

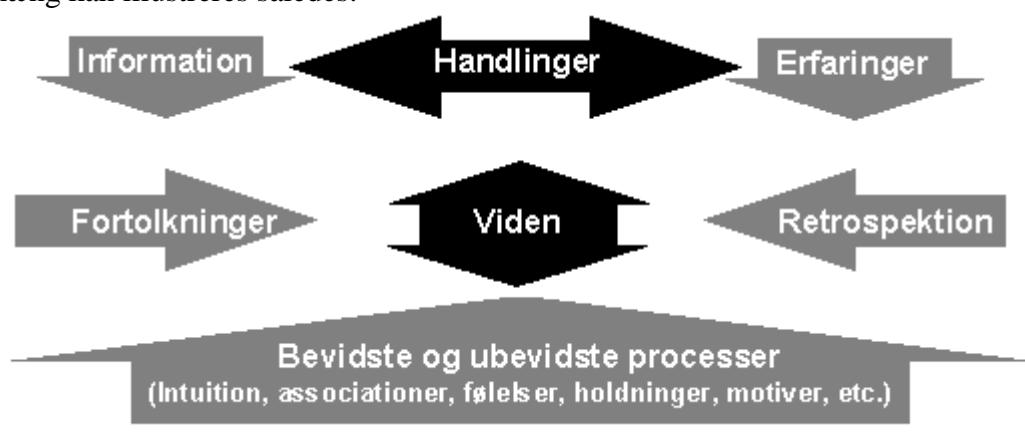
3. FORSTÅELSE OG VIDENSPRODUKTION.....	25
3.1 VIDENSUDVIKLINGSPROCESSEN.....	25
3.1.1 <i>Viden</i>	25
3.2 FORSTÅESECIRKLERNE.....	28
3.3 TOLKNINGSMØNSTRET, TEKST, DIALOG OG DELTOLKNINGER.....	30
3.4 UDVIKLING AF VÆSENSTYPER.....	31

3. Forståelse og vidensproduktion

Dette kapitel vil fokusere på, hvorledes vi skaber en forståelse og dermed udvikler en viden, der har relevans for problemstillingen og hvad dette indebærer for projektet. Således behandler kapitlet vores forståelsesproces, hvad vi ser som god tolkning og metoden til udvikling af væsenstyper, som udgør den kvalitative metode i dette projekt.

3.1 Vidensudviklingsprocessen

Når der udvikles viden, er der en stærk sammenhæng mellem handling og viden. Denne sammenhæng kan illustreres således:



Figur 3.1: Vidensudviklingsprocessen. Kilde: Fast: Videnskabsteori og metodologi i studier i livsverden, p.243

Vi er som studerende interesserede i at lære - at udvikle viden. Dette projekt skal ses som et resultat af en indlæringsproces. Vi starter i problemformuleringen med at beskrive vores undren over tingenes tilstand i relation til international marketing og WWW. Dette afføder en problemstilling som udgør vores centrale holdepunkt i denne indlæringsproces. Man kan sige, at problemstillingen udtrykker et ønske om en specifik viden relateret til, hvordan en virksomhed kan markedsføre sine produkter og serviceydelser internationalt på WWW, således at det styrker virksomhedens internationaliseringsproces.

3.1.1 Viden

Viden kan ikke lagres (information kan lagres) og er ikke en lineær proces, da mennesker ikke tænker lineært. Viden er en proces, som aldrig stopper. I relation til dette kan det dog være relevant at inddrage en - i sociologien - ofte brugt skelnen mellem novicen og eksperten. Novicen er i kraft af at være "på bar bund" nødt til at lære skridt for skridt - altså lære lineært, da novicen ingen associationer har til genstandsområdet. Det forholder sig anderledes med eksperten, da vedkommende tager udgangspunkt i sin intuition, har associationer og motiver bag at lære nyt. Dette betyder, at indlæringen ikke er lineær. Vi vil her betragte os selv som "eksperter". Dette skyldes, at vi har en baggrundsviden som erhvervsøkonomer. Vi har opbygget en forståelse for, hvorledes virksomheder kan markedsføre sine produkter og serviceydelser internationalt og

mulighederne for (og problemerne i), hvordan virksomheder kan styrke sin internationaliseringsproces. Med andre ord, den undren vi har beskrevet i problemformuleringen kommer af en intuition som siger os, at det må være muligt at anvende WWW aktivt i relation til markedsføring af produkter og serviceydelser internationalt. Vores motiv med dette er jo at styrke den pågældende virksomheds internationaliseringsproces.

Som gennemgået i det forrige kapitel er forståelsen knyttet til fortolkning af information. Igennem denne tolkning er det muligt at opbygge en forståelse af det beskrevne - at skabe ny viden. Såvel som information er et udtryk for handlinger, der er foretaget, gælder det også, at erfaringen kommer fra handling. Disse erfaringer kan kun forstås retrospektivt og igennem denne refleksionsproces skabes ligeledes ny viden. Således vil den opnåede viden ikke være statisk, det er en proces, eller som Fast udtrykker det:

Knowledge can thereby be understood as moving pictures of reality: experiences and information are produced through actions and are transformed by the processes of interpretation and retrospection to the knowledge that the actor experiences as useful and relevant.⁴⁶

Skabelsen af vores forståelse følger ovennævnte skitsering af vidensudviklingsprocessen. Som allerede nævnt var problemformuleringen et udtryk for vores søgen efter at skabe ny viden omkring, hvordan en virksomhed kan markedsføre sine produkter og serviceydelser internationalt på WWW, således at det styrker virksomhedens internationaliseringsproces. Dette har affødt handlinger i form af, at vi selv deltager med vores interaktive bog om international marketing på WWW. Samtidig har handlingen affødt søgen efter andres holdninger til hvorledes vores problemstilling kan løses. Dette vil, baseret på vores fortolkning af denne information, give ny viden som igen vil afføde handling. I vores tilfælde havde vi svært ved at tiltrække opmærksomhed omkring vores budskab. Dette affødte nye handlinger. Den første handling var at skabe en erfaring i, hvorledes man finder det man søger information om på WWW. På baggrund af en fortolkning skabte vi ny viden som vi anvendte til at markedsføre vores andet sted på WWW: "Informationssøgning på World Wide Web".

Dette skal ses i relation til at udgangspunktet for en intersubjektiv forståelse er en gyldig forståelse af det sprog, der anvendes indefor et fænomen. Der må nødvendigvis være et fælles sprog og en sproglig kommunikation for at skabe intersubjektivitet.⁴⁷ Dette skal forstås i den videste betydning - i form af, at vi er nødt til at have viden om genstandsområdet før vi kan fortolke aktørernes handlinger. Det at indgå i en dialog kan ses som en handling. Dette hænger sammen med at anvendelse af kvalitative metoder indebærer et dualistisk fænomen: På den ene side er vi interesserede i virksomhedernes forståelse af handlinger og kontekst; hvordan de skaber deres hverdagsvirkelighed gennem interaktion og intersubjektivitet. På den anden side indebærer forskningstilgangen, at vi selv handler og interagerer, og prøver at opbygge en intersubjektivitet med virksomhederne.⁴⁸ Således opbyggede vi en forståelse for de udfordringer aktører på WWW har. Det er i dette lys vores cykliske forskningsproces, der kontinuerlig vil dreje som om WWW, skal ses. Således vil ny viden baseret på fortolkninger af beskrevet information betyde, at vi prøver

⁴⁶ Fast: Internationalization as a social construction, p. 3

⁴⁷ Andersen (red.): Videnskabsteori og metodelære, bind I, p. 173 og 175

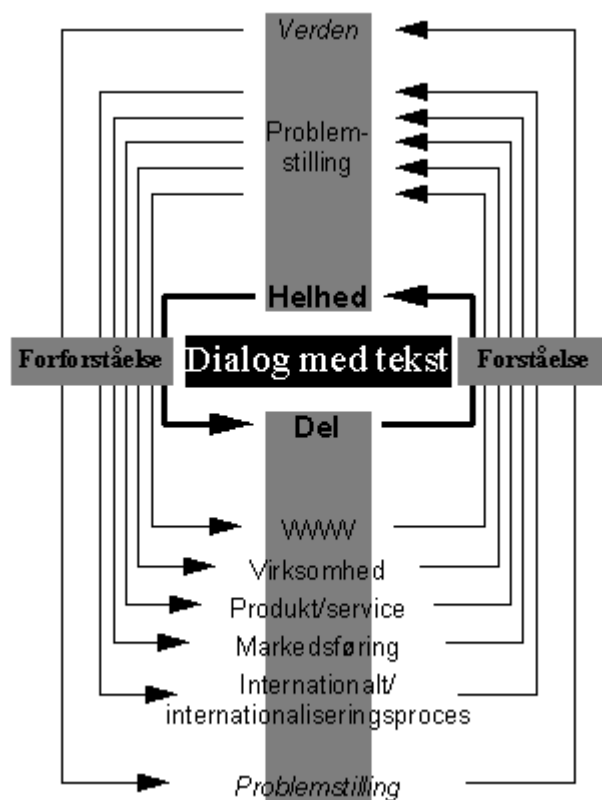
⁴⁸ Fast: Videnskabsteori og metodologi i studier af livsverden, p. 243

at anvende denne viden ved at orientere os på WWW i relation til at få erfaringer i, hvorvidt denne viden er realistisk. Dette vil retrospektivt give ny viden.

3.2 Forståelsescirklerne

Den hermeneutiske forståelsesform og kvalitative metode fremtræder som en reflekterende metodeforståelse. I den hermeneutiske cirkel forstås delene udfra helheden og omvendt. Det vil sige, at meningen ved en del kun kan forstås, hvis den sættes i forbindelse med helheden.⁴⁹ Men for at forstå må man have en forforståelse, og samtidig er denne forforståelse en forhindring for forståelse. For at forhindre denne onde forståelsescirkel må man veksle mellem den fremmede verden man trænger ind i, og en tilbagekobling til ens eget referencesystem. Dette kan kun ske, hvis man placerer sig i en dialogsituation med teksten ved at stille spørgsmål.⁵⁰

Dette projekts problemstilling kan både ses som delen og som helheden. Problemstillingen er en (meget lille) del af virkeligheden. Måden vi har valgt at sammensætte de begreber, der tilsammen giver problemstillingen, er udfra vores måde at forstå verden på. Dette kunne have været gjort anderledes, og det kunne have været en anden problemstilling vi syntes interessant. Det vil sige at problemstillingen skal forstås i forbindelse med vores forståelse af verden. Denne forståelse er beskrevet i problemformulering og i den videnskabsteoretiske diskussion. Imidlertid kan problemstillingen også forstås som helheden, der udgøres af de enkelte dele: WWW, virksomhed, produkter, serviceydelser, markedsføring, internationalt og internationaliseringsproces. For at kunne forstå disse begreber, må de forstås som dele i relation til problemstillingen. Det vil sige at disse enkelte dele også forstås i forhold til de andre dele, da de er en del af problemstillingen. Figur viser således forståelsescirklerne i relation til ovenstående:



⁴⁹ Fast: Videnskabsteori og metodologi i studier af livsverden, p. 247

⁵⁰ Fast: Videnskabsteori og metodologi i studier af livsverden, p. 249

Figur 3.2: Forståelsescirklerne i dette projekt

Disse forståelsescirkler skal ikke opfattes, således at vi først tager den ene del, afslutter den og går videre til den næste. Ovenstående figur illustrer den forståelsesproces, der kører hele tiden. Altså er forståelsen i dette projekt skabt ved tolkning baseret på en iterativ proces, hvor helhed og del skiftevis er i fokus indtil den opnåede viden - ved anvendelse - giver en tilfredsstillende erfaring.

3.3 Tolkningsmønsteret, tekst, dialog og deltolkninger

Men hvorledes bør tolkningen foregå? Dette kan der ikke opstilles nogle regler for. Alvesson og Sköldberg mener imidlertid, at en god hermeneutisk forskning veksler mellem fire aspekter⁵¹, som indholder argumenter for og i mod tolkningen:

1. *Tolkningsmønsteret* modsvarer den klassiske opfattelse af "teori". Tolkningsmønsteret udformes i dialog med teksten, hvor startpunktet er ens fordomme, hvilke ændres løbende i den iterative proces. Tolkningsmønsteret bør bibringe til en dybere forståelse, hvilket vil sige en yderligere forståelse end blot det umiddelbare hverdagsbevidsthedsniveau. Dette muliggøres ved, at man kritisk reflekterer over sine forestillinger og søger at lade dem blive ændret. Dette betyder at tolkningsmønsteret bør være internt konsistent, da logiske modsigelser er modargumenter for tolkningens rigtighed. Samtidig bør det også være eksternt konsistent med lignende tolkningsmønstre på området. Tolkningsmønsteret skal være udformet således, at det gør enkeltstående forhold i teksten forståelige, samtidig med at disse forhold vokser ud af denne forståelse. Endelig bør tolkningsmønsteret indeholde "fakta" fra tolkningsformålet, som tolkningsmønsteret ikke må modsige.
2. Formålet med tolkningen er ikke "fakta" eller "data" men *tekst*. Tekst kan forstås enten bogstavelig som skrevne eller talte ord, eller kan forstås billedligt som sociale handlinger med meningsfulde symboler med teksten som model. Fakta fremgår af teksten gennem tolkningsprocessen. Disse fakta er ikke udgangspunktet for tolkningen - de er resultatet af denne. Hvad der opfattes som fakta og udvalget af fakta påvirkes af forskningens sociologiske situation. Dette må man som fortolker gøre sig bevidst og være parat til at ændre sin referenceramme under tolkningsprocessen. Dermed fremkommer nye fakta og gamle forsvinder.
3. Fremgangsmåden ved tolkningen af teksten er en *dialogsituation*, hvor der stilles spørgsmål til teksten. Disse spørgsmål udspringer af ens forforståelse og ændrer sig under hele processen. Spørgsmålene veksler mellem spørgsmål om dele og spørgsmål om helheden.
4. I løbet af tolkningsprocessen formuleres der *deltolkninger*. Disse bestemmes ved at forholde disse deltolkninger til hinanden og ved om deltolkningen giver mening - fanger situationen: Kan tolkningen ses i relation til lignende handlinger, og er det noget almindeligt vi har fanget, er tolkningen sandsynlig. Disse deltolkninger må forbindes med, forvandles og ændres af det overordnede tolkningsmønster og af de spørgsmål, man stiller til teksten. Tolkningsmønsteret ændres igen som deltolkninger ændres. Nye fakta og dermed nye spørgsmål skabes gennem deltolkninger og gamle forsvinder.

⁵¹ Fast: Videnskabsteori og metodologi i studier af livsverden, p. 260-262

Disse fire aspekter vil danne grundlaget for vores tolkninger, der gerne skulle hjælpe til at forstå, hvorledes en virksomhed kan markedsføre sine produkter og serviceydelser internationalt på WWW, således det styrker virksomhedens internationaliseringsproces. Målet med disse tolkninger er først at udvikle nogle væsenstyper og på denne måde at skabe nogle billeder af virksomhedernes måder at løse problemstillingen. Dette vil det følgende afsnit diskutere.

3.4 Udvikling af væsenstyper

For at være i stand til at udvikle væsenstyper må der findes data at arbejde med, således at de får en informationsværdi. Eneroth har med sin "Begrebslige-Induktive Kundskabsmodel" udviklet en kvalitativ metode med fokus på, at man kvalitativt adskiller det undersøgte fænomen fra andre fænomener. Denne kvalitative metode tager udgangspunkt i et reelt virkeligt fænomen, som den vil skabe sig et begreb om: den står foran noget man vil vide - hvad det er (kvalitativt).⁵² I de følgende afsnit vil vi således gennemgå vores syn på at udvikle væsenstyper. De konkrete overvejelser vil indgå i de delundersøgelser dette projekt indholder.

Eneroth har udviklet en idealmodel for udvikling af begreber, som man ønsker at vide, hvad er. Denne metode sigter på at finde de fælles aktiviteter for (problemstillingens) væsen, essens og det som adskiller dem fra de andre væsenstyper. Metoden indebærer, at man gennemgår datamængden på jagt efter kvaliteter, som er fælles og adskillende i forhold til fænomenet (problemstillingen). Derefter søger man efter grupper af tilfælde, som virkelig har disse kvaliteter til fælles. Resultatet bliver at datamængden sammenfattes i væsenstyper. *En væsenstype består dermed af en for alle tilfælde af fænomenets fælles, og i forhold til andre væsenstyper adskillende, kombination af kvaliteter - fænomenets unikke karakteristika.*

Man kunne mistænke Eneroth for at være inspireret af Max Weber. Weber var interesseret i en empirisk videnskab, der beskæftigede sig med en konkret virkelighed og hvordan man forstod denne.⁵³ Weber mente, at når man fokuserede på overordnede forhold er anvendelse af idealtyper en måde at bringe orden i virkelighedens kaos. Fast citerer Webers definition af idealtyper således:

*Idealtyper er konceptuelle abstraktioner, den rene kerne eller centrale træk, vi anvender i forsøget på at forstå kompleksiteten i den sociale verden. De eksisterer ikke i deres rene form i den sociale verden, og de kan kun ses som en beskrivelse og som udgangspunkt for en undersøgelse - ikke som en forståelse af sociale handlinger og subjektive meninger.*⁵⁴

For at os se ligner væsenstyper og idealtyper hinanden, da væsenstyper dannes ved at udforske fænomenet, og derved finde nogle kvaliteter, som udskiller fænomenet i grupper, og samtidig vil de samme kvaliteter adskille den ene gruppe fra den anden. Dette minder meget om den rene kerne eller centrale træk i et fænomen, der er karakteristisk for en idealtipe. Den umiddelbare forskel er dog, at væsenstypen udspringer af et reelt virkeligt fænomen, hvor idealtypen er en konceptuel abstraktion. På den anden side, vil dannelsen af en væsenstype betyde, at forskeren bruger

⁵² Eneroth: Hur mäter man "vackert", p. 47

⁵³ Weber: The methodology of the social sciences, p. 72

⁵⁴ Fast: Videnskabsteori og metodologi i studier af livsverden, p. 278. Baseret på Weber: The methodology of the social sciences, p.72

konceptuelle abstraktionsmekanismer til at udvikle og forstå de kvaliteter, der er afgørende for dannelsen af en væsenstype. Vi anvender derfor begrebet væsenstype i dette projekt, som dækkende over en sammenfatning af data - indtryk, erfaring og information, således vi kan forstå kompleksiteten i den sociale verden.

Eneroth's metode, som vi anvender til udviklingen af væsenstyperne, har nogle kundskabstrin, der kan beskrives således:

1. *Udgangspunkt i virkeligheden*: fænomenet, man er interesseret i, afgrænses.
2. *Konfrontation med fænomenet*: sker på en sådan måde at så mange aspekter som muligt viser sig. Man kan ikke undersøge alle sider af fænomenet, så man bliver nødt til at vælge nogle. Dette valg skal foregå strategisk, således at så mange forskellige sider af fænomenet som muligt undersøges.
3. *Interaktion med fænomenet*: så mange "data" som muligt indsamles på en ustruktureret/"planløs" måde, med det formål at skabe en usorteret datamængde.
4. *Teoretisk perspektiv*: en bevidst synsvinkel fokuserer på det, man ønsker at rette sin opmærksomhed i mod. Dvs. at man teoretisk forholder sig til analysen og til nogle aspekter af dataene ud fra en bestemt teoretisk vinkel.
5. *Dannelse af væsenstyperne*: sammenstilling af dataene foregår i to trin: først sammenfattes dataene til et antal af kvaliteter med nogle aspekter som hver data er et konkret udtryk for, og hvor disse kvaliteter henleder på samme væsenstype. Dernæst organiseres kvaliteterne sammen så en væsenstype i relation til fænomenet fremtræder.⁵⁵

Med reference til vidensudviklingsprocessen fokuserer denne metode på information og fortolkning af denne information. Den tager også højde for, at vi som erhvervsøkonomer har en viden omkring internationalisering af virksomheder - det teoretiske perspektiv, hvilket også kan opfattes som tolkningsmønsteret. Imidlertid er erfaring og refleksion af denne erfaring som kilde til viden udeladt. Dette ser vi som et problem. Specielt når et fænomenet som vores er relativt nyt og ubehandlet, hvilket vil sige uden mulighed for teoretiske perspektiver direkte relateret til fænomenet. Derfor ser vi det som værende nødvendigt at søge at kombinere vidensudviklingsprocessen med både information og erfaring som kilde til viden med metoden til at udvikle væsenstyper, således erfaring indgår som et aktiv.

Denne kombination ligger dog lige for. Som vidensudviklingsprocessen angiver, kan en handling både give information eller erfaring. Hvilket skaber en viden via henholdsvis fortolkning eller refleksion. Således kan kundskabstrinene for en erfaringsproces foregå således:

1. *Udgangspunkt i virkeligheden*: fænomenet, man er interesseret i, afgrænses.
2. *Konfrontation med fænomenet*: sker på en sådan måde at så mange aspekter som muligt viser sig. Man kan ikke skabe en erfaring med alle sider af fænomenet, så man bliver nødt til at vælge nogle. Dette valg skal foregå strategisk, således at man skaber erfaring med så mange forskellige sider af fænomenet som muligt.
3. *Interaktion med fænomenet*: så mange aktiviteter som muligt udføres på en ustruktureret/"planløs" måde, med det formål at skabe en usorteret erfaringsmængde.

⁵⁵ Eneroth: Hur mäter man "vackert", p. 51-58

4. *Teoretisk perspektiv*: en bevidst synsvinkel fokuserer på det man ønsker at rette sin opmærksomhed i mod. Dvs. at man teoretisk forholder sig til refleksionen og til nogle aspekter af erfaringen ud fra en bestemt teoretisk vinkel.
5. *Dannelse af væsenstyperne*: sammenfatning af erfaring foregår i to trin: først sammenfattes erfaringen til et antal af kvaliteter med nogle aspekter som hver erfaring er et konkret udtryk for, og hvor disse kvaliteter henleder på samme væsenstype. Dernæst organiseres kvaliteterne sammen så en væsenstype i relation til fænomenet fremtræder.

Som det fremgår af ovenstående, er metoden for anvendelse af information og erfaring i retning af at udvikle viden ret sammenfaldende. Figur 3.3 illustrerer dette:

Information - fortolkning	Kundskabstrin	Erfaring - refleksion
Problemstillingen afgrænser det interessante fænomen.	1. Udgangspunkt i virkeligheden	Problemstillingen afgrænser det interessante fænomen.
Strategisk valg af netop de sider af fænomenet, der medfører at så mange forskellige sider af fænomenet som muligt undersøges.	2. Konfrontation med fænomenet	Strategisk valg af netop de sider af fænomenet, der medfører at man skaber erfaring med så mange forskellige sider af fænomenet som muligt.
Indsamle så mange "data" som muligt på en ustruktureret/"planløs" måde, med det formål at skabe en usorteret datamængde.	3. Interaktion med fænomenet	Udføre så mange aktiviteter som muligt på en ustruktureret/"planløs" måde, med det formål at skabe en usorteret erfaringsmængde.
Forholde sig teoretisk til analysen og til nogle aspekter af dataene ud fra en bestemt teoretisk vinkel.	4. Teoretisk perspektiv	Forholde sig teoretisk til refleksionen og til nogle aspekter af erfaringen ud fra en bestemt teoretisk vinkel.
Først sammenfattes dataene til et antal af kvaliteter med nogle aspekter som hver data er et konkret udtryk for, og hvor disse kvaliteter henleder på samme væsenstype. Dernæst organiseres kvaliteterne sammen så en væsenstype i relation til fænomenet fremtræder.	5. Dannelse af væsenstyperne	Først sammenfattes erfaringen til et antal af kvaliteter med nogle aspekter som hver erfaring er et konkret udtryk for, og hvor disse kvaliteter henleder på samme væsenstype. Dernæst organiseres kvaliteterne sammen så en væsenstype i relation til fænomenet fremtræder.

Figur 3.3: Kundskabstrin ved informationsøgning og erfaringsopbygning.

På trods af, at de ovenstående kundskabstrin er opstillet som en lineær proces, er der i praksis tale om en iterativ proces, hvor de enkelte kundskabstrin indenfor henholdsvis informationssøgning og erfaringsopbygning påvirker hinanden. Samtidig er det også en iterativ proces, der med reference til vidensudviklingsprocessen, veksler mellem informationssøgning og erfaringsopbygning. Således vil resultatet - dannelse af væsenstyper - i praksis være et resultat af både fortolkning af information og refleksion af erfaring.

Derfor vil projektets struktur ikke være identisk med vores forståelsesproces. Det er den struktur vi har valgt at præsentere projektet i, dels udfra nogle pædagogiske hensyn og dels udfra, at første del udgør vores filosofiske, videnskabsteoretiske og metodologiske fundament. Således vil vi løbende referere til den beskrevne vidensudviklingsproces og kundskabstrinene, der resulterer i dannelsen af væsenstyperne, da projektet er bygget op omkring dette fundament.