove, så accepterer Poul ikke den identitet som uvidende om egen brugerkonti, som instruktøren og sønnens samkonstruerer til ham. Han forsøger derimod aktivt at ændre sin tildelte K--position, da han i linje 9 vender ansigtet mod instruktøren og henvendt til sønnen (medieret via telefonen) forsøger at rette på ham med: "[jo] kim vi har jo den der". En afbrydelse af andres telefonsamtaler anses normalvis som dispræfereret.

Poul kan formentlig udlede af instruktørens ytring i l. 7, at Kim har produceret et afkræftende svar på instruktørens spørgsmål i l. 2 (om hvorvidt Poul har en Google-konto). At Poul alligevel forsøger at gå i rette med den tildelte kategori som uvidende om Google-kontoen, viser, at han selv mener at vide noget relevant om egne brugerkontiforhold. Dermed ses det, at han aktivt yder modstand mod anden-kategoriseringen som uvidende om disse forhold. Pouls ytring bliver imidlertid ignoreret: Instruktøren kigger kort på Poul (fig. 3), da han tager turen, men vender derefter hurtigt blikket væk igen (fig. 4) og lægger sin hånd mod kinden (fig. 5 og 6), som for bedre at fokusere på sønnens tale via telefonen. Eftersom der ikke er nogen lokal respons, afbryder Poul sin taletur. Det ses altså, at Poul tydeligt bliver ignoreret og ikke behandlet

af instruktøren som en ratificeret (gyldig/relevant/valideret) deltager i denne deltagerramme (Goffman 1964).

Det er værd at bemærke deltagernes brug af personlige pronomener. Gennem hele eksemplet giver pronomenerne os muligheden for se, hvem der sprogligt tildeles agens i forhold til handlinger i forbindelse med kontoen, og hvem der accepterer, afviser og forhandler medlemskaber af de lokalt relevante kategorier: Ved at undersøge de led, der gør noget eller udfører noget, kan det ses, hvem der tilskrives agens. I l. 1 bruger instruktøren ”vi” om sig selv og Poul. Det er dem, der har ”projektet”. Men i linje 2 og 4 er det nu kun Poul (han), der tildeles agens, formentlig fordi det drejer sig om et tvivlsomt vidensforhold. I l. 6 viser instruktørens brug af ”jeg”, at hun tilhører en anden videnskategori end Poul. I l. 9 forsøger Poul at inddrage Kim i et ”vi”, der konstruerer en fælles kategori som ’de, der ved noget om kontoen’. Skiftet mellem pronomenerne viser, hvordan Poul tilskrives en epistemisk position, som ekskluderer ham fra de vidensterritorier, som aktiviteten er bundet til. Selvom Poul gør modstand mod positionen og gør krav på en epistemisk K+-status, så tilskrives han en situationel identitet som medlem af kategorien ’uvidende-om-egen-brugerkonti’.

## KONKLUSION OG DISKUSSION

Vi har i denne artikel analyseret, hvordan identitetskategorien ’uvidende-om-egne-brugerkonti’ og andre it-relaterede forhold skabes i med- og modspil med ældre borgere med nedsat syn både situationelt, sekventielt og via kategoritilskrivninger. Vi har i eksempel 1.1-1.3 set, hvordan Tove aktivt medskaber sig selv som K- med hensyn til vidensterritoriet koder og konti relateret til IT, både sprogligt og kropsligt. Modsat så vi i eksempel 2.1 og 2.2, hvordan Poul aktivt modsatte sig instruktørens og sønnens anden-kategorisering af ham som K- med hensyn til samme vidensterritorie. Begge udtrykker sprogligt, at medlemskab af identitetskategorien ’uvidende-om-egne-brugerkonti’ er en ikke-attraktiv kategori, men mens Tove accepterer den som en midlertidig identitet, så nægter Poul at være aktiv medskaber af den.

Artiklen er baseret på EM/CA, som dermed også følger det, der kaldes den *etnometodologiske indifferens* (Garfinkel & Sacks 1970). Det betyder, at vi ikke forholder os til normative implikationer af under-

søgelsen. Selvom analysen åbner for mange perspektiver, som fx det komplekse spørgsmål om, hvorvidt det er godt eller skidt, at den ældre, svagtseende borger samskabes som uvidende omkring egne it-forhold, er det ikke analysens formål at besvare disse her. Derimod vil vi her diskutere de interaktionelle praksisser, der er involveret i skabelsen af forskellige medlemskabskategorier i de givne situationer.

Tidligere forskning i Informations- og Kommunikationsteknologi (IKT/ICT) har bidraget med forskellige relevante resultater omkring ældre og brug af ny teknologi. Et spansk studie viste for eksempel, at ældre synes at have svært ved at adoptere ny teknologi (Menéndez Álvarez-Dardet et al. 2020), hvilket også gælder anvendelsen af *assistive technology* som fx smart home-systemer, som et norsk studie nyligt har vist (Woll & Bratteteig 2019). Et tyrkisk studie baseret på interviews og surveys viste for nylig, at for at undgå fiasko med ny teknologi må ældre borgere have assistance (Guner & Acarturk 2020), og resultaterne fra et portugisisk surveybaseret studie viser tilsyneladende, at de ældres intention om brug af ICT er den vigtigste faktor for succes (Macedo 2017).

Vi har i denne artikel, til forskel fra førnævnte artikler, set nærmere på, hvordan mødet med ny teknologi i en kontekst af assistance og "intention" ser ud i praksis (*et praxeologisk perspektiv* (Rawls 2019)). Artiklens MCA-tilgang bidrager med en nytænkning af de dominerende teorier, der ligger bag de førnævnte undersøgelser: nemlig teorier om accept og anvendelse af ny teknologi (fx *Technology acceptance model*, TAM (Venkatesh & Davis 2000) og *The unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) (Venkatesh et al. 2003)). Disse teorier antager, at personers intention og interesse i at anvende ny teknologi er baseret på erfaringer, der føder ind i forholdet mellem "opfattet brugbarhed" (*perceived usefulness*) og "opfattet brugs-lethed" (*perceived ease-of-use*). Er det brugbart, og er det let at bruge? Sådanne teorier giver umiddelbart mening. Imidlertid er teorierne individualistiske, holdningsbaserede og afkoblet den sociale, interaktionelle økologi og praksis, som meget ny teknologianvendelse foregår i. Vi har i denne artikel ikke haft fokus på at skabe et sammenhængende billede af en hel proces fra teknologimødet til -anvendelse, men derimod fokuseret på det interaktionelle identitetsarbejde, der er en væsentlig del af denne proces, og som *ikke* er individualiseret, intentionel eller statistisk, men derimod



i al væsentlighed er en social samskabelsesproces, der sker gennem sekventielle multimodale handlinger.

Vores analyse viser, hvordan ældre svagsynede borgere enten via selv- eller anden-kategoriseringer skabes som uvidende om teknologien og egne it-forhold i interaktion med instruktører og pårørende. I både Pouls og Toves tilfælde er identitetsarbejdet indlejret i multimodale handlinger, hvor krop og sprog og ting i form af telefonen er indfiltret i aktiviteten på en måde, der bidrager til den reciprokke organisering af medlemskabskategorierne. Dette viser, modsat de gængse teorier (fx førnævnte TAM og UTAUT), at det centrale forhold ikke så meget er holdningen til eller intentionen omkring ny teknologi i abstrakt forstand men derimod lokale forhold indlejret i den konkrete situation og den konkrete aktivitet omkring – i det her tilfælde – brugerkonti. Skabelsen af en bestemt identitet er altså ikke baseret på et kognitivt vidensforhold eller overvejelser, fx om brugbarhed og lethed, eller på en bestemt given intention, men er derimod situationelt knyttet til den viden, der viser sig relevant her-og-nu i situationen, og som løbende undergår en konfiguration og rekonfiguration af deltagerrammen (*participation framework*), i takt med at telefonen inddrages som objekt og som medie, der formidler interaktion med en pårørende. Denne uvidelse af deltagerammen og den naturligt udfoldede involvering af et voksent barn har igennem analyserne vist sig at være et centralt element i tilskrivningen af medlemskabskategorier.

Udgangspunktet for hele projektet omkring Google-højtalerne rettet mod svagsynede ældre borgere er, at de potentielt kan have lettere ved at fremskaffe information og tilgå lydbøger, når de blot kan tale med deviceet i stedet for at betjene det fysisk. I de eksempler, vi har fremlagt i denne artikel, når borgerne imidlertid slet ikke så langt. Vi har valgt at fokusere på den helt tidlige opsætning for at vise, hvor store udfordringer der allerede kan identificeres her. Igennem vores analyser har det vist sig, at kategorierne 'ældre' og 'svagsynet' ikke gøres direkte relevante i situationen, men at det derimod handler om helt konkrete vidensforhold knyttet til koder og konti. Hvor præanalytiske og mere spekulative antagelser nok vil påstå, at dette er det centrale i disse kategorier, har vi derimod gennem minutuøs multimodal konversationsanalyse og ved hjælp af medlemskabskategorianalyse vist, at det der gøres situationelt

forklaringsgyldigt, er konkrete vidensforhold om helt specifikke ”ting”, såsom koder og konti. Om identitetskonstruktionen sker i med- eller modspil (via selv-kategoriseringer eller anden-kategoriseringer), ændrer ikke på den samlede konklusion: Uanset hvilken epistemisk status og hvilke deontiske handlemuligheder den ældre svagsynede borger måtte have i relation til egne it-forhold, så tilskrives borgeren en epistemisk position som uvidende (K-) igennem socialt skabte sekvenser og interaktionelt kategoriseringsarbejde, hvilket medfører tab af ret, ansvar for og forpligtelse til egne it-relaterede forhold.

Brian L. Due, lektor  
Institut for nordiske studier og sprogvidenskab  
Københavns Universitet  
bdue@hum.ku.dk

Ann Merrit Rikke Nielsen, postdoc  
Institut for nordiske studier og sprogvidenskab  
Københavns Universitet  
rikke.nielsen@hum.ku.dk

Savi D. Jakobsen, videnskabelig assistent  
Institut for nordiske studier og sprogvidenskab  
Københavns Universitet  
Savidrachmann@hum.ku.dk

## LITTERATUR

- Antaki, C. & S. Widdicombe. 2008. Identity as an achievement and as a tool. C. Antaki & S. Widdicombe (red.), *Identities in talk*, 1–14. London: SAGE Publications Ltd. DOI: 10.4135/9781446216958.n1.
- Antaki, C. & R. Wilkinson. 2012. Conversation analysis and the study of atypical populations. *The handbook of conversation analysis*. 533–550. Hoboken: John Wiley & Sons, Ltd. DOI: 10.1002/9781118325001.ch26.
- Benwell, B. & E. Stokoe. 2006. *Discourse and identity*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

- Due, B.L. 2017. *Multimodal interaktionsanalyse og videoetnografisk dataindsamling*. København: Samfundslitteratur.
- Due, B.L., S.B. Lange, M.F. Nielsen, T.L.W. Toft, J. Landgrebe, R. Nielsen & L. Sassert. 2019. Den andens ansigt: Afdækning af deltagerorientering via multimodal interaktionsanalyse. *NyS, Nydanske Sprogstudier* 56. 10–51. DOI: 10.7146/nys.v1i56.111286.
- Foucault, M. 1979. *The history of sexuality*. London: Allen Lane.
- Garfinkel, H. 1967. *Studies in ethnomethodology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Garfinkel, H. & H.L. Sacks. 1970. On formal structures of practical actions. J.C. McKinney & E.A. Tiryakian (red.), *Theoretical sociology: Perspectives and developments*, 338–366. New York: Appleton Century Crofts.
- Goffman, E. 1955. On face-work an analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry* 18(3). 213–231.
- Goffman, E. 1964. The neglected situation. *American Anthropologist* 66(6). 133–136.
- Goffman, E. 1971. *Relations in public: Microstudies of the public order*. New York: Harper and Row.
- Goodwin, C. 1979. The interactive construction of a sentence in natural conversation. G. Psathas (red.) *Everyday language: Studies in ethnomethodology*, 97–121. New York: Irvington Publishers.
- Goodwin, C. & M.H. Goodwin. 2005. Participation. A. Duranti (red.), *A companion to linguistic anthropology*. Hoboken: Blackwell Publishing Ltd.
- Groeber, S. & S.P. Doehler. 2012. Hearing impaired adolescents in a regular classroom: On the embodied accomplishment of participation and understanding. M. Egbert & A. Deppermann (red.), *Hearing aids communication integrating social interaction, audiology and user centered design to improve communication with hearing loss and hearing technologies*, 76–89. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Guner, H. & C. Acarturk. 2020. The use and acceptance of ICT by senior citizens: A comparison of technology acceptance model (TAM) for elderly and young adults. *Universal Access in the Information Society* 19(2). 311–330. DOI: 10.1007/s10209-018-0642-4.
- Heath, C., J. Hindmarsh, & P. Luff. 2010. *Video in qualitative research*. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Heinemann, T. 2010. The question response system of Danish. *Journal of Pragmatics* 42(10). 2703–2725.

- Heritage, J. 2008. Conversation analysis as social theory. B. Turner (red.), *The new Blackwell companion to social theory*, 300–320. Oxford: Blackwell.
- Heritage, J. 2012. Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction* 45(1). 1–29. DOI: 10.1080/08351813.2012.646684.
- Heritage, J. 2013. Epistemics. J. Sidnell & T. Stivers (red.), *The handbook of conversation analysis*, 370–394. Hoboken: Blackwell Publishing Ltd.
- Hester, S. & P. Eglin. 1997. *Culture in action: Studies in membership categorization analysis*. International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.
- Horton, S. 2007. Topic generation in aphasia language therapy sessions: Issues of identity. *Aphasiology* 21(3). 283–298. DOI: 10.1080/02687030600911377.
- Housley, W. & R. Fitzgerald. 2009. Membership categorization, culture and norms in action. *Discourse & Society* 20(3). 345–362.
- Hutchby, I. 2002. Resisting the incitement to talk in child counselling: Aspects of the utterance ‘I don’t know’. *Discourse Studies* 4(2). 147–168. DOI: 10.1177/14614456020040020201.
- Hyvärinen, M. & R. Watanabe. 2017. Dementia, positioning and the narrative self. *Style* 51(3). 337–356. DOI: 10.5325/style.51.3.0337.
- Jefferson, G. 2004. Glossary of transcript symbols with an introduction. G.H. Lerner (red.), *Conversation Analysis: Studies from the first generation*, 13–31. Amsterdam: John Benjamins.
- Krummheuer, A.L. 2016. Who am I? What are you? Identity construction in encounters between a teleoperated robot and people with acquired brain injury. A. Agah, J.-J. Cabibihan, A.M. Howard, M.A. Salichs & H. He (red.), *Social robotics*, 880–889. Springer International Publishing. DOI: 10.1007/978-3-319-47437-3-86.
- Macedo, I.M. 2017. Predicting the acceptance and use of information and communication technology by older adults: An empirical examination of the revised UTAUT2. *Computers in Human Behavior* 75. 935–948. DOI: 10.1016/j.chb.2017.06.013.
- Maynard, D.W. 2006. Cognition on the ground. *Discourse Studies* 8(1). 105–115. DOI: 10.1177/1461445606059560.

- Menéndez Álvarez-Dardet, S. B., L. Lorence & J. Pérez-Padilla. 2020. Older adults and ICT adoption: Analysis of the use and attitudes toward computers in elderly Spanish people. *Computers in Human Behavior* 110, 106377. DOI: 10.1016/j.chb.2020.106377.
- Mondada, L. 2014. The local constitution of multimodal resources for social interaction. *Journal of Pragmatics* 65. 137–156. DOI: 10.1016/j.pragma.2014.04.004.
- Mondada, L. 2019a. Transcribing silent actions: A multimodal approach of sequence organization. *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality* 2(1). DOI: 10.7146/si.v2i1.113150.
- Mondada, L. 2019b. Contemporary issues in conversation analysis: Embodiment and materiality, multimodality and multisensoriality in social interaction. *Journal of Pragmatics* 145. 47–62. DOI: 10.1016/j.pragma.2019.01.016.
- Näslund, S. 2017. Age ascription as a resource and a source of resistance – An interactional study of health professionals’ castings of patients into the category ‘old.’ *Journal of Aging Studies* 41. 28–35. DOI: 10.1016/j.jaging.2017.03.001.
- Pirhonen, J., H. Ojala, K., Lumme-Sandt & I. Pietilä. 2016. “Old but not that old”: Finnish community-dwelling people aged 90+ negotiating their autonomy. *Ageing and Society* 36(8). 1625–1644. DOI: 10.1017/S0144686X15000525.
- Psathas, G. 1999. Studying the organization in action: Membership categorization and interaction analysis. *Human Studies* 22(2). 139–162.
- Rasmussen, G. 2013. That’s my story! Resisting disabling processes in a therapeutic activity. *Journal of Interactional Research in Communication Disorders* 4(2). 273–298.
- Rawls, A.W. (red.). 2019. *Harold Garfinkel, Parsons’ primer*. Berlin: Springer Nature. DOI: /10.1007/978-3-476-04815-8.
- Raymond, G. & J. Heritage. 2006. The epistemics of social relations: Owning grandchildren. *Language in Society* 35(5). 677–705. DOI: 10.1017/S0047404506060325.
- Róin, Á. 2014. Embodied ageing and categorisation work amongst retirees in the Faroe Islands. *Journal of Aging Studies* 31. 83–92. DOI: 10.1016/j.jaging.2014.09.001.
- Sacks, H.L. 1972. On the analyzability of stories by children. J.J. Gumperz & D. Hymes (red.), *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*, 325–345. New York: Rinehart & Winston.
- Sacks, H.L. 1989. Lecture Six: The M.I.R. membership categorization device. *Human Studies* 12(3). 271–281.

- Sacks, H.L. 1992. Lectures 1964–1965 an introduction/memoir, *Lectures on conversation* (1). *Introduction by Emanuel A. Schegloff*. G. Jefferson (red.). Cambridge: Blackwell.
- Sacks, H.L., E.A. Schegloff & G. Jefferson. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50(4). 696–735.
- Schegloff, E.A. 1968. Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist* 70(6). 1075–1095.
- Schegloff, E.A. 2007a. *Sequence organization in interaction: A primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E.A. 2007b. A tutorial on membership categorization. *Journal of Pragmatics* 39(3). 462–482. DOI: 10.1016/j.pragma.2006.07.007.
- Smith, R.J., R. Fitzgerald & W. Housley. 2020. *On Sacks: Methodology, materials, and inspirations*. London: Routledge.
- Stevanovic, M. 2021. Deontic authority and the maintenance of lay and expert identities during joint decision making: Balancing resistance and compliance. *Discourse Studies* 23(5). 670–689. DOI: 10.1177/14614456211016821.
- Stevanovic, M. & A. Peräkylä. 2012. Deontic authority in interaction: The right to announce, propose, and decide. *Research on Language & Social Interaction* 45(3). 297–321. DOI: 10.1080/08351813.2012.699260.
- Stevanovic, M. & J. Svennevig. 2015. Introduction: Epistemics and deontics in conversational directives. *Journal of Pragmatics* 78. 1–6. DOI: 10.1016/j.pragma.2015.01.008.
- Stokoe, E. 2012. Moving forward with membership categorization analysis: Methods for systematic analysis. *Discourse Studies* 14(3). 277–303.
- Streeck, J., C. Goodwin & C. LeBaron. 2011. *Embodied interaction: Language and body in the material world*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Venkatesh, V. & F.D. Davis. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science* 46(2). 186–204. DOI: /10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- Venkatesh, V., M.G. Morris, G.B. Davis & F.D. Davis 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly* 27(3). 425–478. DOI: 10.2307/30036540
- Wilkinson, R. 2019. A typical interaction: Conversation analysis and communicative impairments. *Research on Language and Social Interaction* 52(3). 281–299. DOI: 10.1080/083518113.2019.1631045.

- Woll, A. & T. Bratteteig, 2019. A trajectory for technology-supported elderly care work. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 28(1). 127–168. DOI: /10.1007/s10606-018-9340-2.
- Zimmerman, D.H. 1998. Identity, context and interaction. C. Antaki & S. Widdicombe (red.), *Identities in talk*. London: SAGE Publications.
- Zimmerman, D.H. 2008. Identity, context and interaction. C. Antaki & S. Widdicombe (red.), *Identities in talk*, 88–106. London: SAGE Publications Ltd. DOI: 10.4135/9781446216958.n6.