

Planmessighet og hverdagsliv:

En kommentar til kap 4. i Lucy Suchmans «Plans and situated actions»

Notat til in3220/in4220

Svein, februar 2023

Just as it would seem absurd to claim that a map in some strong sense controlled the traveler's movements through the world, it is wrong to imagine plans as controlling actions. (Suchman 1987: 189)

Temaet for forelesningen denne gangen er brukskontekst. Det er naturlig å innlede presentasjonen av kapittel 4 i boka til Suchman med å sette dette inn i den kontekst det er plassert i teksten som helhet. Undertittelen for boka klargjør hva som er tema for prosjektet: «*The problem of human-machine communication*». Caset der problemsituasjonen analyseres konkret og detaljert, utgjør kapittel 7. I kapitlet forut for dette beskrives caset og de metoder som benyttes i caseundersøkelsen. Kapittel 4 med tittelen «Situating action» inngår i det analytiske forarbeidet der hensikten er å utvikle perspektiver på den problemsituasjonen caset omhandler. Studien kan betraktes som et bidrag til fagområdet HCI (human computer interaction). Konkret handler det om to personer (kontorister) som havner i alvorlig kopimaskintrøbbel, hvordan de forholder seg til dette og hvordan en kan fortolke og forstå det «drama» som utspiller seg mellom kopimaskinen og dens stakkars brukere.

Vi kan nærme oss de sentrale poengene i kapitlet ved å referere til noe Suchman presenterer innledningsvis i kap. 4. Eksempelet dreier seg om metoder for navigering til havs: *The total process (of Trukese navigation) goes forward without reference to any explicit principles and without any planning, unless the intention to proceed to a particular island can be considered a plan. It is nonverbal and does not follow a coherent set of logical steps. (s.49)*¹ Til tross for at denne måten å ta seg fram på ikke er styrt av en plan, diskusjoner eller representasjoner i form av kart eller teknologi, viser den seg å fungere.

Et annet eksempel nærmere hjemlig grunn kan være det å «gå skauleis». Dette er et uttrykk som brukes om en aktivitet som går ut på å begi seg ut i skauen uten mål om ta seg fra A til B. Det er ikke drevet av ønsket om å komme raskt og behagelig fram eller mosjonere, ikke styrt av en plan om at turen skal bringe en så og så langt eller vare så og så lenge osv. Det framstår utenfra sett som ikke-planlagt, formålsløs virksomhet. Aktiviteten framstår som et idealtypisk eksempel på at veien (egentlig tråkket) blir til mens en går. Sjøl om hensikten med dette er vagt, mangetydig eller lite eksplisitt vil neppe vandreren gå med på at det er en fullstendig meningsløs handling.

Et tredje eksempel (og det handler fortsatt om å ta seg fram) kan være beslutningen om å ta snarveier (bokstavelig talt, ikke metaforisk). Dette kan være noe en velger både i bymessige strøk og i landlige omgivelser. Det kan inngå i utprøvende virksomhet (kommer jeg fram her tro?), med en klar hensikt om å spare tid, for å oppnå variasjon, som et resultat av

¹ Trukeser er innbyggerne på Truk, en liten øy beliggende i Mikronesia, vest i Stillehavet

en innskytelse, improvisasjon eller en slags protest (hvorfor er det ikke anlagt en vei her??) Et interessant aspekt ved snarveier er deres historie, at de noen ganger fører til aksept, formalisering og kanskje til og med asfaltering. Det finnes eksempler på større byggeprosjekter, som universitetsområder, der en ikke har planlagt eller fastlagt gangveier, men overlatt til brukerne av stedet og omgivelsene å gå opp snarveier som så i neste omgang kan anlegges som gangveier. Dette er et tilfelle av at menneskers autonome handlingsvalg går forut for planmessig menneskelig «prosjektering». Det er en vending som bringer oss til det som er kjernen i kapittel 4: Planer, representasjoner og eksperters rasjonelle overveielser kan være *en av flere ressurser* som inngår i den større kontekst der det skjer praktisk menneskelig aktivitet.

For å utvikle et slikt perspektiv går Suchman til den retningen innenfor sosiologien som omtales som etnometodologi. Her «endevendes» en del av de perspektivene en konvensjonelt anlegger for å studere formålsrettede handlinger og utvikling av felles problemforståelser. Som tittelen på Suchmans bok indikerer dreier den seg om å reflektere over den forståelse av menneskelig handling en oppnår ved å sette et planleggingsperspektiv opp mot å en forståelse av handling som *situert*. Her skal jeg kort prøve å forklare hva disse perspektivene innebærer og hvordan de forholder seg til begrepet om handlingskontekst.

Med plan (introdusert i kapittel 3) refererer Suchman til bestemte menneskelige praksiser eller intensjoner knyttet til å realisere et oppstilt mål: *A plan is a sequence of actions to accomplish some preconceived end. The model posits that action is a form of problem solving, where the actor's problem is to find a path from some initial state to a desired goal state, given certain conditions along the way. Actions are described, at whatever level of detail, by their preconditions and their consequences. (s.28-29)*

Opp mot dette stiller Suchman begrepet *situert handling*, at sosial handling skjer under omstendigheter der innslag av planer og abstrakte representasjoner bare er noe av det som påvirker handlingens igangsetting, forløp og utfall. *I have introduced the term situated action. That term underscores the view that every course of action depends in essential ways upon its material and social circumstances. (Suchman s.50)*

I studiet av situerte handlinger ad etnometodologiens vei gjelder ikke den konvensjonelle forskningens metoder med kontrollerte eksperimenter, utprøving av abstrakte teorier eller hypoteser som forutsetter definitive eller objektive svar. *The methodology of interest to ethnomethodologists, in other words, is not their own, but that deployed by members of the society in coming to know, and making sense out of, the everyday world of talk and action. (s.57)* Gitt denne tilnæringsmåten blir det sentrale innenfor denne retningen å reflektere over og få en dypere forståelse av «how things make sense», altså selve de meningssskapende prosesser som mennesker inngår i. *The outstanding question for social science therefore is not whether social facts are objectively grounded, but how that objective grounding is accomplished. (s. 57)*

Denne tilnæringsmåten innebærer også en annen forståelse av hvordan ting henger sammen og i hvilken rekkefølge de oppstår, altså spørsmål knyttet til kausalitet og kronologi. Om dette skriver Suchman: *We generally do not anticipate alternative courses of action, or*

their consequences, until some course of action is already under way. It is frequently only on acting in a present situation that its possibilities become clear, and we often do not know ahead of time or at least not with any specificity, what future state we desire to bring about (Suchman 1987:52)

Fordi en primært tenker seg at erkjennelse og kunnskap primært utvikles i ettertid, som refleksjon over det som har skjedd, innebærer det at etnometodologien ikke utgjør en prediksjonsvitenskap. Dette forhindrer ikke at den kan brukes til å etablere anvendelig kunnskap, men nytteverdien av dypere innsikt i folks meningsskapende virksomhet er av et annet slag enn det som følger av konvensjonell, positivistisk forskning. Anstrengelser for å oppnå dypere forståelser av hvordan folk handler og hvordan de fortolker det de gjør, alene og sammen med andre og i omgang med ting og teknologi kan være nyttig og brukelig. Det kan understøtte utviklingen av bedre samspillsrelasjoner og gjøre interaksjonen mellom mennesker og maskiner mindre trøblete.

Foran har jeg nevnt at hvor mennesker autonomt og spontant velger å gå kan brukes som et skript for i neste omgang å opparbeide gangveier. I sosiologien har en vært opptatt av hvordan vi ordner oss når mye er ordnet på forhånd. Men inspirert av Suchman kan vi endre fokus og forstå våre praksiser som grunnleggende: *The notion that we act in response to an objectively given social world is replaced by the assumption that our everyday social practices render the world publicly available and mutually intelligible. (s. 57)* Disse praksisene (måtene vi ordner oss på), kan i neste omgang nedfelle seg i sosiale strukturer og potensielt fungere både som ressurser og barrierer.

Sammenbruddet

Caset Suchman beskriver handler om et sammenbrudd i interaksjonen mellom mennesker og maskin. I kapittel 4 skriver hun prinsipielt om hvordan en kan forstå forholdet mellom regler og prosedyrer (altså representasjonene av trøbbel) og de situasjoner der sammenbrudd inntreffer. Hun viser til Heidegger og hammer-eksemplet der verktøyet «forsvinner» i situasjoner der det framstår som «ready-to-hand». En håndverker vil normalt ikke reflektere over hva hammeren er eller gjør, eller hvordan den virker i ideelle/normale situasjoner. Han eller hun bruker den rett og slett og er oppslukt av, fullt konsentrert om aktiviteten som sådan. Annerledes blir det om det er noe ved verktøyet som ikke virker som det skal, for eksempel at hammerhodet løsner av skjefftet. Da oppstår en situasjon som Heidegger omtaler som «unready-to-hand». Om dette inntreffer vil handlingen, bruken av hammeren, manifistere seg som en målrettet aktivitet der det må gjøres tiltak for å gjenopprette den normale omgangen med verktøyet der dette igjen blir «usynlig» (Suchman 1987, 53)

I Suchmans case der de to kopimaskinbrukerne befinner seg i en breakdownsituasjon leter de etter utveier og søker hint som kan bringe dem videre i kopieringsjobben. Dette viser seg å være svært vanskelig og i kapittel 4 gir Suchman et generelt svar på hva dette problemet beror på:

....the rules and procedures that come into play when we deal with the “unready-to-hand” are not self-contained or foundational, but contingent on and derived from the situated action that the rules and procedures represent. The representations involved in managing problems

in the use of equipment presuppose the very transparent practices that the problem renders noticeable or remarkable. Situated action, in other words, is not made explicit by rules and procedures. (Suchman 1987, 54)

I caset til Suchman oppsto nettopp problemet med at kopimaskinen ble unready-to-hand da den informasjonen brukerne mottok via maskinens display ikke var uttømmende eller selvforklarende, men tvert imot sendte disse inn i stadig nye loops og dermed også økende fortvilelse og tvilrådighet. Den informasjonen som ble formidlet av maskinen var ikke tilpasset det trøbbelet som oppsto for brukerne i deres konkrete problemsituasjon.²

Det situerte språket

I hvilken grad vi er i stand til å utvikle felles forståelser i en situasjon avhenger i høy grad av språkets effektivitet. Denne effektiviteten er knyttet til om ordene og setningene vi bruker følger konvensjonelle betydninger, er noenlunde entydige og fungerer i de sammenhenger de brukes. Språket får disse betydningene fra den kontekst det brukes i selv om språket noen ganger synes å overskride den eksisterende kontekst og bidra til å utvikle nye bevissthetsformer og praksiser.

Uttrykk som eksplisitt avhenger av situasjonen for å gi mening er det som kalles «indexical» (indeksikale). Typiske ord er slike som 'her' og 'nå' og personlige pronomen som jeg du og vi. Suchman framholder at språkets kontekstualitet er mer omfattende og at «*the communicative significance of a linguistic expression is always dependent upon the the circumstances of its use*». (Suchman 1987, 60) I menneskelig kommunikasjon vil det for eksempel ofte framgå av situasjonen at noe sies som en spøk eller er ment som ironi, men hvis det tas bokstavelig vil feiltolkes og kanskje tas fornærmelig opp. Alfred Schutz tematiserte også at det i dagliglivet er en rekke ting som ikke nevnes eller sette ord på, det han refererte til som «world taken for granted». (Suchman 1987, 60).

Om en relaterer spørsmålet om språkets kontekstualitet og mangetydighet har dette også betydning for betingelsene for at instruksjoner enten disse er muntlige (slik tilfellet er i kommunikasjonen med chatboter) eller skriftlige er det alltid en fare for at noe må fylles inn og tilpasses den situasjonen der instruksjonen er ment å fungere: *This indexicality of instructions means that an instruction's significance with respect to action does not inhere in the instruction but must be found by the instruction follower with reference to the situation of its use.* (Suchman 1987, 61)

² Paradoksalt (eller (u)beleilig) nok oppsto det et teknisk problem med tekstbehandleren Word under skriving av akkurat dette punktet. Uten min viten eller vilje dukket det opp en rekke tegn som normalt er skjult knytta til formattering av teksten. Disse tegnene var meget forstyrrende, men jeg var ikke i stand til ved egen hjelp å slå de av igjen. Ingen av de åpne tradisjonelle, menyene i programmet syntes å ha de valgene jeg var ute etter. Jeg ble nødt til å kontakte teknisk support på IFI. De foreslo følgende prosedyre: word>instillinger>view>show non-printing characters>fjerne hake på 'all'. Denne prosedyren var ukjent for meg, jeg skjønnte ikke hvordan problemet hadde oppstått og var derfor ikke i stand til verken å løse problemet på egen hånd eller å nyttiggjøre meg programmets help-funksjon.

Meningsskapning og handlingers forståelighet

Et kjernepunkt i etnometodologien er hvordan vi utvikler en felles forståelse av menneskelige handlinger og at disse blir gjensidig meningsfulle for de som omfattes av et sosialt fellesskap, enten dette dreier seg om det fellesskap som er betydningsfullt i vårt ordinære dagligliv eller et større fellesskap, for eksempel Norge som nasjon. Disse forståelsene kan tolkes som resultat av et møysommelig arbeid der både veloverveide valg og praksiser som tas for gitt inngår i meningsskapningen i en sosial sammenheng: *...the purposefulness of action is reconizable in virtue of the methodic, skillful, and therefore taken-for-granted practices whereby we establish the rational properties of actions in a particular context.* (Suchman 1987, 62)

Interessen for meningsskapning og etablering av sosiale fellesskap er generelt et kjernepunkt i sosiologien. Men hvilke forslag har en når det gjelder å identifisere de mekanismer som gir grunnlag for sosiale og kulturelle fellesskap. Suchman framholder at et konvensjonelt svar på dette bygger noen felles avtaler om hva som er høvelige koblinger mellom handling og situasjon. Dette er en kunnskap basert på etablerte normer og innarbeidede konvensjoner, en slags feles oppskrift på hvordan opptre under gitte betingelser. Dette arbeidet handler også om å støtte seg til innarbeidede klassifiseringer og bedrive sorteringsarbeid: *We walk into a situation, identify its features, and match our actions to it. This implies that, on any given occasion, the concrete situation must be recognizable as an instance of a class of typical situations, and the behavior of the actor must be recognizable as an instance of a class of appropriate actions.* (Suchman 1987, 63)

Suchman omtaler dette som det normative paradigme innen sosiologien. I motsetning til dette referer hun til Garfinkel som framholder at: *....the stability of the social world is not the consequence of a "cognitive consensus," or a stable body of shared meanings, but our tacit use of the documentary method of interpretation to find the coherence of situation an actions. As a general process, the documentary method of interpretation describes a search for uniformities that underlie unique appearances.* (Suchman 1987, 63) Å anvende «the documentary method of interpretation» innebærer bestrebelses på å bruke forhåndsantakelsen om en underliggende og ikke-eksplisitt orden til å plassere egne erfaringer og handlingsvalg pluss andres erfaringer og handlinger inn i en meningsgivende helhet.

Forskjellen på de to resonnementene om grunnlaget for den sosiale orden kan grovt sett sies å være følgende: Den førstnevnte handler om orden ovenfra og utenfra, at de som tilhører et sosialt fellesskap skaper mening og system ved å normalisere og typifisere. Dette handler om å slutte seg til noe *allment*. Det andre dreier seg om å tolke *unike* handlinger som uttrykk for en underliggende plan eller intensjon og som sådan både noe spesielt, men samtidig en del av et større fellesskap. I søken etter denne planen kan en også komme til å rasjonalisere eller forestille seg noe som vel så mye er en sosial konstruksjon som en sosial realitet i betydningen kjensgjerning

Selv om det sosiale lageret av kunnskap byr på en integrert hverdagsverden som er oppdelt i soner etter intimitet og distanse, blir helheten i denne verden ugjennomsiktig. Sagt på en annen måte, så virker hverdagslivets virkelighet som en lysende sone mot en mørk bakgrunn. (Berger og Luckmann 2000, 61)

Det nære og det svære

Begrepet situert handling slik det presenteres Suchman kan betraktes som knyttet til den lille eller nære kontekst, den som aktiveres i menneskers hverdagsliv når de foretar overveielser, utfører handlinger, gir mening til situasjoner de befinner seg i og manøvrerer seg gjennom livet med de utfordringer og oppgaver, gleder og sorger som dette livet drar med seg. Det er dette som er etnometodologiens primære emne, folks umiddelbare problemsituasjon.

I mars i år utgir en veteran når det gjelder interaksjonsdesign, Donald Norman boka med den ambisiøse tittelen: *Design for a better world*. I et lengre intervju/foredrag publisert på Internett snakket Norman om designeres tvetydige rolle. De er de som ifølge Norman går de



store teknologiselskapenes ærend og utvikler løsninger med forlokkende kommersielt potensiale, men tvilsom bruksverdi og problematiske sideeffekter. Men det er også de som om har potensiale for å bruke kunnskapen understøttet av klokskap og gode verdier, til å tenke ut løsninger som kan hjelpe menneskeheten til å skape en bedre verden.

Norman brukte eksemplet med kolonialister som forsøkte å anvende modeller fra de landene de kom fra og overføre (påtvinge) disse i landene de koloniserte. Dette tilsvarer en modell der designere ureflektert bruker samme tilnærming på de som det skal utvikles løsninger for. Kanskje har de en ide om at de har de beste

modellene og de riktigste forståelser når det gjelder å løse folks problemer. Norman sa omtrent noe sånt: Hvis vi som designere går til brukerne og sier, la meg sitte ned å studere dere og overveie hva problemene deres er, da opptrer vi som kolonialister og sier – vi vet hva som er best for dere. Men folk som lever i et samfunn trenger ikke å studere seg selv for å forstå hva problemene deres er, de vet godt hva problemene består i. De er intelligente folk og trenger ikke lang utdanning for å forstå sine egne problemer. De kjenner problem-symptomene, men mangler makt og innflytelse til å ta tak i de dypere saksforhold (issues) som skaper og sementerer problemene og gjør det vanskelig å skjønne hvordan en skal ta tak i disse.

Med et nikk til Mills og den sosiologiske forestillingsevnen kunne en hevde at folk e(er)kjenner sine «troubles», men føler seg maktesløse og har vanskelig for å se for seg hvordan de kan ha innvirkning på de store systemene og overordnede strukturene (public issues). Hvordan kan det bli mulig å gjøre noe med de multinasjonale selskapene, teknologigigantene, den måten offentlige institusjoner og måten de økonomiske systemene fungerer på? Inntil mars må vi avvente og se hvilke svar Norman har på disse store spørsmålene.

Avrunding

I slutten av boka vender Suchman tilbake til «Trukese navigation»: *The Micronesian example demonstrates how the nature of an activity can be missed unless one views purposeful action as an interaction between a representation and the particular contingent details of the environment. (Suchman 1987: 187)*

Når en forholder seg til de ulike typene trøbbel som kan oppstå i menneskers omgang med maskiner framholder Suchman at vi må reflektere over og forstå bedre hva som kan være hensiktsmessige ressurser for menneskelig handling i utviklingen av avanserte, digitale maskiner: *Just as the project of building intelligent artefacts has been enlisted in the service of a theory of mind, the attempt to build interactive artifacts, taken seriously, could contribute much to an account of situated human action and shared understanding.*

Det har gått 36 år siden boka til Suchman ble publisert. De problemene som beskrives og de løsningene en støtter seg til er, om ikke uendret, så i hvert fall av nokså lik prinsipiell karakter. Fadesene med Follobanen, vindmøllene på Fosen-halvøya, kostnadsprekk og dårlig fungerende datasystemer i store offentlige institusjoner, tolkes av mange som utslag av mangel på riktig informasjon eller god planlegging. Kanskje sier disse sakene vel så mye om utilstrekkelige evner til å lage troverdige, riktig dimensjonerte og velfungerende løsninger der en i større grad mobiliserer kunnskap nedenfra og klarer å lage tydeligere forbindelser mellom personal troubles and public issues?

Referanser

Berger, P.L. & Luckmann, T. (2000). Den samfunnsskapte virkelighet. Fagbokforlaget. Oslo

Suchman, L. (1987). Plans and situated action. The problem of human-machine communication. Cambridge University Press. London

Intervju med og foredrag av Donald Norman
<https://www.youtube.com/watch?v=rRrZg0oQU2o>