
FORESTILLINGERNE OM

DEN DIGITALE VELFÆRD

Kandidatafhandling af Karen Balle

Vejleder: Holger Højlund
Bivejleder: Helene Ratner

80 normalsider
Afleveret: 13. januar 2014

ABSTRACT

This thesis addresses the topic of Digital Welfare and questions how and why digital welfare technologies are being constructed as the answer to the challenges of the danish welfare system. Furthermore, this thesis investigates the managerial challenges connected to digital welfare technologies and more specifically the case of DUBU (Digitalisering – Udsatte børn og unge). The thesis is underpinned by the theoretical framework of Niklas Luhmann's System Theory and Slavoj Zizek's Critique of Ideology.

The contribution of the thesis is two folded. Firstly, it identifies how the imagination of the digital welfare constantly runs into new complexity raising new questions in their attempts to solve existing problems. Further it identifies how the imagination of a welfare system where everyone has a role and a place seemingly is a fantasmatic construction maintained by the cynical distance of the subject and its endless attempt to fulfil its desire. In addition to the empirical interest in understanding how and why the welfare system continue to produce convincing conceptions of its own completion despite its apparently impossibility, the thesis secondly also seeks to contribute to a theoretically so called 'irritation' of the classical system theoretical analysis. From a system theoretical perspective, I utilise Zizek's Critique of Ideology as a theory existing in the environment of system theory. Consequently, both Luhmann's system theory and Zizek's critique of ideology are to be observed as self-referential social systems that simultaneously combine self-reference with other-reference in order to create the necessarily structured form of theoretical complexity.

Within this context, this thesis aim to confront Luhmann and Zizek as two self-referential social system and let the encounter between the two approaches create space for emergence of different theoretical approaches to the same empirical case, digital welfare.

INDHOLDSFORTEGNELSE

KAPITEL 1: INDLEDNING OG PROBLEMFELT	4
1.1 PROBLEMFORMULERING	6
1.2 LÆSEVEJLEDNING	6
2.1 POSTSTRUKTURALISMEN SOM VIDENSKABS-TEORETISK AFSÆT	10
2.1.1 LUHMANN SOM POSTSTRUKTURALIST	12
2.1.2 SLAVOJ ZIZEK SOM POSTSTRUKTURALIST	16
2.1.3 LUHMANN VS. ZIZEK	19
2.2 NIKLAS LUHMANN'S TEORI OM SOCIALE SYSTEMER	21
2.2.1 IAGTTAGELSESBEGREBET	23
2.3 ANALYSEBÆRENDE BEGREBER FRA LUHMANN	26
2.3.1 SEMANTIK	26
2.3.2 DET POLITISKE SYSTEM	28
2.4 PRÆSENTATION AF ZIZEK'S IDEOLOGIKRITIK OG ANALYSEBÆRENDE BEGREBER	30
2.5 CASESTUDIE	34
2.6 EMPIRIARKIV	36
2.6.1 INTERVIEWS	37
2.6.2 DOKUMENTER	39
2.6.3 OBSERVATIONER	41
KAPITEL 3: DIGITAL VELFÆRD SOM SVAR PÅ VELFÆRDSSAMFUNDETS	
UDFORDRINGER	42
3.1 SEMANTISK ANALYSE AF DIGITAL VELFÆRD	43
3.1.1 DELKONKLUSION	50
3.2 DIGITAL VELFÆRD SOM IDEOLOGISK OBJEKT	51
3.2.1 DELKONKLUSION	56
3.3 OPSAMLENDE DISKUSSION	56
KAPITEL 4: DUBU'S STYRINGS-KOMPLEKSITET	59
4.1 DEN POLITISKE STYRING AF DE DIGITALE VELFÆRDSTEKNOLOGIER MED DUBU SOM	
EKSEMPEL	59
4.1.1 DELKONKLUSION	67
4.2 SOCIALRÅDGIVERNES OPLYSTE KYNISME	67
4.2.1 DELKONKLUSION	73
4.3 OPSAMLENDE DISKUSSION	73
KAPITEL 5: AFSLUTNING	76
5.1 DISKUSSION	76
5.2 KONKLUSION	78
LITTERATURLISTE	82

KAPITEL 1: INDLEDNING OG PROBLEMFELT

"Når digitale og teknologiske løsninger indføres med omtanke, kan det være med til at modernisere og effektivisere den offentlige service. Og en sådan effektivisering er nødvendig. For i de kommende mange år vil rammerne for den offentlige økonomi være meget snævre. Hvis vi skal bevare det nuværende niveau af service og velfærd, bliver det nødvendigt at udfordre og nytænke den måde, vi arbejder i den offentlige sektor. Vi skal fremover kunne levere mere service for de samme penge eller samme service billigere" (Regeringen et al, 2013: 3).

Sådan skriver Regeringen, KL og Danske Regioner i et debatoplæg om 'Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015' med overskriften '*Digital velfærd - Nye muligheder for velfærdssamfundet*' (Regeringen et al, 2013). Forventningerne til, at den digitale velfærd er løsningen på velfærdssamfundets udfordringer, har for alvor slået sig igennem på det politiske niveau, og indsatsen for at få teknologierne bredt ud i samfundet er godt i gang. Udfordringer er der nok af. Alene inden for det sociale velfærdsområde lyder det bl.a.: underskud på statsbudgettet, borgernes stigende forventninger til den offentlige service og samtidig færre hænder til at hjælpe den stødt stigende ældrepopulation. Derudover er udgifterne inden for det sociale område, herunder ældre, handicappede, udsatte vokse samt udsatte børn og unge, steget med knap 15 pct. fra 71 mia. kr. til 82 mia. kr. i perioden 2002-2010 (Digitaliseringsstyrelsen, 2012: 5). Som Regeringen skriver, er det således *"en bunden opgave at levere velfærden smartere end i dag"* og løsningen på denne store udfordring er digital velfærd, der beskrives som intet mindre end *"nøglerne til at åbne døren til fremtidens velfærd"* (Regeringen et al, 2011: 3).

Med dette udgangspunkt starter min nysgerrighed og undren. Med den digitale velfærds nærmest fantasmatisk forestillinger finder jeg det interessant at undersøge nogle af de styringsmæssige udfordringer og paradokser, som følger af den digitale velfærds konstruktion. Som vi ved, er styringsteknologier jo aldrig neutrale. Derimod er de redskaber, der skal styre, reformere, effektivisere og udvikle velfærdsydelserne alle med til at forme velfærden på bestemte måder (Villadsen, 2008: 9, Andersen og Thygesen. 2004: 29). Det bliver derfor interessant for mig at spørge: når velfærdssamfundet lader digital velfærd være løsningen, hvad sættes så på spil? Hvad følger hermed af nye problemer, modsætninger og muligheder? Og hvilke politiske og organisatoriske styringsbetingelser dukker nu frem i lyset? Hvad får i det hele taget politikken til at leve

i en tro på, at det skaber et bedre velfærdssamfund, end det vi har set indtil nu? For at besvare disse spørgsmål har jeg valgt at se nærmere på de politiske strategier, der er danner udgangspunktet for de digitale velfærdsteknologier og inddrage den digitale velfærdsteknologi DUBU som empirisk caseeksempel. En nærmere præsentation af disse vender jeg naturligvis tilbage til i min analysestrategi.

Min interesse udspringer af et grundlæggende paradoks, der peger på, at hvad end politikken gør for at skabe et bæredygtigt velfærdssamfund, synes udfordringerne blot at tage nye former og nye problemer opstår, som tvinger politikken ud i at træffe nye kollektivt bindende beslutninger. Men hvad er det så, der alligevel får denne politik og forestilling, om det bæredygtige og fuldendte velfærdssamfund, til at fortsætte og ikke bryde sammen på trods af sin grundlæggende paradoksalitet og umulighed?

Det vil jeg imidlertid give et bud på ved at koble systemteoretikeren Niklas Luhmann og ideologikritikeren Slavoj Žižek. Denne kobling er ikke tilfældig, men netop skabt ud fra en forestilling om, at de to teoretikeres grundlæggende meget forskellige iagttagelser af verden, kombineret med visse fællestræk, skaber en særlig interessant iagttagelsesramme, der kan hjælpe til at besvare disse spørgsmål. Således er min ambition at lade de to teorier udfordre hinanden og vise deres produktivitet og begrænsninger, hvilket opstår når en universel teori møder en stærkt politisk teori, og når en teori, der ikke interesserer sig for subjektets intentioner møder en teori, der mener, at subjektet har nogle helt grundlæggende præmisser, der bygger på nydelse, begær og en grundlæggende mangel.

Med alle disse spørgsmål og ambitioner i ryggen vil jeg nu præsentere afhandlingens problemformulering.

1.1 PROBLEMFORMULERING

Hvordan og hvorfor konstrueres digital velfærd som svar på velfærdssamfundets udfordringer, og hvilke styringsmæssige udfordringer er forbundet med implementeringen af DUBU som eksempel på en digital velfærdsteknologi?

For at besvare denne problemformulering har jeg valgt at udkrystallisere problemformuleringen i følgende underspørgsmål, som vil strukturere mine to analysekapitler:

- Hvordan kommunikerer Regeringen, KL og Danske Regioner om digital velfærd?
- Hvordan kan vi forstå digitale velfærdsteknologier som ideologiske objekter, der indløser et særligt begær?
- Hvordan forsøger det politiske system at påvirke den kommunalorganisatoriske implementering af digitale velfærdsteknologier generelt og DUBU specifikt?
- Hvordan medvirker socialrådgivernes oplyste kynisme til at opretholde den fantasmatisk forestilling om DUBU?

1.2 LÆSEVEJLEDNING

Vi befinder os nu i afhandlingens første kapitel, hvor jeg indtil videre har præsenteret afhandlingens problemfelt, problemformulering og underspørgsmål. Hermed har jeg fremlagt de spørgsmål, der vil være strukturerende for afhandlingens videre forløb. Efter denne læsevejledning er læseren klædt på til kapitel 2.

I kapitel 2 præsenterer jeg afhandlingens analysestrategi og herunder den videnskabsteoretiske position. Jeg præsenterer herunder de to teoretiske perspektiver, henholdsvis Luhmanns systemteori og Zizeks ideologikritik samt de analysebærende begreber, der anvendes. Endeligt præsenterer jeg mit empiriarkiv. Efter dette kapitel når jeg frem til at opbegynde første analysekapitel

Kapitel 3 er struktureret omkring to delanalyser. Den første delanalyse er en semantisk analyse af den digitale velfærd. Her undersøger jeg, med udgangspunkt i to centrale politiske dokumenter om den digitale velfærd, hvilke meningsdannelser der skabes omkring den digitale velfærd, og hvilke forventningsdannelser der således knytter sig til begrebet. I kapitlets anden del undersøger jeg med udgangspunkt i Zizeks ideologikritik, hvilke fantasmer der knytter sig til forestillingen om det fuldendte velfærdssamfund.

Ligeledes undersøger jeg den digitale velfærd som et ideologisk objekt, der medvirker til at give begæret retning. Efter de to delanalyser følger en opsamlende diskussion af bidraget fra de to delanalyser.

I kapitel 4 undersøger jeg fortsat den digitale velfærd, men tager her udgangspunkt i den digitale platform DUBU. Dette kapitel er ligeledes struktureret omkring to delanalyser. Den første analyse tager afsæt i Luhmanns forståelse af det politiske system og undersøger, hvordan det politiske system søger at opvirke den kommunalorganisatoriske implementering af den digitale velfærd generelt og herunder eksemplificeret med DUBU. I kapitlets anden del følger en analyse, der med udgangspunkt i Žižek undersøger, hvordan socialrådgiverne i Lolland kommune gennem en oplyst kynisme medvirker til at opretholde den ideologiske forestilling om DUBU. Som afslutning på kapitlet følger videre en opsamlende diskussion af bidraget fra de to delanalyser.

Afhandlingens kapitel 5 er det sidste og afsluttende kapitel. Her laver jeg en diskussion, der tager udgangspunkt i dele af afhandlingens konklusioner om den digitale velfærds konstruktion og styringsbetingelser, som jeg diskuterer ind i forholdet mellem den traditionelle systemteoretiske styringsforståelse og en nyere udvikling af styringsforståelsen, nemlig styring af det potentielle. Som afslutning på afhandlingen følger naturligvis en konklusion.

KAPITEL 2: ANALYSESTRATEGI

Jeg vil nu vende blikket mod min analysestrategi, der har til formål at beskrive, min iagttagers position og dermed, hvorfra og hvordan jeg konstruerer mit blik på digital velfærd og herunder DUBU som mit genstandsfelt. Dette giver anledning til at præsentere de begreber, jeg bygger mine analyser på. Kapitlet skal dog ikke betragtes som udtømt, da jeg løbende i mine analyser vender tilbage til de anvendte begreber med henblik på at sikre sammenhæng mellem begrebsdefinitionerne og min anvendelse af dem.

Med en analysestrategi er pointen med, at man tegner en strategi for, hvordan man vil forme og konditionere et blik på den sociale verden, der samtidig taler fra en position i selvsamme verden (Luhmann, 2000a: 109). Dette knytter imidlertid an til det systemteoretiske paradoks præsenteret af Luhmann, der henviser til, at der ikke er nogen privilegeret position, hvorfra verden kan iagttages, men at enhver teori inklusiv systemteorien selv må forholde sig til sig selv som én mulig iagttagelse blandt andre (Luhmann, 2000a: 49). Det betyder videre, at man som iagttagers må være opmærksom på, at de teorier, der anvendes, bliver et program for, hvordan man vil og kan iagttage, og hvordan man vil konstruere sin genstand som genstand. På samme tid har valget af teori betydning for, hvordan man selv kommer til syne som iagttagers inden for rammerne af et iagttagelsesbærende begreb (Borch, 2000: 111). Formålet med en analysestrategi er således et forsøg på at imødekomme dilemmaet om, hvordan man kritisk analyserer de meningssammenhænge, man selv er en del af (Andersen, 1999: 7). Det gør man ved at sætte sit eget iagttagelsespunkt som genstand for analysen og dermed synliggøre de analysestrategiske valg, og hvilke konsekvenser disse har for, hvordan genstanden træder frem, i dette tilfælde digital velfærd som en rammesættende konstruktion, som jeg sætter DUBU i relation til. Det betyder ligeledes, at den viden afhandlingen producerer er iagttagersafhængig og konstrueret. Et andet iagttagelsespunkt ville således drage andre konklusioner, hvilket henviser til pointen om, at enhver iagttagelse altid er at gøre sig blind for noget andet (Luhmann, 2002: 79, la Cour og Philippopoulos-Mihalopoulos, 2013: 1).

Med en analysestrategi bevæger vi os, med udgangspunkt i den Luhmanianske antagelse, på anden ordens niveau, hvorfor vi altid her spørger ind til, hvorfra det er, vi kigger, når vi observerer en genstand. Vi spørger altså her til i hvilke former og under hvilke betingelser, en bestemt meningsfuldhed er blevet til. Det betyder med andre ord,

at vi ikke forudsætter en given genstand (Andersen, 1999: 12, Luhmann, 2002: 94-113). Det betyder, at jeg med denne afhandling ikke er ude på at opnå universel viden om digital velfærd. Jeg spørger således ikke til, hvad digital velfærd består af, eller hvordan organiseringen eller styringen af digital velfærd burde være. Derimod spørger jeg til, hvordan digital velfærd og herunder DUBU iagttages, med det formål at stille upraktiske spørgsmål til hverdagspraksis og derigennem problematisere selvfølgeligheder. Anden ordens iagttagelsen er således kendetegnet ved en epistemologisk orienteret videnskabsteori modsat til første ordens iagttagelsen, der kendetegnes ved en ontologisk orienteret videnskabsteori. Den ontologisk orienterede videnskabsteori er kendetegnet ved en søgen efter metoder, der kan frembringe videnskabelig erkendelse, og man ser ofte med sådanne analyser, at det bliver metodereglerne, der har det sidste ord (Andersen, 1999: 13). Denne tilgang må nødvendigvis forudsætte en antagelse om en forskel mellem erkendelse og genstand, som kan minimeres eller elimineres gennem metode, hvilket analysestrategien netop er et opgør med.

Ifølge Luhmann må enhver teori forholde sig til sig selv som genstand, hvilket skyldes, at der ikke findes nogen metateori, hvorfor enhver teori må forholde sig til sig selv som ét valg blandt andre mulige, hvilket Luhmann således også selv gør (Kneer og Nassehi, 1997: 8). Med systemteorien og anden ordens iagttagelsen som den overordnede ramme må man således pege på denne afhandling som bevægende inden for det videnskabelige system, hvor udgangspunktet er, at videnskaben udelukkende er et kommunikerende system, der tematiserer omverdenen ud fra en bestemt iagttagelsesledende distinktion, der i første omgang retter sig ind efter koden sand/falsk, men som internt indeholder et valg af forskellige programmer for, hvad der befinder sig på den ene og den anden side af denne skelnen. Disse programmer må forstås som teorier, og man genkender den teoretisk diskussion af disse programmer som videnskabsteoretiske kontroverser (la Cour et al, 2005: 5). I en nyligt udgivet bog af Anders la Cour og Andreas Philippopoulos-Mihalopoulos (hefter PM) er hensigten at udfordre Luhmanns eget selvreferentielle teoretiske univers, hvorom de bl.a. skriver: *"Systems theory runs the risk of being caught in a fruitless self-referentiality, communicating exclusively with itself, without feedback or even inspiration from the outside, and thus doomed to repeat itself to the point of meaninglessness"* (la Cour og PM, 2013: 2). Med udgangspunkt i, at systemteorien selv er et autopoietisk system, der har udviklet sin egen unikke selvreference må det som ethvert andet autopoietisk system konstant lade sig påvirke af stimuli fra dens omverden for at undgå tautologi og stagnation (Ibid.). La Cour og PM henviser således til det potentielt frugtbare i at lade

systemteorien irriteres af teorier i omverden, hvilket deres bog er et bidrag til. Således knytter jeg an til la Cour og PM, når de skriver: *"The readings are 'loyal' in the sense that they are faithful to the originality of the theory, but 'disloyal' in the sense that they transgress the boundary that the theory has set up for itself"* (La Cour og PM, 2013: 5).

Med denne tilgang i ryggen lader jeg således denne afhandlings grundlæggende iagttagelsesprogram bygge på den tyske sociolog Niklas Luhmanns iagttagelser af sociale systemer og det førnævnte vilkår, at systemteorien nødvendigvis må iagttage sig selv som et autopoietisk selvreferentielt socialt system (la Cour og MP, 2013: 3). Således inddrager jeg den slovenske filosof, sociolog og psykoanalytiker Slavoj Zizek som et tilsvarende selvreferentielt socialt system, og lader disse to teorier danne omverden for hinanden og lade sig irritere. Mere konkret betyder det, at jeg gennem afhandlingen vil skifte mellem de to teoretikere og lade deres forskellige iagttagelsesprogrammer bidrage til at frembringe min genstand 'den digitale velfærd' på forskellig vis. Jeg betragter imidlertid dette møde som et rum for *emergence*, som la Cour og PM henviser til: *"an encounter is not merely a meeting of ideas but rather a space of emergence"* (la Cour og PM, 2013: 3). Jeg vil således efter hver analyse lave en opsamlende diskussion, hvor jeg præsenterer, hvad Luhmann og Zizek hver især kan og har bidraget med til de pågældende analyser. Ligeledes vil jeg forsøge at tegne et billede af deres forskelligheder såvel som deres teoretiske sammentræf. Først følger imidlertid en præsentation af afhandlingens videnskabsteoretiske positionering.

2.1 POSTSTRUKTURALISMEN SOM VIDENSKABS- TEORETISK AFSÆT

Jeg vil i dette afsnit uddybe de to teoretikere Luhmann og Zizeks videnskabsteoretiske afsæt, som i større eller mindre grad har sine rødder i poststrukturalismen. Således er der ingen tvivl om, hvorvidt Zizek er en af de mere klokkeklare poststrukturalister, imens en beskrivelse af Luhmann som poststrukturalist er en anelse indskrænket, når vi tager hans store sociologiske projekt om det moderne samfund i betragtning. Dog er mit udgangspunkt for at inddrage Luhmanns systemteori en anknytning til hans sene forfatterskab, hvilket på mange måder har karaktertræk, der kan forbindes til poststrukturalismen. Således giver poststrukturalismen som omdrejningspunkt for Zizek og Luhmann imidlertid et udgangspunkt for at iagttage min empiriske genstand ud fra nogle grundlæggende ens betragtninger af det sociale.

Udgangspunktet for både poststrukturalismen og strukturalismen er en grundlæggende kritik af metafysikken, som, de mener, overser det symbolske niveau til fordel for det reelle og imaginære. Metafysikken er en bred definition og dermed også en notorisk besværlig størrelse at få hold på, men i relation til triaden mellem det reelle, det imaginære og det symbolske, kan metafysikken forstås som en tanketradition, der tager sit udgangspunkt i det gamle Grækenland med bl.a. Aristoteles som frontfigur (Esmark et al, 2005: 13). Metafysikkens ærinde har traditionelt været at tænke tingen som sådan, altså det identiske som enhver ting er, eller tingen i sig selv (Stormhøj, 2006: 32). Forestillingen fra metafysikken går på en beskrivelse af det reelle som det virkelige eller det værende og herefter det imaginære forstået som mentale billeder, tanker og forestillinger, der forsøger at opnå erkendelse af, eller indsigt i det reelle. Her opfattes sproget som et grundlæggende instrument, der gør det muligt at opnå erkendelse af det reelle. Senere har filosoffer som Kant og Heidegger imidlertid påpeget, at en modsatrettet bevægelse fra det imaginære til det reelle også nødvendigvis må være i spil. For begge bevægelser gælder det dog, at sproget opfattes som en mere eller mindre korrekt gengivelse af en førsproglig virkelighed, som menes at eksistere. Sproget tilhører i den metafysiske tradition enten det reelle eller det imaginære, og det centrale spørgsmål i forlængelse heraf er altid, hvor godt sproget assisterer bevægelsen mellem de to ordner (Esmark et al, 2005: 14). Set fra et strukturalistisk og poststrukturalistisk synspunkt kan dette spørgsmål imidlertid komme ud på et, idet sproget her ikke tillægges nogen selvstændig rolle. Derimod peger strukturalisterne på det symbolske, som en selvstændig og dybere orden uden for det reelle og imaginære. Den symbolske orden skal her forstås som en produktiv kraft, hvor det reelle og imaginære bringes i forhold til hinanden.

Hvordan denne symbolske orden skal opfattes er dog et af de punkter, hvor strukturalister og poststrukturalister adskiller sig fra hinanden. Her forstår den klassiske strukturalisme det symbolske domæne som hjemsted for en orden, der kan gøres til genstand for systematiske taksonomiske analyser med udgangspunkt i syntagmatiske- og paradigmatiske relationer. Derimod vokser poststrukturalismen grundlæggende ud af et opgør med denne form for analyse, der med den taksonomiske analyse søger at danne almene regler for sprogdommen (Hyldgaard, 1998: 111). Poststrukturalisterne opfatter nemlig ikke det symbolske domæne som hjemsted for orden, men derimod som en kilde til evig uro (Zizek, 2010: 98). Den grundlæggende skellen mellem strukturalismen og poststrukturalismen bliver, med bl.a. Derrida som forgangsmand, hvorvidt strukturer kan iagttages som havende et centrum eller ej

(Esmark et al, 2005: 26-29). I denne forbindelse indføres bl.a. diskursbegrebet som synonym til at beskrive de åbne strukturer, og på mange måder markerer introduktionen af diskursbegrebet overgangen fra strukturalisme til poststrukturalisme, hvilket bl.a. skyldes forestillingen om den 'flydende betegner'. Overgangen fra strukturalismen til poststrukturalismen er naturligvis ikke sort og hvid, men ses som en glidende overgang også inden for de enkelte forfatterskaber. Selv Lévi-Strauss, der betragtes som en af de mere radikale strukturalister, bemærkede eksistensen af en 'flydende betegner', hvilket peger på, at en skarp adskillelse mellem de to ismer, knyttet til bestemte forfatterskaber, ikke er helt så entydigt (Ibid.). Også inden for poststrukturalismen ser vi forskellige retninger, hvilket Zizek og den sene del af Luhmanns teori er gode eksempler på. Således knytter Zizeks diskursbegreb an til en mere materiel forståelse og læner sig op af en marxistisk variant, hvorved Zizeks teori får et mere politisk og frigørende ærinde, hvilket vi ikke ser hos Luhmann. Derimod er Luhmanns teoriapparat en såkaldt grand theory og en klassisk sociologisk teori om det moderne, der søger at favne hele samfundet og dens kompleksitet. Således er Luhmann ofte kritiseret for at være konservativ, idet kritikere hævdede, at det med teorien om sociale systemer primært drejede sig om en forvaltning af mennesker, og ikke om en nedbrydning af herredømme og uretfærdighed, hvilket bl.a. var den evige konfrontation mellem Luhmann og Habermas (Kneer og Nassehi, 1997: 49, Luhmann, 2000a: 9). En mere uddybende sammenligning af de to teoretikere følger efter min præsentation af dem hver især.

Jeg har nu søgt at kridte banen op til at iagttage Luhmann og Zizek inden for poststrukturalismen, og jeg vil nu gå videre med en nærmere præsentation af de to teoretikere.

2.1.1 LUHMANN SOM POSTSTRUKTURALIST

Når jeg har valgt at placere Luhmann inden for poststrukturalismen i denne afhandling, skyldes det som sagt, at jeg knytter an til Luhmanns sene del af hans forfatterskab. Således skelnes mellem Luhmanns første del af sit forfatterskab, der overordnet set kan siges at strække sig fra starten af 60'erne til begyndelsen/midten af 80'erne og Luhmanns anden del af sit forfatterskab, der udspringer i midt 80'erne og frem til hans død i 1998 (Kneer og Nassehi, 1997: 38, Seidl og Becker, 2006: 10-11, Borch, 2000: 116).

Går vi imidlertid helt tilbage til den brede systemteoris begyndelse, kan vi tale om en tredje, eller første fase, der udspringer fra biologien, og har rødder helt tilbage til 1700 tallet. Her blev begrebet system oprindeligt defineret som noget sammensat, til sammenligning med noget elementært, hvilket henviser til at enhver enhed er mere end summen af sine dele. Bl.a. brugte Hegel denne pointe til at iagttage 'det sande' som kun virkeligt i relation til et system. Systemteorien i mere snæver forstand er et sent produkt i videnskabernes udvikling, der tog sin begyndelse i biologiens kritik af fysikkens deduktive metode. Således var biologiens kritik, at den ikke så sig i stand til at bruge denne klassiske videnskabsopfattelse til at afbilde 'livet' som sin særlige genstand (Kneer og Nassehi, 1997: 22-24). Luhmanns vej ind i systemteorien gik imidlertid bl.a. gennem Parsons *strukturfunktionalistiske* systemteori (Seidl og Becker, 2006: 10). Udgangspunktet for Parsons teori byggede på en antagelse om, at sociale systemer var opretholdt og betinget af dets funktionelle ydelser, der var nødvendige for at sikre den sociale dannelses fortsatte beståen. Kort sagt var det opretholdelsen af det sociale system, der var udgangspunktet for Parsons funktionelle analyse, og som Luhmann byggede videre på (Rasmussen, 2000: 15). Dog forkastede Luhmann to af Parsons centrale pointer nemlig, for det første, at sociale systemer må besidde et bindende, kollektivt delt norm- og værdimønster, og for det andet, at sociale systemer nødvendigvis er henvist til specifikke, ikke-substituerbare ydelser. Luhmann mener imidlertid ikke, at disse to antagelser er gældende i det moderne samfund, da denne enhedspræget struktur ikke lader sig reducere til samfundets mange differentieringer. Ligeledes mener Luhmann ikke, at sociale systemer ubetinget holder op med at eksistere, når bestemte systemydelser falder bort. Derimod har sociale systemer mulighed for at erstatte de bortfaldne bidrag med andre og alternative ydelser, hvorved det sociale system over tid ændrer sin struktur og sine behov (Kneer og Nassehi, 1997: 44). Luhmann bytter således om på Parson strukturfunktionalisme og beskriver sin egen teori som funktionel-strukturalistisk.

Med Luhmanns funktionelt-strukturelle analyse bliver verdens kompleksitet det øverste udgangspunkt. Med et udgangspunkt om sociale systemer, der går på en skelnen mellem system og omverden, hvor alt enten er system eller omverden er undtagelsen for dette forhold *verden*. Verden er hverken system eller omverden, men rummer derimod alle systemer og deres omverden og er således enheden af disse to. Alt hvad der sker, sker i verden. Verden kan således ikke overskrides, eller siges at have en omverden, da verden ikke har en grænse, men *er* den ydre grænse. (Kneer og Nassehi, 1997: 44). Mængden af kompleksitet i verden er imidlertid ikke muligt for mennesker at absorbere, hvorfor

sociale systemer får til sin primære opgave at reducere kompleksitet. Sociale systemer reducerer verdenskompleksitet ved at udelukke muligheder, således at kun meget lidt af det, der er muligt i verden, bliver tilladt i det sociale system (Luhmann, 2000a: 109-110). Luhmann hævder imidlertid, at verden ikke i sig selv er kompleks, men den er det i kraft af, at sociale systemer forsøger at forarbejde verden på en kompleksitetsreducerende måde. Hvor den første fase, som jeg indtil nu har beskrevet, primært har et fokus på verdenskompleksitet, ændrer dette fokus sig imidlertid i Luhmanns anden fase af sit forfatterskab. I Luhmanns anden del af sit forfatterskab, der kan siges at indledes med det store værk *Soziale Systeme*, der udkom i 1984, skifter Luhmann sit primære fokus fra kompleksitet til *autopoietiske systemer* (Seidl og Becker, 2006: 11-12, Kneer og Nassehi, 1997: 51-55). Luhmann henter sin inspiration om autopoietiske systemer fra de to chilienske biologer og neurofysiologer Humberto R. Maturana og Francisco J. Varela. Udgangspunktet for autopoietiske systemer er, at de er levende dannelser, som fremstiller og opretholder sig selv, hvilket sker ved, at systemet selv producerer og fremstiller de komponenter og bestanddele, som de består af (Seidl og Becker, 2006: 14). Med andre ord skaber de således fortløbende deres egen organisation gennem deres egen opereren. Autopoietiske systemer er således lukkede systemer, der udelukkende forholder sig til sig selv. Luhmann taler således om autopoietiske systemer som *selvreferentielle* og *rekursive*, hvilket henviser til, at systemerne fortløbende anvender produkterne og resultaterne af sine egne operationer som grundlag for videre operationer (Luhmann, 2005: 59). Autopoietiske systemer er altid opbygget af strukturer, der sætter betingelser for, hvordan systemet opererer. Men strukturer må her iagttages som foranderlige, idet systemets bestanddele er i en fortløbende proces, der kan ændres over tid (Seidl og Becker, 2006: 14-15).

Når Luhmann anvender strukturbegrebet er det vigtigt ikke at forstå det som traditionel strukturalisme, hvilken Luhmann nemlig kritiserer for at lade erkendelse og genstand falde sammen, og dermed mangle blikket for det paradoksale i iagttagelsen. På denne måde er Luhmanns strukturforståelse på mange måder lig mere traditionelle poststrukturalister. Forståelsen af struktur er således, at sociale systemer pga. deres kompleksitet danner strukturer, der 'ordner' et socialt systems handlinger. For så vidt strukturer skaber meningsformer, som kommunikationen behandler som bevaringsværdige, vil vi lejlighedsvis kunne tale om 'semantik', hvilket er et begreb, jeg vil præsentere længere fremme i afhandlingen (Luhmann, 2000a: 331). Luhmann skriver: "*Strukturbegrebet præciserer med andre ord, hvordan elementerne danner relationer hen over tidsdistancer (...) Der er enighed om, at strukturer abstraherer fra*

elementernes konkrete kvalitet. Det betyder ikke, at enhver struktur kan materialiseres i enhver slags elementer, men det betyder, at strukturer fortsat kan bestå og reaktualiseres, når bestemte elementer skiftes ud med andre" (Luhmann, 2000a: 332). Ifølge Luhmann er strukturer medvirkende til at skabe begrænsninger for de relationer, som er tilladte i systemet. Disse begrænsninger konstituerer og motiverer til en særlig handling som meningsfuld. Strukturer er med andre ord, for Luhmann, det, der skaber konditionering, hvilket betyder, at en bestemt relation mellem hændelser afhænger af, hvad der er tilfældet. Vi ser fx at fire socialrådgivere skal mødes for at tale om en potentiel tvangsfjernelse. Hvad der finder sted på dette møde, hvordan der bliver talt, og hvad, der kan besluttes afhænger således af, hvorvidt der er indkaldt til mødet, om der er bestilt et mødelokale, om mødet foregår over frokosten i kantinen, eller sammen med chefen på chefens kontor osv. Alt efter hvilke tilfælde, der sættes i spil, vil der være nogle særlige forventninger, der knytter an til socialrådgivernes adfærd. Således er der formentlig stor forskel på de aktuelle tilfælde alt efter, om de fire socialrådgivere tager mødet over frokosten i kantinen, eller de sidder sammen med chefen på chefens kontor.

Der er ingen tvivl, at Luhmann anerkender strukturer og det faktum, at sociale systemer over tid danner strukturer. Dog er der et helt centralt punkt, hvor Luhmann adskiller sig fra de øvrige poststrukturalister, hvilket må findes i hans opfattelse af tilfældet og det bagvedliggende som et grundlæggende paradoks (Luhmann, 2000b: 10). Luhmanns pointe er her, at ethvert sociologisk forsøg på at udsige noget om verden må forholde sig til sin grundlæggende paradoksaltet, som Luhmann skriver: *"Under alle omstændigheder forekommer sociologien kun i samfundet, ikke uden for samfundet. Vil man vide mere om, hvordan den forekommer i samfundet, lyder svaret: som videnskab. Sociologien har ikke noget andet arbejdsgrundlag. Det forklarer allerede det dobbeltperspektiv, der ligger i de to spørgsmål. For så vidt sociologien skal være videnskab, er spørgsmålet: Hvad er tilfældet? For så vidt den interesserer sig for spørgsmålet: Hvad ligger der bag? Er dens systemdifference samfundssystemet"* (Luhmann, 2000b: 17). Pointen er, at sociologien hverken kan unddrage sig sin videnskabelighed eller sin samfundsmæssighed, den er i begge dele på samme tid, hvorfor det bagvedliggende også samtidig bliver tilfældet. Når noget iagttages, trækkes en grænse mellem det markerede og det umarkerede, som Luhmann kalder en 'form'. Men formen er hverken den ene eller den anden side, lige så lidt som den er grænsen. Formen er de to sider OG grænsen på samme tid (Borch, 2000: 110). Det har imidlertid den konsekvens, at grundlaget for viden i det moderne samfund lige så lidt kan findes i ontologisk sikkerhed, som i den sikkerhed strukturer synes at give.

På denne baggrund går Luhmanns kritik i forhold til nogle af de traditionelle poststrukturalister på, at de ikke reflekterer over deres egen enhed af den forskel, der sættes. Med andre ord, at de ikke forholder sig til deres egen forskelsdragnet i iagttagelsen og det vilkår, at Luhmann altid mener, at enhver teori må forholde sig til sig selv som genstand. Netop fordi der ikke findes nogen 'metateori', må enhver teori forholde sig til sig selv som ét valg blandt andre mulige (Kneer og Nassehi, 1997: 8). Kant var til sammenligning med Luhmann et eksempel på en filosof, der forholdte sig til det grundlæggende paradoksale i iagttagelsen af oplysning. Pointen er her, at Kant med sit oplysningsprojekt søger at fratage den lærde retten til at udstikke retning for oplysning, men på samme tid er Kants tekst selv i gang med at udstikke en ny retning for oplysning (Højlund, 2004: 20). Samme refleksion ser vi hos Marx, der stiller spørgsmålet: *"Hvis viden er denne viden? Og: Hvordan kommer det dertil, at den vidende tror på sin viden i stedet for at se, hvad man ikke kan se med denne viden"* (Luhmann, 2000b: 11). Pointen hos Marx er her, at hvis kapitalismen lod paradoksien træde frem, ville de se, at overlevelse og vækst løber ud i selvdestruktion. Kant, Marx og Luhmann er således iagttagere, der søger at beskrive processer, de selv er en del af, hvorfor de nødvendigvis vil møde de selvreferentielle paradokser. Deres iagttagelser er grundlæggende umulige, men de bekræfter herigennem betingelserne for iagttagelse af anden orden (Højlund, 2004: 21).

Efter jeg nu har præsenteret Luhmann vil jeg nu gå videre til en præsentation af Zizek og hans videnskabsteoretiske afsæt, hvorefter jeg vil søge at redegøre for, hvordan Zizek og Luhmann adskiller sig fra hinanden, og hvor de to poststrukturalister alligevel har visse fællesnævner.

2.1.2 SLAVOJ ZIZEK SOM POSTSTRUKTURALIST

Zizek er kendt både som filosof, politisk tænk, psykoanalytiker og sociolog. Han er en af de mest omtalte intellektuelle i dag, ikke mindst på grund af sine markante og overraskende samtidsdiagnoser, hvor han er kendt for at udfordre de universitære standarder for politisk korrekthed og tilladelige emner for filosofiske overvejelser (Bjerre og Laustsen, 2006: 7). Zizek er en del af den såkaldte Ljubljanskole, hvis grundlæggende interesse er et ønske om at forene en sociologisk og marxistisk analyse af samfundsmæssige dominansforhold med en række psykoanalytiske indsigter, der grundlæggende er en videreudvikling af Lacans teori om den sociale formning af

begæret (Laustsen, 2005: 199). Når jeg placerer Zizek indenfor poststrukturalismen er det med udgangspunkt i poststrukturalismen forstået som en erkendelse af, at den sociale virkeligheds grundlæggende niveau er det symbolske, som jeg også har beskrevet i indledningen til det videnskabsteoretiske afsnit. Udpegningen af det symbolske tager her afsæt i en triangulær sontring mellem det reelle, det imaginære og det symbolske. Særligt hos Lacan finder vi en meget eksplicit diskussion af denne triade (Esmark et al, 2005: 13). For Zizek og Lacan forstås det *imaginære* her som forestillingen om et centrum i verden, som subjektet er afhængigt af for at skabe et narrativ om dets væren i verden, hvilket iagttages som forudsætningen for at kunne kæde oplevelser og erfaringer sammen samt reflektere over disse. Et eksempel på det imaginære er bl.a. ideologier gennem hvilke, der skabes et *imaginært* forhold til en social formation. En nærmere beskrivelse af ideologier følger i min begrebsafklaring. Det *symbolske* skal derimod forstås som de sociale støbeforme, der er forudsætningen for identitetsdannelse. Forudsætningen for den symbolske identifikation, og dermed også ideologiernes funktion er, at subjektet kan tage form af et 'jeg' og herigennem danne et erfarende center. Uden et sådan center ville subjektet ikke kunne udfylde og føle sig forpligtet over for en given subjektposition. Den symbolske orden karakteriseres ligeledes som *Den store Anden*, forstået som en fiktiv figur, subjektet definerer sig i relation til (Zizek, 2010: 115). Endeligt er det *reelle*, som på den ene side er den rest, der står tilbage, når subjektet har identificeret sig, og på den anden side selve forudsætningen for, at vi kaster os ud i sådanne identifikationsprocesser. Uden den grundlæggende konstitutive mangel var der således ingen identifikationstrang. Det reelle henviser altså ikke til det reelt eksisterende, men snarere til det modsatte, nemlig til det som altid undslipper (Bjerre og Laustsen, 2006: 25). Zizek skriver således om det reelle: "*Vi når aldrig frem til det punkt, hvor 'omstændighederne i sig selv begynder at tale', det punkt, hvor sproget begynder at fungere direkte som 'det reelle sprog' (...) Fordi det Reelle i sig selv ikke tilbyder noget grundlag for en direkte symbolisering af sig selv – fordi enhver symbolisering således i sidste instans er kontingent – kan erfaringen af en given historisk virkelighed kun opnå sin enhed i kraft af signifiantens virke*" (Zizek, 2010: 144).

Lacan er Zizeks helt store inspirationskilde, og det i en sådan grad, at det kan være vanskeligt at redegøre for Zizeks begreber uden samtidig at redegøre for Lacan (Bjerg, 2008: 16). Fælles for de to er således et psykoanalytisk udgangspunkt, hvilket bl.a. indebærer et fokus på det ubevidste i mennesket, og at det ubevidste altid er den andens diskurs, hvilket betyder, at det menneskelige begær altid er struktureret gennem andres

begær. Begæret forstås således som et socialt fænomen og de sociale processer, der skaber subjektet, bliver derfor helt centrale i en lacaniansk udgave af psykoanalysen (Laustesen, 2005: 200). Dette vil jeg imidlertid vende tilbage til. Der er mange ligheder mellem Lacan og Zizek, men der hvor Zizek bl.a. adskiller sig fra Lacan er, at hvor psykoanalysen for Lacan handler om at udfolde det intersubjektive grundlag og dermed dens relevans for sociologien, så går Zizek et skridt videre med psykoanalysen og gør den politisk, hvilket vi bl.a. ser i hans bog 'Velkommen til virkelighedens ørken – Essay om verden efter den 11. september' (Zizek, 2002).

Zizek tænkning bygger ikke bare på Lacans psykoanalyse, men på en række andre fremtrædende filosoffer og teoretikere bl.a. i form af Marxs kapitalisme kritik, som Zizek bygger på i sine analyser af den moderne kapitalisme, hvormed Zizeks grundlæggende interesse er at undersøge, hvad kapitalismen gør ved mennesket (Bjerg, 2008: 15). Zizek mener nemlig ikke, at de kommunistiske regimers sammenbrud med murens fald betyder, at vi må opgive den radikale (endda kommunistiske) dagsorden, tværtimod: *"Kritikken af den nu endeligt verdensomspændende kapitalisme skal muliggøre et universalistisk, globalt engagement til fordel for en politik, der er socialistisk i en forstand, vi endnu ikke har set"* (Bjerre og Laustsen, 2006: 11). Denne pointe er ligeledes et eksempel på, hvordan Zizeks teoretiske univers tjener et politisk ærinde med en ambition om at ændre det nuværende samfund. Når Zizek mere eksplicit bygger på Marx er det bl.a. med udgangspunkt i Marx konstruktion af *symptomet*, forstået som *"påvisningen af en særlig splittelse, en asymmetri, en særlig 'patologisk' ubalance, der gør de borgerlige 'rettigheder og pligters' universalisme til skamme"* (Zizek, 2010: 60). Med andre ord handler symptomet om at påvise et sammenbrudspunkt, som på én gang er heterogent i forhold til et givet ideologisk felt og en mulighedsbetingelse for, at dette felt kan nå frem til en lukning og indfri sin fuldbyrdede form (Zizek, 1997: 127). Det betyder, at ethvert ideologisk universale for eksempel frihed eller lighed er 'falsk', for så vidt som det nødvendigvis indbefatter et specifikt tilfælde, der sprænger dets enhed og blotter dets falskhed.

Når Zizek iagttager ideologiske universaliser eller med andre ord et ideologisk felts identitet, ser vi, at Zizek ligeledes trækker på Laclau til at udfylde sit teoretiske univers. Dette ser vi bl.a. i et af Zizeks egne udsagn, hvor han skriver: *"Det ideologiske rum består af løse, uafgrænsede elementer, 'flydende signifikanter', som er 'åbne' i selve deres identitet, som er overdeterminerede af deres artikulation i en sammenkædning med andre elementer – deres 'bogstavelige' betydning afhænger altså af deres metaforiske mer-betydning"* (Zizek, 2010: 133). Det betyder, at hvis vi 'fæstner' de frit flydende signifikanter gennem

eksempelvis 'kommunisme', vil 'klassekamp' tildele alle andre elementer en præcis og fastlagt betydning, hvilket vil være det samme med feminisme, der vil referere til udbytning af kvinder som resultat af den klassebestemte arbejdsdeling og økologismen vil referere til ødelæggelsen af naturens rigdomme som en naturlig konsekvens af den profitorienterede kapitalistiske produktion osv. (Ibid.). Med disse eksempler drager Zizek bl.a. referencer til Laclaus hegemonianalyse, hvis grundlæggende ærinde er at vise, hvordan samfundet er et resultat af politiske kampe om at knytte forskellige elementer til forskellige projekter ud fra den poststrukturalistiske pointe, at de hegemoniske kræfter ikke kan være givet forud for disse projekter (Dreyer, 2005: 179). Således tjener Laclaus hegemonianalyse ligeledes et politisk ærinde og trækker på Marxismen, som vi også ser det hos Zizek. Jeg vil imidlertid ikke gå mere i detaljen med paralleller mellem Zizek og Laclau, men lade det stå som en teoretisk pointe for at forstå Zizeks teoretiske univers. Hermed vil jeg nu gå videre med mit bud på en sammenligning mellem Luhmann og Zizek.

2.1.3 LUHMANN VS. ZIZEK

Grundlæggende må man sige, at Luhmann med sin store sociologiske almene teori om det moderne samfund favner en bredde og nuance af samfundet, som Zizek ikke formår, og formentlig heller ikke har intentioner om. Fælles for de to kan siges at være en forståelse af strukturer, som noget der dannes i sociale processer, hvorved de altid må iagttages som kontingente. Ligeledes danner de en fælles forståelse af det symbolske iagttaget som et rum for uro og aldrig fuldendte kommunikationer. For Luhmann ser vi bl.a. dette ved forståelse af, at der aldrig er en privilegeret iagttagelsesposition af verden og dermed ikke én gengivelse af verden, der kan fremstå som mere sandfærdig end andre. Således er kommunikation ikke en gengivelse af det 'reelle', men en iagttagelse af verden, der kan se forskellig ud alt afhængig af, hvorfra den iagttagelsesledende forskel sættes. Relativt samme pointe har Zizek i sin forståelse af bl.a. ideologiske felter, hvor et givet begreb altid er flydende i sin betydning og afhænger, som tidligere beskrevet, af, hvilke begreber de flydende signifikanter sættes i relation til og altså fæstnes omkring. Pointen er naturligvis hos Zizek, at ingen hegemoniske kræfter, eller diskurser, er givet på forhånd, men et resultat af politiske kampe. Hvor strukturdannelse eller ideologier i Zizeks optik manifesteres på baggrund af politiske kampe, har Luhmann ikke blik eller interesse for det politiske element i denne relation. Derimod forholder han sig til,

hvordan strukturer over en længere periode danner semantikker og bliver til en plejet semantik som fx retten, økonomien, kærligheden osv.

Med Luhmanns generelle kritik af, at flere poststrukturalister lader genstand og erkendelse falde sammen og dermed ikke indtænker deres egen iagttagelses paradoksalitet, ville Luhmann formentlig også lade denne kritik tilfalde Zizek. Således kunne man forestille sig, at Luhmann ville kritisere Zizeks politiske ærinde for netop ikke at inddrage sin egen paradoksalitet. På sin vis kunne Zizeks politiske ærinde minde om Kants oplysningsparadoksi, idet formålet med Zizeks analyser grundlæggende er, at subjektet skal 'gå igennem fantasmet' og erkende, at den store Anden ikke findes, og det kun har sig selv at stille til ansvar for sit liv. Der er således et vist oplysningselement forbundet med Zizeks politiske ambitioner, idet hensigten grundlæggende er, at subjektet skal erkende konsekvenserne af sin oplyste falske bevidsthed, og at subjektet ikke er 'mere' bag den illusoriske maske. Således hentyder Zizek indirekte til, at der er en bedre verden uden om kapitalismen, ideologierne og fantasmerne, hvilket Luhmann kunne kritisere for en manglende refleksion over sin egen oplysnings paradoksi jf. Kants pointe om det paradoksale forbundet med, at kritikken af et oplysningsprojekt selv er i gang med at udstikke en ny retning for oplysning.

For Luhmann er der ikke noget, der er 'bedre' eller mere 'sandt' end andet, idet alt kan reduceres til kontingente iagttagelser, hvilket betyder, at Luhmann accepterer det modernes samfund med dets gode og dårlige sider som en betingelse. Zizek er langt fra enig i denne antagelse, idet han peger på, at et manglende opgør med systemet skyldes, at individet er indfanget af ideologien, der miskender retten til kamp mod systemet, hvorfor Zizek med sin teori har en ambition om en radikal kritik af det kapitalistiske samfund.

Jeg har nu afsluttet min præsentation af afhandlingens videnskabsteoretiske udgangspunkt og vil nu bevæge mig ind i en mere uddybende præsentation af henholdsvis Luhmann og Zizeks teoriunivers, som jeg indtil videre har givet en lille forsmag på. I forlængelse af disse præsentationer vil jeg ligeledes afhandlingens analysebærende begreber.

2.2 NIKLAS LUHMANN'S TEORI OM SOCIALE SYSTEMER

Luhmanns forskningsambition var, fra hans indtræden som professor på universitetet i Bielefeldt, at lave en teori om hele det moderne samfund, som han betegner 'det funktionelt differentierede samfund' (Kneer og Nassehi, 1997: 136). Det funktionelt differentierede samfund er kendetegnet ved en differentiering i funktionssystemer, der ikke kan substituere hinanden. Det betyder, at samfundet struktureres i delsystemer, der ikke lader sig forene omkring en grundsymbolik, som vi så det med de tidligere samfundsdifferentieringer, nemlig den segmentære differentiering og den stratifikatoriske differentiering (Kneer og Nassehi, 1997: 126-130). Det betyder, at hvert enkelt funktionelle delsystem såsom økonomi, politik, ret, religion, opdragelse, videnskab, kunst osv. opererer ud fra hver deres funktionsspecifikke perspektiver, som er uomgængelige for dem selv (Kneer og Nassehi, 1997: 136). At stadfæste en almen sociologisk samfundsteori krævede, ifølge Luhmann selv, at den var etableret på et så højt abstraktionsniveau, at den selv var i stand til at beskrive de enkelte systemers fælles, dvs. de generelle karakteristika i forhold til struktur og operationsmåde. Det betød ligeledes, at teorien, ifølge Luhmann, måtte være en universel sociologisk teori, der beskriver samfundet som et selvbeskrivende system, der må inkludere såvel sig selv som andre teorier ud fra en betragtning om, at de kan betragtes som samfundets forskelligartede forsøg på at beskrive sig selv. Helt centralt er det for Luhmann, at enhver beskrivelse af det moderne samfund samtidig må være sig bevidst, at en sådan beskrivelse af samfundet samtidig er en del af samfundet, og at det er muligt at give flere forskellige beskrivelser (Rasmussen, 2000). Som la Cour og Philippoulos-Mihalopoulos udtrykker: *"one of the most significant difficulties is to accept both that the theory is universal and that it can never be all-inclusiv, since it always leaves out the space from which the theory is observed: this is perhaps the fundamental paradox of the theory"* (la Cour og PM, 2013: 1).

For Luhmann består samfundet af sociale systemer, der udelukkende består af kommunikation og derudover må forstås som enhver social kontakt, der kan finde sted fra den mindste interaktion og hele vejen op til samfundet, der forstås som den samlede hensyntagen til alle mulige kontakter (Luhmann, 2000: 51). Luhmann skelner mellem tre former for sociale systemer, henholdsvis *interaktionssystemer*, *organisationssystemer* og *samfundssystemer*. Fælles for dem alle er, at de konstituerer og vedligeholder sig selv ved at frembringe og opretholde en difference til deres omverden, som de ikke kan eksistere uden. Omverdenen er således en forudsætning for systemernes identitet, der

netop består af enheden i forskellen system og omverden (Luhmann, 2000: 52, 220). Omverdenen er således systemets egen konstruktion, og man kan derfor ikke tale om en 'reel' omverden, idet omverdenen udelukkende består af det, kommunikationen definerer som relevant. Som tidligere nævnt, beskriver Luhmann dette forhold som systemernes *autopoieses*, hvilket betyder, at sociale systemer er selvreferentielle, hvormed de skaber sig selv igennem deres egen opereren (Luhmann, 2005: 59). Autopoietiske systemer er altså operationelt lukkede systemer, der fremstiller sine elementer i en rekursiv proces. Det betyder også, at man ikke kan tale om, at sociale systemer får input fra - eller skaber output til - deres omverden. Derimod kan de kun irriteres af indflydelse fra omgivelserne (Ibid.).

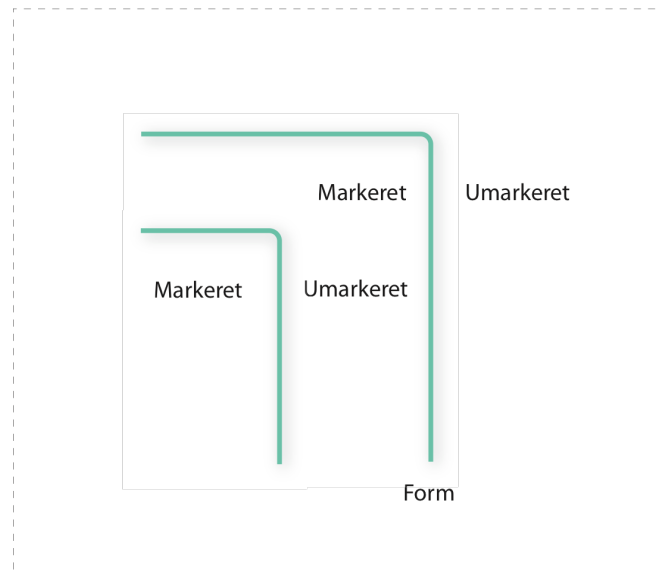
Det første sociale system Luhmann præsenterer er *interaktionssystemer*, der er karakteriseret ved, at de tilstedeværende personer sanser hinanden og handler. Et eksempel kan være et møde på en kommune, hvor interaktionssystemet består af alle de handlinger, der finder sted heri. Dette er alt fra oplæg, præsentationer, referatskrivning, snakken med sidemanden osv. Alle handlinger uden for mødelokalet bliver til interaktionssystemets omverden. Interaktionssystemet opløses så snart personerne skilles fra mødet. *Organisationssystemer* er karakteriseret ved, at det skaber særlige betingelser for medlemskab. Organisationen gøres således, i modsætning til systemets omverden, beregnelig ved "*relativt vedvarende at producere adfærdsmåder af en i høj grad kunstig art*" (Kneer og Nassehi, 1997: 47). Gennem særlige betingelser for medlemskab bliver det således muligt at beregne organisationens forventninger for både medlemmer og ikke-medlemmer (Teubner og Hutter, 2003: 269). Organisationer er ligeledes kendetegnet ved, at de producerer og reproducerer sig selv igennem en særlig form for kommunikation nemlig beslutningskommunikation, der må forstås som en grundlæggende paradoksal beskæftigelse, hvilket bl.a. skyldes, at det først er næste beslutning, der afgør om den første beslutning virkelig var en beslutning eller bare snak (Luhmann, 2003b: 32, Andersen, 2001). *Samfundssystemer* er den tredje form for socialt system, og er for Luhmann det mest omfattende sociale system. Alle organisationssystemer og interaktionssystemer hører til samfundet, men samfundet er ikke et interaktionssystem, da det også omfatter interaktioner mellem personer, der ikke er tilstede. Ej heller er det et organisationssystem, da man ikke kan træde ind eller ud af samfundet, som man kan i et organisationssystem. Samfundet kan altså på en gang siges at omfatte både interaktions- og organisationssystemer, men adskiller sig også som en særlig systemtype (Kneer og Nassehi, 1997: 48).

2.2.1 IAGTTAGELSESBEGREBET

Vender vi blikket mod Luhmanns iagttagelsesbegreb åbner vi op for teorien om iagttagelser af anden orden, som jeg tidligere har været inde på også danner rammerne for afhandlingens analysestrategi. Herigennem gøres vi bevidste om vores egne iagttagelser som iagttagelser, og at betingelserne for at iagttage samtidig er at gøre sig blind (Højlund, 2004: 13). Luhmanns iagttagelsesbegreb bygger på Spencer Browns operative logik, der går ud på, at enhver iagttagelse er en "betegnelse-ved-hjælp-af-en-skelnen" (Kneer & Nassehi, 1997: 100). Luhmann definerer med sine egne ord iagttagelse som *"an operation using a distinction for indicating one side of the distinction and not the other"* (Luhmann, 1993: 485). En iagttagelse er dermed en forskelsdragende operation, der indikerer noget inden for rammen af en forskel. En sådan forskel har to sider nemlig den markerede inderside og den umarkerede yderside (Borch, 2000: 107, Andersen, 2001: 7). Når noget indikeres, markeres indersiden, men ydersiden står umarkeret. Enhver iagttagelse består dermed altid af både en skelnen og en betegnelse. Det betyder med andre ord, at noget kun kan blive betegnet og dermed iagttaget, hvis det skelnes fra noget andet. Et eksempel på dette er, at en kvinde kun kan fremstå som kvinde i en skelnen fra at være mand. Antagelsen er, at det aldrig er muligt at betegne begge sider samtidig, hvorfor en iagttagelse altid er en markering af den ene side af forskellen (Borch, 2000: 107, Dirch og Becker, 2006: 13). Pointen er, at ingen iagttagelse kan iagttage begge dele samtidig. Hermed kan en iagttagelse, der drager en forskel, kun se igennem denne og kan dermed ikke samtidig se, hvad den gør sig blind for. Derfor har enhver iagttagelse en blind plet, som består ved, at iagttagelsen ikke kan se, at den ikke kan se, hvad den ikke kan se. Den kan altså ikke både skelne og iagttage denne skelnen på samme tid. Dette beskrives som iagttagelse på 1. orden (Andersen, 1999: 111). På niveauet for 1. orden er iagttagelser grundlæggende paradoksalt funderet, idet en iagttager her ikke kan se, hvilken forskel der ligger til grund for hans iagttagelser, men alligevel kan han skelne (Andersen, 1999: 114). Iagttageren af 1. orden sætter altså ikke spørgsmål ved sin viden. Han ved med sikkerhed. En lignende sikkerhed kan den sociologiske anden ordens iagttager ikke støtte sig til. Han må stille spørgsmål til sin viden. Det gør han med en genindførsel af forskellen (Højlund, 2004: 16). Iagttageren på anden orden kan se, hvordan paradokset på første orden skubbes af vejen, gøres usynlig eller som Luhmann betegner det *afparadokseres* (Seidl og Becker, 2006: 25, Andersen, 2000: 82). Det betyder dog, at også anden ordens iagttagelsen er bundet til sin egen skelnen, og dermed ikke kan iagttage sin egen skelnen på samme tid. Hermed forskydes iagttagelsens paradoks, men ændrer samtidig karakter til en genindføringens paradoks.

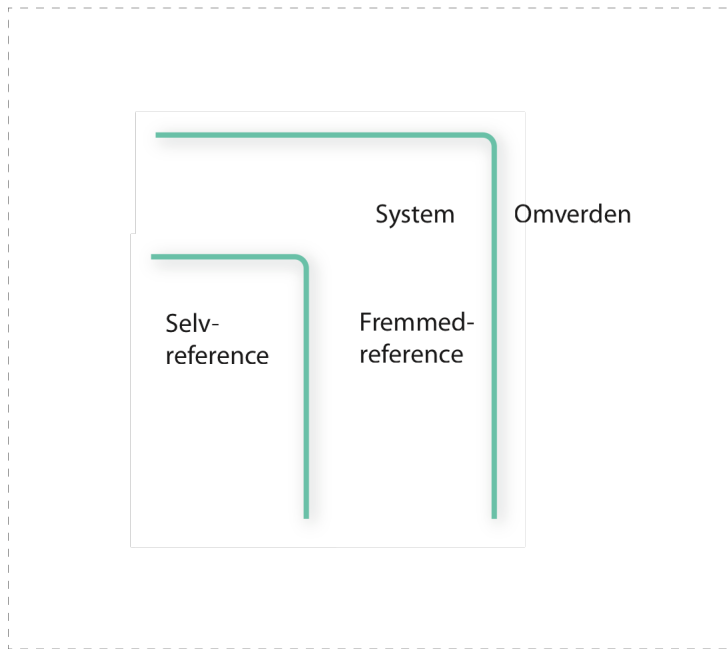
Paradokset på anden orden består dermed i, at forskellen system/omverden både er den samme og ikke den samme (Borch, 2000: 113). En anden ordens iagttagelse er på den måde også en iagttagelse af første orden, for så vidt angår dens egen skelnen. Pointen er her, at der ikke findes nogen privilegeret iagttagelsesposition. Men i kraft af anden ordens iagttagelsen som en iagttagelse af iagttagelsen kan man dog tale om, at det reflektive niveau øges i kraft af, at anden ordens iagttageren er i stand til at se første ordens iagttagelsens blinde plet. Som Kneer og Nassehi skriver: "*Iagttageren af anden orden kan i det mindste se, at han ikke kan se, hvad han ikke kan se*" (Kneer & Nassehi, 1997: 105). Med en iagttagelse af anden orden bliver verden dermed *polykontekstuel* hvilket betyder, at enhver iagttagelse må iagttages som en kontingent konstruktion, der kunne have været anderledes med en anden forskelsdragning. Polykontekstualitet dækker altså over den betingelse, at der ikke findes nogen *sand* iagttagelse af verden (Andersen, 1999:114). Derimod er det Luhmanns opfattelse, at der altid er mere end en forskelsdragning på spil i kommunikationen. Ser vi fx på kommunen som et socialt system, kan vi se, hvordan der er forskellige forskelsdragninger på spil i iagttagelsen af DUBU. Her drager ledelsen måske en forskel mellem økonomisk rentabelt / ikke økonomisk rentabelt i et spørgsmål om, at DUBU skal sikre en bedre økonomi i kommunen. Anderledes drager socialrådgiverne måske en forskel, der handler om, at DUBU skal skabe bedre vilkår for socialt udsatte børn og unge ud fra en iagttagelse, der handler om, at DUBU skal medvirke til i sidste ende at gøre en forskel for børnene. Socialrådgiverne iagttager dermed igennem forskellen hjælp/ ikke hjælp. Modsat den polykontekstuelle verden findes den monokontekstuelle. Den monokontekstuelle verden opererer altid ud fra enten en positiv eller en negativ værdi. Iagttageren betjener sig her af en forskel, men uden at kunne skelne, hvilket jeg tidligere har beskrevet som iagttagelse af første orden (Kneer og Nassehi, 1997: 106). Både første og anden ordens iagttagelser er iagttagelser inden for rammen af en forskel, men ikke alle forskelsdragninger åbner op for iagttagelse af anden orden (Andersen, 1999: 112). Luhmann skelner mellem tre måder at sætte forskelle på. Den første skelneoperation kalder Luhmann for *genstande*, hvormed forskellen består i at markere noget uden at specificere den anden side af forskellen fx hus/ikke hus. Den anden slags forskel kalder Luhmann *begreber* og indeholder altid et modbegreb, der skaber en restriktion af forskellens anden side fx mand/kvinde, kold/varm, hvid/sort osv. Den tredje måde at sætte en forskel er *anden ordens begreberne*, der vil være udgangspunktet for denne analyse. Anden ordens begreber er en særlig form for begreber, der sætter sin forskel ved at genindføre begrebsdistinktionen og føre den på indersiden eller ydersiden af begrebet selv for derved at indikere aspekter ved selve begrebet (Andersen, 1999: 113).

Et system er kun i stand til at iagttage sig selv, hvis det indikerer sig selv inden for rammen af et anden ordens begreb. Det betyder, at den kun kan iagttage sig selv som iagttager ved at kopiere sin egen ledeforskel og føre den ind i sig selv. Dette kalder Luhmann for *re-entry*, og kan figureres således (Luhmann, 1993):



FIGUR 1

Et eksempel på en re-entry ser vi bl.a. i en iagttagelse af en organisation ud fra en system/omverdens analyse. Her kan vi se, hvordan der opstår en sontring mellem organisationssystemet og dets omverden. Organisationssystemet er altid kun eksisterende i kraft af dets relation til dets omverden. Men denne omverden er imidlertid systemets egen konstruktion, hvorfor omverdenen nødvendigvis må være en allerede integreret del af systemet selv. Vi siger med andre ord, at systemet er selve enheden af differencen mellem systemet og dets omverden (Andersen, 2001: 22). Så hvordan kan en organisation referere til noget uden for sig selv, hvis det som er uden for, altså omverdenen, allerede er en del af systemet selv? Netop dette er organisationssystemets paradoksi og betinges af en re-entry af sontringen system/omverden, idet organisationens reference til sig selv altid allerede vil eksistere i kraft af denne genindførsel. For at organisationen kan referere til sig selv, må den i sig selv sondre mellem, hvornår den refererer til sig selv, og hvornår den refererer til noget andet end sig selv. Denne distinktion er på en gang en del af systemet, men samtidig også identisk med sontring system/omverden (Ibid.) En sådan re-entry vil se således ud:



FIGUR 2

Efter at jeg nu har præsenteret de grundlæggende pointer fra Luhmanns systemteori, vil jeg nu bevæge mig videre til at præsentere henholdsvis semantikbegrebet og Luhmanns forståelse af det politiske system, der begge er analysebærende begreber for denne afhandling.

2.3 ANALYSEBÆRENDE BEGREBER FRA LUHMANN

2.3.1 SEMANTIK

Udgangspunktet for den semantiske analyse er at iagttage, hvordan mening dannes og konditioneres i et antal begreber, der tilsammen former et semantisk reservoir af meningsformer, der står til rådighed for kommunikation. Fokus er altså på kondensering af mening og det tilbud af generelle former, der bliver effekten heraf (Andersen, 2010: 7). Mening er for Luhmann enheden af forskellen mellem aktualitet og potentialitet. Hvilket betyder, at mening aldrig fastlåses, men at det, der i et øjeblik fremstår meningsfuldt, samtidig henviser til andre potentielle meningskonstruktioner. Det aktuelle er således ustabil og tvinges, på baggrund af det potentielle, til konstant at reetablere sig, idet nye muligheder hele tiden dukker op. Mening bliver hermed et udtryk for den konstante reorganisering af forskellen mellem aktualitet og potentialitet (Kneer & Nassehi, 1997: 80, Luhmann, 2000a: 99).

Semantikbegrebet bygger på sondringen mellem mening og kondenseret mening. Hvor mening udtrykker specifikke operationer og er bundet til aktualiseringens øjeblik, er semantikken, der hvor meningen har revet sig løs af aktualitetens øjeblik og er kondenseret i en form, der står til rådighed for en ubestemt kommunikation (Andersen, 2010: 9). Her kommer også Luhmanns strukturforståelse i spil, idet han peger på semantik som netop der, hvor kommunikationen udvikler strukturer, der kondenserer mening i former, der gør bestemte tilslutningsmuligheder nærliggende, andre usandsynlige og nogle foreløbigt helt udelukket (Kneer og Nassehi, 1997: 82). Når Luhmann anvender meningsbegrebet skelner han mellem tre meningsdimensioner, som stilles til rådighed for den semantiske analyse, henholdsvis *sagsdimensionen*, *socialdimensionen* og *tidsdimensionen* (Kneer & Nassehi, 1997: 83). Jeg vil imidlertid vende tilbage til en nærmere præsentation af disse meningsdimensioner, når de anvendes i den semantiske analyse.

For at anvende Luhmanns semantikanalyse på den nærværende problemstilling, har jeg valgt at knytte an til Niels Åkerstrøm Andersens videreudvikling af semantikanalysen, der åbner muligheden for at iagttage samtidige semantikker. For Luhmann var semantikanalysens formål udelukkende at beskæftige sig med plejet semantik, hvor begreber over en længere historisk periode er dannet og har etableret et reservoir for veletablerede funktionssystemer som fx kærlighedssystemet, det politiske system, det juridiske system osv. (Andersen, 2010: 18). Luhmann har således kun beskæftiget sig med begreber, hvor der ikke er nogen tvivl om deres status som generaliserede former, og altså seriøs semantik. Når jeg imidlertid med min semantiske analyse af de digitale velfærdsteknologiers meningsdannelse ønsker at se nærmere på den semantiske konstruktion af dette begreb, har jeg derfor valgt at tage udgangspunkt i Andersens videreudvikling af semantikanalysen, der er skabt med det formål at gøre systemteorien bedre i stand til at bidrage med en mere samtidig samfundsdiagnostik (Ibid.). Det kræver, ifølge Andersen, mindst to åbninger i systemteorien. Først og fremmest en empirisk åbning som kun kan ske gennem en videreudvikling af den semantiske analysestrategi og herunder en ophævelse af sondringen mellem seriøs og useriøs semantik. For det andet kræver det en åbning af den diagnostiske problematik således, at semantik kan anvendes til andre formål end at skabe blik for samfundets differentieringsform (Andersen, 2010: 2).

Når man beskæftiger sig med samfundsdiagnostik er det nødvendigt at have blik for spændingen mellem det generelle og det singulære. Det betyder, at ethvert begreb både forbinder sig med universelle kvaliteter, altså kondenserer en mangfoldighed af

generaliseret mening, men på samme tid også består af det partikulære, der opstår i en given kommunikationskommunikation (Andersen, 2010: 18). Hvis man som jeg vil beskæftige sig med samtidige semantikker, må man nødvendigvis, ifølge Andersen (2010), lade det være åbent om det begreb man analyserer, i dette tilfælde digital velfærd, også er en fuldt generaliseret form eller blot er under tilblivelse og dermed i en proces, hvor generalisering og kondensering ikke er tilendebragt. Den store udfordring bliver dermed at have analytiske begreber, der gør det muligt at iagttage ufuldstændige begrebers ufuldstændighed, med de særlige forventningsstrukturer ufuldstændighed medfører (Ibid.). For at gøre det foreslår Andersen, at man sætter Luhmanns to begrebsforståelser i spil på samme tid, henholdsvis begreber som kondenserede former for mening og begreber som enheden af begreb/modbegreb. Sættes disse to begrebsforståelser i spil på samme tid betyder det, at vi må betragte distinktionen begreb/modbegreb som en reentry i distinktionen begrebsform/mening. Hermed er forholdet mellem begreb som generaliseret form på den ene side og mening som specifik operation på den anden side ikke længere så simpelt adskilt, fordi det viser sig, at det specifikke eller partikulære genindtræder i begrebets form. Enhver spænding mellem begreb og modbegreb bør derfor også studeres som (en eventuelt ufuldkommen) spænding mellem det generelle og det partikulære (Ibid.). Vi ser således med denne semantiske forståelse en analyse af det potentielt emergende begreb.

Jeg forlader nu præsentationen af semantikken og den semantiske analyse og går videre til min præsentation af det politiske system, der følger herunder.

2.3.2 DET POLITISKE SYSTEM

Når vi iagttager det politiske system igennem Luhmanns optik, får vi øje på et politisk system, hvis funktion er at træffe kollektivt bindende beslutninger (King & Thornhill, 2003: 70). At kommunikere politisk betyder dermed at kommunikere i mediet magt, hvilket betyder, at den der styrer beslutter præmisserne for den, der styres (Ibid.). Politikken virker ved at træffe kollektivt bindende beslutninger, som andre systemer inkorporerer på systeminterne præmisser. Det politiske system er således afhængig af systemernes bearbejdning og anknytning (Luhmann, 1979: 167). Magt er for Luhmann dog ikke udelukkende knyttet til det politiske system, idet magt har et stærkt bånd til kontingens: *"The function of power lies in the regulation of contingency"* (Luhmann, 1979: 114). Således bliver enhver iagttagelse, som en kompleksitetsreducerende operation,

magtfuld. Derfor peger Luhmann på nødvendigheden i et yderligere referencepunkt i det politiske systems selvbeskrivelse som et referencepunkt i processen af informationer. Denne funktion opfylder begrebet *staten* (Luhmann, 2000a: 527). Dog hævder Luhmann: *"Besværlighederne gentager sig i forsøgene på at forklare begreberne stat og politik i forhold til hinanden, for på den ene side tilregnes staten ikke politiske aktiviteter, og på den anden side findes der ingen politik uden stat (i det mindste efter nutidig sprogbrug)"* (Luhmann, 2000a: 528). Stat og politik er således på engang to forskellige enheder og samtidig betingende for hinanden.

Når man som Luhmann, forstår det politiske system som et, der opererer i mediet magt, er det vigtigt at gøre sig klart, at magt ikke må forveksles med tvang. Således er det netop Luhmanns pointe, at tvang er det modsatte af magt. Idet en stat, der anvender tvang, netop udstiller sin egen magtesløshed. For at forstå denne mekanisme må vi vende blikket tilbage mod samfundet som funktionelt differentieret. Hermed må vi nødvendigvis forstå det politiske system, som et system, der eksisterer sideordnet med en række andre systemer såsom det økonomiske, det pædagogiske, det juridiske, omsorgssystemet osv. Det betyder, at hvert delsystem har hver sin funktion i samfundet (Andersen, 2008: 41). Således skal det pædagogiske system udelukkende koncentrere sig om at opdrage, det økonomiske om at skabe profit, det juridiske om at overholde lovgivning og omsorgssystemet om at yde omsorg. Altså er det politiske system overladt til udelukkende at træffe kollektivt bindende beslutninger, og det kan ikke andet (Ibid).

Grundlæggende er der ingen grænser for hvem, hvad eller hvilke emner, der kan gøres til genstand for politisk kommunikation. Således er det da også det politiske systems opgave at overvåge samfundets forskellige systemer såsom sundhed, omsorg, uddannelse, jura, militær osv. Men nok kan det politiske system overvåge de andre systemer, og det kan opstille præmisser for, hvordan omsorgssystemet bør bedrive omsorg, men det kan ikke gribe direkte ind i omsorgssystemet og selv bedrive omsorg. Det kan kun omsorgssystemet. Den vigtige pointe er her, at det politiske systems magt altså begrænser sig til at træffe kollektivt bindende beslutninger, der opstiller særlige præmisser for de forskellige systemer fx omsorgen (la Cour, 2013: 16). Men det vil altid være op til omsorgssystemet selv at definere, hvordan denne betingede omsorg skal udføres i praksis. Luhmanns forståelse af det politiske system udfordrer på den måde enhver traditionel forståelse af et politisk system som det, der sikrer beslutningers implementering hele vejen ned i systemet og ud i velfærdsorganisationernes praksis. Således mener Luhmann ikke, at denne klassiske implementeringstankegang indfanger de udfordringer, den moderne velfærdsstat står over for i dag. I stedet er det Luhmanns

tanke, at det politiske system i høj grad er afhængig af de selvstændige systemers evne til at styre sig selv (Ibid).

2.4 PRÆSENTATION AF ZIZEKS IDEOLOGIKRITIK OG ANALYSEBÆRENDE BEGREBER

Fra at have præsenteret udvalgte begreber fra systemteorien vil jeg nu redegøre for nogle af de mest fremtrædende begreber fra Zizek, som jeg anvender i mine analyser. Jeg har således valgt at lade min uddybende præsentation af Zizek fremstå i et samlet afsnit med de analysebærende begreber, idet begreberne ofte gensidigt betinger hinanden og ikke nødvendigvis kræver en selvstændig fremstilling, som jeg mener er nødvendigt, når Luhmanns mere komplekse og omfattende teori skal formidles.

Som tidligere beskrevet bygger Zizek store dele af sit teoretiske univers på Marx. Udgangspunktet for Marx politiske ærinde, hvor ideologikritik handlede om at oplyse arbejderne om deres underkastelse af ideologien, hvorved Marx skriver i hans bog Kapitalen: *"De ved det ikke, men de gør det"*. For Marx handler det derfor om at få den naive ideologiske bevidsthed til at indse ideologiens spekulative forvrængning af det sociale, og dette skulle ifølge Marx ske igennem oplysning om ideologiernes kraft, som det, der sætter subjektet fri (Zizek, 2010: 68). Zizeks ideologikritik går modsat Marx, og mere efter Sloterdijk, på, at ideologiens primære funktionsmåde er kynisk, hvilket gør den klassiske ideologikritiske forestilling om oplysning nytteløs. Zizek skriver om dette: *"Det kyniske subjekt er helt på det rene med afstanden mellem den ideologiske maske og den sociale virkelighed, men han insisterer ikke desto mindre stadig på masken"* (Zizek, 2010: 69). Det betyder altså med Sloterdijks ord: *"De ved udmærket, hvad de gør, men de gør det alligevel"*. Kynismen består altså i dette tilfælde ikke af en falsk bevidsthed, men netop en oplyst falsk bevidsthed, hvilket betyder, at individet er helt på det rene med, at den ideologiske universalitet er falsk, at den dækker over en bestemt særinteresse, men alligevel forkastes den ikke (Ibid.). Med andre ord er sagen den, at det moderne individ udmærket ved, hvordan tingene reelt forholder sig, som fx det faktum at penge i sig selv ikke har nogen værdi, men at denne tilskrives i det sociale. Alligevel handler individerne, som om de ikke ved det. For Zizek handler det dermed ikke om at undersøge, hvad individerne *tror*, de ved, de gør, men derimod hvad de *reelt* gør i praksis. Der er derfor tale om en dobbelt illusion, der består i at overse den illusion, der strukturerer vores faktiske forhold til virkeligheden. Og det er denne ubevidste illusion, Zizek skriver, at man kunne kalde for *det ideologiske fantasme* (Zizek, 2010: 73). Hvis vi, ifølge Zizek,

fortsat opererer med et ideologibegreb, hvor illusionen er et spørgsmål om viden, som vi ser det hos Marx, vil nutidens samfund som følge heraf umiddelbart fremstå postideologisk, når det antages, at den fremherskende ideologi er kynismen, resulteret af folk, der ikke længere tror på nogen ideologisk sandhed eller ikke tager de ideologiske udsagn alvorligt. Men ifølge Zizek er ideologiens fundamentale niveau imidlertid ikke illusionen, der tilslører, hvordan tingene reelt forholder sig, men derimod det (ubevidste) fantasme, der strukturerer vores sociale virkelighed i sig selv. Og på det niveau lever vi selvfølgelig i et alt andet end et postideologisk samfund (Ibid.). Den kyniske distance er blot en blandt flere måder, hvorpå vi gør os blinde over for det ideologiske fantasmes strukturerende magt: Vi tager det måske ikke alvorligt, vi holder måske en ironisk distance til det, men vi gør det stadig. Som Zizek formulerer det: *"Cynical distance is just one way to blind ourselves to the structuring power of ideological fantasy: even if we do not take things seriously, even if we keep an ironical distance, we are still doing them"* (Zizek, 1989: 32). Samme pointe går ifølge Fleming and Spicer (2003) igen i det moderne arbejdsliv, hvor en kynisk distance eller en dis-identifikation med vores sociale 'arbejdsrolle' ofte får os til at præstere bedre: *"When we dis-identify with our prescribed social roles we often still perform them – sometimes better, ironically, than if we did identify with them"* (Flemming & Spicer, 2003: 160).

Netop den ubevidste illusion er et vigtigt begreb for både Lacan og Zizek forstået som de sammenhænge og meningsrelationer, vi indgår i uden at være bevidste om det. Det ubevidste fremstår idet, individet ikke har overblik over sin egen situation, hvordan verden hænger sammen, og hvordan dets egen tale relaterer sig til den store sammenhæng, som vi også kan kalde den symbolske orden (Bjerre og Laustsen, 2006: 17). Et vigtigt analytisk tema er i denne sammenhæng, ifølge Zizek, at afdække, hvordan analysanden 'lever sin verden', hvilket betyder, at det netop er individets uerkendte relationer til det samfundsmæssige eller de andre, der er analysens tema. Tesen om det ubevidste er præcis det, som binder polerne individ og samfund sammen. Det er, fordi individet aldrig er fuldbragt, aldrig herre i eget hus, at det må identificere sig med socialt givne roller og værdier. Det ubevidste henviser således til en konstitutiv mangel på væren, som på den ene side tvinger individet ud i stadige identifikationsakter, men samtidig også betyder, at disse altid rammer ved siden af (Ibid.). Et vigtigt begreb i denne sammenhæng er *interpellation* som oprindeligt præsenteres af Althusser. Pointen med dette begreb er, at ideologier konstituerer konkrete individer som subjekter, og at interpellationen begrebsliggør en handling, i hvilken subjektet gennem et 'anrøb' konstitueres som subjekt for et symbolsk kald. Interpellation begrebsliggør således

illusionen af altid allerede at være et subjekt, og subjektet synes blind overfor, at det konstitueres i kaldet (Bjerre og Laustsen, 2006: 39). Som Zizek selv skriver: *"Den ideologiske interpellationsproces, hvorigennem subjektet 'erkender' sig selv som adressat for den ideologiske sags kald, indebærer nødvendigvis en vis cirkelslutning, en illusion af typen 'jeg var der allerede'"* (Zizek, 2010: 40). Men der hvor Zizek adskiller sig fra Althusseres forståelse af interpellation er, at Zizek mener, at det symbolske kald altid rammer ved siden af. Nemlig ved at subjektet føler sig interPELLERET uden at vide til hvad. Ligesom pointen om spejlbilledet, som en illustration på, at man i virkeligheden aldrig ser 'det hele'. Noget undslipper altid spejlingen, og selve denne umulighed nager subjektet (Bjerre og Laustsen, 2006: 39).

Et af Zizeks ofte anvendte eksempler, når han skal forklare ideologi og fantasme er naziregimet i Tyskland under anden verdenskrig. Her iagttages naziregimet som det ideologiske projekt og jøden som det ideologiske objekt, idet jøden skaber en fantasmatisk forestilling om et Tyskland, der ville være perfekt, hvis ikke det var for jødens obstruktion af den harmoniske orden. I virkeligheden er det selvfølgelig ikke jøden, der forhindrer samfundet i at blive helt og harmonisk, men tværtimod samfundets egen 'umulighed', dvs. den grundlæggende antagonistiske og uafsluttede karakter, ethvert samfund må have (Zizek, 2010: 11). Stavrakakis skriver videre om fantasmets funktion: *"in order for the social world to retain any consistency and appeal, this lack of the real, the negative mark of symbolic castration, needs to be positivised (imaginarised). To stimulate the desire for identification, for social and political life, to imaginarise lack, is the function of fantasy. Fantasy attempts this by offering us what Lacan calls the object petit a, the object-cause of desire, embodying, in a double movement, the lack in the Other together with the promise of its filling, the promise of a miraculous encounter with castrated jouissance"* (Stavrakakis, 2007: 75). Stavrakakis hentyder således til, at fantasmets dobbelte funktion er at skjule manglen i det reelle og samtidig stimulere begæret efter at opnå denne fuldendelse som fantasmet lover. Det gør den ved at positivere fantasmet gennem et objekt petit-a, som er sammenligneligt med det ideologiske objekt.

For Lacan og Zizek er fantasmet det, der lærer os at begære. Der er altså ikke tale om et førsprogligt begær, hvor et 'uafhængigt' subjekt genkender noget i verden som eftertragtet. Derimod er tesen her, at vi lærer at se bestemte ting som attraktive og uundværlige, fordi vi allerede er en del af et socialt artikuleret begærspil i den symbolske orden (Bjerre og Laustsen, 2006: 19). For Lacan er det, der gør os til mennesker, at vi begærer – ikke blot dette eller et andet objekt, men det forhold, at

vores begær er rettet mod et andet menneskes begær. Dvs. at vi begærer, at andre skal begære os, præcis som vi kender det fra Freuds fortælling om hans datter, der kom til at elske jordbærkager alene for at tilfredsstille forældrenes begær for at se hendes spise dem. Ifølge Lacan og Žizek kan begæret aldrig endegyldigt tilfredsstilles, og værensmanglen aldrig fjernes. Men manglen kan tildækkes eller gives en forklaring, og det er præcis fantasmet's funktion. I kraft af fantasmerne sublimeres et bestemt objekt, således at det fremstår som det, der kan rumme hele subjektets værensmangel, som vi bl.a. ser det i Kejserens nye klæder hvor objektet, her kejseren, sublimeres og gøres til mere end blot en kejser (Bjerre og Laustsen, 2006: 41). Det sublime objekt er ifølge Žizek netop det, der beskriver kynismens problem. Hvor Marx skriver: *"De ved det ikke, men de gør det"*, så er Žizeks version derimod: De ved meget vel, at kejseren ikke har noget tøj på, men alligevel behandler de ham som sådan. I lacanianske termer ved vi meget vel, at den store Anden ikke eksisterer, at den symbolske orden er en fiktion, men alligevel adlyder vi. Det eneste kynikeren tror på er nydelsen, og den symbolske orden accepteres derfor kun, fordi den tjener som nydelsens mulighedsbetingelse, og fordi den hermed giver begæret retning (Bjerre og Laustsen, 2006: 44). En vigtig pointe er dog, at det ideologiske fantasme kun kan fungere, så længe objektet rent faktisk fremstår som sublimt, hvilket betyder, at det opfattes som givet en 'naturlig' sublimhed, med en indbygget kraft, der foranlediger til at tro, at fascinationen stammer fra objektet selv. Det betyder også, at man må holde en vis afstand til det sublime. Kommer man det for nært, afsløres det, at det blot er et ordinært objekt.

Ideologikritikken handler for Žizek om tre ting. Først og fremmest at vise, hvordan eksempelvis den borgerlige frihed er en diskursiv konstruktion, der har en indbygget kontingens og bygger på en række strategier, gennem hvilke det ideologiske korpus er skabt. Derudover må ideologikritikken vise, at det ikke handler om at påpege, hvordan diskursen er skabt som følge af faktuelle historiske omstændigheder, men derimod at der bag de diskursive strategier ligger en strukturel og ahistorisk nødvendighed. Žizek skriver i denne forbindelse: *"the task of the critique of ideology here is precisely to discern the hidden necessity in what appears as a mere contingency"* (Žizek, 1994: 4). Med andre ord handler det for Žizek om at vise, at et ideologisk fantasme forsøger at skjule en traumatisk mangel. Endelig handler det for Žizek i analytisk praksis om 'at gå gennem fantasmet' som Lacan beskrev det. Hermed består ideologikritikkens opgave i at tvinge os til at gennemgå fantasmet, så vi indser, at nogle af de mest libidinøst investerede forestillinger, vi gør os, netop er projiceringer af ønsket om begærets opfyldelse på et bestemt objekt – enten som dets faktiske opfyldelse (kejseren, idolet) eller som dét, der

forhindrer opfyldelsen (jøden, muslimen, de arbejdsløse, de kriminelle osv.). At identificere sig med symptomet vil sige at se sit eget blik i billedet af den Anden. Spørgsmålet rettes i alle tilfælde tilbage mod subjektet selv. Analysens afslutning består i den store Andens fald, dvs. i opgivelsen af forestillingen om en uudgrundelig sammenhæng, som den Anden ønsker at opretholde, og som definerer subjektets plads (Bjerre og Laustsen, 2006: 47).

Jeg har nu præsenteret Luhmann og Zizeks teoretiske perspektiver samt de analysebærende begreber, jeg anvender, og vil nu gå videre til at præsentere mine metodiske overvejelser i min empiriindsamling.

2.5 CASESTUDIE

Jeg har i denne afhandling valgt at foretage et casestudie af digital velfærd, der opstår som svar på velfærdssamfundets økonomiske og populationsmæssige udfordring. Jeg undersøger således, hvilken kommunikation, der skabes omkring den digitale velfærd, og hvordan den digitale velfærd kan iagttages som et ideologisk objekt, hvorom der dannes et særligt fantasme. Efterfølgende tager jeg udgangspunkt i en af de digitale velfærdsteknologier, nemlig DUBU, og undersøger hvordan det politiske system gennem en særlig styringsforståelse søger at sikre implementeringen af DUBU. Endelig undersøger jeg, hvordan socialrådgiverne i Lolland kommune med deres oplyste kyniske distance medvirker til at opretholde den fantasmatiske forestilling om DUBU. Jeg bruger således forestillingerne om den digitale velfærd til at undersøge, hvilke mekanismer der kan hævdes at ligge bag en så stor politisk strategi, og hvad der får kommunikationen om den til at fortsætte uden at bryde sammen i sine paradoksaliteter.

Det særlige ved at anvende et casestudie er, at jeg kan opnå viden om en nutidig begivenhed, der konstrueres i en særlig kontekst. Antagelsen med casestudyteorien er, at man på trods af det relativt indskrænkede forskningsområde kan skabe en generaliserbar viden (Flyvbjerg 2006: 3 og Yin 2003: 4). Hvorvidt det er muligt at skabe generaliserbar viden på baggrund af casestudier, er der delte meninger om. Dog skriver Flyvbjerg om kritikken af casestudier: *"It is incorrect to conclude that one cannot generalize from a single case. It depends upon the case one is speaking of, and how it is chosen. This applies to the natural sciences as well as to the study of human affairs"* (Flyvbjerg, 2006: 8). Om end jeg ikke afviser, at denne afhandling kan bidrage til en debat om digital velfærd med en vis generaliserbar viden, er der ingen tvivl om, at havde

jeg valgt en anden case end DUBU som eksempel på en digital velfærdsteknologi, havde mine resultater med stor sandsynlighed set anderledes ud.

Jeg har i min vej gennem min afhandling benyttet mig af en eksplorativ tilgang, hvilket betyder, at jeg har taget udgangspunkt i min case og ud fra min empiri søgt at reflektere og generere ideer over dette sociale fænomen. Jeg har således ikke arbejdet ud fra en hypotese, jeg har søgt at bekræfte, men derimod forholdt mig åben over for det fænomen, jeg har undersøgt. Denne tilgang betyder dog ikke, at teorien står i baggrunden, men at jeg med udgangspunkt i en begrebsstyret empirisk analyse netop udvikler min viden om empirien i takt med udviklingen af mine teoretiske begrebsafklaringer. Således var mit udgangspunkt for afhandlingen at lave en ren systemteoretisk afhandling, men efterhånden som empirien stod frem fandt jeg det interessant ligeledes at lade Zizeks begrebsapparat belyse problemstillingen, idet jeg med Zizek havde mulighed for bl.a. med hans psykoanalytiske optik at fortælle en historie om den digitale velfærd, som Luhmann ikke tillod med hans teoriapparat. Ifølge Yin er en af styrkerne ved casestudier, at de inviterer til flere forskellige former for empiri, der byder sig til efterhånden som projektet og studiet forløber samtidig, hvilket netop har været tilfældet med denne afhandling (Yin, 2003: 91). Jeg har imidlertid valgt at gøre brug af interviews, dokumentstudier og observationer, hvilket jeg vil præsentere efter en kort præsentation af de begreber, der empiriske begreber, der knytter sig til min case. Således må det være på sin plads med en kort introduktion af, hvordan vi kan forstå en digital velfærdsteknologi, og hvad DUBU egentlig er.

Digital velfærd er en fælles betegnelse, der dækker over både digitalisering og velfærdsteknologier, der tilsammen skal medvirke til at løfte det samlede velfærdsområde forstået som ældreområdet, sundhedsområdet, skoleområdet og området for udsatte borgere. Hvor strategier for velfærdsteknologier ofte forbindes med ældreområdet i form af bl.a. spiserobotter, særlige baderum, hjælp til løft osv., så er digitaliseringsstrategierne tilknyttet bl.a. folkeskolen, hvor digitalisering skal skabe bedre og mere effektiv undervisning og læring. Derudover rummer digitaliseringsstrategien og strategien for digital velfærd et fokus på at skabe mere sundhed for pengene i sundhedssektoren, og ligeledes at styrke den sociale indsats inden for området for udsatte børn og unge, hvor den digitale velfærdsteknologi er DUBU (Regeringen et al, 2013a). Jeg skelner således i min analyse ikke mellem, hvad der er en velfærdsteknologi, eller hvad der er en digitaliseringsteknologi, da dette heller ikke er udgangspunktet i de politiske dokumenter. Derimod har de digitale velfærdsteknologier et fælles sigte, der handler om at skabe et mere bæredygtigt

velfærdssamfund. Når jeg beskriver det overordnede mål nemlig at skabe et mere bæredygtigt velfærdssamfund, så er jeg bevidst om den meget brede generalisering, og at mange andre politiske projekter har samme formål, som vi fx ser det med strategier for partnerskaber, innovation, markedsgørelse osv. Dog har jeg alligevel valgt at lade det stå som det overordnede mål, idet de digitale velfærdsteknologier om ikke andet, har som mål at bidrage til et bredt fælles mål om et mere bæredygtigt velfærdssamfund.

Når jeg beskriver *DUBU* som digital velfærdsteknologi skal det forstås som en digital platform, der er opbygget omkring den socialfaglige metode ICS (Integrated Children's System). ICS metoden er skabt med det formål at hjælpe sagsbehandleren til at komme omkring alle de forskellige faktorer, der påvirker og har betydning for barnet eller den unges situation, herunder: 1) Barnets/den unges udviklingsmæssige behov, 2) Forældrekompetencer og 3) Familieforhold – familieomgivelser. Sammen er målsætningerne for ICS og *DUBU*, at de skal skabe mere systematik i sagsbehandlingen, skabe bedre integration mellem økonomiske og socialfaglige overvejelser, lette administrative byrder, skabe et bedre match mellem behov og tilbud (web 3). ICS og *DUBU* er principielt to selvstændige elementer, der skaber hver sine problemstillinger, men som det er struktureret pt., betinger de to systemer gensidigt hinanden, dog ville en anden socialfaglig metode principielt sagtens kunne inkorporeres i *DUBU*. Analytisk forholder jeg mig dog til de to som en samlet teknologi, som jeg lader *DUBU* være betegnelsen for.

2.6 EMPIRIARKIV

I dette afsnit præsenterer jeg mit empiriarkiv, og hvordan dette er produceret. Mit udgangspunkt for min empiriproduktion bygger på den systemteoretiske antagelse om, at videnskab, og dermed denne afhandling, altid vil være at iagttage andres iagttagelser med udgangspunkt i de begreber, som de teoretiske universer stiller til rådighed for iagttagelse. Det betyder, at videnskaben således ikke har nogen umiddelbar adgang til det, der normalt omtales som et empirisk fænomen, hvorfor vi må opgive enhver forestilling om, at virkeligheden kommer til os. Det betyder, at der ikke er nogen vej udenom iagttagelse, ligesom virkeligheden heller ikke fortæller os ud fra hvilke distinktioner, den vil iagttages. Således tvinges vi til at erkende, at vores genstand fremstår som et produkt af iagttagelsen (la Cour et al, 2005: 5). Det betyder videre, at al empiri iagttages som kommunikation, og der er således ikke nogen statusforskel mellem

de forskellige empiriske kilder. Når det er sagt er der naturligvis noget empiri, der dukker op som mere relevant til at besvare min problemformulering end andet, og jeg vil derfor over de næste sider præsentere min empiri og håndteringen heraf.

Min indledende interesse for min afhandling var at undersøge DUBU som teknologi, og herfra undersøge hvilke politiske og organisatoriske udfordringer, der var forbundet med denne teknologi. Jeg tog derfor kontakt til de primære interessenter, der alle på den ene eller anden måde var involveret i DUBU, hvilket var henholdsvis KL, Dansk Socialrådgiverforening, KOMBIT, Socialstyrelsen og Lolland kommune som jeg valgte som min casekommune. Udgangspunktet for denne strategi var at skabe kontakt til de interessenter, der beskæftigede sig med DUBU for herigennem at få et indblik i, hvilke problemstillinger, der var på spil i dette felt. Herfra lod jeg min analysegenstand styre, hvilken empiri, der dukkede op som relevant. Mit empiriarkiv er således produceret i en kobling mellem planlagt empiri som det indledende og derfra en 'snebold metode', hvor jeg har fulgt de referencer, der dukkede op i kommunikationen og igen fulgt referencerne i dette materiale. Det betyder også, at ikke al den data, jeg har indsamlet er anvendt som analytisk grundlag for min afhandling, men fremstår som baggrundsviden, der har givet mig en indsigt om feltets problemstillinger, hvilket har været guidende for min problemstilling. Det betød også, at jeg først efter lidt tid fik interesse for de overordnede politiske strategier, som DUBU er en del af, hvorefter jeg valgte at lade disse politiske strategier om digital velfærd indtræde som en primær empirikilde sammen med empirien om DUBU. I det følgende vil jeg præsentere min empiri, som jeg for overblikkets skyld har valgt at opdele tematisk efter de forskellige empirikilder.

2.6.1 INTERVIEWS

Efter at have valgt DUBU som genstand tog jeg kontakt til de forskellige interessenter, som jeg gerne ville inddrage for at få en forståelse for de forskellige komplekse sammenhænge og forståelser, der er i spil omkring en teknologi som DUBU. Alle interviews foretog jeg face-to-face på de pågældende interviewpersoners arbejdsplads. Alle interviews havde en varighed på omkring en time.

Interviewoversigt:

D. 22. Januar 2013: Interview med Souschef for Børn og Unge i Lolland Kommune Michael Vinther Hansen.

D. 6. Marts 2013: Interview med næstformand i Dansk Socialrådgiverforening Niels Christian Barkholt.

D. 13. Marts 2013: Interview med projektleder i KOMBIT Christina Knudsen.

D. 19. Marts 2013: Interview med chefkonsulent i KL Hanne Gøttrup.

D. 26. Marts 2013: Fokusgruppeinterview med fire socialrådgivere i Lolland kommune.

D. 17. April 2013: Interview med souschef i Socialstyrelsen Ditte Ehrenreich.

FIGUR 3

Med en analysestrategi, der tager udgangspunkt i anden ordens iagttagelser og en afstandtagen til traditionelle metoder, er det nødvendigt at gøre sig visse overvejelser omkring interviewsituationen som et socialt interaktionssystem, hvori der opstår en særlig kommunikation. Luhmanns egen foretrukne datakilder var da også dokumentstudier, hvorfor et par refleksioner over at benytte interviews som empirisk kilde må være på sin plads: *"systemteorien vil afslå enhver opfattelse af interviewet som en kontakt med eksterne kendsgerninger, men stille krav om at iagttage interviewet som et lukket system, gennem hvis selvreference informationer om genstanden opstår"* (la Cour et al, 2005: 10). Det betyder videre, at ethvert interview må forstås og opbygges som et erkendelsesprojekt, der medreflekterer sin egen begrænsning og udsyn. Endvidere må genstanden, der søges erkendelse om i interviewet iagttages som en del af interviewets omverden. Derfor bliver interviewet et særligt konstrueret erkendelsesapparat, der får genstanden til at fremstå på en særlig måde. Således tager denne forståelse af interviewsituationen afstand fra den mere metodiske tilgang, og her særligt Kvaless kvalitative interview, idet den kritiseres for, hvad Luhmann formentlig ville sige: at lade erkendelse og genstand falde sammen, og dermed ikke indtænke hvorfra og hvordan en given genstand dukker op gennem en særlig erkendelse af den: *"Det er klart, at vi ikke*

meningsfyldt kan diskutere valg af metode uden at henvise til, hvilken analysestrategi, der ligger til grund for vores anden ordens iagttagelse" (la Cour et al, 2005: 8). Dermed dog ikke sagt, at Kvaless overvejelser om det kvalitative interview ikke er brugbare, men blot vigtigt sagt, at man inddrager den refleksion, at interviewet altid vil være et selvstændigt selvreferentielt socialt interaktionssystem, der skaber sin egen omverden. Derfor lod jeg mig da også inspirere af Steinar Kvaless betragtninger om det semistrukturerede interview. Om denne type interviews skriver Kvale: *"de har en række temaer, der skal dækkes, såvel som forslag til spørgsmål, men på samme tid hersker der en åbenhed over for ændringer af spørgsmålenes rækkefølge og form, således at man kan forfølge de svar som interviewpersonerne giver"* (Kvale, 1997: 129). Idet jeg benytter denne metodiske tilgang, er mine interviewguides som udgangspunkt forskellige ligesom det kan ses i transskriberingerne, at jeg ofte brød rækkefølgen på spørgsmålene og stillede impulsive opfølgende spørgsmål undervejs i interviewene. Jeg valgte således at sætte rammerne for kommunikationen, fordi jeg ønskede at stabilisere kommunikationen på bestemte temaer, samtidig med at samtalen fik rum til fleksibilitet og plads til, hvad end kommunikationen i interaktionssystemet måtte knytte an til.

2.6.2 DOKUMENTER

Efter indledningsvist at have valgt DUBU som min genstand var det første jeg gjorde at undersøge, hvordan forskellige politiske interessenter kommunikerede om DUBU. Derfor tog jeg udgangspunkt i organisationernes hjemmesider samt 'Vidensportalen for udsatte børn og unge'. Herfra blev jeg videre opmærksom på DUBU som en del af den politisk besluttede 'Fællesoffentlige digitaliseringsstrategi', hvilket fik mig til at undersøge de politiske dokumenter, der danner rammen om DUBU og den bredere definition 'Digital velfærd'.

Luhmann og mange af hans 'efterkommere' foretrak dokumentstudier, og denne type empiri har længe været den foretrukne kilde inden for systemteoretiske analyser (la Cour et al, 2005: 4). Dokumenternes popularitet hænger formodentligt sammen med deres særegne egenskab, som gør det muligt at *"opbevare kommunikationen, uafhængigt af interaktionsdeltagernes levende erindring, ja sågar uafhængigt af interaktion overhovedet"* (Luhmann 2000a: 127). Det betyder, at dokumenterne er uafhængige af et tidsligt perspektiv, hvilket gør det muligt at iagttage de udvalgte dokumenter i deres oprindelige form. Jeg har i min præsentation valgt at skelne mellem de dokumenter, der er genstand for min analyse, og de centrale baggrundsdokumenter, der ikke anvendes

direkte i min analyse, men som alligevel har haft en central plads for min viden om feltet. En oversigt over disse ser således ud:

Analysebærende dokumenter:

'Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 – Den digitale vej til fremtidens velfærd,' udarbejdet af Regeringen, KL og Danske Regioner, august 2011.

'Debatoplæg om den kommende fællesoffentlige strategi for digital velfærd – Digital velfærd nye muligheder for velfærdssamfundet,' udarbejdet af Regeringen, KL og Danske Regioner, Marts 2013.

'Fællesoffentlig strategi for digital velfærd 2013-2020 – Digital velfærd en lettere hverdag,' udarbejdet af Regeringen, KL og Danske Regioner, september 2013.

FIGUR 4

Centrale baggrundsdokumenter:

'Målrettet satsning på digital velfærd,' Digitaliseringsstyrelsen.

'På vej mod en fællesoffentlig strategi for digital velfærd,' Digitaliseringsstyrelsen.

'Afrapportering af udredning om udbredelse af velfærdsteknologi på det sociale område,' Digitaliseringsstyrelsen.

'Udfordringer i sagsbehandlingen på området for udsatte børn og unge,' Ankestyrelsens velfærdsundersøgelser, oktober 2010.

'Barnets velfærd i centrum – ICS-Håndbog,' Socialstyrelsen.

'Bekymret over færre penge til udsatte børn,' KL

'Kravspecifikation,' KOMBIT, december 2012.

'Digitalisering – udsatte børn og unge (DUBU). Høj kvalitet i sagsbehandlingen,' KOMBIT

'Prioriter implementeringen og høst gevinsterne,' KOMBIT

'Lolland kommune – en ICS kommune,' Vidensportal om udsatte børn og unge, Servicestyrelsen

FIGUR 5

2.6.3 OBSERVATIONER

Som eksempel på min sneboldsmetodiske tilgang til empirien bød to uplanlagte invitationer sig til for observation, henholdsvis et informationsmøde om DUBU i KL og ligeledes et ledernetværksmøde om DUBU hos IBM i Lyngby. Formålet med begge møderne var at invitere de kommuner, der ikke allerede havde DUBU og informere om de muligheder systemet tilbyder. Hvor informationsmødets primære fokus var af teknisk karakter var fokuset på ledernetværksmødet i højere grad møntet på de organisatoriske udfordringer forbundet med implementering af DUBU.

Observationsoversigt:

D. 7. Februar 2013: Informationsmøde om DUBU i KL

D. 30. Maj 2013: Ledernetværksmøde om DUBU hos IBM, Lyngby

FIGUR 6

Min tilgang til observationerne var styret af en 'passive observer' tilgang, der præsenteres af Robert K. Yin (Yin, 1994: 87). Det betyder, at jeg ikke har deltaget aktivt i nogen af møderne eller har haft indflydelse på, hvordan møderne fandt sted. Dog må jeg med udgangspunkt i min analysestrategiske ramme forholde mig til, at det pågældende interaktionssystem i form af de to møder har kunne lade sig 'irritere' af min tilstedeværelse, hvorfor hævdelser af at være 100 pct. passiv eller uskyldig observant, kan forekomme en smule naivt i dette perspektiv, hvilket bl.a. er pointen hos Justesen og Mik-Meyer, der hævder, at deltagerobservanternes tilstedeværelse gør noget ved det sociale fænomen (Justesen og Mik-Meyer, 2010).

Dog vil jeg hævde, at min indflydelse på de to møder var meget begrænset, idet der var omkring 40-60 deltagere tilstede til møderne, og ingen tog nævneværdig notits af min tilstedeværelse, om end jeg naturligvis indgik i dialog med nogle af deltagerne i forbindelse med frokost og andre pauser. Mit primære udgangspunkt for min deltagelse var at få et indblik i nogle af de problemstillinger kommunerne oplevede omkring DUBU, hvilket har medvirket til at danne et indtryk af, hvilke problemstillinger der gjorde sig relevante på området, om end mine observationer ikke indgår i afhandlingen som direkte analysegrundlag.

KAPITEL 3: DIGITAL VELFÆRD SOM SVAR PÅ VELFÆRDSSAMFUNDETS UDFORDRINGER

Dette analysekapitel har til formål at besvare første del af min problemformulering, altså hvordan og hvorfor digital velfærd bliver konstrueret som svar på velfærdssamfundets udfordringer.

Til at besvare dette spørgsmål følger først en semantisk analyse af, hvilke politiske forventninger, der knytter sig til digital velfærd, som den kommunikeres i det politiske dokumenter udsendt af Regeringen, KL og Danske Regioner. Der spørges således, hvilke iagttagelser og forventningsdannelser, der knytter sig til den politiske kommunikation, og hvilke udfordringer den digitale velfærd er løsningen på. Hvad sker der med tids-, sags- og socialdimensionen i sprogdommen omkring digital velfærd? I analysen vil jeg fokusere på, hvordan digital velfærd i digitaliseringsstrategien dannes som begreb, herunder relationen mellem begreb og modbegreb. Jeg spørger altså: hvordan er en mangfoldighed af mening kondenseret ind i begrebet digital velfærd? Hvordan sættes spændingen mellem begreb og modbegreb? Hvilke argumentationsregler knytter sig til det at se verden gennem begrebet 'digital velfærd'? Hvordan organiseres forventningsdannelser i semantikken omkring digital velfærd?

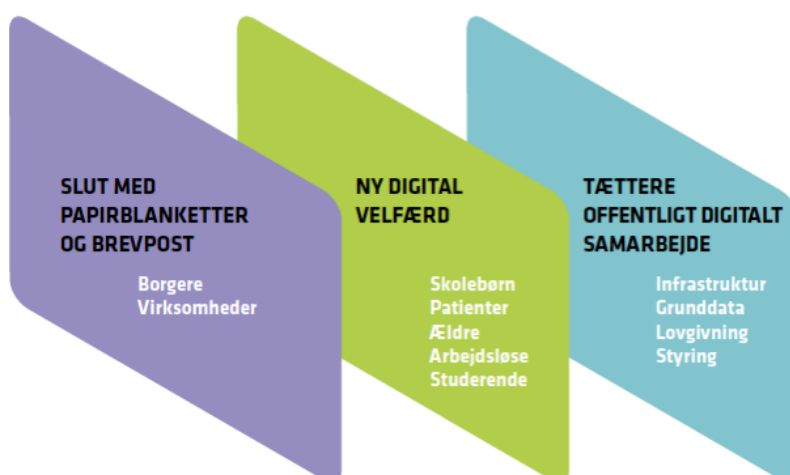
Efter den semantiske analyse følger en Zizekinspireret analyse, der søger svar på det lille *hvorfor* spørgsmål, hvorved jeg med udgangspunkt i Zizek vil forsøge at give en forklaring på, hvad der opretholder og skaber forestillingerne om den digitale velfærd. Jeg vender hermed blikket mod at iagttage, hvilke fantasmer der knytter sig til forestillingen om det fuldendte velfærdssamfund, og jeg undersøger således ikke blot de politiske dokumenter som i den semantiske analyse, men går ligeledes videre i mit empiriarkiv og inddrager således også udvalgte interviews. Videre undersøger jeg, hvordan den digitale velfærd som ideologisk objekt medvirker til at give begæret retning, og hvorfor dette fortsat rettes på trods af uvisheden om den digitale velfærds reelle succes. Efterfølgende laver jeg en opsamlende diskussion, hvor jeg diskuterer de to delanalyseres pointer i relation til hinanden. Men først til den semantiske analyse.

3.1 SEMANTISK ANALYSE AF DIGITAL VELFÆRD

Regeringen, KL og Danske Regioner udgav i August 2011 'Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015' med navnet 'Den digitale vej til fremtidens velfærd', der i 2013 blev efterfulgt af 'Den fælles offentligt strategi for digital velfærd' med navnet 'Digital velfærd en lettere hverdag'. Jeg vil imidlertid lade begge disse politiske dokumenter være udgangspunktet for min semantiske analyse, da jeg med digitaliseringsstrategien får blik for de mere overordnede strategier, som den digitale velfærd er en del af, hvor jeg med den konkrete strategi for digital velfærd får blik for de mere konkrete politiske ambitioner. Først vender jeg imidlertid blikket mod digitaliseringsstrategien.

Med digitaliseringsstrategien handler det om at løse nogle af de store udfordringer som velfærdssamfundet står over for, nemlig at *"den internationale finanskrisen har vendt store overskud på statsbudgettet til underskud. Borgerne har stigende forventninger til den offentlige service samtidig med, at vi i de kommende år skal klare os med færre hænder"* (Regeringen et al, 2011: 4). Løsningen på denne udfordring er, ifølge Regeringen, KL og Danske Regioner, at anvende digitalisering og velfærdsteknologier til at *"forny den offentlige sektor og gøre den mere effektiv"* (Regeringen et al, 2011: 3). Forventningerne er, at *"Digitaliseringsstrategiens mange indsatser vil gøre hverdagen lettere for danskerne og frigøre milliarder til velfærd"* (web 1). Strategien centrerer sig om tre hovedspor, der dækker forskellige områder (med sort) og målgrupper (med hvidt) som vist i modellen herunder:

HOVEDSPOR I STRATEGIEN



Man ser med denne figur, at Digitaliseringsstrategien dækker over store dele af velfærdssamfundet, der hviler på tre ben. Først og fremmest ambitionerne om, at al kommunikation med det offentlige som udgangspunkt skal foregå digitalt. Eksempler er her den digitale postkasse, hvor alle breve fra det offentlige fra 2014 skal modtages. Derudover er det hensigten, at information og hjælp til bl.a. SU, SKAT, barselsdagpenge osv. fremover udelukkende skal foregå digitalt. Et andet ben i digitaliseringsstrategien er et fokus på 'Et tættere offentligt digitalt samarbejde', hvilket bl.a. handler om at genbruge relevant data mellem offentlige myndigheder på tværs af statslige, regionale og kommunale myndigheder og institutioner. Hensigten er således at undgå dobbeltarbejde og dobbeltudvikling inden for den offentlige sektor (Regeringen et al, 2011: 3). Sidst men ikke mindst er der fokus på den nye digitale velfærd som er udgangspunktet for denne analyse. Om udgangspunktet for denne del af digitaliseringsstrategien står: *"I takt med it og teknologiens stigende betydning i vores samfund vil fremtidens velfærd forbedres og effektiviseres ved, at digitaliseringsindsatsen for alvor tager fat på vores folkeskoler, sundhed og omsorgen for børn, ældre og udsatte grupper"* (Regeringen et al, 2011: 6). Ambitionerne med den digitale velfærd er altså at skabe en mere effektiv og kvalitetsfuld velfærd, der samtidig kan bidrage til at genoprette det økonomiske underskud på statsbudgettet. Således er forventningen, at moderniseringen af det offentlige i 2020 vil frigøre 3 mia. kr. årligt (Regeringen et al, 2011: 4).

Med udgangspunkt i Digitaliseringsstrategien som den overordnede paraply for digital velfærd, har man i 2013 udarbejdet 'Den fælles offentlige strategi for digital velfærd 2013-2020', der ligeledes har Regeringen, KL og Danske Regioner som afsender. I dette politiske dokument indkredses begrebet digitale velfærd yderligere med mere konkrete eksempler på digital velfærd inden for sundhedsområdet, ældreområdet, skoleområdet og sagsbehandlingen for udsatte grupper i samfundet (Regeringen et al, 2013b: 2). Her opstilles seks konkrete eksempler på digital velfærd, henholdsvis:

1. Udbredelse af telemedicin
2. Effektivt samarbejde på sundhedsområdet
3. Velfærdsteknologi i pleje og omsorg
4. Nye digitale veje i sagsbehandlingen
5. Digital læring og undervisning
6. Digitalt samarbejde på undervisningsområdet

Overordnet har strategien for digital velfærd to centrale ledetråde, der indrammer de seks initiativer, hvilket er: *"1. Borgerne som mere aktive medspillere. Digitale løsninger skal give den enkelte borger bedre muligheder for at bidrage til velfærden og deltage aktivt i samfunds- og hverdagsliv"*. Eksempler på dette er bl.a. telemedicin, hvor borgere med kroniske lidelser kan monitoreres på afstand af specialisten og nogen gange selv klare behandlingen hjemmefra. Et andet eksempel er den ældre borger, der bl.a. ved hjælp af vasketoiletter og spiserobotter bliver mere selvhjulpne og dermed mindsker behovet for praktisk hjælp og personlig pleje (Regeringen et al, 2013b: 12). Gennem strategien for digital velfærd ser vi således en 'forvandling' af borgerne, der gør dem i stand til at indgå i velfærdssamfundet som en væsentlig opbyggelig kraft.

Den anden centrale ledetråd for strategien er videre: *"2. Mere effektiv og sammenhængende velfærd. Myndighederne skal udnytte digitalisering og nye teknologier til at øge effektiviteten, samarbejde og dele viden. Det skal skabe en mere sammenhængende og overskuelig offentlig service"* (Regeringen et al, 2013b: 4). Eksempler på dette er bl.a. indenfor sundhedsområdet, hvor der arbejdes for bedre digital kommunikation og udveksling af de rette oplysninger for at skabe sammenhæng i patienternes forløb. Således er det vigtigt, når fx en ældre hoftepatient udskrives fra hospitalet, at der rettidigt varsles og videregives information til den kommunale ældrepleje og patientens praktiserende læge, der skal overtage det videre forløb (Regeringen et al, 2013b: 10). Den digitale videndeling er ligeledes central i relation til sagsbehandling inden for socialområdet af bl.a. ældre, udsatte børn og unge samt borgere med handicap, hvor opgaverne ofte har sammenhæng med fx sundhedsområdet og beskæftigelsesområdet. Særligt inden for området for udsatte børn og unge, som er denne afhandlings videre fokus, er ambitionen, at den digitale videndeling bl.a. skal medvirke til at afhjælpe de udfordringer, der er forbundet med nomadefamilier, der hidtil har kunne undslippe kommunernes søgelys ved at flytte fra kommune til kommune. Ligeledes skal digitalisering give sagsbehandlerne bedre muligheder for at indsamle information og mere systematisk dokumentere indsatserne og deres effekter. Det skal med andre ord skabe mere sikkerhed om, hvad der virker (Regeringen et al, 2013b: 14).

Med en trussel mod velfærdssamfundet, der lyder på økonomiske underskud på statsbudgetterne kombineret med færre hænder til at forsøge den fortsat voksende ældregruppe, installeres den digitale velfærd som den tilsyneladende eneste mulighed for at sikre en fortsat udvikling, kvalitet og effektivitet i velfærdssamfundet. Neden for

har jeg forsøgt at opstille begrebsformen for den politiske konstruktion af digital velfærd forstået som et paraplybegreb, der dækker over en række velfærdsområder, herunder skoleområdet, sundhedsområdet, ældreområdet og socialområdet:



FIGUR 7

Vi har altså her at gøre med en sagsdimension, hvor begrebet digital velfærd defineres positivt som løsningen på velfærdssamfundets udfordringer. Digital velfærd er den eneste redning til et alternativ, der er langt værre. Fravalget af digital velfærd har potentiale til at have store konsekvenser for ældre, der ikke kan få den nødvendige hjælp, udsatte børn og unge, hvor manglende kvalitet i sagsbehandlingen vil føre til gentagne revisiteringer og deraf fortsat eskalerende budgetter, og et sundhedsområde med usammenhængende forløb for patienter pga. manglende kommunikation mellem enheder. Som Fonden for Velfærdsteknologi skriver: *"Alt sammen kalder det på, at den offentlige sektor effektiviseres og i langt højere grad målrettes til enkelte borgers behov. Ellers er alternativet, at det offentlige serviceniveau bliver forringet, mens arbejdsforholdene på offentlige arbejdspladser bliver dårligere"* (FFVT, 2012: 1).

I Digitaliseringsstrategien sættes alt, hvad der forbindes med digital velfærd som velfærdssamfundets positive fremtid, og alt hvad der forbindes med 'før' digital velfærd som en negativ fortid. Vi får dermed også blik for den særlige tidskonstruktion, der

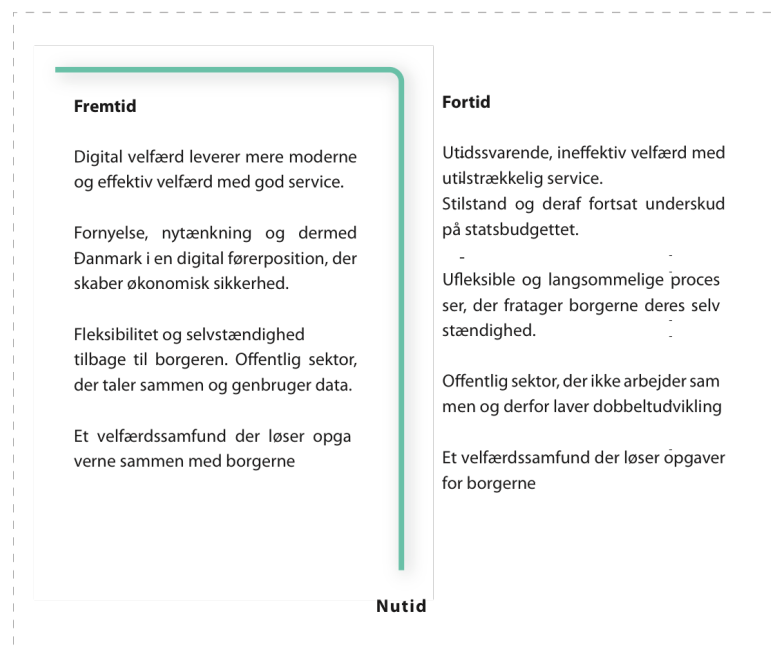
skabes med strategien for digital velfærd, hvilket fører mig videre i analysen over til, hvad Luhmann betegner tidsdimensionen, som en af de tre meningsdimensioner. Det afgørende, når vi iagttager tidskonstruktioner, er, at fortid og fremtid ikke har nogen fasthed, men derimod sættes i hvert 'nu' (Luhmann, 2000a: 118). Det betyder, at vi i en analyse af tidskonstruktioner må skelne mellem forskellige tidsmodaliteter, som er afgørende for, hvorvidt fx fremtiden konstrueres som den så ud i går, altså en fortidsfremtid, eller som den ser ud i dag, nutidsfremtid, eller en fremtidsfremtid, fremtiden som den ser ud på et fremtidigt tidspunkt (Frankel, 2003: 65).

Når man iagttager kommunikationen omkring den digitale velfærd får man øje på en nutidig konstruktion af fremtidens velfærd, altså en nutidsfremtid. En fremtidig velfærd, der skal skabes på baggrund af den digitale velfærd, bl.a. står der i digitaliseringsstrategien: *"Ny digital velfærd: Velfærdsteknologi er en af nøglerne til at åbne døren til **fremtidens velfærd**"* og videre *"Med denne nye fælles digitaliseringsstrategi ønsker Regeringen, kommuner og regioner at sætte endnu mere fart på at anvende digitalisering til at forny den offentlige sektor og gøre den mere effektiv. Vi skal bruge vores digitale førerposition til at tage de næste skridt på den digitale vej til **fremtidens velfærd**"* (Regeringen et al, 2011: 3). Med konstruktionen af nutidsfremtiden skabes parallelt et billede af en fremtid uden den digitale velfærd, hvor velfærden nødvendigvis må være forringet, bl.a. står der: *"Digitalisering og anvendelse af teknologi (...) er forudsætningen for at bevare velfærdssamfundet i de kommende år"* (Regeringen et al, 2011: 4). Den digitale velfærd konstrueres på mange måder som et svar på en udfordring, som det er vanskeligt at være modstander af. Hvem vil ikke gerne have bedre velfærd? På den måde kan man tale om tiden som et strategisk element i digitaliseringsstrategien, der skaber et billede om en fremtid, som ingen kan sige nej til (Pors og Andersen, 2013: 27).

I Digitaliseringsstrategien og strategien for digital velfærd kan der iagttages to nutidsfremtider, der henholdsvis medfører en inklusion og en eksklusiv af digital velfærd. En fremtid uden digital velfærd vil være en fremtid med ringere velfærd, imens en fremtid med digital velfærd vil være en bedre og mere effektiv velfærd i den offentlige sektor. Når vi iagttager gennem meningsdimensionen tid, må vi forholde os til, at der ikke *er* nogen fortid ligesom, der ikke *er* nogen fremtid. Der er alene en nutid. Systemet består alene af en nutid, der varer præcis så længe som det tager noget at blive irreversibelt (Luhmann, 2000a: 118). Øjeblikke beskrives hermed alene som det, det ikke er, nemlig fortid og fremtid, men i denne nutid kan der produceres forestillinger om en fortid og fremtid, der kan producere erfaringer, forventninger osv. (Frankel, 2003:

64, Andersen, 2006: 38, Pors og Andersen, 2013: 25)). Luhmann skriver ligeledes: *"Tiden bliver neutral i relation til nærvær og fravær, og det fraværende kan så tolkes som samtidigt uden at tage hensyn til den tid, det tager at nå det. Det gør en ensartet og forende tidsmåling mulig, og i tidssemantikken bliver det muligt at adskille sekvenser af tidspunkter som fortids-/nutids-/fremtidsforhold og sætte dem i relation til hinanden"* (Luhmann, 2000a: 118). Netop gennem fremskrivningen af forestillingerne for fremtidens velfærdssamfund, får vi implicit en konstruktion af en fortid, som fremtiden skriver sig op imod og altså sætter sig i relation til. Et eksempel på dette er bl.a.: *"I mange tilfælde kan digitale løsninger eller ny teknologi levere en mere moderne og effektiv service"* og videre *"Det skal være med til at sikre, at danskerne oplever en offentlig sektor, der arbejder digitalt sammen"* (Regeringen et al, 2011: 3). Når fremtiden markeres på denne måde sættes begreberne 'umoderne', 'ineffektiv' og 'en offentlig sektor, der ikke arbejder digitalt sammen' på den umarkerede side som fortid, som fremtidens fortid vel og mærke. Men denne fremtidsfortid er stadig en nutidig konstruktion. Man kan også beskrive dette som en re-entry, idet fortiden netop er fremtidens konstruktion af fortiden, i en nutidig konstruktion vel og mærke, og dermed allerede en del af fremtidskonstruktionen selv.

Tidsdimensionen har jeg forsøgt at illustrere således:

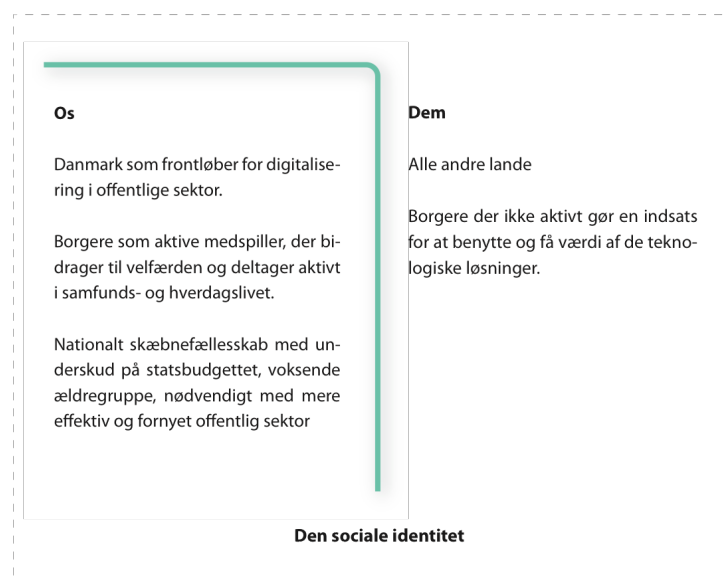


FIGUR 9

Kigger vi på den tredje meningsdimension socialdimensionen handler det om, hvordan sociale identiteter konstrueres i forholdet mellem 'os', som begreb, og 'dem', som modbegreb. 'Os' er således kun 'os' til forskel fra 'dem', men 'dem' er igen en intern

konstruktion i 'os', der taler om 'dem' (Andersen, 2006: 37-38). Når man iagttager Digitaliseringsstrategien med udgangspunkt i distinktionen os/dem. Får man øje på et 'os' konstrueret som et Danmark med en offentlig sektor, der med brugen af it og ny teknologi er fremme i forhold til andre lande. Dette ses bl.a. i følgende citater: *"Danmark er blandt de lande i verden, der er kommet længst med at bruge it og teknologi til at forny og forbedre velfærdssamfundet (...) Danmark er i front med digitaliseringen af den offentlige sektor og ligger i toppen af alle internationale undersøgelser på området"* (Regeringen et al, 2011: 3 og 8). Hermed konstrueres et 'os', der er foran og bedre end andre lande 'dem', når det kommer til digitalisering i den offentlige sektor. På samme tid opstår der i kommunikation et skæbnefællesskab omkring danskerne, idet 'os' også handler om, at Danmark er i den situation, at *"i de kommende mange år vil rammerne for den offentlige økonomi være meget snævre. Hvis vi skal bevare det nuværende niveau af service og velfærd, bliver det nødvendigt at udfordre og nytænke den måde, vi arbejder i den offentlige sektor"* (Regeringen et al, 2013a: 3). Det betyder videre, at hvis denne strategi skal lykkes vil det *"blive forventet, at civilsamfundet – pårørende, frivillige og interesseorganisationer – tager mere ansvar"* (Regeringen et al, 2013a: 14). Ligeledes betyder omstillingen til digital velfærd, at offentlige ledere og medarbejdere i højere grad får en rolle i at motivere og støtte den enkelte borger i at benytte og få værdi af de teknologiske løsninger (Regeringen et al, 2013b: 3).

Jeg har forsøgt at opstille socialdimensionen således:



FIGUR 10

Vi ser med disse tre meningskonstruktioner det paradoksale, der er forbundet med, at de tre meningsdimensioner netop betinges gennem enheden af forskellen mellem det

markerede og det umarkerede, hvilket betyder, at den digitale velfærds konstruktion på en gang er enheden af begge dele på samme tid, hvorved konstruktionen får en grundlæggende kontingent karakter. Den digitale velfærd er således betinget af sin egen paradoksi, hvor, når den ene side markeres som 'effektiv' og 'kvalitetsfuld' konstant tvinges til at forholde sig til sin egen forskelsdragning; altså om denne måde at tænke digital velfærd som kvalitetsfuld nu også er kvalitetsfuld. For at dække over dette paradoks tvinges kommunikationen ud i konstante afparadokseringsstrategier, der dækker over denne grundlæggende umulighed, hvilket vi bl.a. kan se, når de politiske dokumenter får den digitale velfærds konstruktion til at fremstå som tvingende nødvendig for at opretholde fremtidens velfærdssamfund. Kommunikationen gør sig således blind for sin egen paradoksi.

3.1.1 DELKONKLUSION

Jeg har i denne analyse vist, hvilke forventningsdannelser, der skabes omkring begrebet digital Velfærd, og hvad der sker med de tre meningsdimensioner. Her har jeg således vist, at der både i sags- og tidsdimensionen kobles særlige forventninger til den digitale velfærd om bedre økonomi, bedre kvalitet, et Danmark i digital førerposition, en mere sammenhængende velfærd, aktive medborgere og ændrede vaner og arbejdsgange hos de offentligt ansatte. Således skabes der i den nutidige fremtidskonstruktion en forventning om, at den nuværende organisering af velfærden vil være fortid. Gennem den semantiske analyse får vi således blik for tidskonstruktionerne som strategiske, som når nutidsfremtiden konstrueres omkring en genstand som et særligt mål, de offentlige organisationer skal nå. Ydermere har jeg vist, at vi med nutidskonstruktioner, der er neutrale i relation til nærvær og fravær, som er Luhmanns pointe, får øje på en nutid, der konstant forholder sig til sig selv som en evig 'på vej' mod en fremtid, der legitimerer, at tingene ikke er, som de bør være endnu. Endelig har jeg vist, at der i socialdimensionen dannes en særlig konstruktion af et skæbnefællesskab, hvor borgerne forventes at blive aktive medborgere, der tillægges en særlig opbyggelig kraft af fremtidens velfærd. På baggrund af de tre meningsdimensioner ser vi, hvordan meningskonstruktionerne grundlæggende er paradoksalt funderet, og at dette søges afparadokseret ved at kommunikere om de digitale velfærdsteknologier som tvingende nødvendige for at sikre fremtidens velfærdssamfund.

Jeg vil nu gå videre i min analyse af digital velfærd, hvor jeg vil benytte Zizeks forståelse af ideologiske objekter til at betragte den digitale velfærd som et ideologisk objekt. Derefter følger en opsamlende diskussion på baggrund af de to analyser.

3.2 DIGITAL VELFÆRD SOM IDEOLOGISK OBJEKT

Når jeg betragter den digitale velfærd igennem Zizeks teoretiske apparat er mit udgangspunkt, at jeg iagttager det overordnede ideologiske projekt som velfærdssamfundet. Således konstrueres de digitale velfærdsteknologier og herunder DUBU, som ideologiske objekter, også kaldet *petit-a*'er. Når jeg betragter digitale velfærdsteknologier som de ideologiske objekter, skyldes det, at der i kommunikationen omkring disse, skabes en fantasmatisk forestilling om et velfærdssamfund, der er fuldendt så snart de digitale velfærdsteknologier har fået sin plads i samfundet. Fantasmets er således denne forestilling, som grundlæggende må antages at være umulig, da det fuldendte velfærdssamfund, ifølge Zizek, aldrig er muligt. Således kan vi med udgangspunkt i Zizek pege på, at det selvfølgelig ikke er den manglende digitale velfærd, der forhindrer velfærdssamfundet i at blive helt og harmonisk, men tværtimod samfundets egen 'umulighed', dvs. den grundlæggende antagonistiske og uafsluttede karakter, ethvert samfund må have (Zizek, 2010: 11).

Betrakter vi imidlertid den digitale velfærd som et ideologisk objekt, får vi øje på den som en flydende signifiant, der ændrer betydning alt efter, hvilke elementer den 'fæstnes' omkring. Således får digital velfærd gennem digitaliseringsstrategien en særlig betydning, når begrebet fæstnes ved fx skoleområdet, hvor det handler om digitalisering som et middel til at sikre kvaliteten i undervisningen. I digitaliseringsstrategien står således: *"Digitale læremidler vil således kunne højne kvaliteten af undervisningen i bærende fag som dansk, matematik, sprog- og naturfag. Fordi de motiverer eleverne og inddrager dem mere aktivt"* (Regeringen et al, 2011: 22). Anderledes fremstår digital velfærd, når det fæstnes ved sundhedsvæsenet. Her bliver digital velfærd til et spørgsmål om at redde liv: *"I sundhedsvæsenet spiller digitaliseringen en livsvigtig rolle. Effektive it-værktøjer, hvor lægen har adgang til data og undersøgelsesresultater på tværs af hele sundhedssektoren, kan være helt afgørende for hurtigt at kunne give den rigtige behandling i en kritisk situation"* (Regeringen et al, 2011: 24). Når vi derimod fæstner digital velfærd ved området for udsatte børn og unge, som er udgangspunktet for denne afhandling, bliver digital velfærd til et spørgsmål om at sikre et overblik over, hvilke tiltag der virker i

forhold til hvilke behov: *"Bedre dokumentation og ledelsesinformation skal bruges mere systematisk til at sikre, at ressourcerne også bruges på de områder, hvor effekten er størst. Dermed øges styrbarheden og mulighederne for at bremse de senere års betydelige vækst i udgifterne til det specialiserede socialområde"* (Regeringen et al, 2011: 26). Pointen er således jf. Zizeks inspiration fra Laclaus hegemonianalyse, at digital velfærd kan iagttages som en del af velfærdssamfundets ideologiske felt, hvor identiteten ikke skabes på baggrund af en entydig definition af begrebet, men netop kendetegnes ved, at den indholdsudfyldes, når det forbindes med andre ideologiske elementer som fx folkeskolen, sundhedssystemet eller området for udsatte børn og unge. Overordnet set må vi nødvendigvis forholde os til digital velfærd som et begreb, der knytter sig til velfærdssamfundet, som jeg jf. Zizek har valgt at iagttage som det overordnede ideologiske projekt, der rummer en række afarter af betydningsdannelse. Herunder bliver digital velfærd et element, der giver velfærdssamfundet som ideologisk projekt en ændret betydning. Bl.a. inden for ældreområdet ser vi, at 'den gode velfærd' og omsorg for de ældre nu kommer til at handle om at gøre de ældre selvhjulpne via teknologiske hjælpemidler, der frigør den ældre fra plejepersonalets tidsbundne hjælp, hvilket opfattes som værende mere i den ældre borgers tarv: *"Det giver livskvalitet selv at kunne bestemme, hvordan ens liv skal tilrettelægges – fx når personer med funktionsnedsættelser med de rette teknologiske hjælpemidler selv kan stå for personlig hygiejne"* (Regeringen et al, 2013a: 6). Hermed får vi øje på begrebet digital velfærd, der er flydende i sin betydning og dermed ændrer mening, når de fæstnes med de forskellige elementer. Der er ingen tvivl om, at den politiske ambition med den digitale velfærd, som vi bl.a. får begrebet præsenteret i digitaliseringsstrategien, har til formål at skabe en bedre velfærd, nemlig 'fremtidens velfærd': *"Vi skal bruge vores digitale førerposition til at tage de næste store skridt på den digitale vej til fremtidens velfærd"* (Regeringen et al, 2011: 3). Når digital velfærd indsættes som præmis for at skabe en bedre, mere effektiv og økonomisk ansvarlig velfærd, ville Zizek her formentlig spørge: Hvilken usikkerhed og utilfredshed i det moderne samfund bliver digital velfærd som ideologisk objekt det fantasmatiske svar på? Zizek peger blandt andet på, at det moderne samfund er kendetegnet ved at skabe uanede muligheder for behovstilfredsstillelse og på samme tid et lige så umætteligt behov for forsikring (Stavrakakis, 2007). Diverse politiske reformer og strategier er et godt billede på, hvordan politikere gennem disse søger at skabe forsikring for både dem selv og borgerne om, at samfundet konstant holdes på plads og lever op til forventningerne om et bæredygtigt velfærdssamfund. Digitaliseringsstrategien er et godt eksempel på netop dette forsikringsaspekt, men lige så relevant er det at iagttage, hvordan digitaliseringsstrategien medvirker til at rette subjekternes begær. Den

teoretiske pointe er her, at vi med udgangspunkt i Zizeks forståelse af begær, som altid værende rettet mod den andens begær, kan begribe det forhold, at velfærdsbeskrivelser medvirker til, at samfundets krav til dets borgere oversættes til et sprog, hvor disse krav er mulige at indløse gennem ideologiske objekter, eller petit-a'er som de også kaldes. Det bliver altså herigennem muligt at vide, hvad den store Anden gerne vil have af mig. Pointen er her, at der ikke findes nogen skjult bagvedliggende mester bag det sociale, som vi kan identificere og rette vores begær efter, men alligevel orienterer vi vores adfærd efter sådanne forestillinger, der dannes i den symbolske orden (Bjerre og Laustsen, 2006: 18). Vi kan altså tale om digital velfærd som et ideologisk objekt, der skaber et fantasme, hvor der inden for hvert enkelt velfærdsområde som fx sundhedsvæsenet, folkeskolen, ældreområdet, området for udsatte børn og unge osv. sættes klare rammer for, hvilke begærsudfordringer, der er på spil, men samtidig hvordan disse udfordringer kan indløses. I digitaliseringsstrategien ser vi et eksempel på begærsudfordringen inden for socialområdet: *"Set i forhold til områdets størrelse har den teknologiske udvikling på socialområdet været forholdsvis begrænset. Gennem de senere år har digitale løsninger og ny teknologi godt nok vundet stadig større indpas (...) Men potentialet rækker langt videre".* Løsningen på dette er imidlertid: *"Endelig er der behov for at udnytte digitalisering til at få et bedre overblik over, hvilke tiltag der virker i forhold til hvilke behov (...) Bedre dokumentation og ledelsesinformation skal bruges med systematisk til at sikre, at ressourcerne også bruges på de områder, hvor effekten er størst. Dermed øges styrbarheden og mulighederne for at bremse de senere års betydelige vækst i udgifterne til det specialiserede socialområde"* (Regeringen et al 2011: 26). Gennem de politiske dokumenter for digital velfærd er det altså muligt at vide, hvad samfundet ønsker af os, og hvordan vi bedst imødekommer disse krav inden for de enkelte velfærdsområder. Hermed skabes de velfærdsfantasmer, der lover at indløse forestillingen om det bæredygtige og fuldendte velfærdssamfund, hvis bare vi retter vores begær efter de ideologiske objekter, der her er de digitale velfærdsteknologier. Som Zizek skriver: *"Fantasmet fungerer som en konstruktion, som et imaginært scenarie, der udfylder tomrummet, åbningen af den Andens begær: Ved at give os et endegyldigt svar på spørgsmålet 'Hvad er det, den Anden vil?', sætter fantasmet os i stand til at omgå den ubærlige hårdknude, hvor den Anden ønsker noget af os, samtidig med at vi er ude af stand til at oversætte den Andens begær til en positiv interpellation, til et mandat, som vi kan identificere os med"* (Zizek, 2010: 164).

Fantasmet indsætter tilsyneladende to begærsformer. Først og fremmest er der begæret konstrueret som den Andens begær. Men derudover er der det enkelte subjekts begær

efter at finde og indløse den andens begær, og netop dette begær er kendetegnet ved en grundlæggende mangelfølelse og en oplevelse af en interpellation, der altid rammer ved siden af. Dermed kan digitaliseringsstrategien medvirke til at rette vores begær som fx Børne- og ungeforvaltningen i Lolland kommune, der søger at tilpasse organisationen til den politisk besluttede digitaliseringsstrategi. Det finurlige ved disse politiske strategier, reformer, ordninger osv. er dog, at de er indspundet i nogle forventningsstrukturer, der gør, at individerne i organisationen aldrig kan vide sig helt sikre på, om de indløser eller lever op til de politiske forventninger, der er for implementering af og arbejdet med DUBU i kommunerne. Vi ser altså, hvordan digital velfærd skaber et fantasme, der installerer en begærsøkonomi, der ikke altid er så gennemskuelig som bl.a. udmøntningen med digitaliseringsstrategien (2011) og strategien for digital velfærd (2013b) søger at give udtryk for. Gennem diverse informationsmøder i KL om implementeringen af DUBU har kommunerne dog mulighed for herigennem at få en følelse af at være på vej. Ligesom der i hver kommune er medarbejdere, der er udvalgt til at være 'superbrugere' af DUBU systemet og dermed har en viden, der kan guide kommunerne i den rigtige retning.

Når det antages, at medarbejderne i kommunerne har brug for vejledning og guidning, skyldes det den grundlæggende mangelfølelse hos subjektet, hvor det at spejle sig i fantasmet om DUBU, eller de andre velfærdsteknologier for den sags skyld, giver medarbejderne en mulighed for at dække over den grundlæggende mangel. Det skaber således tryghed at træde ind i et fantasme, der giver svar på de udfordringer som eksempelvis området for socialt udsatte børn og unge står over for med eskalerede budgetter, manglende kvalitet og sammenhæng i henvisningerne osv. Dog må det ud fra Zizeks ideologikritiske grundpointe antages, at de forskellige interessenter, der beskæftiger sig med de digitale velfærdsteknologier på både politisk og kommunalt niveau formentlig godt ved, at teknologierne ikke vil kunne besvare alle spørgsmål. Alligevel vil de forholde sig kynisk til denne viden og bevidst eller ubevidst overbevise sig selv om, at de digitale velfærdsteknologier er den bedste løsning til at øge kvaliteten og sikre økonomien på de forskellige velfærdsområder.

Denne bevidste eller oplyste kynisme ser vi et godt eksempel på i Lolland kommune, hvor Souschefen, som tidligere beskrevet begrunder Lolland Kommunes deltagelse i DUBU med udgangspunkt i en signalværdi for Lolland som en udsat kommune. Samtidig påpeger han: *"Der er jo ingen tvivl om, at en stor del af tænkningen af sådan et system, der ligger der sådan en rationel styringsforståelse, der ligger sådan en teknisk rationel forståelse af, at hvis man skaber nogle systemer, der er med til at kontrollere og holde styr*

på, så går det mindre galt. Det er i virkeligheden det, jeg vil se som den største sårbarhed, fordi det tror jeg ikke på. Jeg tror ikke på, at der bliver færre dårlige sager. Der er ikke færre børn, der bliver svigtet. Altså helt banalt: der er ikke flere børn, der bliver reddet, fordi vi har DUBU systemet” (Bilag 1: 9). DUBU giver måske en følelse af sikkerhed for, at kommunen lever op til de politiske forventninger, og det giver begæret retning for kommunens medarbejdere. Men på samme tid er ledelsen opmærksom på, at dele af eller måske hele arbejdet blot sker for synets skyld, og at mere radikale løsninger ofte vil være nødvendige, hvis der for alvor skal ændres på de sociale omstændigheder og altså redde børn fra at blive svigtet.

Et nærværende spørgsmål på baggrund af denne analyse er, om man også kan iagttage DUBU som et sublimt objekt, forstået som et objekt, der gennem fantasmet sublimeres og fremstår som det, der kan rumme hele subjektets grundlæggende værensmangel, og altså giver individerne en mer-nydelse alene i kraft af objekternes status som sublime? (Bjerre og Laustsen, 2006: 43). Måske DUBU og den digitale velfærd mere generelt åbner op for en mer-værdi skabt af ingenting. Som når nydelsen i sig selv er at begære det uopnåelige, der mister sin kraft lige så snart dette opnås eller indløses. Vi ser fx, hvordan den perfekte integration af DUBU konstant forskydes, skubbes og er uopnåeligt. Dette er imidlertid nødvendigt for at oprette sin status som et sublimt objekt, da dette netop virker i kraft af være uforløst, og derfor dør gennem at blive indløst eller opdaget i sin ufuldkommenhed, som når den lille dreng råber, at kejseren ikke har noget tøj på. Sådan er det måske med den moderne velfærd, at mennesker vil søge den lige så længe, som den er uopnåelig, og på vejen finder vi fortsat nye veje, hvorved vi kan opnå det ’fuldendte velfærdssamfund’, hvilket digitalisering og velfærdsteknologier for tiden er svaret på.

De fantasmatiske forestillinger om den digitale velfærd kan bidrage til at indramme de udfordringer, der modsætter sig symbolisering, og som samfundet står over for. Måske den digitale velfærd i virkeligheden søger at skjule, at nogle af velfærdssamfundets udfordringer nødvendigvis må forblive uløste, og at forsøget på fortsat at skabe det bedste og perfekte velfærdssamfund derfor giver rum for en udskydelse af en endelig konfrontation med det umulige, der ligger i at skabe et velfærdssamfund, hvor alle har en plads, og alle har en rolle? (Højlund, 2012: 14).

3.2.1 DELKONKLUSION

Gennem denne delanalyse har jeg vist, hvordan den digitale velfærd kan iagttages som en flydende signifiant, der ændrer betydning alt efter hvilket velfærdsområde den tilkobles. Jeg har vist, hvordan der skabes et fantasme om den digitale velfærd som det, der kan sikre ideologien om det fuldendte velfærdssamfund. Fantasmets om den digitale velfærd er således medvirkende til at rette individets begær, der antages at have en grundlæggende mangelfølelse i kraft af interpellationen, der altid rammer ved siden af. De enkelte digitale velfærdsteknologier, som DUBU er et af eksemplerne på, installeres hermed som de ideologiske objekter, som begæret rettes mod og for en stund dækker over den grundlæggende værensmanglen, gennem en forsikring om, at denne teknologi skaber det fuldendte velfærdssamfund. Pointen er dog, at det fuldendte velfærdssamfund aldrig er muligt, og at de forsøg vi gør os på at indløse denne forestilling blot er drevet af oplyst kynisme og den nydelse, der er forbundet med at begære den andens begær og derigennem opnå en midlertidig indfrielse. Jeg har ligeledes åbnet op for, om DUBU kan iagttages som et sublimt objekt, altså et ideologisk objekt, der sublimeres og gives en status og mer-nydelse alene i kraft af sin sublimitet.

3.3 OPSAMLENDE DISKUSSION

På baggrund af de to foregående analyse har jeg vist, hvordan henholdsvis Luhmann og Žižek søger at skabe forståelse omkring konstruktionen af den digitale velfærd. Således har jeg gennem den semantiske analyse søgt at svare på problemformuleringens *hvordan*, imens jeg med Žižek i hånden har forsøgt at svare på problemformuleringens *hvorfor*.

Således var fokuset i den semantiske analyse, hvordan der dannes mening om begrebet digital velfærd i de forskellige meningsdimensioner. Her har jeg bl.a. vist, at der i den nutidige fremtidskonstruktion af begrebet digital velfærd kobles forventninger om bedre økonomi, bedre kvalitet, et Danmark i digital førerposition, en mere sammenhængende velfærd, aktive medborgere og ændrede vaner og arbejdsgange hos de offentligt ansatte. Hermed skabes samtidig en forventning om, at den nuværende organisering af velfærden vil være fortid. Gennem den semantiske analyse får vi således blik for tidskonstruktionerne som strategiske, som når nutidsfremtiden konstrueres omkring en genstand som et særligt mål, de offentlige organisationer skal nå. Med nutidskonstruktioner, der er neutrale i relation til nærvær og fravær, som er Luhmanns

pointe, får vi øje på en nutid, der konstant forholder sig til sig selv som en konstant 'på vej' mod en fremtid, der legitimerer at tingene ikke er som de bør være endnu. Ligeledes ser vi, hvordan konstruktionen af den digitale velfærd som tvingende nødvendig kan iagttages som en afparadokseringsstrategi, der søger at dække over den digitale velfærd grundlæggende paradoksale konstruktion.

Lod jeg Zizek tale i denne sammenhæng ville hans inspiration fra Laclaus hegemonianalyse med en iagttagelse af den digitale velfærd som en flydende signifiant, på mange måder kunne bidrage med en begrebsforståelse, der lægger sig op af den semantiske konstruktion af digital velfærd. Hvor Luhmann bruger tidsdimensionen til at skabe nogle nutidige konstruktioner af fremtidens muligheder, indskriver Zizek fantasmet, som de forestillinger, der medvirker til at opretholde ideologien om det fuldendte velfærdssamfund og det, der retter vores begær og dermed indfrier en vis nydelse og forsikring i at vide, hvorhen begæret skal rettes. Den store forskel mellem de to analyser er dog, at Zizeks hensigter knytter sig til en politisk pointe om, hvordan individet gennem sin oplyste kynisme opretholder forestillingen om den grundlæggende umulighed, der knyttes til det fuldendte velfærdssamfund. Dette ville imidlertid aldrig være Luhmanns intention med den semantiske analyse, hvor fokuset derimod er på at skabe en iagttagelsesmulighed af begrebet, der altid kunne have været anderledes, men som aldrig vil have en intention om at pege på noget som uhensigtsmæssigt eller forklædt af oplyst kynisme. Derimod er det Luhmanns grundindstilling, at man må acceptere verdens kompleksitet og paradoksaliteter som et vilkår.

I socialdimensionen i den semantiske analyse har jeg vist, hvordan der i kommunikationen knyttes forventninger om et nationalt skæbnefællesskab, der henviser til aktive medborgere, der ligeledes med fremtidens mål for øje indskrives i en fælles fremtid. Således skabes der en forventningsstabiliserende rolle til borgerne som værende i stand til at indgå i velfærdssamfundet som en væsentlig og opbyggelig kraft. En sådan forventningsstabiliserende rolle har på sin vis visse paralleller til det Zizek beskriver som det symbolske mandat, hvilket forstås som den 'rolle' subjektet tilskrives i det symbolske. Her er pointen dog, at interpellationen altid vil ramme ved siden af grundet subjektet grundlæggende mangelfølelse og hysteriske tendens i forhold til denne symbolisering, der går på *"hvorfor lige mig?"* (Zizek, 2010: 162). I Luhmanns optik er der dog heller aldrig nogen garanti for at et psykisk system, vil lade sig interpellere i rollen, da dette udelukkende afhænger af det psykiske systems anknytning. Samtidig vil det sociale system, hvori den forventningsstabiliserende rolle konstrueres og tilbydes, altid være omverden for det psykiske system, der nemlig består af sit eget selvreferentielle

autopoietiske system, og der vil således aldrig være nogen garanti for, at der ikke er noget, der undslipper i kommunikationen mellem det psykiske system og det sociale system.

Med udgangspunkt i denne forestilling, om noget, der undslippes i kommunikationen, åbnes op for en interessant diskussion, der forbinder Luhmann og Zizek, nemlig det spørgsmål, der for Luhmann handler om den dobbelte kontingens mellem *alter* og *ego*, hvor meningsudvekslinger mellem to psykiske systemer altid kun kan iagttages bagudrettet, idet psykiske systemer ikke kan indtræde i hinandens bevidstheder (Clam, 2013: 24). Mening skabes således gennem alters perception af egos kommunikation, hvorfor det bliver nærliggende at antage, at egos kommunikation bliver til alters kommunikation: *"Meaning is always something coming back to me from the Other in address to wich it is meant, has been delivered, while the subject has been spelling, articulation, discovering, guessing it in itself"* (Clam, 2013: 26). Således åbnes op for en diskussion mellem Luhmann og Zizek, hvor Luhmanns forståelse af kommunikationen mellem to psykiske systemer, måske skaber et bidrag til Zizeks forståelse af, at begæret altid bliver den Andens begær, hvorved det *reelle* forstået som det, der undslipper kommunikationen måske også kunne være meningsfuld for forståelsen af kommunikationen mellem to psykiske systemer, hvor en 100 % overlevering af kommunikation fra ego til alter må antages at være en umulighed, eller imidlertid højst vanskelig, i kraft af, at de altid vil være hinandens omverdener.

KAPITEL 4: DUBU'S STYRINGS- KOMPLEKSITET

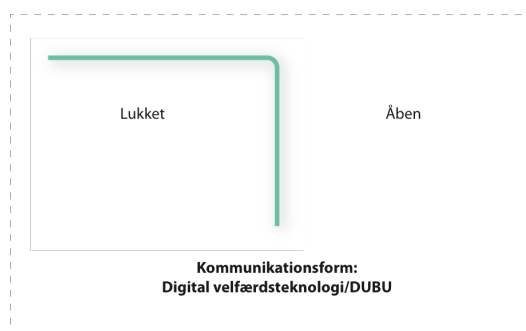
I dette kapitel bevæger jeg mig nu ind i min problemformulerings anden del, hvor jeg vil svare på, hvilke styringsmæssige udfordringer, der er forbundet med implementeringen af DUBU som eksempel på en digital velfærdsteknologi. Som i forrige kapitel vil jeg ligeledes besvare mit spørgsmål ved at sætte både Luhmann og Zizek i spil. Således vil jeg i den første analysedel gennem Luhmanns forståelse af det politiske systems styringskompleksitet undersøge, hvilke styringsmæssige udfordringer, der er forbundet med implementeringen af de digitale velfærdsteknologier generelt og DUBU specifik som et eksempel på en digital velfærdsteknologi. Dernæst vil jeg i den anden delanalyse undersøge, hvordan socialrådgiverne i Lolland kommune med deres oplyste kynisme medvirker til at opretholde den ideologiske forestilling om DUBU. Når jeg således mener, at Luhmann og Zizek her komplementerer hinanden på en særlig interessant måde i relation til at besvare min problemstilling, handler det om, at jeg med Luhmanns forståelse af det politiske system får et særligt blik for det politiske systems virke og kommunikation. Tilsvarende bidrager Zizek med et bud på en forklaring af, hvordan og hvorfor de politiske ideologier får liv i organisationer på trods af den oplyste kynisme, der grundlæggende godt ved, at disse ikke er svaret på det fuldendte velfærdssamfund.

4.1 DEN POLITISKE STYRING AF DE DIGITALE VELFÆRDSTEKNOLOGIER MED DUBU SOM EKSEMPEL

Udgangspunktet for forståelsen af det politiske funktionssystem er som tidligere beskrevet et system, der befinder sig i en dobbeltbundet situation mellem at være den styrende og have magt og samtidig mægtiggøre de styrede. Denne forståelse tager udgangspunkt i, at magten nødvendigvis må betinge frihed, hvorfor vi får en magt, der viser sig i styring af andres selvstyring. Den moderne stats rolle er således at anråbe de styredes ansvarlighed, som i dette tilfælde er kommunerne, hvis rolle det bliver at implementere de digitale velfærdsteknologier som fx DUBU. Når jeg med strategierne for digital velfærd ønsker et referencepunkt for kommunikationen, er *staten* som konstruktion ikke tilstrækkelig for min empiriske case. Regeringen som afsender kunne på sin vis iagttages som repræsentation for staten, men det kan KL og Danske Regioner

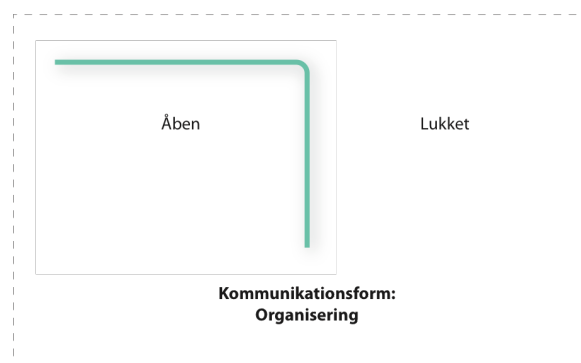
imidlertid ikke. Fælles for de tre afsendere er dog, at de alle er politiske organer, der kobler sig til det politiske funktionssystem, der opererer i mediet magt ud fra den binære kode styre/styret og alle er medskabere i forhold til at træffe kollektivt bindende beslutninger. Men spørgsmålet er, hvordan kan vi begribe denne trekløver som et socialt system? Nok er det hverken et interaktionssystem, eller en strukturel kobling mellem tre organisationssystemer, men måske snarere hvad bl.a. Teubner beskriver som et 3. ordens system. 3. ordens systemer opstår ifølge Teubner, når selvreferentielle systemer som fx organisationssystemer kobler sig på en sådan måde, at der opstår en ny selvreferentiel kommunikation, der skaber et nyt system (Teubner, 1993: 43). Med 3. ordens systemer åbner Teubner således op for at iagttage denne organiseringsform som et system med selvstændige styringsproblematikker, der former selvstændige anknytningspunkter og virker på egne præmisser i samfundets kommunikation (Højlund, 2004: 57). Det betyder altså, at der dannes et netværk af det Teubner kalder 2. ordens organisationer, som er det man traditionelt i systemteorien forstår som organisationssystemer her eksemplificeret af KL, Danske Regioner og Regeringen. Denne organiseringsform adskiller sig således fra de 'strukturelle koblinger', som tidligere har været en systemteoretisk indgangsvinkel til at iagttage kommunikationen mellem forskellige sociale systemer. Men som la Cour og Højlund (2008: 181) skriver: *"En sådan tilgang vil imidlertid hurtigt tabe overblikket over samarbejdsrelationer, som implicerer mere end blot to samarbejdende organisationer"*. En sådan analyse vil således ikke have blik for at fange de tilfælde, hvor koblingsrelationer selvstændiggøres på en måde, der giver dem systemkarakter. Det betyder således, at der dannes et system, der på en gang er dannet af selvstændige organisationssystemer med en egen identitet, og samtidig bundet om et fælles forehavende (La Cour og Højlund, 2008: 182). Det betyder dermed, at det er situationsbestemt, hvorvidt det enkelte 2. ordens system kommunikerer alt efter om kommunikationen rettes efter egne systeminterne logikker eller netværkets logikker. Derfor er der også altid en dobbelthed i spil i 3. ordens organisationer, da enhver kommunikation på en gang tilskrives netværket og den enkelte organisation (Teubner, 1993: 49). Når jeg således har interviewet en chefkonsulent i KL om DUBU er hun på en gang repræsentant for organisationssystemet KL og 3. ordens systemet eller netværket mellem Regeringen, KL og Danske Regioner. Når jeg iagttager KL, Danske Regioner og Regeringens samarbejde som et 3. ordens system skyldes det, at det er et samarbejde, der løber indtil 2020, hvor der er nedsat en styregruppe med repræsentanter fra hver af de tre organisationer, der varetager specifikke opgaver, der skal søge at sikre målopfyldelsen (web 4). Jeg iagttager således netværket som et selvstændigt autopoietisk system, der danner sig egen system/omverden konstruktion og kobler sig til det politiske funktionssystem.

Som jeg allerede har været inde på i mine analyser af digital velfærd, er der ingen tvivl om, at den politiske kommunikation omkring digital velfærd har høje og meget konkrete ambitioner om, hvad der skal til for at skabe et bedre velfærdssamfund inden for de enkelte velfærdsområder, som vi bl.a. ser det med området for udsatte børn og unge, hvor DUBU, assisteret af ICS og talegenkendelse, er nogle af de teknologier, der skal sikre en mere effektiv og kvalitetsfuld sagsbehandling. Således beskrives udfordringen på området for udsatte børn og unge bl.a. således: *"Fagområdet 'Udsatte børn og unge' er endvidere kendetegnet ved kompliceret sagsbehandling og meget lidt viden om sammenhængen mellem tiltag og effekt. Disse problemstillinger er det nye sagsbehandlingssystem, DUBU, designet til at forbedre"* (Digitaliseringsstyrelsen, 2012: 7). Hensigten med DUBU er således at skabe: *"forbedret kvalitet og dokumentation i sagsbehandlingen samt derigennem forbedret ledelsesinformation og gennemsigtighed i forhold til sammenhængen mellem tiltag og effekt"* (Digitaliseringsstyrelsen, 2012: 9). I Digitaliseringsstyrelsens kommunikation i rapporten 'Afrapportering af udredning om udbredelse af velfærdsteknologi på det sociale område' (2012) ser vi, at teknologierne DUBU og talegenkendelse er nødvendige for at sikre en bedre og mere effektiv sagsbehandling. Denne kommunikation om de digitale velfærdsteknologier som tvingende nødvendige gælder ikke blot på området for socialt udsatte børn og unge, men konstrueres ligeledes i kommunikationen inden for ældreområdet, skoleområdet og sundhedsområdet. Inden for ældreområdet er de konkrete initiativer eksempelvis spiserobotter, vasketoiletter og hjælp til løft. Og inden for sundhedsområdet er det bl.a. telemedicin, fælles medicinkort i hele sundhedsvæsenet og digital booking af aftaler osv. Dette peger imidlertid på, at der i kommunikation omkring digital velfærd allerede er flere fastlagte initiativer, der blot venter på at blive, eller allerede er blevet, implementeret indenfor de forskellige velfærdsområder. Vi ser altså her en lukkethed i forståelsen af de digitale velfærdsteknologier generelt, og således også specifikt inden for området for udsatte børn og unge, der sætter 'forhandling' eller åbenhed på den blinde side. Dette kan imidlertid illustreres således:



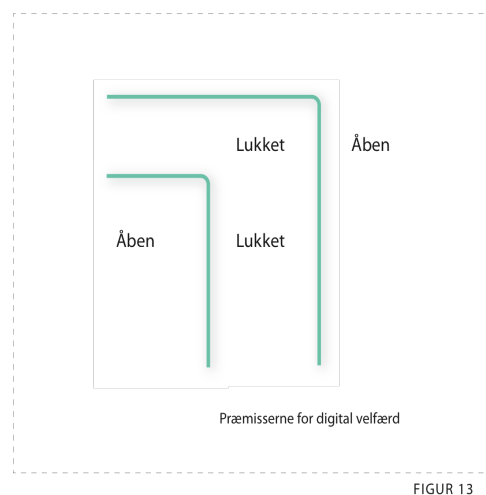
FIGUR 11

På samme tid kan vi dog også få øje på det politiske systems paradoksale dobbeltbundethed, hvor magt nødvendigvis må betinges af frihed. Inden for den overordnede strategi for digital velfærd kommer dette bl.a. til udtryk, idet der står: *"Den fællesoffentlige strategi sætter særligt fokus på områder, hvor der er behov for at samordne indsatsen på tværs af forvaltningsniveauer. Det giver staten, regionerne og kommunerne de bedste muligheder for at udnytte digitaliseringens muligheder og realisere egne strategier inden for den fælles ramme"* (Regeringen et al, 2011: 7). Hermed kommunikerer altså en åbenhed overfor, at staten, regionerne og kommuner skal have mulighed for at realisere egne strategier inden for den fælles ramme. Der skabes således en åbenhed i socialdimensionen, hvor kommunernes egne initiativer kan fungere inden for den fælles ramme, der omkredser strategierne for digital velfærd. Inden for området for udsatte børn og unge ser vi ligeledes en åbenhed overfor, hvordan de kommunale ledere implementerer teknologierne og dermed DUBU, idet selve initiativerne for implementering lades stå åben fra politisk side, dog under en 'tom' henvisning til at en stærk ledelsesforankring er vigtig for at realisere teknologiernes potentiale. I 'Afrapportering af udredning om udbredelse af velfærdsteknologi på det sociale område' (August 2012) skriver digitaliseringsstyrelsen: *"En vellykket implementering kræver ændringer i indarbejdede arbejdsgange og mange gange også organisatorisk tilpasning, samt vilje til at prioritere den realiserede gevinst. Disse udfordringer kræver en stærk ledelsesforankring samt evne og vilje i organisationen til at gennemføre forandring"* (Digitaliseringsstyrelsen, 2012: 11). Vi ser altså hvordan kommunikationen omkring kommunernes organisering lader åbenhed stå på den markerede side, hvormed det overlades til kommunerne selv at finde ud af, hvordan de organiserer og implementerer DUBU. Denne kommunikationsform kan illustreres således:



FIGUR 12

Pointen er, at den politiske kommunikation, omkring de digitale velfærdsteknologier generelt og i specifikhed DUBU, på samme tid skaber både åbenhed og lukkethed i kommunikationen. Med 'tomme ord' som *stærk ledelsesforankring, vilje, organisatorisk tilpasning* osv. lader digitaliseringsstrategien det stå åbent, hvad disse ord skal indeholde, og altså hvordan disse ord skal få betydning og leve i praksis. På samme tid ser vi en lukket kommunikation omkring, hvilke konkrete initiativer, der skal implementeres, hvornår de skal implementeres, samt hvordan og i hvilket omfang systemerne skal betjenes. Der skabes således åbenhed og frihed for organisering, men det må ske på et præmis om lukkethed, i og med at organiseringen skal ske inden for de særlige præmisser og rammer som digitaliseringsstrategien og strategien for digital velfærd skaber. Med andre ord kan man sige, at selve definitionen af moderne velfærd, forstået som digital velfærd, ikke er til forhandling, men det er derimod organiseringen heraf. Denne pointe kan illustreres som en re-entry operation:



Digitaliseringsstrategiens præmis er således et godt eksempel på det moderne politiske systems dobbelthed, der som styrende har magten til at træffe kollektivt bindende beslutninger, men som i kraft af sin magt med frihed som sin yderside nødvendigvis også må sætte de styrede fri til at styre sig selv. Men de styrede er dog aldrig mere fri, end at de er fri inden for rammerne af statens intentioner for deres frihed. Moderne magt består således, ifølge Luhmann, i at styre på andres frihed. I praksis betyder dette bl.a., at den moderne magtøverlegne lægger kompleksitet over på den magtunderlegne som må bære og håndtere denne kompleksitet i en fortsat fortolkning af den magtøverlegnes intentioner (Andersen, 2008: 42-43). Et eksempel på dette er, når de magtøverlegne udstykker en opgave til den magtunderlegne uden at specificere, hvad denne opgave skal indeholde. Den magtunderlegne får dermed ikke blot en opgave, men også til opgave at

bestemme hvordan denne opgave skal udføres, velvidende at det aldrig er muligt helt at vide, hvad den magtoverlegne havde i tankerne. Og mest sandsynligt har den magtoverlegne ikke nogen klar intention med opgaven, der altid har magten til at sige, at det ikke lige præcis var det, han eller hun ville (Andersen, 2008: 43). Præcis dette eksempel ser vi i forbindelse med organiseringen og implementeringen af DUBU, hvor de første kommuner, der tilmeldte sig fik til opgave at implementere DUBU, men uden nogen anvisninger til, hvordan de skulle løse denne opgave. Og jf. Andersen's (2008) pointe om, at den magtoverlegne heller ikke altid har en klar intention med opgaven, så udtaler Chefkonsulent i KL, Hanne Gøttrup, om manglende anvisninger til implementering: *"Vi har ikke tænkt det ind. Der er ingen tvivl om, at det har vist sig at være meget mere krævende"* (Bilag 2: 5). Ifølge KL og KOMBIT er der ingen tvivl om, at kommunerne ikke har løst opgaven, og at KL og KOMBIT efterfølgende har sagt, at det ikke lige præcis var sådan opgaven burde løses, om end hverken KL eller KOMBIT havde italesat, hvordan de ville have opgaven løst inden start. Havde de gjort det, ville det netop, ifølge Luhmann, ikke have været udtryk for magt, men derimod taget form af tvang, idet præmisserne for den digitale velfærd således havde været lukket både i sagsdimensionen og socialdimensionen.

Det interessante er imidlertid at iagttage, hvordan der fra at være åbenhed i socialdimensionen af organiseringen af DUBU i digitaliseringsstrategien fra 2011, kommer flere og flere henvisninger til, hvordan man mest hensigtsmæssigt styrer implementeringen af DUBU efter KL's intentioner. Dette er netop et eksempel på, hvordan moderne magtudøvere bruger deres ressourcer på at facilitere, stimulere og supervisere den styredes evne til at styre sig selv. Således fortæller Chefkonsulenten i KL: *"Vi har så haft direktørerne (kommunaldirektørerne red.) herinde til et møde og sagt, at det er vigtigt I tager det her alvorligt, for I skal støtte jeres fagledere"* (Bilag 2: 5). Derudover har man fra KOMBITs side iværksat styregrupper og implementeringsstrategier ud fra et ønske om at hjælpe kommunerne til at sikre en bedre implementering. Konsulent og projektleder Christina Knudsen fra KOMBIT udtaler om dette: *"vi er faktisk det første projekt i KOMBIT, der har lavet noget implementeringsstøtte, fordi vi kunne se, at ellers ville det gå helt galt, og det gjorde vi sammen med IBM første år"* (Bilag 3: 4).

Vi kan altså se digitaliseringsstrategien for den digitale velfærd og herunder DUBU som et godt eksempel på moderne magtudøvelse, der netop er betinget af styringen af selvstyring, hvor den politiske rolle konstant er at supervisere og guide de styredes evne til at styre sig selv efter magtudøvernes interesser. Derudover er DUBU et godt eksempel

på, hvordan magthaveren, i dette tilfælde KL, uddelegerer en opgave med retten til hele tiden at sige: "Nej, det var ikke lige præcis det, jeg ville".

Den rammesættende digitaliseringsstrategi og herunder strategien for digital velfærd er skabt gennem en beslutning i det politiske system, som jeg tidligere har defineret som et 3. ordens system forstået som en netværksdannelse af Regeringen, KL og Danske Regioner. I en systemteoretisk optik har politiske systemer en særlig tro på, at det kan løse andre systemers problemer ved at træffe kollektivt bindende beslutninger. I koden styre/styret udøver systemet på denne måde sin magt over de offentlige organisationer. Særligt gennem en konstruktion af 'staten' som *"[...]an immediate agent for problem-solving"* (Knig & Thornhill 2003: 77), manifesterer systemet sig og stiller forventninger til løsninger på samfundets problemer. I digitaliseringsstrategien formuleres forventningen således: *"Med denne nye digitaliseringsstrategi ønsker Regeringen, kommuner og regioner at sætte endnu mere fart på at anvende digitalisering til at forny den offentligt sektor og gøre den mere effektiv"* (Regeringen et al, 2011: 3). Men ifølge Luhmann er det sandsynligt, at de politiske systemer slet ikke har evnen til at løse andre systemers påtrængende problemer. I stedet har politiske systemer i moderne velfærdsstater udvidet sig selv i en sådan grad, at de inkorporerer problemer, som de ikke er i stand til at løse (King & Thornhill 2003: 78). Det politiske system bliver på denne måde *"[...]an addressee for problems which are best addressed by other administrative resources"* (ibid.). Souschef Michael Vinter fra Lolland Kommune udtaler om de udfordringer, der kan være forbundet med DUBU: *"Spørgsmålet er, om det er det, der er det rigtige, om det lovgiver ser som udfordringen også er det, der har den bedste virkning"* (Bilag 1: 13). Videre udtaler han: *"Der er jo ingen tvivl om, at en stor del af tænkningen af sådan et system, der ligger der sådan en rationel styringsforståelse bag, der ligger sådan en teknisk rationel forståelse af, at hvis man skaber nogle systemer, der er med til at kontrollere og holde styr på, så går det mindre galt. Det er i virkeligheden det, jeg vil se som den største sårbarhed, fordi det tror jeg ikke på. Jeg tror ikke på, at der bliver færre dårlige sager. Der er ikke færre børn, der bliver svigtet. Altså helt banalt, der er ikke flere børn, der bliver reddet, fordi vi har DUBU systemet"* (Bilag 1: 9).

Den grundlæggende udfordring, som opstår her, er skellet mellem, hvad der kan betragtes som politik, og hvad der er administration. Ifølge Andersen bygger skellet mellem politik og administration på det grundlæggende paradoks, at politikken i sin egen iagttagelse sætter administration på den umarkerede side som det ikke-politiske. Når det politiske system sætter forskellen mellem politik og administration, må det nødvendigvis

betragtes som en genindførsel af forskellen, da det ikke-politiske netop er det politiske egen konstruktion: *"Når 'administration' udskilles i det politiske, kan det selvfølgelig ikke samtidig klart adskilles fra det politiske"* (Andersen, 2000: 81). Derfor er en afparadokseringsstrategi nødvendig for at skjule og gemme genindførsels paradoks. Dette sker imidlertid ved, at uendelige forsøg på genindførselsoperationer på begge sider af forskellen, skjuler dette forhold. Det sker fx når forvaltningen gang på gang skelner mellem de rammer, der er politisk givet og de rammer forvaltningen selv kan bestemme, hvordan skal udfyldes. Hvad der er rammer, og hvad der er indhold er ikke altid indlysende, og må hele tiden besluttes i administrationen, som vi også ser det i analysens eksempel med DUBU (Andersen, 2000: 83). Ligeledes er det et vedvarende problem i administrationen at afgøre, hvilke sager, der er administrative og kan eller skal afgøres af administrationen selv, og hvilke sager administrationen må sende videre op i hierarkiet til det politiske. Men lige meget hvorfra eller hvordan en forvaltning trækker stregen mellem politik og administration, vil det altid være tilknyttet til politiske system. Det er altid en politisk streg, men den uendelige genindførselsfunktion skjuler dette forhold, som Andersen skriver: *"Der er tale om en nødvendig hemmelighed"* (Andersen, 2000: 83). Hvis ikke paradokset konstant søges at holdes skjult vil forskellen være ophævet og selve demokratiet truet (Ibid.). Denne afparadokseringsstrategi gælder ikke mindst, når vi iagttager området for udsatte børn og unge, hvor vi i eksemplet med KL, der pludselig blander sig i implementeringsdelen og på ny gør det administrative til et politisk anliggende, idet kommunerne (administrationen) ikke gjorde lige præcis det, som politikken havde forestillet sig. Det vi ser, er således, at politikken griber ind i det administrative systems funktioner og på ny sætter rammerne for, hvad der markeres som politik, og hvad der markeres som administration.

På baggrund af denne antagelse må vi således stille os kritiske over for præmissen om, gennem en strategi for digitale velfærdsteknologier, at kunne skabe et mere 'fuldendt' grundlag for fremtidig organisering af velfærden, idet digitale velfærdsteknologier blot åbner for nye beslutningsmuligheder for de enkelte velfærdsområder, der blot på ny vil gøre velfærdssamfundets udfordringer om bl.a. manglende effektivitet og kvalitet til tema i kommunikationen.

4.1.1 DELKONKLUSION

Jeg har gennem denne analyse fremanalyseret KL, Danske Regioner og Regeringen som en 3. ordens system, der på én gang har en lukket kommunikationsform omkring de digitale velfærdsteknologier i sagsdimensionen og på samme tid en åben kommunikationsform, når der knyttes an til den administrative organisering af DUBU som et eksempel på en digital velfærdsteknologi. Jeg har vist, hvordan dette er et udtryk for den moderne magtudøvelse, der betinges af styring gennem selvstyring, hvor magt nødvendigvis må betinge frihed, og hvor den magtunderlegne konstant må fortolke den kompleksitet den magtoverlegne pålægger, uden præcis at vide, hvilke intentioner den magtoverlegne har. Jeg har vist, at dette også er et udtryk for det grundlæggende paradoksale i den forskel, der sættes mellem politik og administration. Således tvinges både politikken og administrationen ud i konstante afparadokseringsstrategier for at dække over det paradoks, at administrationen grundlæggende altid vil være politisk, da enhver politik netop sættes i et politisk skel, der afgør, hvad der er politik, og hvad der er administration. Konklusionen må derfor nødvendigvis være, at en forestilling om en mere fuldendt organisering af velfærden med velfærdsteknologier er vanskelig at få øje på, idet der blot åbnes op for nye beslutningsmuligheder, der på ny gør udfordringer om velfærdssamfundet til tema i kommunikationen.

4.2 SOCIALRÅDGIVERNES OPLYSTE KYNISME

Jeg vil i denne sidste analysedel rette mit blik mod socialrådgiverne i Lolland kommune og igennem et Zizekinspireret blik iagttage socialrådgiverne som oplyste kynikere i deres tilknytning til DUBU og deres rolle i organisationen. Mit indledende udgangspunkt for denne analyse bygger bl.a. på Fleming og Spicers pointe om kynisme forstået, i denne sammenhæng, som: *"Cynicism is a process through which employees dis-identify with cultural prescriptions, yet often still perform them"* (Flemming og Spicer, 2003: 157). Antagelsen er her, at medarbejderne har en grundlæggende forestilling om sig selv som autonome og uafhængige individer i organisationen, men alligevel medvirker de i høj grad til at reproducere de fælles organisatoriske normer og ritualer. Pointen er her, at medarbejdere, der disidentificerer sig med organisationens kulturelle forskrifter, normer og regler, ikke nødvendigvis må opfattes som dårlige medarbejdere. Tværtimod er Fleming og Spicers pointe, at medarbejdernes disidentifikation medvirker til at reproducere magten, og det viser sig, at medarbejderne i deres disidentificering med de

organisatoriske forskrevne roller ofte performer bedre gennem disidentificering end ved at ren identifikation (Fleming og Spicer, 2003: 160). Dette argument går naturligvis imod hidtidige og traditionelle forestillinger om kynisme, der ofte knytter an til opportunisme og forstås som Fleming og Spicer her henviser til: *"Much of the literature seems to be managerially orientated, viewing cynicism as some sort of psychological 'defect' that needs to be 'corrected' if the organization is to succeed"* (Ibid.). Som Zizek og zizekinspirerede analyser ofte er kendt for, vendes den gængse forestilling på hovedet, som vi fx ser det med Zizeks fortælling om USA efter 9/11 (Zizek, 2002).

Den grundlæggende pointe fra Zizek, som Fleming og Spicer bygger denne antagelse på, er godt beskrevet i dette citat, som forfatterne selv præsenterer fra Zizeks værk 'Sublime object of ideology': *"Cynical distance is just one way to blind ourselves to the structuring power of ideological fantasy: even if we do not take things seriously, even if we keep an ironical distance, we are still doing them"* (Fleming og Spicer, 2003). Dette er bl.a. et eksempel på, hvad Zizek kalder 'oplyst falsk bevidsthed', hvor ideologi ikke blot handler om, hvad vi tænker om en given situation, men hvordan ideologien allerede er indskrevet i situationen selv. Som fx når den hvide man sidder på bænken og funderer over hans afsky for racisme, imens der på bænken står 'whites only'.

Når vi med dette udgangspunkt for analysen vender blikket mod socialrådgiverne i Lolland kommune, får vi øje på en gruppe af socialrådgivere, hvor flere af dem hentyder til denne disidentifikation med deres rolle som administratorer af DUBU systemet. Snakken går i fokusgruppen på, hvordan jobbet som socialrådgiver gennem de senere år, i større grad end tidligere, er kommet til at handle om IT og administration, hvortil en af socialrådgiverne udtaler; *"jamen jeg vil stadig også sige, at hvis man ikke har interessen for Windows styresystemer, fordi det er der jo faktisk folk, der har. Så er vi den faggruppe, der siger, at det er ikke den del, vi lægger mest vægt på, det er den humanitære del af det. Det er det der med, at man vil ud og arbejde med folk. Ud og gøre en forandring. Hvis du går ind og læser formålsparagraffen for at blive socialrådgiver, så er det jo det humanitære arbejde. Gå ud og gøre en forskel, snakke med folk, tage dem i hånden. Og der er vi jo slet ikke henne i dag"* (Bilag 4: 12). Pointen er her, at nogle af socialrådgiverne føler sig som mere, end deres tildelte rolle i organisationen. Som Fleming og Spicer skriver i deres artikel: *"I may look like an IBM man, but under this blue suit and corporate lunches is a true giving human being"* (Fleming og Spicer, 2003: 164). Socialrådgivernes 'reelle' job består altså i stadig mere administration og IT som traditionel sagsbehandling, men i virkeligheden bag denne maske og rolle føler de sig som noget mere; de er dem, der tager folk i hånden og går ud og gør en forskel. Denne pointe henviser naturligvis til Lacans pointe om

interpellationen, der altid rammer ved siden af. Spejlet der ikke får det hele med (Zizek, 2010: 162). Således skelner nogle af socialrådgiverne altså mellem det arbejde, der reelt forventes, de udfører og det arbejde, de selv forventer, at de udfører. En socialrådgiver udtaler i denne forbindelse: *"Ja, og så er vi jo også henne igen ved vores arbejdspress. Og det gør jo netop, at vi føler, vi sidder foran computeren 90 % af tiden, og så har vi 10 % til at gå ud og hjælpe de børn, der virkelig har behov for det. Og det er jo det, vi er uddannet til"* (Bilag 4: 12). Pointen fra Fleming og Spicer er her, at om end medarbejderne, her socialrådgiverne, har en kynisk distance til deres arbejde og føler sig som noget mere, så virker dette ikke som modstand mod organisationen, men tværtimod som opretholdende og reproducerende for den allerede dominerende kulturelle magt (Fleming og Spicer, 2003: 161). Man kunne således pege på, at den kyniske distance skaber en dobbelt glæde, der først og fremmest opstår, idet medarbejderen bekræftes i hvem de i 'virkeligheden' er, og dernæst følger en glæde forbundet med 'nydelsen' i rette sit begær mod den 'store anden', der her kan forstås som virksomhedens mål og visioner. Der er imidlertid ingen tvivl om, at dette også gælder nogle af socialrådgiverne, der oplever en nydelse i at rette begæret efter det ideologiske objekt DUBU. Således udtaler en af socialrådgiverne bl.a.: *"det er jo faktisk et super godt redskab, synes jeg. Jeg bliver gladere og gladere for det hver dag."* (Bilag 4: 6). Dog er der også dem, der får en nydelse gennem overskridelsen af loven. Dem vender jeg tilbage til om lidt.

Et godt spørgsmål er, hvorfor subjektet har en tendens til at underlægge sig de hierarkiske kræfters orden på trods af den manglende identifikation? Det er et spørgsmål, der ifølge Stavrakakis (2007) gennem tiden er blevet stillet af mange store tænkere bl.a. fra Frankfurterskolen. Det interessante er her ikke at spørge, hvorfor den sultne stjæler, eller hvorfor manden der blev udnyttet slår på tæven. Derimod er det interessante at undersøge, hvorfor de fleste sultne *ikke* stjæler og de fleste udnyttede *ikke* slår. Med henvisning til Lacan skriver Stavrakakis om subjektets underkastelse: *"Obviously, the Oedipal structure implicit in the social ordering of our societies, the role of what Lacan calls 'the Name-of-the-Father' in structuring reality through the (castrating) imposition of the Law, predisposes social subjects to accept and obey what seems to be emanating from the big Other, from socially sedimented points of reference invested with the gloss of authority and presented as embodying and sustaining the symbolic order, organising reality itself* (Stavrakakis, 2007: 169). Pointen er, at mennesket synes at have en iboende tendens til at underlægge sig og acceptere tilsyneladende hvad som helst, så længe det kommer fra en kilde, der virker autoritativ. Den psykoanalytiske forståelse af dette fænomen er *nydelsen* eller *jouissance*, som Zizek peger på, er selve det, der

opretholder loven og normerne. Zizek peger her på, at loven muliggør forestillingen om noget hinsides loven, forstået som en individuel væren, der undslipper loven. Lovens overskridelse er således på paradoksal vis allerede indskrevet i loven selv, som et forbud mod noget, der allerede i forvejen er umuligt. Det klassiske eksempel er her incestforbuddet og forestillingen om børns fravær af seksualitet. Børns seksualitet findes ikke, børn er uskyldige væsner, og derfor må vi holde dem under strengt opsyn og bekæmpe deres seksualitet. Samme paradoks fremfører Wittgenstein, der udtaler: *"Det, hvorom man ikke kan tale, om det må man tie"* (Zizek, 2010: 215-216). Indskrevet i loven må det således hævdes, at den har to sider, henholdsvis en overside og en underside. En overside, der består af det skrevne og udtalte forbud, norm, regel og lignende, og en underside perforeret af nydelse, som et overskridelsens domæne. Pointen er, at hvor loven forbyder nydelsen, formidler lovens underside det modsatte imperativ: *nyd!* Overskridelsen af loven er således konstitutiv for socialiteten og ikke noget, der negerer denne (Bjerre og Laustsen, 2006: 44). Netop denne pointe ser vi et godt eksempel på hos nogle af socialrådgiverne i Lolland kommune, der særligt italesætter denne 'lovovertrædelse' i forbindelse med den børnefaglige undersøgelse, hvor der med DUBU stilles krav til, at den børnefaglige undersøgelse er mere uddybende, end den har været tidligere for socialrådgiverne, hvorfor det er hensigten, at den skal have en analytisk karakter. Hensigten er her, at socialrådgiverne udfylder forskellige felter med beskrivelser, der med udgangspunkt i ICS som den socialfaglige metode, skal afdække barnets behov og afslutningsvis anbefale den bedste henvisning for det pågældende barn. Det være sig fx et efterskoleophold, en aflastningsfamilie eller i værste tilfælde en tvangsfjernelse. Men tilsyneladende søger nogle af socialrådgiverne at omgå de formelle retningslinjer og normer for, hvordan en god børnefaglig undersøgelse udarbejdes. Her siger en socialrådgiver bl.a.: *"Åh jeg kunne så godt tænke mig, at man kunne graduere den lidt. Så kunne man lave en light udgave, men det er jo ikke noget, der er officielt"* (Bilag 4: 3). Socialrådgiveren henviser her til, at hun ikke synes, det er nødvendigt at lave en analyse hver gang, og uofficielt laver hun sin egen version, som hun kalder en 'light udgave'. Et andet eksempel på, hvordan nogle af socialrådgiverne omgå de formelle regler for den børnefaglige undersøgelse, sker i kraft af en antagelse om, at socialrådgiverne, allerede inden undersøgelsen udarbejdes, er klar over, hvad de ønsker udfaldet skal være. Dette er imidlertid ikke hensigten med ICS metoden, hvor hensigten er, at resultatet først fremkommer som afslutning på undersøgelsen, der foregår gennem forskellige analytiske trin. Hvis socialrådgiverne således allerede ved, hvor de vil have barnet hen, inden analysen er udarbejdet, mister ICS metoden principielt sin analytiske funktion og hele formålet med at indføre en ny socialfaglig metode falder til jorden. En

socialrådgiver udtaler: *"Jeg kunne godt tænke mig, om man kunne undersøge, om vi i virkeligheden har truffet en beslutning, inden vi går i gang for, hvor vores børnefaglige undersøgelse skal føre os hen, og hvilken foranstaltning, der skal iværksættes? Og jeg vil våge at påstå, at det har vi måske 90 % af gangene"*. En anden socialrådgiver tilføjer: *"Den (den børnefaglige undersøgelse red.) skriver man jo bare, fordi man skal"* (Bilag 4: 14).

Med de illustrerede eksempler ser vi altså, hvordan socialrådgiverne, i kraft af deres unddragelse af arbejdet med ICS metoden i DUBU systemet, overskrider normerne for anvendelsen af disse systemer, og hvad der, i sidste ende var hensigten, skulle skabe bedre kvalitet i socialrådgivernes arbejde. Med en kynisk distance til deres funktion som socialrådgiver og heri deres arbejde med ICS og DUBU, kunne vi med psykoanalytiske briller pege på, at socialrådgivernes nydelse i denne overtrædelse samtidig er det, der opretholder normerne. Uden normer, intet at overskride og dermed ingen nydelse.

En anden vigtig ting i denne sammenhæng er at påpege, hvordan 'den store anden' spiller en vigtig rolle i relation til, at socialrådgiverne har noget at definere sig i forhold til og dermed skabe en ramme for sin fortælling. En af disse fortællinger er bl.a., at socialrådgiverne, ifølge dem selv, ville kunne udføre et meget bedre stykke arbejde, hvis de havde noget mere tid. Socialrådgivernes forestillinger er således, at den store anden, konstant stiller nye og flere krav og pålægger dem flere sager, som de ikke kan overkomme inden for den tid, de har til rådighed. En socialrådgiver udtaler i denne forbindelse bl.a.: *"hvis man har tid, så er det rigtig sjovt at lave børnefaglige undersøgelser, men det er svært"* (Bilag 4: 15). En anden socialrådgiver udtaler: *"DUBU er et skide godt redskab og kan virkelig bidrage med en masse kvalitet i vores arbejde og som lovgivningen har tiltænkt det. Men hvis ledelsen og regeringen ikke kigger på, hvad det er, vi laver, hvilket pres vi er under. Så kan de producere nok så mange redskaber, men det hjælper ikke en skid. For hvis ikke vi kan nå det, som lovgivningen siger vi skal, så falder det hele fra hinanden"* (Bilag 4: 15). På samme tid fortæller socialrådgiverne, at de ikke længere bliver vurderet på deres sociale arbejde for børnene, men derimod på, om de er gode til at styre økonomi. En socialrådgiver udtaler i denne forbindelse: *"Jeg bliver skide tosset over, at jeg skal sidde og bruge tid på noget, jeg er rigtig dårlig til (økonomi red.). Jeg synes selv, jeg er bedre til at være sagsbehandler og skabe en forandring for de børn, men jeg bliver heller ikke bedømt på, om jeg er god til det arbejde, jeg bliver bedømt på, om jeg er god til at styre økonomi. Ja og det er ikke det, jeg har søgt, det her arbejde på"* (Bilag 4: 7). En anden socialrådgiver udtaler: *"Lige nu sidder vi jo bare og kører alting ind i systemer, og løber stærkere end vi kan. Og vi får slet ikke tænkt på de børn, som det faktisk handler om, fordi vi skal nå så meget som muligt, fordi det er det, vi bliver målt på"* (Bilag 4: 12).

Pointen med at foretage en psykoanalyse jf. Lacan og herefter Zizek, består i erkendelsen af, at der ikke var nogen stor, sammenhængende fortælling med en uudgrundelig lovgiver, faderfigur eller hemmelig bagmand, der var skyld i individets forestillinger. Lacan definerer denne erkendelse som at 'gå gennem fantasmet'. Det var individet, der skabte dem selv hele vejen. Med denne kendsgerning tvinges individet ud i selv at påtage sig hele ansvaret for at få sin verden til at hænge sammen med de hændelser, det vil støde på. Det er imidlertid en meget utryk og usikker situation at komme i, når der ikke længere er en Anden at henvise til. Dette forklarer imidlertid den store tilbøjelighed, der er til at fastholde den store Anden sin funktion og enorme kraft. Det er denne struktur, Zizek genfinder i postmodernitetens autoritetsforhold. I et citat udtaler Zizek: *"Langt fra muntert at antage ikke-eksistensen af den store Anden, bebrejder subjektet den Anden for hans fiasko og/eller impotens, som om den Anden er skyldig i den kendsgerning, at han ikke eksisterer, dvs. som om impotens ikke er nogen undskyldning – den store Anden er ansvarlig for selve den kendsgerning, at han ikke var i stand til at gøre noget: Jo mere subjektets struktur er "narcissistisk", jo mere kaster det skylden på den store Anden, og bekræfter sin afhængighed af den"* (Bjerre og Laustsen, 2006: 52).

Denne pointe er interessant i relation til socialrådgivernes udtalelser, om de sociale forestillinger de gør sig om det pres, de underlægges fra den store Anden, eller den symbolske orden. Disse forestillinger bruger nogle af socialrådgiverne således til at retfærdiggøre deres overtrædelse af normerne og deres kyniske distance til deres nuværende jobbeskrivelse. Måske denne konstruktion af den Anden, netop er det, der holder socialrådgiverne oppe. Måske er det netop, det tilsyneladende umulige i at lykkedes og denne medlidenhed, der skaber nydelsen og dermed fastholder ideologien. Hvis ideologier og herunder love, netop opretholdes gennem nydelsen i at overtræde loven, som er den psykoanalytiske pointe, så er der ingen tvivl om, at ideologien om DUBU holdes i live gennem socialrådgivernes små 'lovovertrædelser'. Uden nogen 'stor Anden' at stille til ansvar, vil socialrådgiverne kun have sig selv at bebrejde for deres utilfredsstillende arbejde. Stavrakakis skriver i bogen *"The Lacanian Left"*: *"Jouissance as an important factor in explaining what sticks, in sketching why and how some forms of identification acquire long-term fixity and gain the allegiance of a plurality of social subjects"* (Stavrakakis, 2007: 167). Som jeg tidligere var inde på i relation til at forklare medarbejderes kynisme som en opretholdende kraft for den kulturelle magt, så er Stavrakakis pointe hermed, at nydelsen må forstås som en drivende kraft, der fastholder ideologier på trods den tilsyneladende konstante 'modstand' og kyniske distance, som vi ser hos socialrådgiverne. Men så længe 'modstanden' blot forbliver i det talte eller i

hovedet, sker der ingen reel forandring: *"One must do more than use language or be rational, one must do the work of withdrawing desire from representations"* (Henvisning til Alcorn, 2002: 117 i Stavrakakis, 2007: 167). Det betyder, at så længe socialrådgivernes modstand blot repræsenteres som nydelsen i den kyniske distance og overtrædelsen af 'loven', forbliver det konstituerende for opretholdelsen af det ideologiske fantasme, der knytter sig til DUBU.

4.2.1 DELKONKLUSION

Jeg har i denne analysedel vist, at på trods af socialrådgivernes kynisme og disidentifikation i relation til deres arbejde med DUBU, er de stadig en drivende kraft i relation til at opretholde fantasmet. Jeg har ligeledes søgt at vise, hvordan socialrådgivernes nydelse i form af normernes overtrædelse samtidig er det, der medvirker til at opretholde normerne ud fra antagelse om, at uden normer, intet at overskride og dermed ingen nydelse. Med Zizeks pointe om den store Anden, har jeg vist, at socialrådgiverne netop bruger denne til at definere sig i forhold til og give skylden for alle de ting, de umuligt kan magte pga. 'den store Andens' forventninger. Den afsluttende pointe er, hvorvidt det tilsyneladende umulige i at lykkes for socialrådgiverne, grundet kravene fra 'den store Anden', samtidig er det, der skaber nydelsen og dermed fastholder ideologien.

4.3 OPSAMLENDE DISKUSSION

Jeg har i min analyse af det politiske systems styring af DUBU vist, hvordan Regeringen, KL og Danske Regioner danner et 3. ordens system, der i deres politiske kommunikation om de digitale velfærdsteknologier skaber en lukket kommunikation, når de knytter an til sagsdimensionen. Det betyder imidlertid, at det ikke er til forhandling, hvilke digitale velfærdsteknologier, der skal implementeres, eller hvilken effekt disse teknologier skal have for de forskellige velfærdsområder. Videre viser analysen, at Regeringen, KL og Danske Regioner dog markerer en åbenhed i kommunikationen, når det drejer sig om socialdimensionen og altså, hvordan kommunerne ønsker at implementere de digitale velfærdsteknologier. Analysen viser dog videre det grundlæggende præmis, at moderne magtudøvelse nødvendigvis må betinge frihed, hvormed styring bliver at styre på den magtunderlegnes frihed til at styre sig selv ud fra præmissen om den magtoverlegnes

evige ret til at sige: "Det var ikke lige præcis, det jeg ville have". Netop dette viser min analyse, idet 3. ordens systemet begynder at gribe ind i implementeringsdelen af DUBU, da systemet ikke mener, at kommunerne gør det godt nok. Videre har jeg vist, at denne handling skyldes den grundlæggende paradoksalitet, der er forbundet med politikens skel mellem politik og administration, der altid vil være politisk, hvilket tvinger systemerne ud i konstante afparadokseringsstrategier i et evig forsøg på at sætte forskellen mellem politik og administration. Den grundlæggende pointe på baggrund af denne analyse er således, at vi må forholde os kritiske over for en forestilling om digitale velfærdsteknologier som en enklere organisering af velfærdssamfundet, idet denne blot åbner for nye beslutningsmuligheder, der blot på ny vil tematisere velfærdssamfundets udfordringer. Men hvordan kan vi så forstå, hvordan den politiske kommunikation alligevel får lov til at fortsætte i evindelige afparadokseringsstrategier, når de grundlæggende er umulige? Her ville Luhmann formentlig ikke forholde sig til en årsag, men blot til det faktum, at han kan iagttage kommunikationens fortsættelse og afparadokseringsstrategiernes nødvendighed for at dække over den hemmelighed, der er forbundet med den altid politiske forskelsdraging mellem politik og administration. Så 'nemt' lader Zizek det imidlertid ikke spille an. Således accepterer Zizek ikke antagelsen om kommunikationens fortsættelse som blot et udtryk for en grundlæggende paradoksals forskelsdraging. Derimod viser analysen af socialrådgivernes oplyste kynisme, at det, der opretholder ideologierne, netop er subjekternes, i dette tilfælde medarbejdernes, grundlæggende oplyste kynisme.

Ligeledes har analysen vist, at den nydelse, der er forbundet med overskridelse af normer og love samtidig er det, der opretholder disse. Netop denne pointen minder på mange måder om Luhmanns forestilling om den paradoksale konstruktion af loven, der netop udgøres gennem enheden ret/uret. Loven består altså i et grundlæggende paradoks, hvor retten tvinges til at spørge sig selv om denne konstruktion af retten nu også er ret. Ligeledes kan man sige, at loven på en gang vokset ud af det sociale og samtidig det, der betinger det sociale (Clan, 2013: 20). Man kunne spørge om denne vekselvirkning mellem ret og uret kunne skyldes subjekternes overskridelse, idet enhver overskridelse potentielt kan tvinge loven til at spørge sig selv, om dette nu også reelt var en overtrædelse? For Zizek opretholdes loven netop af dens overskridelse, hvilket minder om Luhmanns konstruktion. Her forklares overskridelsen af loven som noget, der indfrier nydelse, hvilket socialrådgiverne i analysen fremstår som eksempel på ved ikke at følge de retningslinjer, der er for den børnefaglige undersøgelse. Pointen er her, at uden normer, ville der intet være at overskride, og dermed heller ingen nydelse. Analysen viser

ligeledes, hvordan forestillingen om den store Anden bruges af socialrådgiverne til at definere sig i forhold til og give skylden for deres hændelser og forestillinger bl.a. om det umulige i at lave en god børnefaglig undersøgelse pga. de mange lovkrav og den manglende tid. Uden en stor Anden at definere sig i forhold til, ville individet udelukkende være henvist til selv at stå til ansvar for sine handlinger, hvilket ifølge Stavrakakis forklarer den store Andens enorme kraft. Det provokerende spørgsmål, der således opstår på baggrund af denne Zizekinspirerede analyse er således, om det er socialrådgivernes grundlæggende forestilling om det umulige i at lykkes grundet kravene fra 'den store Anden', der i virkeligheden skaber nydelsen og dermed fastholder ideologien?

På sin vis kan man hævde, at Luhmann og Zizek på hver deres måde søger at vise, hvad der får kommunikation, i dette tilfælde om DUBU som digital velfærdsteknologi, til at fortsætte. Igen falder vi tilbage til den grundlæggende forskel mellem Luhmann og Zizek i deres forskellige teoretiske ærinder, hvor Zizek adskiller sig ved at have et politisk ærinde med sine analyser modsat Luhmann, der aldrig mener, at der er en iagttagelsesposition af verden, der er mere sand end andre, og at man derfor altid må inddrage sin egen forskelssættende operation, så man ikke lader erkendelse og genstand falde sammen. Når Zizek således iagttager kommunikationens fortsættelse ønsker han at vise, hvordan dette skyldes subjekternes kynisme og nydelse, hvorfor en analyse handler om 'at gå gennem fantasmet' og vise, at den store Anden ikke findes, og at fantasmerne er en illusion. Modsat vil Luhmanns intention med at vise kommunikationens fortsættelse ikke have nogen politisk begrundelse, men blot fremvise det som et vilkår for det politiske systems betingelse.

KAPITEL 5: AFSLUTNING

5.1 DISKUSSION

Som afslutning på denne afhandling finder jeg det nærliggende at diskutere dele af afhandlingens konklusioner om den digitale velfærds konstruktion og styringsbetingelser i forholdet mellem den traditionelle systemteoretiske styringsforståelse, hvor styring handler om reduktion af kompleksitet gennem beslutninger (Luhmann, 2002b: 37, Andersen og Thygesen, 2004, Thygesen, 2003) samt Andersen og Pors' iagttagelse af moderne velfærdsstyring som et udtryk for styring af det potentielle (Pors og Andersen, 2013).

Mit udgangspunkt for at iagttage 3. ordens systemets styring af den digitale velfærd lægger sig således på mange måder op af den traditionelle systemteoretiske styringsforståelse, hvor styring knytter an til, at beslutningskommunikation først og fremmest opererer gennem intentionen om at minimere en forskel (Thygesen, 2003: 300). Denne forståelse bygger på Luhmanns pointe om organisationer iagttaget som noget, det skabes og opretholdes gennem beslutninger, der grundlæggende er paradoksalt funderet, idet beslutningen altid er enheden af det valgte og fravalgte alternativ (Luhmann, 2002b: 32, Seidl og Becker, 2006, Andersen og Thygesen, 2004, Luhmann, 2003). Oplagt ville det her være at iagttage DUBU som en styringsteknologi eller et styringsværktøj, der fungerer som et beslutningspræmis, der styrer betingelserne for, hvordan den styrende kan styre, og hvad der kan styres på. Det betyder med andre ord, at organisationen ser det, styringsværktøjet tillader den at se. I styringen ser man altså ikke det, styringsværktøjet ikke gør synligt (Andersen og Thygesen, 2004: 33). Gennem DUBU som beslutningspræmis vil nogle beslutninger således fremstå aktuelle, andre som potentielle og nogle helt udelukket. Et dilemma der her ville være interessant at følge er, at DUBU består af en række teknologier og rationaler, der alle på forskellig vis er integreret i DUBU og som DUBU systemet som helhed skal løfte. Vi kunne således få øje på DUBU bestående af forskellige teknologier, der hver især understøtter, at DUBU skal 1) Overholde lovgivningen, hvilket bl.a. sker ved, at systemet konstant minder socialrådgiverne om sager, der ikke overholder tidsfristen, 2) Sikre bedre sammenhæng i økonomien, hvilket bl.a. sker ved, at socialrådgiverne som noget nyt har overblik over, hvad de enkelte henvisninger koster, 3) Skabe et bedre analytisk grundlag gennem ICS

som socialfaglig metode. I et og samme program, som en 3-i-1 teknologi, ser vi således tre styringsteknologier, der går på henholdsvis lov, økonomi og faglig metode. Holder vi imidlertid fast i antagelsen om, at styringsværktøjer på forskellig vis producerer den styrendes rolle samt, hvad der kan styres på, så opløses entydigheden, kontrollen og forudsigeligheden i takt med mængden af styringsværktøjer. Det betyder, at ustyrligheden forøges i takt med antallet af styringsværktøjer (Andersen og Thygesen, 2004: 35). En sådan analyse kunne således styrke den allerede analytiske pointe om, at vi må forholde os kritiske til, hvorvidt der blot åbnes op for nye beslutningsmuligheder, der på ny gør udfordringer om velfærdssamfundet til tema i kommunikationen jf. afsnit 4.1.

Men spørgsmålet er om denne styringsforståelse, der, om ikke andet *forsøger*, at reducere kompleksitet gennem beslutninger, også skaber et tilstrækkeligt nuanceret billede af moderne velfærdsledelse? Justine Grønbæk Pors og Niels Åkerstrøm Andersen peger med deres kommende bog 'Velfærdsledelse – mellem styring og potentialisering' på, at velfærdsledelse er blevet til et spørgsmål om *potentialitetsstyring*. Modsat den traditionelle forståelse af styring, der handler om at absorbere fremtidens usikkerhed ved at træffe beslutninger om den her og nu, så bliver potentialitetsstyring til et spørgsmål om at holde fremtiden åben og fleksibel og forvente det uventede, men samtidig skabe stabilitet og retning (Pors og Andersen, 2013: 33). Denne dobbelte kommunikation er faktisk tilstede i den digitale velfærdsstrategi. Således står der på første side: "*Med strategi for digital velfærd lægger vi sporene til fremtidens velfærd. Strategien skal medvirke til, at vi hurtigere får udbredt velafprøvede, effektive velfærds løsninger. Samtidig er der frem mod 2020 plads til at lære af de foregående års erfaringer. Baseret på den nye viden kan rammebetingelserne blive justeret, og der kan blive sat nye mål og igangsat nye indsatser*" (Regeringen et al, 2013b: 3). Således sættes det potentielle i spil, idet der indskrives en forventning om, at der opstår noget uventet. Noget vi endnu ikke kan forestille os, men som kan være styrende for, at vi må sætte nye mål og lave nye indsatser. Længere fremme står der samtidig: "*Den offentlige sektor er således midt i implementeringen af flere store strategier og handlingsplaner. De kommende år vil fokus være at sikre, at de sejles sikkert i havn, og at vi får høstet og delt de vigtige erfaringer herfra*" (Regeringen et al, 2013b: 5). Billedet på, at noget sejles sikkert i havn, er en ofte anvendt metafor for netop den traditionelle styringsforståelse, hvor styrmandens opgave er at korrigere mellem skibets aktuelle position og skibets planlagte kurs (Andersen og Thygesen, 2004: 30). I videre analyse af den digitale velfærd kunne det således være interessant at forfølge denne analytiske pointe og videre undersøge, hvordan lederne på de forskellige velfærdsområder navigerer i dette paradoks, hvor

forvaltningerne tvinges til på en gang at træffe beslutninger, men ikke fravælge muligheder. Hvordan kan man som leder på en gang være en tydelig leder, der reducerer kompleksitet for medarbejderne ved at formulere klare mål og vise retning. Og på samme tid skabe og vedligeholde kompleksitet og ubestemthed, så organisationen bevarer fleksibilitet, omstillingsevne og maksimal fantasi til at forestille sig fremtiden? Netop denne problemstilling ville være interessant i relation til de digitale velfærdsteknologier, da deres potentialer endnu ikke er indløst, og de forestillinger vi gør os om digitaliseringens muligheder i fremtiden på mange måder netop handler om at forvente det uventede.

Videre kunne det således i en ideologikritisk og psykoanalytisk optik være interessant for videre analyse at undersøge, hvorhen begæret rettes, og hvordan dette indløses, hvis det potentielle installeres som fantasmet. Hvis fantasmet bliver indskrevet i fremtidens fremtid, som det vi endnu ikke kan forestille os at forestille os. Hvad bliver da de ideologiske objekter, som subjektet kan rette sit begær efter?

5.2 KONKLUSION

Det er nu blevet tid til at svare på afhandlingens problemformulering. Således opridser jeg først analysernes delkonklusioner for herefter at præsentere en samlet konklusion.

I første analysekapitel undersøgte jeg, med udgangspunkt i Luhmanns systemteori, hvordan Regeringen, KL og Danske Regioner kommunikerer om den digitale velfærd og hvilken meningsskabelse, der således bliver dannet. Derefter analyserede jeg med Zizek, hvordan de digitale velfærdsteknologier kunne iagttages som ideologiske objekter, der indløser et særligt begær. I andet analysekapitel undersøgte jeg, hvordan det politiske system søger at påvirke den kommunalorganisatoriske implementering af de digitale velfærdsteknologier generelt og med DUBU som eksemplificerende case. Afslutningsvis undersøgte jeg, hvordan socialrådgivernes oplyste kynisme medvirker til at opretholde den fantasmatiske forestilling om DUBU.

I kapitel 3 konkluderede jeg, at der både i sags- og tidsdimensionen blev koblet særlige forventninger til den digitale velfærd om bedre økonomi, bedre kvalitet, et Danmark i digital førerposition, en mere sammenhængende velfærd, aktive medborgere og ændrede vaner og arbejdsgange hos de offentlige ansatte. Jeg viste, hvordan tiden blev et strategisk element til at skabe en forventning om et velfærdssamfund, der i fremtiden er et bedre og

mere bæredygtigt velfærdssamfund, når de digitale velfærdsteknologier for alvor sættes i spil. Jeg konkluderede, at konstruktionen af den digitale velfærd er betinget af sin egen paradoksi, idet den netop betinges af enheden af forskellen mellem fx 'effektiv og ineffektiv' eller 'kvalitetsfuld og ikke kvalitetsfuld, hvorved systemerne konstant må stille spørgsmål ved sin egen forskelsdragning. Således tvinges den ud i konstante afparadokseringsstrategier, der dækker over den grundlæggende umulighed, hvilket vi fik øje på gennem konstruktionen af den digitale velfærd som en tvingende nødvendighed. Med Žižek i hånden kunne jeg i den efterfølgende delanalyse tillade mig at stille et *hvorfor* spørgsmål. Hvordan er det muligt at forklare denne meningsdannelse og hvorfor den fortsætter i sin afparadokseringsstrategier trods dens grundlæggende umulige konstruktion. Jeg konkluderede, at de digitale velfærdsteknologier bliver et ideologisk objekt, der indløser subjektets begær og, for en stund, dækker over subjektets grundlæggende mangelfølelse. Jeg viste således, at forestillingerne om den digitale velfærds potentialer er et fantasme, der opretholder ideologien om det fuldendte velfærdssamfund, der grundlæggende aldrig er muligt at opnå. Alligevel opretholdes disse forestillinger pga. subjektets oplyste kynisme, der blot er ude efter den nydelse, der opnås ved at begære den andens begær.

Kapitel 4 indledte jeg med en analyse af, hvordan det politiske system søger at styre implementeringen af de digitale velfærdsteknologier, hvilket jeg eksemplificerede med DUBU som case. Her konkluderede jeg, med udgangspunkt i en forståelse af KL, Danske Regioner og Regeringen som et 3. ordens system, at kommunikationen omkring den digitale velfærd er lukket i sagsdimensionen, men åben i socialdimensionen i relation til, hvordan kommunerne implementerer DUBU. Jeg konkluderede, at dette var et eksempel på den moderne magtudøvelse, der betinger styring af selvstyring, hvor magt nødvendigvis må betinge frihed, og hvor den magtunderlegne konstant må fortolke den kompleksitet den magtoverlegne pålægger, uden præcis at vide, hvilke intentioner den magtoverlegne har. Videre viste jeg, hvordan denne problematik knytter sig til det grundlæggende paradoksale i den forskel, der sættes mellem politik og administration. Således tvinges både politikken og administrationen ud i konstante afparadokseringsstrategier for at dække over det paradoks, at administrationen grundlæggende altid vil være politisk, da enhver politik netop sættes i et politisk skel, der afgør, hvad der er politik, og hvad der er administration. Den afsluttende konklusion blev her, at vi nødvendigvis må være kritiske overfor forestillingen om, at en mere fuldendt organisering af velfærden som følge af de digitale velfærdsteknologier er vanskelig, idet der blot åbnes op for nye beslutningsmuligheder, der på ny gør udfordringer om

velfærdssamfundet til tema i kommunikationen. I afhandlingens sidste delanalyse tog jeg endnu engang Zizek i hånden for nærmere at undersøge, hvordan den oplyste kynisme virker og finder sted i organisationerne. Med udgangspunkt i fire socialrådgiveres udtalelser om DUBU og deres rolle som følge heraf, kunne jeg konkludere, at en disidentifikation med rollen i relation til deres arbejde med DUBU havde en drivende kraft i relation til at opretholde fantasmet. Jeg viste, hvordan socialrådgivernes nydelse i at overskride normerne for DUBU samtidig er det, der opretholder selvsamme normer. Uden normer, intet at overskride og dermed ingen nydelse.

Så når jeg indledningsvis med min problemformulering spurgte: *Hvordan og hvorfor konstrueres digital velfærd som svar på velfærdssamfundets udfordringer, og hvilke styringsmæssige udfordringer er forbundet med implementeringen af DUBU som eksempel på en digital velfærdsteknologi?*, så er det mest direkte svar: at det politiske 3. ordens system, der består af Regeringen, KL og Danske Regioner, konstruerer en forestilling om de digitale velfærdsteknologier, som svaret på velfærdssamfundets udfordringer ved bl.a. at bruge tiden som et strategisk redskab. Hermed markeres fremtiden som der, hvor der ikke er økonomisk krise, hvor de ældre får den rigtige hjælp, hvor der er skabt bedre undervisning i folkeskolen, hvor der ikke går nogen viden tabt mellem sundhedssystemerne, og hvor færre socialt udsatte børn og unge henvises til de forkerte tilbud. Når det politiske system skaber sådanne forestiller, som vi alle grundlæggende godt ved ikke er mulige at indfri, kan det forklares ved, at det giver subjekterne, eller borgerne i samfundet, en mulighed for at vide, hvorhen de skal rette deres begær. Når de har behov for dette, skyldes det, en grundlæggende mangelfølelse, der for en stund kan tildækkes ved at rette sit begær efter sådanne forestillinger.

Når det politiske system skal forsøge at få kommunerne til at implementere de digitale velfærdsteknologier, som fx DUBU, er de underlagt en moderne styringsforståelse, hvor styring betinger selvstyring. Derfor må det politiske system nødvendigvis lave en strategi, der sætter nogle rammer og mål for, hvad kommunerne skal, men samtidig lader det stå åbent, hvordan kommunerne vil nå disse mål. Denne proces er dog ikke så simpel, idet forskellen mellem politik og administration er bestemt af det politiske system. Det betyder, at der alligevel hele tiden stilles spørgsmålstejn ved, hvornår noget er politisk bestemt, og hvornår det er noget administrationen selv må bestemme. På trods af denne styringsmæssige kompleksitet og socialrådgivernes grundlæggende kritik af DUBU, lever fantasmet alligevel videre i kommunen. Således opretholdes fantasmet og derigennem ideologien på to måder, der begge indløser et begær hos medarbejderne. På den ene side er der den arbejdsomme og godtroende medarbejder, der ikke betvivler DUBUs

potentiale. Denne medarbejder får en nydelse ved at rette sit begær efter netop denne forestilling. På den anden side er der den mere 'opportunistiske' medarbejder, der indløser sin nydelse gennem overskridelsen af normerne. Men også denne overskridelse medvirker blot til at opretholde ideologien, fordi uden nogen normer, ville der ikke være noget at overskride, og dermed heller ingen nydelse.

Afhandlingens bidrag har været tosidet. Først og fremmest har jeg identificeret, hvordan forestillingerne om den digitale velfærd konstant løber ind i ny kompleksitet og nye problemstillinger i deres forsøg på at finde svar, og at det fuldendte velfærdssamfund hvor alle har en plads og har en rolle, grundlæggende er en fantasmatisk og umulig paradoksal forestilling. Udover en empirisk interesse i at forstå velfærdssamfundets evindelige forsøg på at overbevise sig selv om sin egen mulige fuldendelse, har afhandlingen ligeledes søgt at bidrage med en teoretisk såkaldt 'irritation' af den klassiske systemteoretiske analyse (jf. la Cour og MP, 2013). Om end mit bidrag er sparsomt, har jeg, inden for rammerne af systemteoriens eget iagttagelsesprogram, søgt at lade Žižek optræde i afhandlingen som et selvstændigt autopoietisk system ved siden af systemteorien, altså som en omverden for systemteorien, som den har kunnet lade sig irritere af ved at finde andre mulige svar på samme empiriske case. Ikke at jeg dermed har udfordret den almene systemteori i sin grundsubstans, men jeg har udfordret min egen case og søgt veje og svar som systemteorien ikke kunne give.

LITTERATURLISTE

Andersen, Niels Åkerstrøm (1999): *Diskursive analysestrategier*, Nyt fra Samfundsvidenskaberne, København N

Andersen, Niels Åkerstrøm (2000): *Politisk administration* i Diskursteorien på arbejde, Samfundslitteratur, s. 71-105

Andersen, Niels Åkerstrøm (2001): *Beslutningens ubesluttelighed*, MPP Working Paper No. 3/2001

Andersen, Niels Åkerstrøm (2008): *Velfærdsledelse: diagnoser og udfordringer* i Velfærdsledelse I den selvstyrende velfærdsstat, Redigeret af Camilla Sløk og Kaspar Villadsen, Hans Reitzels Forlag, 1. Udgave, 1. Oplag.

Andersen, Niels Åkerstrøm (2010): *Den semantiske analysestrategi og samtidsdiagnostik*, Paper fra konferencen: Systemteorien i anvendelse, Århus Universitet – Center for Sociologiske studier

Andersen Niels Åkerstrøm og Thygesen, Niels Thyge (2004): *Styring af Styringsværktøjer*, i Nordisk Administrativt Tidsskrift nr. 1/2004, s. 28-37

Bjerg, Ole (2008): *For tæt på kapitalismen – ludomani, narkomani, købemani*, Museum Tusculanums Forlag

Bjerre, Henrik Jøker og Laustsen, Carsten Bagge (2006): *Slavoj Zizek*, Roskilde Universitetsforlag, 1. Udgave 2006

Borch, Christian (2000): *Former, der kommer i form – om Luhmann og Spencer Brown*, i Distinktion tidsskrift for samfundsteori, Nr. 1, 2000

Clam, Jean (2013): *Contingency, Reciprocity, the Other, and the Other in the Other* Luhmann-Lacan, an encounter, i Luhmann Observed, Palgrave Macmillan, UK 2013

Digitaliseringsstyrelsen (2012): *Afrapportering af udredning om udbredelse af velfærdsteknologi på det sociale område*, Digitaliseringsstyrelsen, August 2012

Digitaliseringsstyrelsen (2013): *Om digital velfærd*, Digitaliseringsstyrelsen, Marts 2013 www.digst.dk/Digital-velfaerd/Om-digital-velfaerd

Dreyer, Allan Hansen (2005): *Diskursteori – postmarxistisk hegemonianalyse hos Laclau* i Poststrukturalistiske analysestrategier, Roskilde Universitetsforlag, 1. Udgave, 2005

Esmark, Anders et al (2005): *Poststrukturalistiske analysestrategier*, Roskilde Universitetsforlag, 1. Udgave 2005

Fleming, Peter & Spicer, André (2003): *Working at a cynical distance: Implications for power, subjectivity and resistance*, Organization, 10(1), 157-180

Flyvbjerg, Bent (2006): *Five Misunderstandings About Case-study Research*, Qualitative Inquiry, vol. 12, no. 2, April 2006

Fonden for velfærdsteknologi (FFVT) (2012): *Hvorfor velfærdsteknologi?*, Fonden for Velfærdsteknologi, www.ffvt.dk

- Frankel, Christian (2003): *Fremtidens fremtid? – Om tidens strategificering i organisationer* i Højlund og Knudsen (red.): *Organiseret kommunikation – systemteoretiske analyser* (2003), Samfundslitteratur, Frederiksberg, s. 62-81
- Hansen, Allan Dreyer (2005): *Diskursteori – postmarxistisk hegemonianalyse hos Laclau*, i Poststrukturalistiske analysestrategier, Roskilde Universitetsforlag, 1. Udgave, 2005
- Hyldgaard, Kirsten (1998): *Fantasien til afmagten – syv kapitler om Lacan og filosofien*, Museum Tusulanums forlag, Københavns Universitet, 1998
- Højlund, Holger (2004): *Markedets politiske fornuft. Et studie af velfærdens organisering i perioden 1990-2003*, Samfundslitteratur, København
- Højlund, Holger (2012): *Sociologiske perspektiver på kvalitet*, W.I.P., november 2012
- Justesen, Lise og Mik-Meyer, Nanna (2010): *Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier*, Hans Reitzels Forlag, 2010, København
- King, Michael & Thornhill, Chris (2003): *"The Political System"*. I Niklas Luhmann's Theory of Politics and Law. New York: Palgrave Macmillan: 69-79
- Kneer, Georg & Nassehi, Armin (1997): *Niklas Luhmann – introduktion til teorien om sociale systemer*, Hans Reitzels Forlag, København
- Kvale, Steinar (1997): *Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*, Hans Reitzels Forlag, København
- Laustsen, Bagge Carsten (2005): *Fantasmologi – Slavoj Zizek og det sociales analytik*, i Poststrukturalistiske analysestrategier, Roskilde Universitetsforlag, 1. Udgave, 2005
- La Cour, Anders (2013): *Frivilliggørelse – Frivillighedens logik og dens politik*, WIP, 2013
- La Cour, Anders og Philippopoulos-Mihalopoulos, Andreas (2013): *Luhmann Observed*, Palgrave Macmillan, UK 2013
- La Cour, Anders/Knudsen, Morten/Thygesen, Niels Thyge (2005): *Det systemteoretiske interview – Interviewet som meningsdannelse*, WP 8/2005
- La Cour, Anders og Højlund, Holger (2008): *Samarbejdets dobbelte strukturer*, i Tække, Jesper og Paulsen, Michael: *Luhmann og Organisation*, Unge Pædagoger, København, s. 177-193
- Luhmann, Niklas (1979): *Trust and Power*, John Wiley & Sons, Chichester, New York, Brisbane, Toronto
- Luhmann, Niklas (1993): *Observing re-entries*, Graduate Faculty Philosophy Journal, The New School for Social Research. New York, s. 485-498
- Luhmann, Niklas (2000a): *Sociale systemer – grundris i en almen teori*. Hans Reitzels Forlag, København, 2000
- Luhmann, Niklas (2000b): *"Hvad er tilfældet?" og "Hvad ligger der bag?" De to sociologier og samfundsteorien*, Distinktion: Scandinavian Journal of Social Theory, 1:1, 9-25
- Luhmann, Niklas (2002): *Theories of Distinction, Redescribing the description of modernity*, Niklas Luhmann, Edited and introduced by William Rasch, Stanford University Press, Stanford, California, 2002

Luhmann, Niklas (2002b): *Organization*, i Autopoietic Organization Theory – Drawing on Niklas Luhmann's Social Systems Perspective, Edited by Tore Bakken and Tor Hernes, 2003

Luhmann, Niklas (2003): *Beslutningens paradoks*, i Højlund og Knudsen (red.): *Organiseret kommunikation – systemteoretiske analyser* (2003), Samfundslitteratur, Frederiksberg, s. 35-62

Luhmann, Niklas (2005): *The Concept of Autopoiesis*, i Seidl, David & Becker Kai Helge (red.): *Niklas Luhmann and Organization Studies*. Liber & Copenhagen Business School

Pors, Justine Grønbæk og Andersen, Niels Åkerstrøm (2013): *Velfærdsledelse – mellem styring og potentialisering*, WIP, 2013

Rasmussen, Jens (2000): *En introduktion*, i Sociale systemer – et grundrids til en almen teori, Hans Reitzels Forlag, København, 2000

Regeringen/KL/Danske Regioner (2011): *Den digitale vej til fremtidens velfærd - Den fælles offentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*, August 2011

Regeringen/KL/Danske Regioner (2013a): *Digital velfærd nye muligheder for velfærdssamfundet*, Debatoplæg om den kommende fælles-offentlige strategi for digital velfærd, Marts 2013

Regeringen/KL/Danske Regioner (2013b): *Fællesoffentlig strategi for digital velfærd 2013-2020 – Digital velfærd en lettere hverdag*, September 2013

Rösing, Lilian Munk (2005): *"Psykoanalyse – Lacans formalisering af Freud"*, i Poststrukturalistiske analysestrategier, Roskilde Universitetsforlag, 2005

Seid, David & Becker, Helge Kai (2006): *Organizations as Distinction Generating and Processing Systems: Niklas Luhmann's Contribution to Organization Studies*, i *Organization*, nr. 13 (1), s. 9-35

Stavrakakis, Yannis (2007): *The Lacanian Left*, State University of New York Press Albany, 2007

Teubner, Gunther (1993): *The Many-Headed Hydra: Networks as Higher-Order Collective Actors*, i Joseph McCahery/Sol Picciotto/Collin Scott (red.): *Corporate Control and Accountability*. Oxford, Clarendon Press, s 41-60

Teubner, Gunther og Hutter, Michael (2003): *Homo oeconomicus og homo juridicus – kommunikative fiktioner*, i *Organiseret kommunikation – systemteoretiske analyser*, samfundslitteratur, 1. Udgave 2003

Vallentin, Steen (2012): *Luhmann, metode, analysestrategi – om systemteoriens møde med empirien* i Samfundsvidenskabelige analysemetoder, Claus Nygaard (red.), 2. Udgave 2012, Samfundslitteratur

Villadsen, Kaspar (2008): *Indledning: Ledelse og styring i den selvstyrende velfærdsstat*, i *Velfærdsledelse I den selvstyrende velfærdsstat*, Redigeret af Camilla Sløk og Kaspar Villadsen, Hans Reitzels Forlag, 1. Udgave, 1. Oplag.

Yin, Robert K. (1994): *Case Study Research - Design and Methods*, 2. Udgave, SAGE Publications Inc., USA

Zizek, Slavoj (1989): *Sublime Object of Ideology*, London, Verso, 1989

Zizek, Slavoj (1994): *The Specter of Ideology* I Slavoj Zizek (red.): *Mapping Ideology*. London: Verso, s. 1-33

Zizek, Slavoj (1997): *The Plauge of Fantasies*, Verso, 1997

Zizek, Slavoj (2002): *Velkommen til virkelighedens ørken – Essays om verden efter den 11. september*”, Oversat af Mogens Chrom Jacobsen, INTROITE! Publishers, 1. udgave, 1. oplag, 2002

Zizek, Slavoj (2010): *Ideologiens sublime objekt*, På dansk ved Morten Visby, Hans Reitzels Forlag, København 2010, 1. udgave, 1. oplag

Webadresser

Web 1: <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15>

Web 2: <http://www.digst.dk/Digital-velfaerd/Om-digital-velfaerd>

Web 3: www.socialstyrelsen.dk/ICS/Viden

Web 4: <http://www.digst.dk/Digital-velfaerd/Strategi-for-digital-velfaerd-30sep/Organisering>