

FORFORSTÅELEN I
KOMMUNIKATIONEN &
SYSTEMUDVIKLING

Af Stig Rune Petersen Inf. 8 Aalborg Universitet 2004

Resume

The theme of this report is communication and system development. The historical development of theories of communications and organizations has a significant impact; on how the views of these aspects, influence the context of a system development process.

The developer constructing the information system and the agent using the system, bring with them different perspectives, in their mutual interaction. These different perspectives are identified as *pre-understanding* (forforståelse in Danish). The aim of the report is to identify the pre-understanding in the context of system development. To obtain that quest, different communication models is presented and discussed.

The context in a system development process is social interaction, organizations and the society. This very wide definition of the context is necessary, because the focus area of a system development process (the organization), is influenced by the social interaction and the society in general. The communication model developed by the Danish professor of multimedia Lars Qvortrup is selected, because it takes this wider context in consideration in its description, of the communication process. His model has its basis in the theories of social systems, developed by the German sociologist Niklas Luhmann.

After a discussion of the communication model by Qvortrup, the pre-understanding is deducted and identified, as the personal and institutional criteria's of selection. The criteria's of selections has its point of origin in the social systems, as described by Niklas Luhmann (The social systems, is the systems of interaction, the organizations and the society). The pre-understanding in relation to and organization is identified as the relation between the articulated and unarticulated levels (the discursive, the value and the fundamental levels) of an organization; as described in the model of the organizational culture and identity, developed by the Danish senior lecturer Mie Femø Nielsen.

The pre-understanding deduced in the report, is compared with the pre-understanding deduced from the system development method organizational semiotics, in order to discuss their similarities and differences.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INTRODUKTION	1
1.1 PROBLEMFOMULERING	4
1.2 STRUKTUR	5
2. KOMMUNIKATION OG KONTEKST	7
2.1 INTRAPERSONEL KOMMUNIKATION	7
2.2.1 SHANNON & VEAVER'S MODEL	10
2.2.2 GEORGE GERBNER'S MODEL	10
2.2.3 LASSWELL'S MODEL	12
2.2.4 NEWCOMB'S MODEL	13
2.2.5 WESTLEY & MACLEANS'S MODEL	14
2.2.6 ROMAN JACOBSEN'S MODEL	15
2.3 OPSUMMERING	17
3. EN BREDERE KONTEKST	19
3.1 LARS QVORTRUP'S MODEL	20
3.1.1 FORDELEN I SYSTEMTEORIEN	25
3.1.2 SYSTEMERNE	25
3.1.3 SELVREFERENCE	27
3.1.4 SYSTEMERNES FORBINDELSE	28
3.2 FORFORSTÅElsen	29
3.2.1 FORFORSTÅElsENS TILSLUTNINGSMULIGHEDER	30
3.2.2 SAMFUNDET	30
3.2.3 ORGANISATIONERNE	34
3.2.3 INTERAKTIONSSYSTEMERNE	35
4. FORFORSTÅElsen OG SYSTEMUDVIKLING	39
4.1 ORGANISATIONENS KULTUR OG IDENTITET	42
4.2 DEN INTERAKTIONELLE ORGANISATIONSMODEL	45
4.2.1 DET ARTIKULEREDE OG UARTIKULEREDE NIVEAU	45
4.2.2 DET DISKURSIVE NIVEAU	46
4.2.3 DET GRUNDLÆGGENDE NIVEAU	47
4.2.4 VÆRDINIVEAU	47
4.3 FORFORSTÅElsen I EN SYSTEMUDVIKLINGSKONTEKST	48

5. ORGANISATORISK SEMIOTIK	51
5.1 METODEN	52
5.2 METODENS FORFORSTÅELSE	55
5.2.1 AFFORDANCE	59
5.2.2 NORMER	60
5.2.3 ONTOLOGISKE AFHÆNGIGHEDER	62
5.2.4 NORMER IMPLEMENTERET	63
5.3 METODENS UDLEDTE FORFORSTÅELSE	65
6. SAMMENLIGNING & DISKUSSION	67
7. KONKLUSION	71
BILAG A - SEMIOTIK	73
CS. PEIRCE	73
FERDINAND DE SAUSSURE	75
BILAG B - TALEHANDLINGSTORI	78
TALE SOM HANDLING	78
TALEHANDLINGENS KONVENTIONER	81
LITERATURLISTE	85

TAK

Forfatteren vil gerne takke Peter Bøgh Andersen for kyndig vejledning og diskussioner omkring den akademiske disciplin. Tak til Jeremy Rose for kyndig vejledning og diskussioner om nødvendigheden af en vis strukturel tilgang til speciale skrivningen. Tak til Jeppe Andreassen for grafisk assistance og livlige diskussioner om sandheden (hvis den findes?).

1. INTRODUKTION

I bogen *Computers In Context – The Philosophy and Practice of system development* af Bo Dahlbom og Lars Mathiasen undersøger forfatterne de forudsætninger, der ligger til grund for tanker og teorier om systemudvikling.

De beskriver to overordnede filosofiske verdenssyn, det mekanistiske og romantiske verdenssyn, henholdsvis personificeret i de to græske filosoffer Aristoteles og Platon. Den Aristoteliske arv beskrives som formalisering af viden baseret på regler og kriterier, som fører til klarer distinktioner. Den platoniske arv er mere diffus, her er det mere et spørgsmål om at diskutere ligheder og forskelle, med hensyntagen til aktørernes personlige baggrund, da denne vil påvirke, hvilke formalismer der bliver valgt.¹ De to tilgange anvendes til at illustrere problemfeltet i forhold til systemudvikling, og udfordringen beskrives som:

In system development, we shall have to transform Platonic concepts to Aristotelian ones, ending up with an expertise in doing something based on knowing something, rather than the other way around. Our succes in such an undertaking depends on the extend to wich knowledge can be turned into information, implicit competence can be made explicit, prototypic images can be turned into words, and information can be turned into data.

One of the challenges of system development is to understand and respect the Platonic nature of human knowledge and communication, and to understand the computer not only as a machine for procesing data based on Aristotelian concepts but at the same time as a tool to support human beings in using and communicating Platonic concepts.²

Der skal derfor vises hensyn til begge tilgange for at opnå formalismer, der er hensigtsmæssige i forhold til en systemudviklingsproces. Forfatterne konkretiserer de to overordnede filosofier ved at kategoriser tre overordnede måder at tænke på i forhold til systemudvikling. 1. *Hard* og 2. *Soft* systemtænkning, som repræsentation for henholdsvis det mekanistiske og romantiske verdenssyn. De foreslår 3. *Dialectic* systemtænkning, som en mulig løsning til at forene de to overordnede filosofier.³ Dialektisk tænkning er karakteriseret ved et verdenssyn, hvor verden hele tiden ændrer sig.⁴ Der er således brug for at tænke i modsætningsforhold for at forstå og kontrollere ændringerne ”Reality is assumed to be a totality of related contradictions, its

¹ Dahlbom, 1993 s. 36

² Ibid. s. 37

³ Ibid. s. 64

⁴ Ibid. s. 59

most dominant feature being change”.⁵ Konflikter bliver således ikke set som problematiske, men som fundamentet for forståelse og dermed en videre udvikling.

Systemudvikling skal forstås i relation til et felt, hvor sociale, samfundsmæssige og organisatoriske forhold, vil have indflydelse på systemudviklingsprocessen. Forhold som en organisations struktur, de interne og eksterne magtrelationer, bliver pludselig nødvendige at vise hensyn til. En objektiv distance er ikke længere mulig at opretholde. Systemudvikleren skal forstå sin egen rolle, som den der går ind og intervenserer i en organisation:

System developers become consultants and change agents. They are called upon because of their technical competence, but they have to be equally skilled at handling organizational change. They must negotiate and create commitment with other involved actors. Systems development projects are parts of wider organizational efforts...⁶

I vores uddannelse som informatikere, er vi blevet præsenteret for utallige cases omkring udvikling af IT – systemer. Fælles for disse cases har været, at organisationerne har undergået en signifikant ændring i løbet af udviklingsprocessen i forhold til udgangspunktet. Der er blevet præsenteret problemer med bruger /kunder, der har ønsket ændringer i løbet af udviklingsprocessen, problemer omkring ændringer i det hele taget, som organisationen skal forholde sig til internt og eksternt. Der har været problemer omkring ibrugtagning af nye systemer, grundet manglende hensyn til brugernes kontekst. Der har været problemer omkring strukturforhold i organisationen, som systemet er udviklet til, magtforhold, ændringer i kultur og i ”måden man plejer at gøre det på”.

Fælles for disse problemer er *kommunikation*, kommunikation mellem udvikler og bruger. Eller som Dahlbom og Mathiassen ville sige det, så er forudsætningerne eller perspektiverne,⁷ der ligger til grund for kommunikationen i mødet mellem bruger og udvikler, ganske enkelt forskellige. Det er ønsket om at tilføje et bidrag til diskussionen omkring kommunikation og systemudvikling, der er motivet for dette speciale.

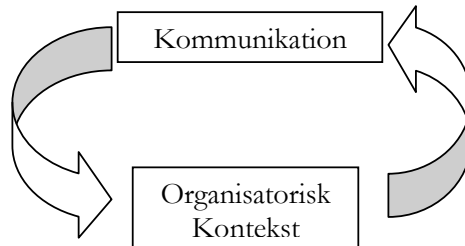
Kommunikation er relevant for systemudvikling på flere måder. Dels er *kommunikationen* om det nuværende og fremtidige system og dens *organisatoriske kontekst* en væsentlig del af systemudviklingsprocessen, og dels er informationssystemer en del af virksomhedens interne og eksterne kommunikation.

⁵ Ibid. s. 60

⁶ Ibid. s. 119

⁷ Se Dahlbom, 1993 kapitel 12 for diskussion af perspektiver.

Der er således to væsentlige forhold, der gør sig gældende i en dialektisk tilgang, og som har indflydelse på systemudvikling. Det ene er kommunikation, den anden er den organisatoriske kontekst.



Deres indflydelse er umiddelbart indlysende, men deres historiske udvikling, og hvorledes disse to forhold konstitueres i dag, har i væsentlig grad indflydelse på, hvorledes kommunikationsprocessen i en udviklingsproces forløber og forstås.

Forståelsen af og teorier om organisationer har udviklet sig fra traditionelt set at være topstyret og hierarkisk opdelt, til en drejning mod en fladere organisationsstruktur. Organisationen består i højere grad af "ligeværdige", og til en vis grad selvstyrende enheder, der samarbejder på tværs af organisationen i stedet for en traditionel op og ned kommandovej.

Teorier om kommunikation har udviklet sig fra en "tankpasser pædagogisk" teori, hvor kommunikationen var et spørgsmål om at fylde fra en hjerne over i en anden, til et noget mere nuanceret syn. Betydningsdannelsen i individet der "modtager" kommunikationen, er i høj grad afhængig af, hvilke individuelle "filtre" modtageren anvender til at afkode og tolke budskabet. Filtrene, som modtager og afsender vælger i deres kommunikation, er igen afhængig af konteksten. I litteratur om kommunikation mellem mennesker bliver det påpeget, at en lille del af kommunikationen er det talte ord, mens resten er usagt. Det vil sige, at for den største del af kommunikationen "gætter" eller forudsætter afsenderen en "enighed" med modtageren om nogle regler, der ligger indlejret i traditioner/kultur, i de ting vi *plejer* at gøre. Det vil sige, at en stor del af kommunikationens meningsindhold ikke er ekspliciteret.

Et begreb der beskriver disse forskellige forudsætninger; perspektiver eller kulturelle spilleregler er ordet forforståelse. I politikens filosofi leksikon defineres det som:

- Forforståelse; (ty. Vorverstehen), den forudgående forståelse, som leder udlægningen af meningen med en tekst eller noget andet meningsfuldt.⁸

Winograd og Flores introducerer ideen om en forforståelse i bogen *Understanding Computers and Cognition*, begrebet de anvender er *pre-understanding* der beskrives som et ”... result of experience within a tradition. Everything we say is said against the background of that experience and tradition, and makes sense only with respect to it.”⁹

Formålet med specialet bliver således at beskrive hvorledes forforståelsen manifesteres i en systemudviklingskontekst. For at muliggøre dette skal forforståelsens rolle, som pointeret i ovenstående diskussion, fastlås på baggrund af kommunikations og organisationsteoretiske iagttagelser.

Der skal lige til slut i denne indledning, gøres opmærksom på en advarsel som Dahlbom og Mathiassen formulerer, en man skal være opmærksom på som dialektisk systemudvikler:

Would you take a hard look at what is *really* going on...Would you show how all major institutions of modern society – schools, the army, mental hospitals, churches, factories – share with prisons a fundamental communication structure for control of its members?... In all of these institutions, communication travels in one direction – from some sort of power center to the ”inmates.” ...Would you use this kind of analysis to reveal hidden agendas, And would you go on to analyse power relations...and use this analysis to intervene in the process...taking sides, making allies, bringing deep contradictions and conflicts into the open?

Well, would you? Tough luck if you would, for you would be a dialectical system thinker and your work would be in constant turmoil. God knows when you would be able to deliver a computer system.¹⁰

1.1 Problemformulering

I introduktionen blev det påpeget at forskellige forudsætninger har betydning, i forhold til kommunikationen internt og eksternt i organisationer, og dermed også betydning for forståelsen af organisationen i forbindelse med en systemudviklingsopgave. Det blev pointeret at begrebet forforståelse, defineret som, den forudgående forståelse der leder udlægningen af meningen med en tekst eller andet meningsfuldt, er ledeforskellen der betegner disse forudsætninger. Problemformuleringen bliver således:

⁸ Lübecke, 1996 s. 132

⁹ Winograd, 1986 s. 74

¹⁰ Dahlbom. s. 68-69

Hvorledes manifesteres forforståelsen i en systemudviklingskontekst kontekst?

For at besvarer dette bliver første underspørgsmål:

1. Hvorledes manifesteres forforståelsen i kommunikations - og organisationsteorier?

Besvarelsen af spørgsmålet om hvorledes forforståelsen manifesteres i en systemudviklingskontekst, ligger op til en sammenligning med konkret systemudviklingsmetode. Metoden organisatorisk semiotik vælges til denne sammenligning, da den som sit teoretiske fundament har en tydelig kommunikationsteoretisk indfaldsvinkel, funderet i semiotikken. Specialets andet underspørgsmål bliver således:

2. Hvilke ligheder/forskelle er der mellem den i specialet udledte forforståelse og den i organisatorisk semiotik udledte forforståelse?

1.2 Struktur

I sektion 2 indledes jagten på forforståelsen. Der gøres i afsnit 2.1 opmærksom på at ideen om forforståelse bl.a. har udgangspunkt i teorier om intrapersonel kommunikation. Den intrapersonelle tilgang vurderes at være uanvendelig i forhold til en systemudviklingskontekst, da fokus er på individets indre tilstande. Der er brug for en bredere beskrivelse af forforståelsen. Med udgangspunkt i John Fiskes bog *Introduktion to communication studies* diskuteres i afsnit 2.2, seks forskellige kommunikationsmodeller for at identificere en eventuelt forforståelse. I den 6. og sidste model af Roman Jacobsen tages der højde for, at betydningssystem og kontekst, og deres indenbyrdes interageren, har indflydelse på kommunikationen, og hvorledes den bliver tolket. Men, som det pointeres i opsummeringen (afsnit 2.3), er de forskellige modellers beskrivelse af forforståelsen en mere eller mindre vag beskrivelse af et fælles *kulturelt* grundlag.

I indledningen blev det pointeret, at der i en systemudviklingskontekst er brug for et bredere perspektiv, der indrager sociale, organisatoriske og samfundsmæssige forhold. I sektion 3 introduceres Lars Qvortrups kommunikationsmodel som en mulighed for at indrage disse perspektiver. Lars Qvortrups model tager udgangspunkt i Niklas Luhmanns systemteori. Dele af Luhmanns systemteori gennemgås, og ud fra Qvortrups model defineres forforståelsen i afsnit 3.2 som de personlige og institutionelle selektionskriterier. I forhold til en systemteoretisk tilgang tager disse selektionskriteriers tilslutningsmuligheder udgangspunkt i de sociale systemer. Det vil sige; samfundet, organisationerne og interaktionssystemerne.

I 4. sektion diskuteres forforståelsen i forhold til den organisatoriske kontekst, der fokus området i en systemudviklingsproces. Der opstilles et skema på side 43, der sammenfatter forforståelsen, og hvilke tilslutningsmuligheder denne har i forhold til de sociale systemer. Dermed besvares problemformuleringens første underspørgsmål. Det pointeres af Lars Qvortrups beskrivelse af organisationernes identitet (og dermed forforståelsens tilslutningsmuligheder i forhold til organisationer) er utilstrækkelig.

Mie Femø Nielsens interaktionelle model af organisationers kultur og identitet introduceres for at beskrive forforståelsen mere præcist i forhold til en systemudviklingskontekst. Den interaktionelle model beskriver organisationens identitet og kultur som bestående af det; artikulerede, uartikulerede, diskursive, værdi og grundlæggende niveauer. Der laves en sammenfatning i afsnit 4.3, hvor skemaet, der beskriver forforståelsen og dennes tilslutningsmuligheder, udvides.

Det udvidede skema besvarer således specialets problemformulering. Forforståelsen i en systemudviklingskontekst identificeres som sammenvævet af forskellige niveauer, hvis forståelse på de nederste niveauer styre hvilke betydninger, der bliver brugt som grundlag for virkelighedskonstruktionerne, på niveauerne ovenover. Disse er de; artikulerede, uartikulerede, diskursive, værdi og grundlæggende niveauer. Disse virkelighedskonstruktioner mødes i Lars Qvortrups kommunikationsmodel som de manifesterede selektionskriterier.

For at besvare problemformuleringens andet underspørgsmål præsenteres i 5. sektion systemudviklingsmetoden organisatorisk semiotik. Metoden har en semiotisk tilgang til systemudvikling. Metodens væsentligste elementer er teorien om norm og affordance. Metodens forforståelse manifesteres således via normbegrebet. Det vil sige, den umiddelbare definition af normer er ”field of force”, der beskrives som et kraftfelt, der styrer den sociale interaktion.

I 6. sektion laves sammenligningen mellem den i sektion 4 udledte forforståelse og metodens udledte forforståelse i sektion 5. Det vurderedes, at den interaktionelle models beskrivelse af forforståelsen, har en større grad af beskrivelseskraft, af de strukturelle sammenhænge mellem de eksplicite og implicite niveauer af en organisation, end organisatorisk semiotik. Denne større grad af præcisering vurderes at være væsentlig i forhold til en systemudviklingskontekst.

I denne ”jagt” på forforståelsen vil de væsentligste pointer blive markeret med rammer. Eksempelvis:

Forforståelsen manifesteres således i en kommunikation, via de selektioner afsender og modtager foretager i løbet af processen. Definition af forforståelsen, er således de personlige og institutionelle selektionskriterier.
--

2. KOMMUNIKATION OG KONTEKTS

Kommunikationsteorier har, som skrevet i indledningen, gennemgået en udvikling fra at være et spørgsmål om at hælde viden fra en spand og over i en anden (transfermodellen) til at dreje sig om, hvilket filtre, modtageren anvender til at afkode budskabet. Det er en udvikling, der via Frankfurterskolen(kritisk teori), Birmingham(cultural studies)¹¹ og Stuart Halls encoding/decoding model,¹² har været med til at skifte fokus fra afsender og over til modtager.

Preben Sepstrup beskriver i hans bog *Tilrettelæggelse af information, hvordan udvikling af kommunikationsmodeller fra S(timulus)-R(espons) "...med en forsvarsløs modtager",¹³ til en S-O(rganisme)-R "... med henholdsvis en genstridig og en problemløsende eller behovstyret modtager",¹⁴ er en udvikling fra et "...før klassisk..." kommunikationsparadigme til det "...'klassiske' samfundsvidenskabelige" paradigme.¹⁵ I stimulus-respons paradigmet regnes der med, at en modtager reagere ubetinget som respons på stimuli blot ved at modtage budskabet. I stimulus-organisme-respons paradigmet, bliver responsen afhængig af modtageren.*

I artiklen *Fra afsender til modtager* påpeger Simon Ulrik Kragh, at "...drivkraften i kommunikationsprocessen ikke kun ligger hos afsenderen, som traditionelt antaget, men først og fremmest hos modtageren."¹⁶ Når kommunikations-processen, og den måde den tolkes, i større grad er afhængig af de forskellige aktørers præsupponerede filtre, bliver det nødvendigt til en vis grad at forstå og vise hensyn, til disse filtre for at sikre en "god" kommunikation. Det intenderet budskab fra en afsender bør præsenteres på en måde, så modtageren af budskabet, kan "afkode" budskabets indhold.

2.1 Intrapersonel kommunikation

Ideen om forforståelse har blandt andet udspring i psykoanalysen. I den forbindelse snakkes der om den bevidste og ubevidste kommunikation.¹⁷ Det er ikke umiddelbart muligt i forbindelse med systemudvikling, at anvende

¹¹ Hagen, 1998 s.24 - 46 og s.72-88

¹² Hall, 1980 s. 130

¹³ Sepstrup, 1999 s. 34

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Helder, 1990 s.101

¹⁷ Alroer, 1998 s. 36-37

teorier fra psykoanalysen, da deres fokus er af en meget individuel karakter. Der fokuseres på individets personlig udvikling, psykoanalysen centrere omkring "...en gruppe hypoteser vedrørende menneskesindets funktionering og udvikling ..."¹⁸. En anden teori transaktionsanalyse beskæftiger sig med "...diagnosticering af hvilken ego - tilstand, der affødte den indledende transaktionsstimulus, samt hvilken der stod bag transaktionsreaktionen"¹⁹. Da ego - positionerne er i fokus i disse transaktioner, er der også her en vurdering af de indre tilstande (faderroller, voksenroller eller barneroller) af samtaleparterne, der i den givne situation er i fokus. Disse tilgange er meget skiftende og afhængige af individet.²⁰

For at beskrive forforståelsen på en måde, der muligvis gør den anvendelig i forhold til systemudvikling, er der brug for en bredere kontekst end den individuelle, der er psykologiens fokus. Konteksten skal være bredere. For at identificere denne gennemgås og kommenteres i næste afsnit forskellige kommunikationsmodeller, med henblik på at finde en, der er anvendelig i forhold til en systemudviklingsproces.

2.2 Kommunikationsmodeller

I bogen "Introduction to communication studies" af John Fiske opstiller han i introduktionen nogle forudsætninger for studiet af kommunikation blandt andre følgende:

I assume that all communication involves signs and codes. Signs are artefacts or acts that refer to something other than themselves; that is, they are signifying constructs. Codes are the system into which signs are organized and which determine how signs may be related to each other.²¹

Fiskes fokus på tegn og koder, allerede i starten af bogen, synliggøre hans præference for den semiotiske tilgang. En anden forudsætning er: "I assume that communication is central to the life of our culture: without it culture of any kind must die. Consequently the study of communication involves the study of the culture with which it is integrated."²² Kommunikationens "indlejrning" i dens kulturelle kontekst bliver således studiet af, hvorledes de, tegn og koder, der anvendes i kommunikationen, er kulturelt betingede.

Denne opmærksomhed på konteksten, og hvorledes den har betydning for kommunikationens indhold, er værd at bemærke. John Fiske bruger bogen til netop at rette opmærksomheden mod nødvendigheden i at inddrage

¹⁸ Brenner 1967 s. 9

¹⁹ Berne, 1964 s. 33

²⁰ Disse iagttagelser om intrapersonel kommunikation er gjort i forbindelse med projektet "Kan du designe hvad jeg sagde?" om interpersonel kommunikation i systemudvikling, skrevet af Allan Torp Jensen, Mette Lauritsen, Thommas Winther Borup og Stig Rune Petersen. Rapporten er fortrolig og kun dele af teorien er medbragt her.

²¹ Fiske, 1990 s. 1

²² Ibid. s. 2

konteksten i studiet af kommunikationen. Det er netop denne diskussion, der ønskes belyst i denne sektion så med udgangspunkt i bogen gennemgås denne.

Kommunikationsstudierne deler han op i to hovedretninger eller skoler. Den ene kalder han ”*process*” skolen. Den identificerer han som fokuserende på selve den kommunikative hændelse ”*transmission of messages*”. Hvorledes sker kommunikationen? Hvordan koder/afkoder sender og modtager?, hvilke kanaler og medier anvendes i kommunikationen, og hvorfor sker der fejl i kommunikationen? Initiativet og ansvaret for budskabet ligger i væsentlig grad hos afsenderen, ”*The message is what the sender puts into it by whatever means.*”²³ Dette svarer til det (S)timulus-(R)espons begreb blandt andre Sebstrup (se ovenover) og Ingun Hagen anvender, med en forsvarsløs modtager.²⁴

Den anden skole kalder han den semiotiske skole ”*semiotics*” og identificerer denne skole som udvikling og udveksling af betydning ”*production and echange of meanings*”. Hvorledes sker betydningsdannelse i kommunikationen, i interaktioner mellem mennesker og mellem mennesker og tekster i en kulturel sammenhæng. Skolen ser ikke nødvendigvis misforståelser som fejl i kommunikationen, men et udtryk for forskellige kulturelle baggrunde. Ansvaret for budskabet skubbes over til modtageren, og den tolkning og læsning denne vælger. Dette svarer til S-O(rganisme)-R, med henholdsvis en genstridig og en problemløsende eller behovstret modtager, som Sebstrup anvender:

For semiotics, on the other hand, the message is a construction of signs which, through interacting with the receivers, produce meanings. The sender, defined as transmitter of the message, declines in importance. The emphasis shifts to the text and how it is ’read’. And reading is the process of discovering meanings that occurs when the reader interacts or negotiates with the text. This negotiation takes place as the reader brings aspects of his or her cultural experience to bear upon the codes and signs which makes up the text.²⁵

Fiske gennemgår 6 forskellige kommunikationsmodeller, som han siger har udgangspunkt i proces skolen. Den sidste model af Roman Jakobsen, ser han som en bro mellem den semiotiske skole og proces skolen.²⁶ De sociale relationer til omgivelserne, eller som jeg påpeger i indledningen konteksten,²⁷ indgår ikke direkte i modellernes definitioner. Det semantiske indhold i meddelelsen berøres kun overfladisk.

²³ Ibid. s. 2-3

²⁴ Hagen, 1998 s. 27 & Sebstrup, 2001 s. 26-27

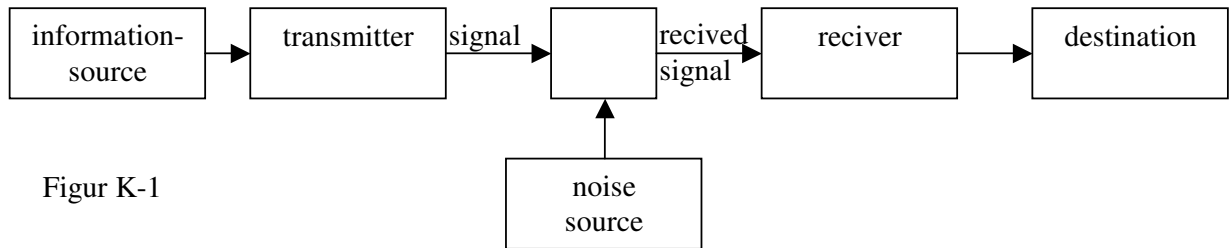
²⁵ Fiske, 1990 s. 3

²⁶ Ibid. s. 24

²⁷ Organisatorisk kontekst i tilfældet systemudvikling

2.2.1 Shannon & Weaver's model

Fiske starter med at gennemgå Shannon og Waevers model (fig. K-1) , hvis arbejde hos Bell Telephone Laboratories ikke fornægter sig i deres forståelse af kommunikation, og den model de laver.



Figur K-1

Kommunikationen mellem informationsource og destination illustreres som en lineær transport af meddelelsen fra A til B. *Source* afsender en meddelelse, meddelelsen bliver så ændret til et signal af *transmitter*. Transmitter sender via en *channel* til *reciver*. Reciver sender videre til destination. Modellen ligger til grund for senere teorier og modeller om kommunikation, den illustrerer S-R tankegangen indenfor effektforskningen.²⁸

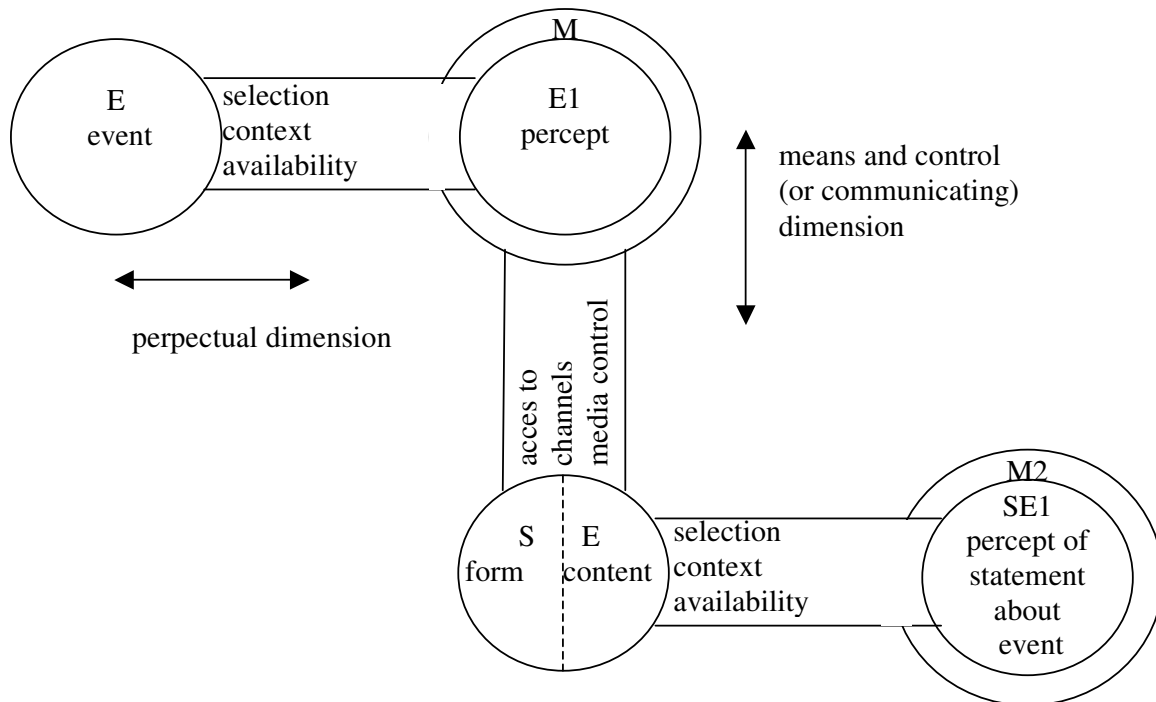
Budskabets semantiske indhold bliver ikke tematiseret. Hvis B misforstår budskabet, søges fejlen som udgangspunkt i støjkilder (noise source).²⁹ Forforståelsen, eller en ide om denne, er ikke tilstede i denne model.

2.2.2 George Gerbner's model

Den næste model Fiske gennemgår, er George Gerbners Model (fig. K-2). Denne er mere kompleks og har lidt flere aspekter med, men er stadig udtryk for en lineær transport af en meddelelse fra A(M) til B(M2). Den indeholder to vekslende dimensioner; den perceptuelle dimension på den vandrette akse og på den lodrette akse, dimensionen hvor kontrollen af hvilke midler, der anvendes til videre-sendelse af budskabet, styres (means and control (or communicating) dimension).

²⁸ Hagen, 2000 s. 76

²⁹ Fiske, 1990, s.7 og Hagen, 2000, s.176



Figur K-2

Først sker der en hændelse E, der opfattes af M. Det sker i denne sansning af E en selektion af M i forhold til M's opfattelse af E's fulde kompleksitet. Forstået således at M *valger* en bestemt betydning af E, baseret på en sammenligning mellem den eksterne hændelse E, der korresponderer med M's egen selvforståelse og kulturelle baggrund:

What happens is that we try to match the external stimuli with internal patterns of thoughts or concepts. When this match has been made, we have perceived something, we have given it meaning. So 'meaning' in this sense derives from the matching of external stimuli with internal concepts.³⁰

Hændelsen E bliver derved til instansen E1. Dette er M's perceptuelle opfattelse af hændelsen i starten af processen. Derefter går over i den vertikale dimension. Her bliver det opfattede E1 ændret til et signal SE, som er M's fremstilling om hændelsen E. Cirklen er delt i 2 S og E og repræsenterer to side af det samme budskab. S er budskabets form, og E er budskabets indhold. I forbindelse med M's videresendelse af budskabet sker

³⁰ Fiske, 1990 s. 25

der også en selektion i forhold til valg af hvilket medie og/eller kanal (access to channels media control), som budskabets skal sendes videre med. Så vendes processen igen til den horisontale dimension, og M2 opfatter M's tolkning af hændelsen E, der via E1 er blevet til fremstillingen SE. M2 laver en betydningsdannelse baseret på samme principper, som M laver i starten af processen, hvilket resulterer i opfattelsen af, SE bliver til SE1. "M2 brings to SE a set of needs and concepts derived from his or her culture or subculture and in so far as s/he can relate SE to them so, we can say, s/he finds meaning in the message."³¹

Der ses i denne model en funktion (selection-context-availability) der berører noget der kunne være aktørernes forforståelse, men den kommer ikke nærmere ind på hvorledes denne er konstitueret. "...the meaning of the message is 'not' contained in the message itself, but is the result of an interaction or negotiation between the receiver and the message."³²

2.2.3 Lasswell's model

Den tredje model er Lasswell's, der er en omskrivning af Shannon og Weavers.

- *Who*
- *Says what*
- *In which channel*
- *To whom*
- *With what effect*³³

Dette er næsten den manifesterede S-R tankegang. Den er udviklet specielt til massekommunikation og lægger vægt på en effekt af massekommunikation. Denne teori bliver også kaldt kanyleteorien.³⁴

Ligesom i Shannon og Weavers model, er der heller ikke her, taget højde for noget der kan karakteriseres som forforståelse. Der regnes som udgangspunkt med et fælles værdigrundlag.

³¹ Ibid. s. 28

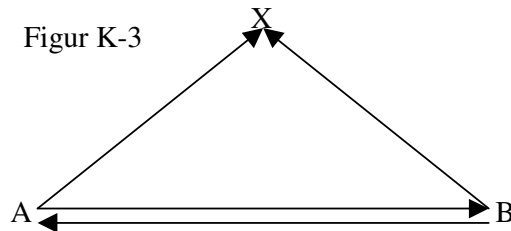
³² Ibid.

³³ Ibid. s. 30

³⁴ Drotner, 1996 s. 83

2.2.4 Newcomb's model

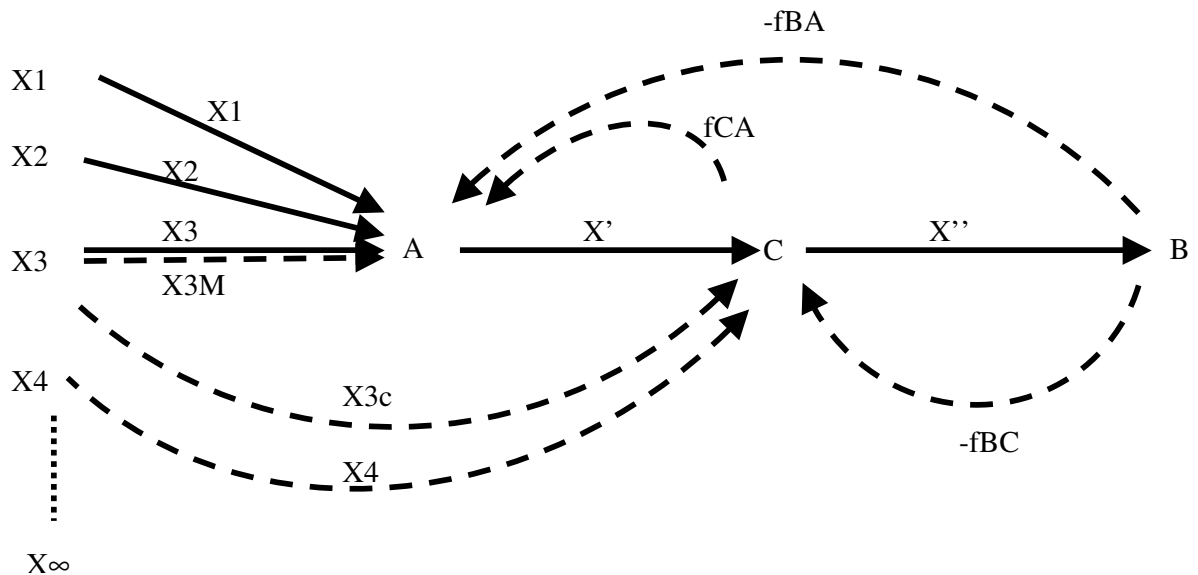
Den fjerde model Fiske gennemgår, er Newcomb's (fig. K-3). Det er den første ikke lineære model. Den er triangulær og placerer kommunikationen i en social kontekst.



A er afsender, og B er modtager. X er en del, af A og Bs fælles sociale miljø. Det kan være en person, et emne, et standpunkt osv.. "ABX is a system, which means that its internal relations are interdependent".³⁵ I en kommunikation er X en faktor, der hele tiden forhandles mellem A og B. Afhængig af om X er mere eller mindre væsentlig i A og B's interne relation, vil forhandlingen henholdsvis tilnærme eller fjerne A og B i deres orientering mod hinanden. Hvis eksempelvis X er en fælles bekendt, som A kan lide, meget mere end B kan, vil resultatet af en eventuel diskussion om personen kunne udbygge eller afskærer nogle af A og B's interne relationer.

Denne model introducere en fælles kontekst som en nødvendig platform for kommunikationen, dog stadig uden at præcisere denne mere end en som *social omgivelse*. Forforståelsen, som værende baseret på de individuelle aktørers selvforståelse, kan ikke umiddelbart udledes af denne model på samme måde som i Gerbner's. I Gerbner's er der i den enkelte aktør en sammenligning mellem den ydre stimulans og den indre selvforståelse. Newcomb's har en forhandling om en fælles relation, og argumentet kunne så være, at der i denne forhandling nødvendigvis må være en korrelation mellem A og B's individuelle selvforståelse og det fælles X.

³⁵ ibid, s.32



Figur K-4

2.2.5 Westley & MacLeans's model

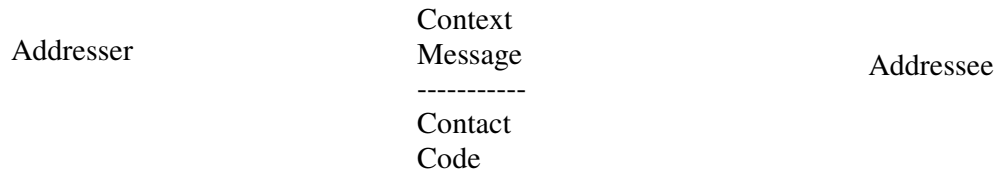
Den femte model er Westley og MacLeans's model (fig. K-4), der er en udvidelse af Newcomb's, er ligesom Lasswel's udviklet i forhold til massekommunikation. Der er kommet en aktør mere med C, der skal illustrerer en editor – kommunikations funktion.³⁶ Denne redigerings instans skal illustrerer en nyhedsredaktion på en avis, eller Tv-station. A, B og også C fungerer ligesom i Newcomb's. A kunne være en journalist, B en læser og C nyhedsredaktion. Således også X (noteret som X1, X2, ..., X∞ på modellen) selv om den opdeles i mange forskellige relationer, og dermed øger den illustrative forståelse, er den stadig en social relation, som den Newcomb skitserer, men B har ikke direkte adgang til X. X bliver, når den ankommer til B via C således en kommunikation, der har været gennem to instanser: Først journalisten, og dernæst nyhedsredaktionen. Meddelelsen, som C (nyhedsredaktionen) sender til B (læseren) (noteret som X'' på modellen), repræsenterer dels C's (nyhedsredaktionens) egen selektion og abstraktion, og dels A's (journalisten) selektion og abstraktion af X (noteret som X' på modellen), i forhold til C's (nyhedsredaktionens) egen sansedområde (X3c, X4). -fBA illustrerer feedback mellem B og A, det samme gælder fCA og -fBC henholdsvis mellem C og A, og B og C.

På samme måde som med Newcoms model, indeholder denne ikke direkte en henvisning til forforståelsen. Det ville igen være i forhandlingen af X, X' og X'' imellem aktørerne, at korrelationen mellem deres individuelle selvforståelse og de fælles X'er, at forforståelsens indflydelse manifesteres. Men den skal 'graves' frem, den er ikke eksplicit indeholdt i modellen.

³⁶ Fiske, 1990 s.35

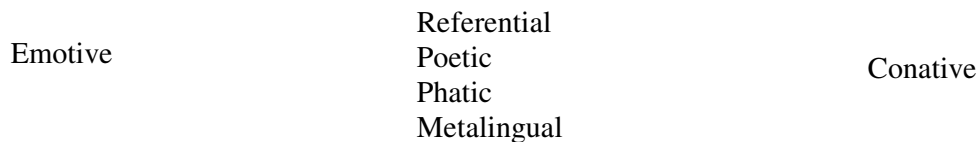
2.2.6 Roman Jacobsen's model

Roman Jacobsen's model er den 6 og sidste model, Fiske gennemgår (fig. K-5). Den adskiller sig fra de andre ved, at Jacobsen er lingvist og tager udgangspunkt i sproget. Han definerer seks grundelementer, der skaber en kommunikationssituation.



Figur K-5

Der er afsenderen (addresser) og modtageren (addressee). konteksten (context), virkeligheden som kommunikationen referer til. Meddelelsen (message). Kontakt (Contact), den fysiske og psykiske kontakt mellem afsender og modtager. Kode (Code), de(t) betydningssystem der benyttes. Derefter siger Jacobsen, at der til hver grundelement findes en kommunikativ funktion, der findes i alle kommunikationer (fig. K-6). En af funktionerne vil dominere kommunikationen og skubbe de andre i baggrunden.³⁷



Figur K-6

Den emotive funktion, giver udtryk for afsenderens holdninger, følelser og ønsker. Den vil typisk være dominerende i dagbøger, og ikke mindst i skænderier. Den konative (Conative) funktion søger at få modtageren til at gøre noget; at overbevise modtageren. Den vil typisk dominere i advarsler, opskrifter, og brugsanvisninger. Den referentielle (Referential) funktion definere i hvor høj grad, kommunikationen forholder sig til virkeligheden Den vil være dominerende i faktuelle tekster og videnskabelige publikationer. Den poetiske (Poetic) handler om meddelelsen selv, og sit eget udtryk og indhold. Den dominerer hovedsagligt i litterære genrer, og kan eksempelvis lege med rim og remser, metaforer og ordspil. Den fatiske (Phatic) funktion

³⁷ Drotner, 1996 s. 176

vedligeholder kontakten mellem afsender og modtager. Eksempelvis starter afsenderen som regel en kommunikation med at hilse og evt. spørger til helbredet /hunden/konen osv., og i kommunikationen vil aktørerne, afhængig af deres interne forhold, tiltale hinanden i første eller anden person (du/de). 'Øh...'" der kan markere, at den ene aktør lytter men måske er lidt usikker, og 'mmm..', som en tilkendegivelse af enighed eller opmærksomhed, er også typiske fatiske funktioner. Den metakommunikative (Metalingual) funktion er kommunikation om kommunikationen selv. Det vil sige kommunikation om betydningssystemer, et eksempel kunne være intertekstualitet.³⁸

I forhold til forforståelsen er Jacobsens model interessant på flere måder. Det er den første model der påpeger kontekst og kode som værende dels nødvendige i kommunikationen, og dels at de i en eller anden grad påvirker hinanden. Det skal forstås således, at de modsvarende kommunikative funktioner, den referentielle og metakommunikative, dels henviser til virkeligheden og dels til det betydningssystem kommunikationen benytter. Disse forhold omtales ikke i de foregående modeller. Mening og hvilken virkelighed den bliver sat i forhold til, bliver der ikke på samme måde sat spørgsmålstejn ved i de andre modeller. Det vil sige, at Jacobsen's model tager højde for, at betydningssystem og kontekst, og deres indbyrdes interageren, har indflydelse på kommunikationen og hvorledes den bliver tolket. Det er dermed en anerkendelse af, at kontekst og betydningssystem *ikke* nødvendigvis er fælles for afsender og modtager.

³⁸ Drotner, 1996 s.178 & Fiske, 1990 s.35,36

2.3 Opsummering

I gennemgangen af kommunikationsmodellerne indenfor S-R paradigmet, er det ”tætteste” en formulering af forforståelsen, i forhold til de første 5 modeller, *den kulturelle baggrund*. I Gerbner’s er der i den enkelte aktør, en sammenligning mellem den ydre stimulans og den indre selvforståelse, som har grundlag i den enkeltes kulturelle baggrund. Der ligger implicit i transportmodeller (SR-modeller) en ide om en fælles verden, et fælles kodesystem,³⁹ en fælles kulturel baggrund

I Jakobsens model bliver bl.a. kontekst og betydningssystemer beskrevet som havende indflydelse på kommunikationen, og gjort opmærksomhed på, at betydningssystemer ikke nødvendigvis er fælles. Det er vigtigt i forhold til en videre definition af forforståelsen. Spørgsmålet bliver så: Hvad konstituerer et betydningssystem og hvorledes påvirker konteksten disse?

I John Fiske gennemgang af kommunikationsmodellerne slutter han med en væsentlig iagttagelse:

A model is like a map. It represents selected features of its territory: no map or model can be comprehensive. A road map highlights different features from a map of the climate or the geology of a country. This mean we have to be purposeful and dilebarate in our choice of map; we have to know *why* we have turned to it and what insights we require from it.⁴⁰

Der er således brug for en model, der beskriver, hvorledes et betydningssystem konstitueres, og hvilken indflydelse konteksten har på disse. Det næste kapitel vil beskrive dette.

³⁹ Qvortrup 1998 s. 149

⁴⁰ Fiske, 1990 s. 37

3. EN BREDERE KONTEKST

Konteksten, i forbindelse med systemudvikling, er organisationen og dens interne og eksterne forhold, der er således brug for et kommunikationssyn, der tager hensyn til disse. En mulig indgangsvinkel er Lars Qvortrups kommunikationsmodel, der er baseret på Niklas Luhmanns ideer om systemer og deres kommunikation. Luhmanns teori er en teori om hele samfundet bestående af systemer, der forholder sig til sig selv, og generer sig selv, gennem kommunikation:

Luhmanns systemteori er altså en teori om samfundet som kommunikation. Den går ud fra, at samfundet består af kommunikations-systemer, som er autopoietiske. De skaber og reproducere sig selv alene gennem kommunikation.⁴¹

Med udgangspunkt i meningsbegrebet beskriver Luhmann, kommunikation som ”processeren af selektion”.⁴² Mening beskriver han som et valg blandt mange mulige valg ”Fænomenet mening forekommer i form af et overskud af henvisninger til yderligere muligheder for oplevelser og handling ...Meningensformen *tvinger* altså gennem sin henvisningsstruktur det næste skridt til *selektion*”.⁴³ Kommunikation er derfor, ifølge Luhmann, en selektion af mulige meninger, både i forhold til hvilket indhold, i forhold til hvilken form budskabet har, og i forhold til at indhold/form kunne være valgt anderledes:

Den selektion, som aktualiseres i kommunikationen, konstituere sin egen horisont; den konstituerer allerede det, som den vælger som selektion, nemlig som information. Det, som den meddeler, bliver ikke blot udvalgt, det er allerede selv et udvalg, og det bliver derfor meddelt. Kommunikation skal derfor ikke ses som en todelt selektionsproces, men som en tredelt selektionsproces. Det drejer sig ikke blot om afsendelse og modtagelse med selektiv opmærksomhed på begge sider; selve selektiviteten af information er snarere et aspekt ved kommunikationsprocessen, fordi det kun er med henblik på den, at selektiv opmærksomhed, kan aktiveres.⁴⁴

Der er en væsentlig forskel mellem Qvortrup og Luhmann. Hvor Niklas Luhmann ”fjerner” individet fra sin kommunikationsteorier og påpeger, at kun kommunikation kommunikerer inden for nogle systemer, der er defineret på basis af en forskel, bibeholder Lars Qvortrup individets tilstedeværelse og argumenterer for, at individets kommunikation foregår på baggrund af valg og fravalg af kommunikationssystemer:

⁴¹ Andersen, Niels Å., 1999 s. 127

⁴² Luhmann, 2000 s. 217-218 (Dansk udgave)

⁴³ Ibid. s. 99

⁴⁴ Ibid. s. 181

For mig at se er pointen, at fænomenet 'samfund' (dvs. et bestemt kommunikationssystem) ikke kan forklares intersubjektivt, dvs. som et resultat af menneskers samvirke. Men det betyder ikke, at mennesker ikke kommunikerer. Det gør vi selvfølgelig, men vi gør det inden for kommunikative koder. Samtidigt syntes jeg også man kan sige at vi kommunikerer med hinandens kommunikation.⁴⁵

På den måde bliver Lars Qvortrups kommunikationsmodel en model om interpersonel kommunikation funderet i systemteori. Først præsenteres Qvortrups model, derefter diskuteres fordelene ved en kommunikationsmodel, der er funderet i Luhmanns systemteori. Der afsluttes med en opsummering, der præsenterer en mulig definition på forforståelse.

Det skal med samme gøres opmærksom på, at Qvortrups model *ikke* giver en definition på forforståelse. Den indsnævre søgefeltet ved, at beskrive *hvorledes* betydningssystemer konstitueres. Modellen bliver, med John Fiskes sammenligning, det *kort*, der skal anvendes for at finde forforståelsen.

3.1 Lars Qvortrup's model

Lars Qvortrups Kommunikationsmodel er baseret på ideen om selektioner foretaget på baggrund af kommunikationssystemer:

Jeg iagttager jeres kommunikative selektioner og omvendt, så i den forstand iagttager vi hinandens kommunikation, hvorefter vi foretager en kommunikativ tilkobling. Og det gør vi inden for et sæt af sociale kommunikationskoder.⁴⁶

Han beskriver kommunikation, som en række af selektioner, der bliver delt op i 1, 2, og 3 ordens iagttagelser, som lægges ovenpå hinanden som lag, og hvert lag *kan* ændre indholdet/fortolkningen af budskabet. Det er en proces, hvor de forskellige iagttagelser, der via forskellige personlige og institutionelle selektionskriterier, bestemmer hvorledes budskabet skal tolkes. En kommunikations-proces bliver et sammenspil, en dialog mellem to parter, der hver især vælger sine kriterier. Dels for udformning af budskaber, og dels vælger hvilke kriterier, der skal anvendes i tolkningen af den valgte udformning. Lars Qvortrup illustrerer det således.

⁴⁵ Qvortrup, 1998, s.159

⁴⁶ Ibid.

1.ordens iagttagelser:

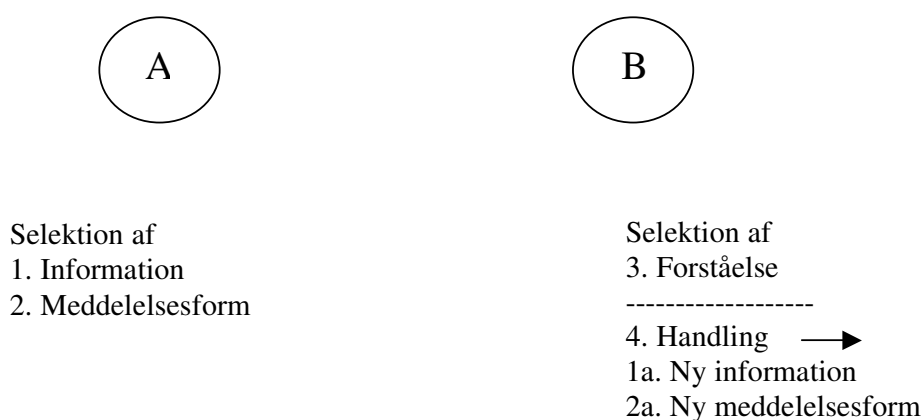


Fig. K-7

A foretager selektion af information, og hvilken form meddelelsen afsendes med (figur K-7). (Denne proces ses også i Gerbners model⁴⁷ på ”means and control” dimensionen, hvor M sender sin opfattelse af E1 videre som SE. S er formen og E er indholdet.) Denne proces, kan også sammenlignes med Searles 2 niveau af hans talehandlingsteori, og beskrives hos ham som det illokutionære niveau og beskrives *intentionen* med en ytring.⁴⁸ B foretager en selektion af forståelse baseret på hans egne selektionskriterier.

Derefter foretager B en handlingsselektion baseret på den foregående forståelsesselektion. B kan gå sin vej eller svarer på henvendelsen. At gå sin vej, er også en kommunikativ handling, jvf. Batesons berømte citat ”man kan ikke ikke kommunikerer”. B kan også svarer på henvendelsen, og gør dette ved at vælge information (1.a) og hvilken form meddelelsen afsendes med.(2.a) Denne proces svarer ligeledes til Searles perlokutionære niveau, der beskriver den *mulige* konsekvens af talehandlingen.⁴⁹

⁴⁷ Se side 11

⁴⁸ Se Bilag B

⁴⁹ Se Bilag B

2. ordens iagttagelser:

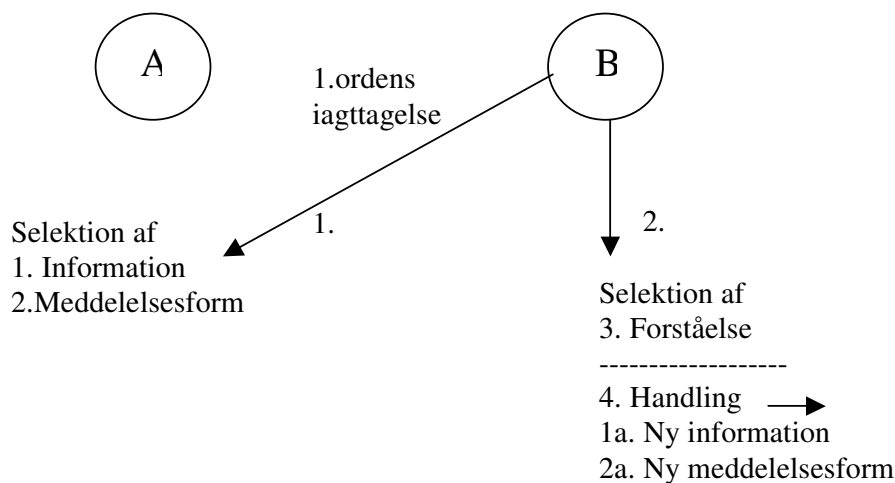


Fig. K-8

Kommunikation er ikke bare kommunikation, men også kommunikation om kommunikation. B iagttager ikke kun A's information og meddelelse (1.orden, ovenstående figur K-8), men forsøger også at iagttage A's og B's *egne* selektionskriterier (2.orden, nedenstående figur k-9 næste side). Dette kan sammenlignes med Roman Jacobsens metakommunikative funktion.⁵⁰ B foretager også en iagttagelse af sine egne 2. ordens selektionskriterier med henblik på at forstå og regulere disse:

...en stor del af kommunikationen drejer sig således om såkaldte »reparationer«: Ved at iagttage Bs handlingsselektion forstår A, at B tillægger hende »forkerte« motiver (eller måske bare tillægger hende motiver som hun ikke ønsker at bliver tillagt, måske fordi de er sande!). Ergo må hun i sin næste informations- og meddelelsesselektion reparere på misforståelsen. Nu referere kommunikationen ikke til omverden, men til sig selv.⁵¹

⁵⁰ Se afsnit 2.2.6

⁵¹ Qvortrup, 1998 s. 169

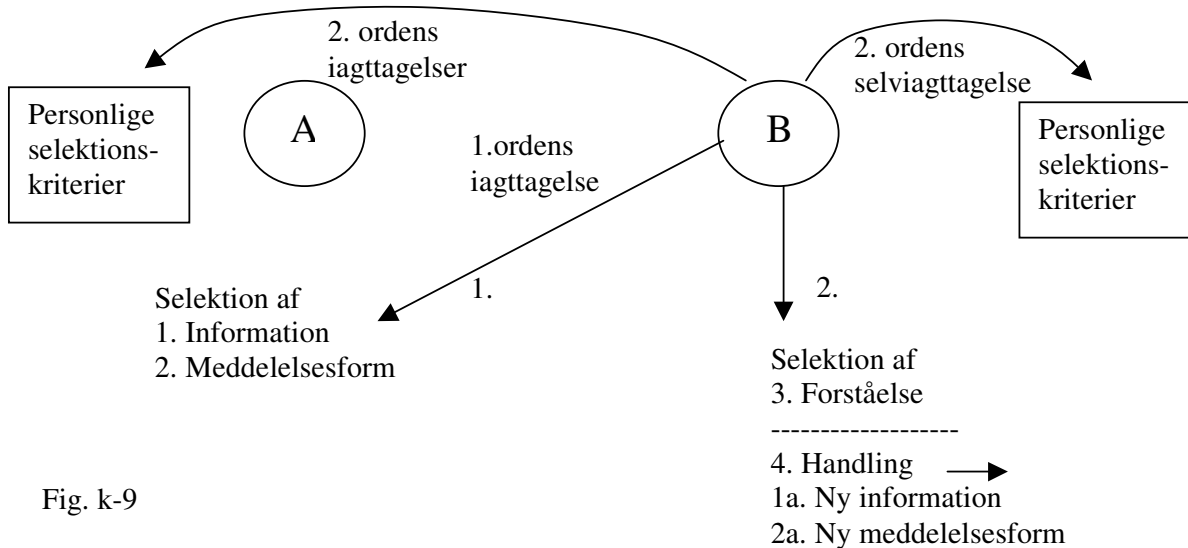


Fig. k-9

Det tredje og sidste lag i Qvortrups model er de institutionelle rammer. A og B iagttager hinandens kommunikative selektioner (1.orden), og de iagttager hinandens selektionskriterier (2.orden). ”De iagttager også kriterierne for selektionskriterierne, dvs. de institutionelle rammer, indenfor hvilke bestemte aktører foretager deres selektioner.”⁵² Dette bliver således 3. ordens iagttagelserne. (figur K-10 næste side)

⁵² Ibid. s. 169-170

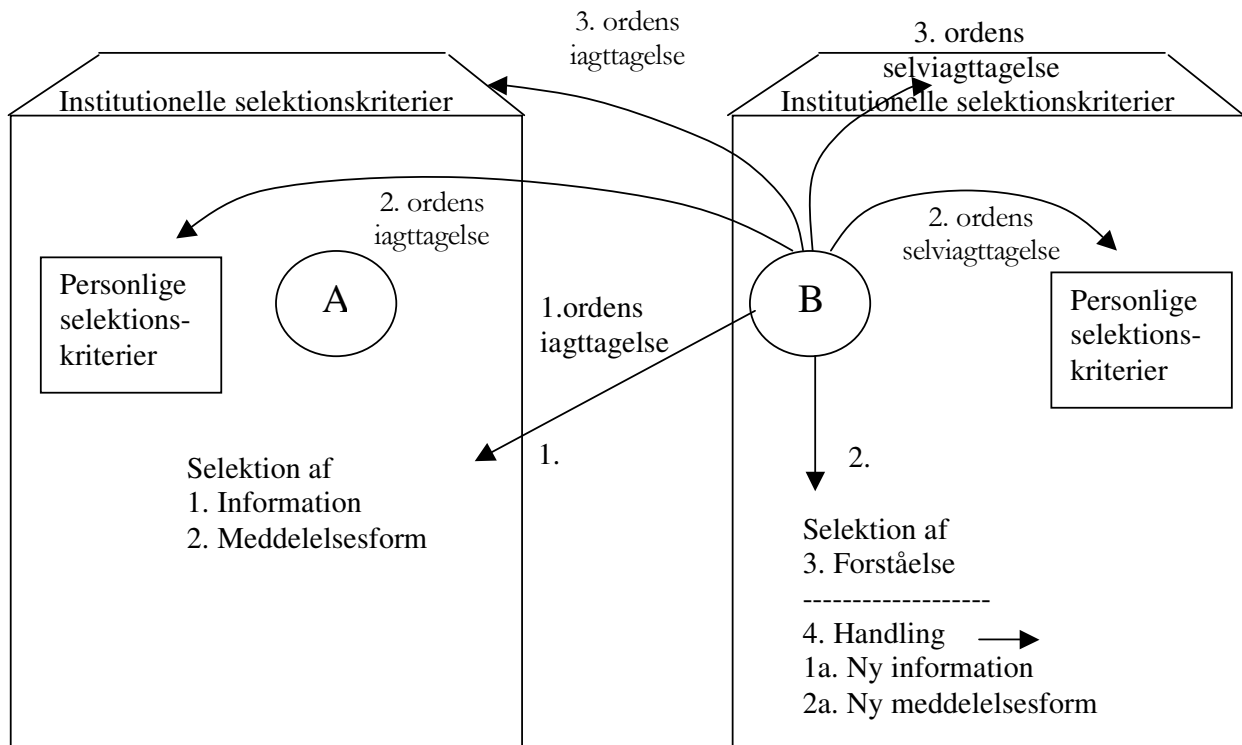


Fig. K-10

Kommunikationsprocessen kan ifølge Lars Qvortrup således beskrives som :

- En proces hvor forskellige iagttagelser, der via forskellige personlige og institutionelle selektionskriterier, bestemmer hvordan budskabet skal tolkes i en dialog mellem to parter, der hver især vælger sine kriterier dels for udformning af budskaber, og dels vælger hvilke kriterier, der skal anvendes i tolkningen af den valgte udformning.

Qvortrup laver til sidst i afsnittet en sammenligning mellem Laswels spørgsmål og det kommunikations syn han selv præsenterer: Hvem siger, hvad, i hvilken kanal, til hvem, med hvilken effekt?

- hvilken selektion af information og meddelelsesform
- fremprovokerer hvilken forståelse
- og hvad er kommunikationspartnernes personlige og institutionelle kriterier for at foretage disse selektioner⁵³

⁵³ Ibid. s. 172

Inden der bliver præsenteret et bud, på forforståelsen i forhold til Qvortrups model, er det nødvendigt at beskrive dele af Luhmanns systemteori.

3.1.1 Fordelen i systemteorien

Når man som udvikler laver en analyse af en organisation, med henblik på at ekstraherer nogle systemkrav, er det nødvendigt at forholde sig til organisationens interne og eksterne forhold. De interne forhold er eksempelvis organisationens egen struktur, kultur, magtforhold etc.. De eksterne forhold er eksempelvis kunder, underleverandører, miljøkrav, ..osv. Alle disse indre og ydre påvirkninger, vil alle i mere eller mindre grad, have indflydelse på organisationens kommunikation. Det er vigtigt at holde sig for øje, at disse forhold *kan* have betydning. Det vil således ikke være alle påvirkninger, der er lige væsentlige eller relevante. Men hvis en hændelse eksternt i organisationen kan spores som værende væsentlig eller måske direkte afgørende i en kommunikation, vil det være nødvendigt for det første at identificere den og derefter forholde sig til den i en eller anden grad. Styrken i Lars Qvortrups model, der er funderet i systemteori, er:

- At den giver mulighed for at beskrive *strukturelle sammenhæng mellem forskellige kontekster*. (eller måske mere korrekt i dette tilfælde mellem forskellige systemer.)

Luhmanns systemteori er en teori om hele samfundet og dets opbygning som systemer ”...enhver social kontakt bliver forstået som system, hele vejen op til samfundet, der forstås som den samlede hensyntagen til alle mulige kontakter.”⁵⁴

3.1.2 Systemerne

Luhmann opstiller en række af systemer; levende, psykiske og sociale systemer, der definerer mennesket og samfundet. Disse er hver for sig autopoietiske (selvproducerende). Mennesket inddeles i levende (eller biologiske) systemer, der betegner menneskets fysiske del og psykiske systemer, der betegner menneskets bevidsthed og sociale systemer ”Mennesket er slet og ret ikke et system, men fordeler sig på tre forskellige operationelt lukkede systemtyper...”⁵⁵

Ved således at inddele mennesket og samfundet i systemer, opnås en mulighed for mennesket til at overskue samfundet ved at reducere

⁵⁴ Luhmann, 2000 s. 51

⁵⁵ Roar Hagen i Andersen, Heine, 2000 s. 391

kompleksiteten. Sociale systemer underopdeles i interaktioner, samfund og organisationer.⁵⁶ Sociale systemer består udelukkende af kommunikation:

På spørgsmålet om, hvad sociale systemer består af, giver vi følgende et dobbelt svar: Af kommunikation og dennes tilregning som handling....man kan kun håndterer *kommunikation* reflektivt (fx bestride, spørge tilbage, modsige), hvis det kan slås fast, hvem der har *handlet* kommunikativt.⁵⁷

Kommunikationens resultat bliver således udmøntet i en *mulig* handling; den 4 selektion i Qvortrups model. Handlingen sker kun under forudsætning af de tre forudgående selektioner.

- Da sociale systemer, således består af kommunikation bliver det muligt, at beskrive evt. sammenhænge mellem forskellige sociale systemer, baseret på en kommunikationsanalyse.

Interaktionssystemer: betegner det, at mennesker mødes i en eller anden social kontakt og kommunikerer.⁵⁸ Under denne kommunikation opstår et midlertidigt social system, som resultat af interaktionen:

I forbindelse med interaktionssystemer sker der med andre ord en midlertidig lukning, dvs. en dannelse af et midlertidigt socialsystem som alene konstitueres af den gensidige iagttagelse/anerkendelse. Så snart interaktionen ophører, er systemet ophævet.⁵⁹

Samfundssystemer: er i den modsatte ende af skalaen som det mest omfattende system. ”..samfundet i dag er lig med verdenssamfundet”.⁶⁰ Det omfatter således *alle* de kontakter, der er muligt kommunikativt.

Organisationer: ligger definitionsmessigt et sted imellem interaktionssystemer og samfundet. I bogen *Læring samtale organisation – Luhmann i skolen* henviser Lars Qvortrup til følgende citat fra Luhmann:

I komplekse samfundsordner vinder (...) en tredje type af sociale systemer stadig større betydning, et system som i talrige områder af det samfundsmæssige liv så at sige skubber sig ind imellem samfundssystemet og det enkelte interaktionssystem, nemlig typen *organisation*, (...) Som organiseret kan man betegne socialsystemer, som knytter medlemskabet sammen med betingelser, dvs. gøre indtræden og udtræden afhængig af betingelser.⁶¹

⁵⁶ Ole Thyssen i Jacobsen (red), 1992, s. 34

⁵⁷ Luhmann, 2000, s. 217-18

⁵⁸ Underforstået kommunikationen kommunikerer, se afsnit 3. ovenover

⁵⁹ Lars Qvortrup i Cederstrøm, 1997 s. 33

⁶⁰ Ibid.

⁶¹ Ibid. s. 34

Organisation bliver defineret som et internt fællesskab, hvis medlemskab betinges af tilslutningen til denne.⁶² Psykiske og levende systemer fungerer som omverden for sociale systemer,⁶³ og er således grundlaget for de sociale systemer. Men selv om de er grundlaget for sociale systemer, er systemerne hver for sig autopoietiske. Der er således ikke direkte nogen kausal forbindelse systemerne imellem. Skellet mellem system og omverden er mere baseret på systemets selvbeskrivelse eller selvreference. ”..omverden er systemrelativ, og .. hvert system lever i sin egen omverden ”.⁶⁴ Forskellen mellem system/omverden er således en grænsedragning, hvor udvekslingen inden for grænsen sker under andre betingelser, end hen over eller uden for grænsen.⁶⁵

3.1.3 *Selvreference*

Når systemer referer til omverden, sker det via systemets selvreference. ”Selvreferentialitet betyder altså at systemet referer til sig selv som et heltigennem fundamentalt princip.”⁶⁶ Selvreferencen er således grundlaget for systemets evne til at være selvproducerende/autopoietiske. ”Et system er autopoietisk, dersom det reproducerer de elementer, som det består af, i et netværk af netop disse elementer og i denne proces adskiller sig fra omverden.”⁶⁷ Luhmann beskriver 3 typer af selvreference; basal selvreference, refleksivitet og refleksion.

Basal selvreference: ”bygger på forskellen mellem element og relation”.⁶⁸ Elementet er den mindste enhed i et system, ikke forstået som den mindst mulige enhed, men som den mindste *funktionelle* enhed, i forhold til systemet. ”Et element er altid , det som for systemet fungerer som en ikke yderligere opløselig enhed (selv om det mikroskopisk betragtet er højkomplekst sammensat).”⁶⁹ Relationer er elementernes indenbyrdes funktionelle placering. Men da elementerne er funktionelle mindsteenheder, bliver relationerne ligeledes funktionelle. Eller sagt på en anden måde:

Det indenbyrdes forhold mellem relationerne må igen i sig selv være styret eller regelbundet. Der må altså eksistere en regelstyring af anden grad, relationernes relationering. Den kalder Luhmann for konditionering, idet relationerne altså må være konditioneret.⁷⁰

⁶² Se uddybende diskussion af organisationer i afsnit 3.2.3 nedenfor.

⁶³ Roar Hagen i Andersen, Heine, 2000 s. 385

⁶⁴ Ibid. 390

⁶⁵ Lars Qvortrup i Cederstrøm, 1997, s. 34

⁶⁶ Ibid. s. 42

⁶⁷ Ole Thyssen i Jacobsen (red.), 1992 s. 21

⁶⁸ Ibid. s. 39

⁶⁹ Luhmann, 2000 s. 59

⁷⁰ Lars Qvortrup i Cederstrøm, 1997 s. 41

I basal –selvreference forholder systemet sig til omverden ud fra systemets egen virkemåde. Alternative iagttagelser tages ikke i betragtning. Basal selvreference er forudsætningen for autopoiesis. ”Når et system skal konstituerer sig selv, må det teste og selektere sine elementer, fordi de må have en vis lighed med hinanden.”⁷¹ Dette kan sammenlignes med princippet i 1.ordens iagttagelser i Qvortrups model. Forstået på den måde at A’s selektion af information og meddelelsesform er funderet i A’s egen basale - selvreference. Ligeledes vælger B en selektion af forståelse baseret på B’s egen basale - selvreference.

Refleksivitet ”er selvreference i forhold til en proces...Når processen forholder sig til sig selv skaber den en enhed ud af mange – måske utallige – elementer.. ”.⁷² Denne type selvreference kan sammenlignes med princippet i 2. orden iagttagelser og selviagttagelser i Qvortrups model; de personlige selektionskriterier der iagttages med henblik på at forstå og regulere disse. Eller sagt på en anden kommunikation om kommunikationen.

Refleksion håndterer forskellen mellem system og omverden.⁷³ Systemet iagttager sig selv, som forskellig fra omverden på basis af sin egen grænsedragning. Dette kan ligeledes sammenlignes med princippet i 3.ordens iagttagelse og selviagttagelsen i Qvortrups model. Det er iagttagelsen af de institutionelle selektionskriterier, der vælges i forhold til ens egen system/omverdens forskel for at definerer sin egne grænser. ”På niveauet for *refleksion* bestemmer systemet sig egen identitet til forskel fra alt andet”.⁷⁴

3.1.4 Systemernes forbindelse

Forbindelsen mellem systemerne foregår via *strukturelle koblinger*. Det betyder, at de selvproducerende systemer kun registrerer og forholder sig til omverden, hvis denne optræder som *information* i systemet.

Man taler om ”strukturel kobling” for at betegne, at og hvordan omverdensafhængigheder er kompatible med en autopoietisk selvproduktion. Omverden bidrager netop ikke til systemoperationerne (i så fald ville de tilsvarende præstationer netop ikke være omverden, men systemets egne), men det kan forstyrre, irritere eller, som Maturana siger, perturbere systemoperationerne, når (og kun når) omverdens virkninger optræder i systemet som information og lader sig bearbejde som sådan i systemet. Det er ikke alle begivenheder i omverden, tværtimod ekstremt få, der i denne forstand kan indvirke på systemet via strukturelle koblinger.⁷⁵

⁷¹ Ole Thyssen i Jacobsen (red), 1992 s. 39

⁷² Ibid. s. 40

⁷³ Ibid. s. 42

⁷⁴ Luhmann, 2000 s. 227

⁷⁵ Luhmann i Jacobsen (red), 1992 s. 15

Et eksempel kunne være det lille ord med den store effekt. Hvis jeg eksempelvis bliver spurgt af min kæreste, om jeg har husket at fodrer katten, og jeg svarer nej, er reaktionen ikke så stor. Hvis hun derimod spørger, om jeg stadig elsker hende, og jeg svarer ... , så er fanden løs i laksegade. I det første tilfælde er perturbationen ikke så stor, da kattens velfærd dels ikke er i fare (den kan finde en mus) og dels ikke er af så stor betydning, hvis den virkelig var i fare. I det andet tilfælde, er der til gengæld stor fare for min velfærd, da svaret har stor betydning for det pertuberede system.

Det vil sige at kommunikationen, systemerne imellem altid tager udgangspunkt i systemernes egen selvbeskrivelse og selvforståelse.

- Da selvbeskrivelsen nødvendigvis må udspringe af en selvforståelse, og den igen nødvendigvis må være baseret på en forforståelse, sker kommunikationen som en reaktion på udefra kommende stimuli, hvor responsen på disse stimuli hele tiden afhænger af systemets egen forforståelse (som så leder til en selvforståelse og selvbeskrivelse).

3.2 Forforståelsen

Hvis man sammenligner denne beskrivelse med definitionen i starten af rapporten på forforståelse⁷⁶, og relaterer dem i forhold til modellen fremkommer følgende:

- Forforståelsen er den forudgående forståelse, som leder udlægningen af meningen med en tekst eller noget andet meningsfuldt
- Kommunikation, i forhold til en systemteoretisk forståelse, sker på basis af en konstant korelation med systemets forforståelse.⁷⁷
- Kommunikationsmodellen siger, at kommunikationen er en proces, hvor forskellige iagttagelser, der via forskellige personlige og institutionelle selektionskriterier, bestemmer, hvordan budskabet skal tolkes i en dialog mellem to parter, der hver især vælger sine kriterier dels for udformning af budskaber og dels vælger, hvilke kriterier der skal anvendes i tolkningen af den valgte udformning.⁷⁸

⁷⁶ Se afsnit Intrapersonel kommunikation i afsnit 2.1

⁷⁷ Se ovenover i Systemernes forbindelse

⁷⁸ Se Qvortrups model side 23

Forforståelsen manifesteres således i en kommunikation, via de selektioner afsender og modtager foretager i løbet af processen. Det ”tætteste” en definition af forforståelsen, der kan udeledeles på baggrund af ovenstående, er de personlige og institutionelle selektionskriterier.

Forforståelsen vælges/konstrueres således på baggrund af personlige og institutionelle selektionskriterier. De personlige og institutionelle selektionskriterier vælges ud fra de tilslutnings muligheder, der er til rådighed. I systemteoretisk perspektiv vil det sige tilslutningsmuligheder, i forhold til sociale systemer, hvis strukturelle sammenhæng kan beskrives ud fra en kommunikativ analyse.

Modellens beskrivelse af kommunikationen bliver således kortet til dannelsen af forforståelsen, det viser hvilken vej forforståelsen har benyttet i dannelsen af sit betydningssystem. Men som Bateson siger, ”kortet er ikke landskabet”. Hvilke tilslutnings muligheder er der? Hvordan konstitueres disse? De konstitueres via funktionssystemer og symbolsk generaliserede medier, der manifesteres via selektionerne og de deraf emergerede kriterier.

3.2.1 Forforståelsens tilslutningsmuligheder

For at beskrive forforståelsen i en kommunikationsproces, og anvende denne til at klargøre udvikler og brugers forskellige perspektiver, er det nødvendigt at kigge lidt på landskabet. I forhold til sociale systemer er landskabet interaktionssystemer, samfundet og organisationer. Disse udgør tilsammen grundlaget for dannelsen af forforståelsen, forstået på den måde de udgør de mulige tilslutningsmuligheder, psykiske og sociale systemer har

3.2.2 Samfundet

Samfundets tilslutningsmuligheder manifesteres på basis af symbolsk generaliserede medier. Symbolsk generaliserede medier er et resultat af meningssystemers uendelige mulighed for selektioner, mulighederne må reduceres for at kunne overskues. Også i forhold til meningsbegrebet anvender Luhmann selvreference. ”Enhver meningsintention er selvreferentiel, for så vidt som den samtidig forudser sin egen mulige genaktualisering, dvs. i sin henvisningsstruktur genoptager sig selv som en af mange muligheder for yderligere oplevelser og handlinger”.⁷⁹ For at danne en mening, er det nødvendigt at have noget at holde den ”op” imod, eller som Luhmann siger ”Mening kan overhovedet kun vinde realitet gennem henvisninger til andre givne meninger”⁸⁰

Da begrebet mening mere har karakter af grundbegreb hos Luhmann, og således har et afsnit for sig selv i bogen Sociale Systemer, kan man ikke

⁷⁹ Luhmann, 2000 s. 100

⁸⁰ Ibid. s. 100-101

direkte relaterer det til en af selvreference typerne. Meningens ”virkning”, som selektioner baseret på et overskud af mulige selektioner, kan således betragtes som udtrykkende en gennemgående konsekvens. Dette skyldes, at meningen er ”bindeledet” mellem psykiske og sociale systemer. Forstået på den måde at psykiske og sociale systemer, er underlagt samme regelsæt eller konditioneringer⁸¹ i forhold til mulige selektioner. ”psykiske systemer og sociale systemer konstituere mening og konstituere sig gennem mening”.⁸² Psykiske systemer tænker, og sociale systemer kommunikerer,⁸³ men mening anvender kommunikationen til at videregive sin mening. Mening bygger således bro mellem sociale og psykiske systemer, ved at de begge anvender og arbejder i mening. Selvreference i forhold til mening er mere et spørgsmål om at forholde sig til dens egen valg og dermed muligheden for at ændre dette valg. For overhovedet at overskue alle de forskellige tilslutnings-muligheder der eksisterer, er der brug for et samlingsbegreb, eller som Luhmann ville sige det; et kompleksitetsreducerende begreb:

Den selvreferentielle processen af mening kræver *symbolske generaliseringer*. Begrebet symbol/symbolsk skal betegne det enhedsdannende medium; begrebet generalisering skal betegne funktionen m.h.t. operativ behandling af mangfoldighed. Groft skitseret drejer det sig om, at en flerhed tilordnes en enhed og bliver symboliseret gennem den.⁸⁴

Disse generaliseringer synliggøre bestemte former for kommunikation. Ved at gøre nogle forventede selektioner mere sandsynlige end andre, accelereres selektionsprocesserne⁸⁵ inden for et afgrænset område. (Luhmann betegner disse områder som medier)

En sådan ”fortætning” af kommunikation inden for et område muliggøre en kodificering i systemer. ”Først udsondrer der sig et *tema*, hvorved andre udelukkes.....Når temaet er valgt....-skal der anlægges hvad man kunne kalde et *perspektiv* på temaet: Temaet skal kodificeres”.⁸⁶ Kodificeringen opstilles på baggrund af to alternativer; at have/ikke have penge, sandt/falsk osv. Tema og kode kobles sammen og specificere et *program*. ” Programmet fortæller så at sige , *hvad* der er »i orden « kontra »uorden« eller hvordan orden kan etableres.”⁸⁷ Koderne er de forskellige systemers ”optiker”, igennem hvilke systemet betragter omverden med. Hvis dette kodificerede system eksistere længe nok, institutionaliseres det til slut som en bestemt typer af sociale systemer. ”...hyperkompleksitet manifesterer sig i et system af symbolsk generaliserede medier, der hver især får form i en kode, som så igen

⁸¹ Se ovenover i afsnit 3.1.3 under basal-selvreference

⁸² Lars Qvortrup i Cederstrøm, 1997 s. 49

⁸³ Ibid. s. 48

⁸⁴ Luhmann, 2000 s. 133

⁸⁵ Gorm Harste i Jacobsen (red), 1992

⁸⁶ Qvortrup, 1998 s. 174

⁸⁷ Ibid.

institutionaliserer sig i et specialiseret – funktionelt uddifferentieret socialsystem.”⁸⁸ Følgende skemaet som Qvortrup opstiller sammenfatter Luhmanns analyser af forskellige medier.⁸⁹

⁸⁸ Ibid. s. 189

⁸⁹ Skemaet præsenteres i Qvortrup, 1998, s. 176-177

Social system	Medium	Kode	Program	Funktion	Ydelse	Institutionalisering
Økonomi	PENGE	+/- betaling +/- overskud	Priser Regnskaber	Knapheds- reduktion	Behovs- tilfredsstillelse	Virksomheder
Politik	MAGT	+/- magt	Regerings- ell. partiprogram	Muliggørelse af kollektivt bindende afgørelser	Udførelse af kollektivt bindende afgørelser	Partier, parlamentet
Videnskab	SANDHED	+/- sand	Teorier og metoder	Skabelse af ny viden	Levering af ny viden	Universiteter forskningsinstitutioner
Intimforhold	KÆRLIGHED	+/- elsker (Dig/ingen anden)	Forførelse/ ægteskab			Familie
Religion	TRO	Imanens/ trancendens	De hellige skrifter	Kontingens- udelukkelse	Diakoni	Kirker
Etik	MORAL	+/- agtelse	Etik	Inklusion/ eksklusion		Etisk råd
Kunst	KUNST	+/- skønhed +/- sublimt	Æstetik	Verdens-iagttagelse		Museer, kunstverdenen
Retssystem	RET	+/- ret	Love retsnormer	Reduktion af kontingens mht. normative forventninger	Konflikt- regulering	Domstole
Social Bevægelse	KOLEKTIV OMSORG	+/- draget omsorg for	Diverse	Sanfunds-mæssige selvalarmering		Græsrods-organisationer m.v
Massemedier	INFORMATI ON	+/- infor- mation	Journalistiske kriterier	»irretation« af samfundet	Konstrukt. af samfundets fælles verden	Aviser, radio- og tv- stationer m.v.
Udannelses- systemet	DANNELSE	God/ dårlig (eksamen)	Pædagogikker og læseplan	karriere-selektion	Muliggørelse af usansynlig kommunikation	Skoler, uddannelses institutioner

Samfundet består således af et funktionelt differentieret system,⁹⁰ hvor tilslutningsmulighederne er i delsystemerne, politik, videnskab, religion osv.

Samfundets forforståelse er de ”optikker” delsystemerne, politik, videnskab, religion, etik osv., anvender konkretiseret i programmerne og koderne.

3.2.3 Organisationerne

Organisationsteoriens udvikling kan til en vis grad sammenlignes med den udvikling teorier om kommunikation har gennemgået. Kommunikations-teorier har udviklet sig fra, at være et spørgsmål om at hælde viden over i en beholder, til at være et spørgsmål om den forforståelse ”beholderen” anvender til at modtage nye informationer.

Ligeledes har udviklingen i organisationsteorier udviklet sig fra at være et spørgsmål om på den mest effektive måde at styre et hierarkisk inddelt bureaukrati, med klart definerede roller og opgaver. Den har ændret sig til en fladere organisationsstruktur, hvor samarbejde på tværs i organisationen i selvstyrende enheder er nødvendig. Det vil sige enheder hvor ”beholderen” anvender sin egen forståelse til at tage ansvar og derved opnå en bedre og hurtigere tilpasning de konstante ændringer internt og eksternt, en organisation hele tiden må forholde sig til.

I bogen *Computers in Context*⁹¹ deler Bo Dahlbom og Lars Mathiasen de to typer af organisationer op som bureaukratiske og organiske. De beskrives dem som tilhørende hver sin kategori af de to overordnede verdenssyn. Henholdsvis det mekaniske (bureaukratiske) og romantiske (organiske). I bogen *Images of Organization*, hvor Gareth Morgan anvender metaforer som arbejdsredskab til organisations udvikling, laver han ligeledes en differentiering mellem de to tilgange og kalder dem ”Organizations As Machines”⁹² og ”Organizations As Organisms”⁹³ Maskine metaforen blev, ifølge Gareth Morgan, perfektioneret ”developed them to a logical extreme”⁹⁴ af den amerikanske ingeniør Frederick Taylor og hans ”scientific management” ideer.⁹⁵ Nogle af de første til at stille spørgsmålstegn ved den mekanistiske tilgang er bl.a. Elton Mayo, der i 20 og 30’erne var leder for Hawthorne studierne. Disse studier er kendte for at identificere nødvendigheden af at være opmærksom på arbejderens sociale behov for at opnå en

⁹⁰ Roar Hagen i, Andersen, Heine, 2000, s. 382

⁹¹ Se introduktionen for præsentation af *Computers in Context*

⁹² Morgan, 1998 s. 17

⁹³ Ibid. s. 21 (Morgan identificerer Tom Burns og G.M. Stalker, som værende berømte for at indføre distinktionen mellem den mekanistiske og organiske tilgange. (Ibid. s. 44))

⁹⁴ Ibid. s. 27

⁹⁵ Ibid. (Se også Hollway, 2000 s. 13 og Warring, 1991 s. 11)

effektiv organisation.⁹⁶ Den øgede fokusering på behovet for at integrere mennesker og organisationer førte til ideen om sociotekniske systemer.⁹⁷ Opmærksomheden blev rettet mod, at individer, grupper og organisationer, har behov som i en eller anden grad skal tilgodeses.

Denne ændrede fokus førte til erkendelsen af *omgivelsernes* indflydelse på organisationen. Dette lancerede så ideen om åbne systemer,⁹⁸ og dermed organisationer som organismer eller med et andet begreb ”contingency theory”. Stephen Waring kritiserer i bogen *Taylorism Transformed* Mayo og hans efterfølgere for, at være ude i samme ærinde som Taylor. Effektivisering for at opnå bedre bundlinje resultat blot med nogle andre midler.⁹⁹ Selv om May introducere en større hensyntagen til det menneskelige aspekt, er organisationer som organismer ikke væsensforskellige fra organisationer som maskiner.

Organisationernes udvikling, til en fladere struktur (hvor autonome enheder er mere fleksible over for de stigende krav til at håndtere ændringer, internt og eksternt i organisationen) har så den konsekvens, at den større kompleksitet stiller øget krav til kommunikation. Organisatoriske opgaver bliver ”samlet” i informationssystemer med henblik på at øge effektiviteten og reducere komplekse opgaver til overskuelige processer. Det giver ikke længere mening udelukkende at definere en organisation som et sted. Organisationen består af organisationens medlemmer, og deres kommunikative dialog internt og eksternt er det som konstituerer den. Til at beskrive denne ”nye” form for organisationstype anvender Lars Qvortrup begrebet den *polymorfe organisation*. Den polymorfe organisation er karakteriseret ved at være:

.. et komplekst system i hvilket elementer og relationer bliver »selv« - produceret, dvs. er resultatet af en kommunikationsbaseret autopoiesis..... Det der er grundlaget for eller »kernen« er ikke en ting eller et sted, men en proces, nemlig de organisatoriske informationsstrømme, og det er den kontinuerlige fremmed-iagttagelse og selviagttagelse der producerer organisationens identitet..... Men selvet eller identiteten er ikke noget på forhånd givet - som *forudsætning* for det komplekse system - men er et *produkt* af de mange lokale aktiviteters samvirke.¹⁰⁰

Organisationen forforståelse, er organisationens identiteten som er et produkt af mange lokale aktiviteters samvirke

3.2.3 Interaktionssystemerne

Interaktionssystemer er, så længe de ikke organiseres eller institutionaliseres, flygtige. Deres indflydelse må således bero på en analyse af den faktiske

⁹⁶ Ibid. s. 37 (Se også Waring, 1991 s. 15 og Hollway, 2000 s. 69)

⁹⁷ Ibid. s. 40

⁹⁸ Ibid.

⁹⁹ Waring, 1991 s. 203

¹⁰⁰ Qvortrup, 1998 s. 225

interaktion udvikler og bruger imellem. De manifesteres i den egentlige interaktion via selektionskriterierne,¹⁰¹ som beskrevet i Qvortrups kommunikationsmodel. I forhold til samfundet som system anvendes begrebet symbolsk generaliserede medier. Disse beskriver kort fortalt en fortætning af kommunikation der synliggøre visse tilslutningsmuligheder frem for andre.¹⁰² I interaktionssystemer vil sådanne fortætninger manifesteres i forskellige ”regler” for interaktionens forløb. En mulig tilgang til at beskrive disse er ved hjælp af interaktionsanalyse.

I artiklen *Interaction Analysis – Foundations and Practice* beskriver Brigitte Jordan og Austin Henderson interaktionsanalyse, som funderet i virkelige sociale hændelser i tid og rum. ”interaction analysis finds its basic data for theorizing about knowledge and practice....in the details of social interactions in time and space and, particularly, in the naturally occurring, everyday interactions among members of communities.”¹⁰³

Interaktionsanalysen er en tværfaglig disciplin, der lægger vægt på empiriske undersøgelser af den interpersonelle kommunikation og interaktionen mellem objekter og mennesker. Teorien går induktivt til værks, idet det ifølge Jordan og Henderson, er muligt ud fra en mængde empiriske iagttagelser at slutte sig til generelle antagelse.¹⁰⁴ Interaktionsanalysens underliggende antagelser er, at menneskets viden og handlinger er socialt funderede og eksisterer i rummet mellem mennesker i en bestemt kontekst. Objekter og teknologier er med til at skabe situationer, der sandsynliggør visse aktiviteter og umuliggør andre.¹⁰⁵ Det interessante i interaktionen er for interaktionsanalytikeren den sociale organisering i hverdagssituationer. Herunder hvordan deltagere i interaktionen viser forståelsen af hinandens handlinger som meningsfulde, ordnede og projicerbare (frit oversat fra begrebet ”projectable”), der betyder, at handlingen kan identificeres som værende i en sammenhæng og som noget der skaber sandsynlighed for efterfølgende bestemte handlinger. Den sociale organisering kan interaktionsanalytikeren skabe sig et overblik over ved at gå frem efter følgende metode: Interaktionsanalytikeren skaber sig via en etnografisk inspireret undersøgelse af konteksten et overblik over, hvilken situation, der vil være interessant at bearbejde med henblik på en analyse af den interaktion, der eksisterer i et specifikt socialt rum. Den etnografisk inspirerede undersøgelse kan være interviews eller deltagerobservation. Den følgende analyse af interaktionen, som Jordan og Henderson kalder mikroanalysen,¹⁰⁶ udvikler forståelsen for interaktionen. Efter videooptagelserne af en bestemt situation, der indeholder interaktion, skal der

¹⁰¹ Ligeledes manifesteres samfundet og organisationernes påvirkning via modellen.

¹⁰² Se samfundets tilslutningsmuligheder i afsnit 3.2.2 for uddybning af disse.

¹⁰³ Jordan, 1995, s.41

¹⁰⁴ Ibid. s. 47

¹⁰⁵ Ibid. s. 41

¹⁰⁶ Ibid. s. 43

udarbejdes en liste over indholdet på videobåndet. Videobåndet ses da igennem af en arbejdsgruppe, der skal vurdere hvilke elementer, der er vigtige at se på i forbindelse med en interaktionsanalyse. Herefter transskriberes det redigerede båndes højdepunkter.

De analytiske fokuspunkter er bl.a.; begivenhedernes struktur, tidlig organisering, turn – taking, deltagerstrukturer og rumlig organisering.

Analytic foci are simply ways of looking that are quite consistently employed in Interaction Analysis because they have turned out to be relevant again and again in our practice. The following sections highlight a limited number of them. Again, we rely on extended citing of examples from our own and colleagues' analysis work.¹⁰⁷

I *begivenhedernes struktur* kan interaktionsanalytikeren se på, hvordan strukturen er i begivenhederne (situationstyperne), og hvorledes disses begyndelser og slutninger samt dele (kaldes "ethnographical chunks"¹⁰⁸) markeres af deltagerne i interaktionen. Den *tidslige organisering* af aktiviteter: I interaktions-analysen kan en kortlægning af situationens højdepunkter/lavpunkter samt den tidslige ordning af det verbale og nonverbale finde sted, herunder hvordan eksterne tidsfastsættelser styrer begivenheden, som det f.eks. sker i en undervisningssituation, hvor klokken ringen ordner situationen tidsmæssigt.¹⁰⁹ *Turn-taking* er desuden et vigtigt fokuspunkt, hvorunder situationen af interaktionsanalytikeren kan klassificeres som enten tale-orienteret (situationens opgaver løses gennem samtale) eller objektorienteret (opgaverne består i manipulation af objekter). Derudover kan fokus være på *deltagerstrukturer* forstået som den struktur, der kommer af, hvor deltagernes fokus befinder sig med hensyn til arbejdsopgave og opmærksomhed herunder infrastrukturen i interaktionen (kan kortlægges gennem en analyse af f.eks. øjenkontakt og samtalen). I interaktionen vil der ofte opstå problemer med hensyn til forståelse. Disse problemer vil blive forsøgt løst i situationen for at opnå den ønskede forståelse (reparation). Problem – reparation strukturen kan give interaktionsanalytikeren et fingerpeg om den sociale organisering. Interaktionsanalytikeren fokuserer desuden på den *rumlige organisering* af aktiviteter, herunder hvilke muligheder rummet/opstillingen af situationen giver for interaktionen (f.eks. med henblik på infrastruktur og markering af territorium). Brugen af artefakter og dokumenter i det fysiske rum er ligeledes bestemt af de aktiviteter, objekterne muliggør. (Derudover beskrives segmentation, rythm and periodicity, trouble and repair, se Jordan (1995) for uddybning af disse.)

Teorien centrerer altså sit fokus omkring følgende overordnede punkter: tid, rum og vekselvirkningen mellem deltagerne f.eks. med brug af objekter. I Jordan og Hendersons retningslinjer for interaktionsanalyse samles en række

¹⁰⁷ Ibid. s. 57

¹⁰⁸ Ibid.

¹⁰⁹ Ibid. s. 61

værdifulde fokuspunkter, der ikke på forhånd er teoretisk fastsatte. Det vil sige, at der ikke er en kontekst i forbindelse med fokuspunkterne, der begrænser interaktionsanalytikeren med hensyn til metode og synsvinkel. Metoden er empirisk, og det betyder, at det er muligt for interaktionsanalytikeren at dokumentere de analyseresultater, der uddrages. Dette resulterer i en analyse, der har et fundament i videooptagelserne, hvilket er nyttigt i forhold til at kunne foretage en analyse som systemudvikler, der ikke har detaljeret kendskab til den menneskelige psyke og indre bevæggrunde, der ikke kan dokumenteres via videooptagelserne. Jordan og Henderson mener, at det er muligt at sige noget om intention, motivation, forståelse og andre indre tilstande, men disse skal kunne dokumenteres via videooptagelserne.¹¹⁰ Når viden om interaktionen på en eller anden måde er indsamlet, video, båndoptagelse, noter, skal der ske bearbejdnings af materialet og laves overvejelser omkring mulige fejlkilder. De ligger i artiklen bl.a. vægt på følgende punkter, gengivelse af hændelserne, begrænsninger fra operatøren, begrænsninger af teknologien, effekten af kameraets tilstedeværelse, fokus for analyse. (se Jordan, 1995, for uddybning af disse)¹¹¹

Interaktionssystemernes forforståelse, kan beskrives som de ”regler” der styre interaktionen. Disse regler kan beskrives vha. de analytiske fokuspunkter (se ovenover).

Samfundet og organisationernes påvirkning på forforståelsen *modes* i interaktionssystemet, hvis egen påvirkning kommer til udtryk via de ”regler” der styrer interaktionen. Alle disse påvirkninger bliver manifesteret i interaktionen som de personlige og institutionelle selektionskriterier, som beskrevet i Lars Qvortrups kommunikationsmodel.

I næste afsnit vil forforståelsen blive relateret til systemudviklingen, for derefter at præsentere en mulig beskrivelse af den organisatoriske forforståelse i en systemudviklingskontekst.

¹¹⁰ Ibid. s. 46

¹¹¹ Disse iagttagelser om interaktionsanalyse er hovedsagelig blevet til i forbindelse med projektet ”Kan du designe hvad jeg sagde?”, om interpersonel kommunikation i systemudvikling, skrevet af Allan Torp Jensen, Mette Lauritsen, Thomas Winther Borup og Stig Rune Petersen. Rapporten er fortrolig og kun dele af teorien er medbragt her.

4. FORFORSTÅElsen OG SYSTEMUDVIKLING

I indledningen blev det påpeget af Dahlbom og Mathiassen at forudsætningerne og perspektiverne omkring bl.a. sociale samfundsmæssige og organisatoriske forhold kan have indflydelse på systemudviklingsprocessen. Hirschheim og Klein gør ligeledes opmærksom på behovet for at inddrage disse forhold i artiklen *Four Paradigms of Information Systems development*.

Artiklen starter med at pointere, at der i et system udviklings projekt nødvendigvis må være en masse implicite og eksplicite formodninger om verdens sande tilstand. De ønsker så at vise, at der er en stærk traditionel tilgang til systemudvikling, og at der findes alternativer til denne fremgangsmåde baseret på andre forudsætninger. Disse nye forudsætninger relaterer sig i høj grad til, hvorledes virkeligheden forstås, og hvordan man opnår viden om den. Formodningerne, der enten er implicite eller eksplicite, vil automatisk adopteres i tilgangen til udviklingsprocessen. Formodningerne har direkte indflydelse på systemkrav og sociale konsekvenser.¹¹² Dette vises ved først at præsentere to cases, der bliver brugt til at illustrere hvorledes forskellige fremgangsmåder manifesterer sig i praksis. Så tages udgangspunkt i fire paradigmer; det funktionalistiske, det social relativistiske, det radikal strukturalistiske og det neohumanistiske. (De understreger at de fire paradigmer er arketyper, der er overlap mellem dem, og deres forskelle er overdrevne.) Funktionalisme paradigmet er karakteriseret ved at komme med forklaringer til "status quo", der er social orden, Konsensus og rationelle valg. Social relativisme paradigmet søger forklaringer indenfor individets bevidsthed og subjektivitet i forhold til individet som social aktør. Radikal strukturalisme paradigmet fremhæver behovet for at fjerne eller transcendere eksisterende sociale og organisatoriske barrierer. Der fokuseres primært på strukturer og analyser i forhold til økonomiske magtrelationer. Neohumanisme paradigmet er reaktionen på de forudgående paradigmer. Den er i høj grad teoretisk og skal ses som et uopnåeligt ideal, der ikke fuldt ud kan implementeres. Den søger radikale ændringer, frigørelse og muligheder. Den understreger at sociale og organisatoriske kræfter, spiller en vigtig rolle i forståelsen af ændringer. Den fokuserer på alle former for frigørelse fra ideologiske, magtmæssige, sociale begrænsninger og psykologiske tvangstanker. De gør i den forbindelse opmærksom på følgende, som systemudvikleren har brug for at tage i betragtning.

In persuading the knowledge interest in emancipation, the system developer elicits (through interaction) a shared understanding of the many obstacles to human communication. The developer needs to acquire an appreciation (insider knowledge)

¹¹² Hirschheim, 1989, s. 1

if the different viewpoints and existential situations of the different stakeholder groupings. But this cannot be done by external objective observation, genuine participation is crucial.¹¹³

Dahlbom & Mathiassen samt Hirschheim & Klein gør hermed opmærksom på nogle væsentlige behov for systemudvikleren. Behovet for at forholde sig til sociale, samfundsmæssige og organisatoriske forhold i en udviklingsproces, da disse kan have afgørende indflydelse. Kecheng Liu præsenterer samme perspektiv i introduktionen til bogen *SEMIOTICS IN INFORMATION SYSTEMS ENGINEERING*, hvor han pointerer at; ”The social, cultural and organisational aspects play more decisive roles than technology itself.”¹¹⁴

Forforståelsen er ud fra foregående sektion, defineret som værende influeret af 3 forskellige forhold: interaktionssystemer, samfundet og organisationer. Dette kan illustreres således (fig. k-11):

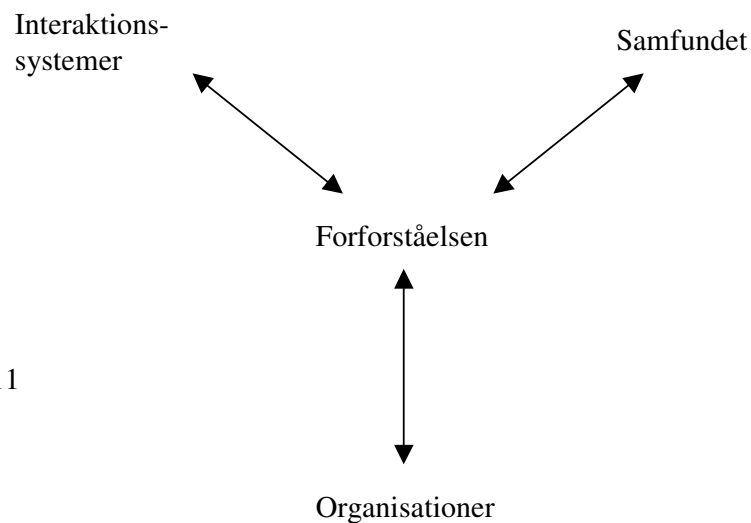


Fig. k-11

Figuren(k-11) skal beskrive, at de forskellige systemer har indflydelse på forforståelsen. Forforståelsen er konstitueret på baggrund af erfaringen med disse. Dobbelpilene skal illustrere, at forforståelsen virker begge veje. Eksempelvis vil et menneske i starten af sit liv, hvor erfaringen med samfundet og organisationerne mere er af indirekte karakter, være domineret af erfaringer med interaktionssystemer. Denne større erfaring med inter-

¹¹³ Ibid. s. 10

¹¹⁴ Liu, 2000, s. 3

aktionssystemer vil påvirke, hvorledes erfaringen med samfundet og organisationerne forløber. Når bevidstheden har fået bedre redskaber til at håndtere kompleksiteten fra samfundet og organisationerne, vil forforståelsen blive mere præget af disse erfaringer. Forforståelsen er dannet af systemerne, og erfaringen med disse er afhængig af forforståelsen. Konkret i forhold til systemteorien vil det sige:

Tilslutnings- systemer	Interaktionssystemer	Samfundet	Organisationer
For- Forståelsen			
Personlige og institutionelle selektionskriterier, der er dannet af de sociale systemer	de ”regler” der styre interaktionen	de ”optikker” delsystemerne, anvender.	Organisationens identiteten som er et produkt af mange lokale aktiviteter samvirke.

Svaret på problemformuleringens første underspørgsmål, Hvorledes manifesteres forforståelsen i kommunikations og organisationsteorier?, er således *de manifesterede selektionskriterier*.

Lars Qvortrups kommunikationsmodel illustrerer, hvorledes de tre systemer ”mødes” i interaktionen og via de personlige og institutionelle selektionskriterier viser, hvorledes de tre systemers påvirkninger emergere for til sidst at manifesteres i selektionskriterierne. *Disse manifesterede kriterier er forforståelsen*. For interaktionssystemerne kan der eksempelvis anvendes de ”regler”, interaktionsanalysen foreslår. For samfundet er det delsystemernes optikker. For organisationerne er det identiteten, en identitet der er et produkt af mange lokale aktiviteter samvirke.

I systemudviklingskontekst er det *organisationerne*, der er fokuspunktet og konteksten for udvikling af IS-systemer. Men som ovenstående viser, er det ikke nok at kigge på disse som isolerede systemer. Interaktionssystemerne og samfundets påvirkninger har ligeledes indflydelse på forforståelsen.

Qvortrup definere organisationers identitet som en flerhed af optikker, bestående af det såkaldte ”holistiske regnskab”. Det er eksempelvis et ”grønt regnskab og etisk regnskab”, de viser hvordan en:

... organisation så at sige »internalisere « samfundets koder og gør dem til såvel interne som eksterne iagttagelses- og kommunikationskoder,...den formalisere disse

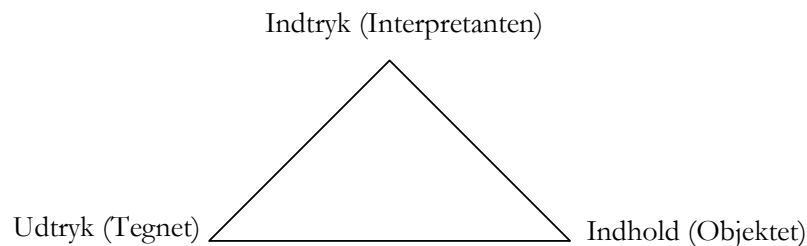
koder i forskellige såkaldte »regnskabstyper«,...disse optikker kan anvendes i forhold til forskellige interne subsystemer (afdeling, kontorer, funktioner. osv.)...¹¹⁵

Denne beskrivelse af identiteten i organisationer vurderes umiddelbart at være utilstrækkelig i forhold til at modelere en organisation i en systemudviklingskontekst. For at beskrive forforståelsen i forhold til organisationers identitet vælges Mie Femø Nielsens interaktionelle model af organisationers identitet og kultur, der teoretisk beskriver organisationernes forforståelse.

4.1 Organisationens kultur og identitet

Modellen præsenterer hun i bogen *Under lup i offentligheden*. Hendes bog handler ikke direkte om modellen, men om public relations. Derfor gennemgås nogle indledende teorier, som hun præsenterer, inden hun når frem til organisationsmodellen.

Inspireret af blandt andre Suassure og Peirce laver hun denne trekant (Fig. I-1), som udtryk for en generalisering, af Peirces trekantsmodel¹¹⁶ af tegnet.



Figur I-1

På pladserne for objekt, tegn og interpretant sætter hun i stedet indhold, udtryk og indtryk, derved præsenterer hun den samme relationelle forståelse af tegnet, men på et mere generelt niveau:

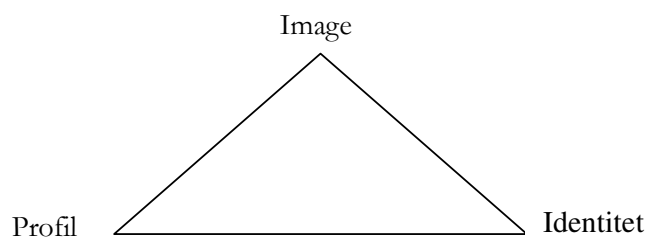
Selve trekanten udgør tegnet, og dette skal ses som et sammenspil mellem et refereret indhold, objekt eller signifié i det ene hjørne, selve referencen, udtrykket eller signifiant i det andet hjørne, og endelig indtrykket, receptionen/afkodningen i det tredje hjørne.¹¹⁷

Nielsen vælger at anskue public relations som en semiotisk proces og laver næste trekant (Fig. I-2 næste side), baseret på den foregående generalisering.

¹¹⁵ Qvortrup, 1998 s. 262

¹¹⁶ Se bilag A (Peirces kategorier i parentes)

¹¹⁷ Nielsen, 2000 s. 19



Figur I-2

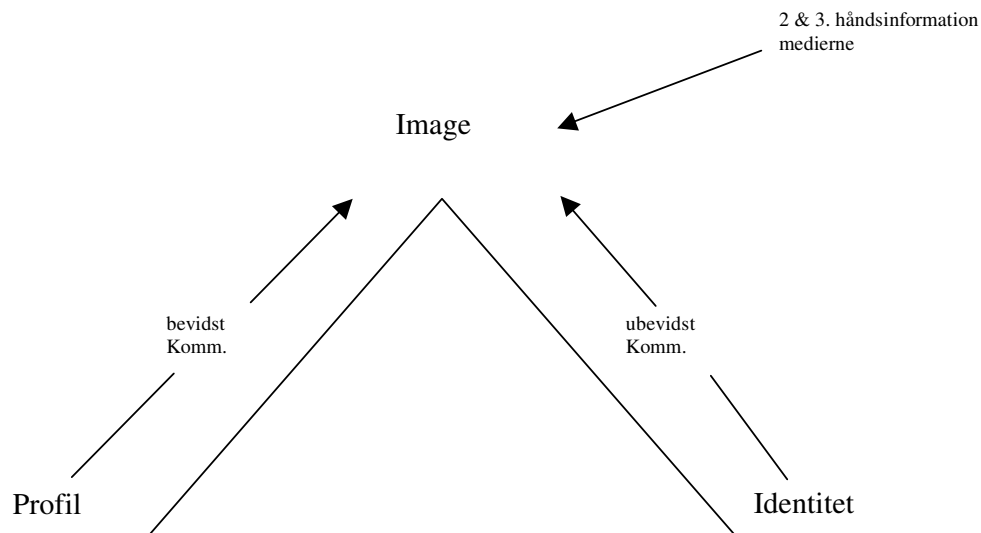
Hun anskuer en virksomhed som et tegn og placere profil, image og identitet på pladsen for udtryk, indtryk og indhold ”Ud fra denne forestilling kan en virksomheds indhold opfattes som dens identitet. Det indtryk, omgivelserne har af virksomheden er dens image. Virksomhedens udtryk er da dens selvfrestilling, dens profil.”¹¹⁸ Ud fra den opstilles modellen (Fig. I-3 næste side) af hvorledes informations-strømmen i forbindelse med public relations forløber:

En virksomhed kan have et bestemt image, men den kan ikke direkte arbejde med det, fordi det er en term for, hvordan den bliver opfattet af en tredjemand. Derimod kan virksomheden arbejde med sin identitet, sin kultur, sine værdier, eller hvad man nu vil forbinde dens indhold med. Og den kan arbejde med sin profil, sin selvfrestilling.¹¹⁹

På den måde bliver kommunikationsstrømmen en relation fra profilen/udtrykket og identiteten/indholdet og hen imod image/indtryk. Profilen/udtrykket er virksomhedens selvfrestilling, og den kan bearbejdes og ændres, det samme gør sig gældende for identiteten, om end det er en lidt mere kompleks proces, hvorimod image/indtrykket udelukket konstitueres i en udefra kommende betragter, være sig medier eller omgivelserne generelt.

¹¹⁸ Ibid.

¹¹⁹ Ibid. s. 20



Figur I-3

Virksomhedens kommunikation fra image imod identitet kan ikke direkte påvirkes, som det er muligt at gøre med profilen. Det kræver en mere kompleks proces at bearbejde identiteten med henblik på at anvende den som en konkret størrelse. ”Virksomhedens identitet er ingen fast størrelse. Denne kan ændres gennem organisationsændringer eller udvikling af organisationskulturen. Dette er imidlertid en meget kompliceret social og kommunikativ proces.”¹²⁰ Derfor bliver kommunikationen fra identitet til image en ubevidst kommunikation modsat den bevidste mellem profil og image.

Dette syn på en organisations identitet minder umiddelbart om Lars Qvortrups beskrivelse af identiteten som et produkt af mange fælles aktiviteter.¹²¹ »Kernen« er ikke en ting eller et sted, men en proces, nemlig de organisatoriske informationsstrømme, ...¹²²

Bogen fortsætter med public relations, virksomheders roller i offentligheden. Hvilke betingelser virksomheden er underlagt, når den optræder i medier og offentlighed. Hun kigger på, hvilke konsekvenser disse spilleregler har for virksomhedens profilering med fokus, på hvordan de kommunikerer for at profilere sig hensigtsmæssigt. Til slut vender hun blikket indad i organisationen og ser på, hvordan det alt sammen bundes i virksomhedens identitet, og hvordan virksomhedsledelsens profileringsarbejde kan og må tage udgangspunkt i de interne forhold.¹²³

¹²⁰ Ibid. s. 22

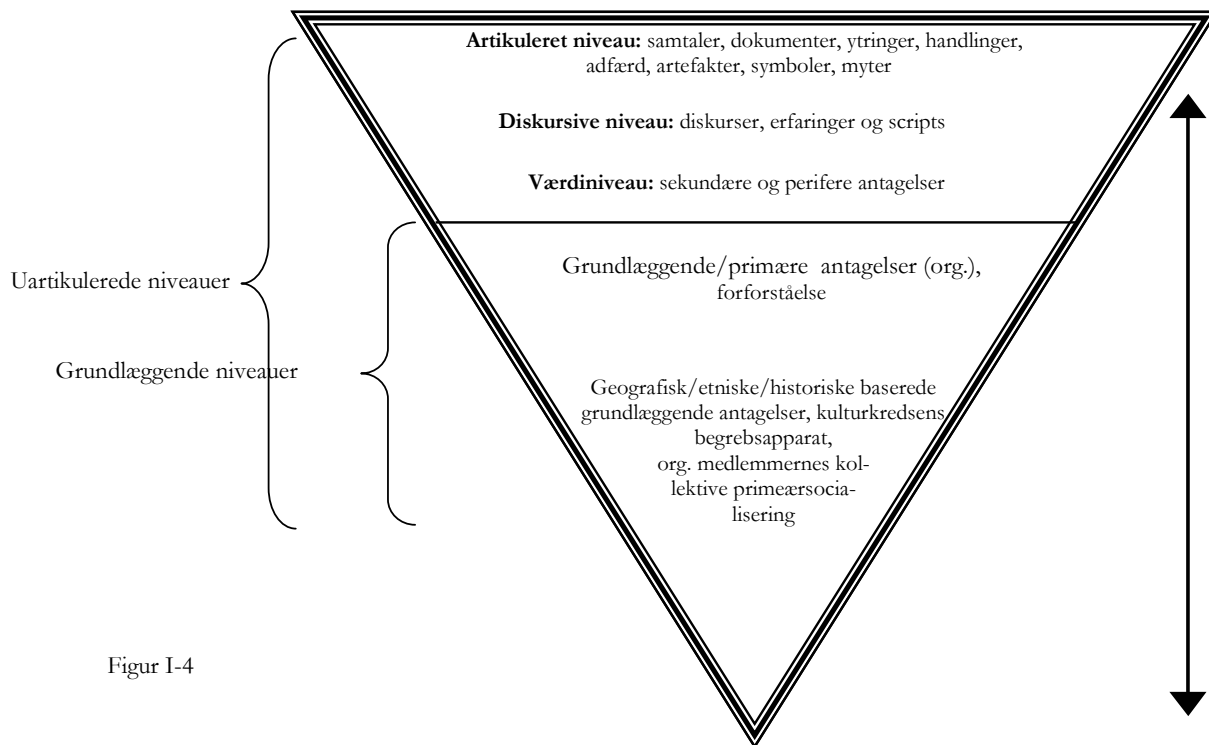
¹²¹ Se afsnit 3.2.1

¹²² Qvortrup, 1998 s. 255

¹²³ Nielsen, 2000 s. 25-26

4.2 Den interaktionelle organisationsmodel

Det er i forbindelse med beskrivelsen af organisationens interne forhold, at hun udvikler sin organisationsmodel (Fig. I-4). Hendes forslag til beskrivelse af organisationskultur og identitet kalder hun den interaktionelle model:



Figur I-4

4.2.1 Det artikulerede og uartikulerede niveau

Den interaktionelle organisationsmodel foreslår, at organisationen skal forstås som en sammenhæng mellem det artikulerede og det uartikulerede niveau. Det artikulerede er det umiddelbart synlige niveau:

Det er her, alt hvad der siges og gøres foregår....det er her, alle organisationernes tekster produceres. Her foregår alle interaktionerne mellem organisationens medlemmer indbyrdes, mellem dem og dens øvrige interessenter, samt mellem

tilstedeværende personer og lagrede tekster, idet organisationen drager eksisterende tekster ind i interaktionen.¹²⁴

Det uarticulerede niveau er det som ” ..strukturerer det øverste niveau og hinanden indbyrdes. Jo dybere ned i modellen, desto mere grundlæggende strukturering”.¹²⁵ Det uarticulerede niveau består af det diskursive niveau, værdiniveaet, grundlæggende/primære antagelser om verden og antagelser om kulturkredsen. På figuren går tuborgklammen, der omkranser det uarticulerede niveau helt op til det artikulerede niveau. Modellen ville være mere klar, hvis den klamme startede ved det diskursive niveau.

4.2.2 *Det diskursive niveau*

Det diskursive niveau dannes af organisationens diskurser, erfaringer og scripts. 'Diskurser' skal her forstås som systematisk organiserede sæt af udsagn, som giver udtryk for en organisations betydninger og værdier, og som definerer, beskriver og begrænser, hvad der er muligt og ikke muligt at sige og gøre i forhold til organisationen... Scripts består af lagrede hændelser og handlinger i form af sekventielle forløb... Scripts indeholder flere handlinger, en tidsdimension og et regelsæt for hvordan for involverede handlingers indbyrdes sammenhæng, hvorfor de gør medlemmerne i stand til at genkende og deltage i konkrete interaktionsformer.... Organisationens 'erfaringer' skal dels opfattes som medlemmernes individuelle erfaringer i og med organisationen.¹²⁶

Eksempelvis findes der i mange IT-organisationer et begreb eller rettere en kerneværdi med et management udtryk som *proaktivitet*. Det vil typisk være nedskrevet i firmaets værdigrundlag. Proaktivitet og kerneværdier for den sags skyld er typisk udefra kommende udtryk. Et udtryk der kunne være introduceret på management niveau, og som bliver, eller i forvejen er en del af firmaets kultur eller identitet. En tolkning af begrebet kunne i eksempelvis salgsafdelingen være udtryk for, at man huskede at ringe til kunderne og spørge, om det gik godt med det produkt, de havde købt af firmaet. På mellemlider eller lederniveau kunne det være et udtryk for, at det forventedes at medlemmerne uopfordret kommer med forslag til optimering af forskellige arbejdsgange i firmaet, og hvor denne proces bliver anvendt som en blanding mellem en ”dyst mellem ligemænd/kvinder”, og en måde at ryste ledergruppen sammen på.

I nogle organisationer ville sådanne 'værdier' være indlejret i forvejen, og de ville hurtigt og problemfrit adoptere det. Mens andre organisationer, hvis salgsafdeling ikke har haft behov for den slags kundepleje før, da de har haft et produkt med stor efterspørgsel der solgte sig selv, ville have større problemer med proaktivitet, da det ikke er en del af kulturen i forvejen. I ledergruppen kunne den venlige dyst mellem ligemænd bruges af ledelsen

¹²⁴ Ibid. s. 295

¹²⁵ Ibid.

¹²⁶ Ibid. s. 296

som indikator på, om pågældende nu har, hvad der kræves, samtidig med at 'dysten' anvendes til at opøve en større fællesskabsfølelse lederne imellem.

Det vil sige, at der på det umiddelbare artikulerede niveau findes et begreb som proaktivitet, mens der underliggende, i forhold til salgsafdelingen i den 'uadopterede' organisation, ville være forskellige diskurser. "Her går det godt, produktet sælger sig selv", 'alt er såre godt' kunne den diskurs kaldes. En anden diskurs kunne være en mere økonomisk orienteret diskurs, der sagde, "vi skal lige have de sidste 9% mersalg med, ved at sparke sælgerne i røven så de kommer op på dupperne". Den diskurs kunne kaldes 'bundlinje' diskursen. I ledergruppen kunne diskursen ("jeg vil gerne være en del af holdet og også komme med gode forslag") - en 'gruppediskurs' sagtens støde sammen en diskurs, der hed ("Jeg gider sgu ikke, at sidde og overbyde mine kolleger med mere eller mindre realistiske forslag for at få et plus i chefens lille sorte bog") - en 'realisme' diskurs.

4.2.3 *Det grundlæggende niveau*

Længere nede i modellen når man til værdiniveaue, der kan beskrives som ryggraden i organisationen:

De tre nederste niveauer beskriver selve det kognitive beredskab eller apparat, som de højere liggende niveauer har at arbejde ud fra. En kultur kan således tænke kun tænke ud fra det kognitive apparat, som den er udrustet med. Dette apparat 'installeres' først og fremmest i familien, i folkeskolen og i ungdomsuddannelserne.¹²⁷

Når eksempelvis proaktivitets begrebet fra ovenstående eksempel bliver fuldt adopteret i en organisation, bliver det et integreret del af organisationens iboende reflekser. Der ville ikke blive sat spørgsmålstegn om fornuften i, at ringe til en kunde, der ikke selv har kontaktet en, og spørger om ens produkt nu lever op til behovet. Den slet skjulte hensigt om bl.a. et forhåbentlig mersalg vil være blevet en 'naturlig' handling.

4.2.4 *Værdiniveau*

Her finder man organisationens værdier. Man finder på dette niveau også den sekundære og perifere antagelser, dens kognitive beskyttelsesbælte om man vil. Såvel en værdi som 'dynamik' som antagelsen om, at 'vi er dynamiske' vil høre hjemme på dette niveau."¹²⁸

Endnu længere nede er de grundlæggende antagelser om verden. Vendes der tilbage til eksemplet, stammer antagelserne, der konstituere bundlinje og realisme diskursen, fra disse niveauer. En leder kan have en antagelse om, at lederegenskaber grundlæggende er medfødt, og det at være leder primært

¹²⁷ Ibid. s. 297

¹²⁸ Ibid.

drejer sig om at besejrer fjenden. Så den venskabelige dyst mellem ligemænd anses af ham for at være essentielt i forhold til det at være leder, og bibeholder en for ham livsnødvendig dynamik. De to nederste niveauer:

.. er, ikke overraskende, de grundlæggende niveauer. På det næstnederste niveau befinder sig organisationskulturens dogmatiske kerne, dens sæt af grundlæggende eller primære antagelser om verden. Her findes de hjemler, man baserer sig på i sin argumentation. På det nederste niveau er det tilsvarende sæt af antagelser for den kulturkreds, som organisationen er en del af.¹²⁹

De grundlæggende antagelser om verden, tager udgangspunkt i den geografiske/etniske kontekst. ”Danske organisationer tilhører den vestlige kulturkreds med dennes baggrund i den bibelske etik og med den udvikling og de fælles erfaringer, som de vestlige lande har gjort op gennem historien.”¹³⁰

Til at illustrere hvorledes den geografiske og etniske kontekst, kan have et fælles udgangspunkt men alligevel manifestere sig med væsentlige forskelle på organisationernes dogmatiske kerne, har hun følgende eksempel:

Selv om to danske organisationer har rod i samme danske kultur, kan de imidlertid sagtens bygge på forskellige dele af deres grundlæggende antagelser og derfor ende med at have meget forskellige sæt af værdier og normer. I den ene tager man måske udgangspunkt i, at ’vi danskere **er meget**¹³¹ oplyste og tolerante’, derfor accepterer man medarbejdere med meget forskellige væremåder. I den anden kan udgangspunktet være at ’vi danskere **er mere**¹³² oplyste og tolerante en andre folkeslag’, og derfor kan man kun tolerere medarbejdere med meget ens baggrund og tænkemåde.¹³³

4.3 Forforståelsen i en systemudviklingskontekst

Modellen, som Mie Femø Nielsen præsenterer er en meget omfattende model, der spænder fra folkeskolens primærsocialisering på de grundlæggende niveauer, og til hvorledes de kan influere og påvirke samtalen i organisationen på det øverste artikulerede niveau.

Som nævnt tidligere er der, på det umiddelbare (artikulerede) niveau, lighed mellem Lars Qvortrups og Mie Femø Niensens beskrivelse af organisationers identitet som en proces bestående af de organisatoriske informationsstrømme.¹³⁴ Qvortrup fortsætter og inddrager et systemteoretisk perspektiv

¹²⁹ Ibid.

¹³⁰ Ibid.

¹³¹ Egen fremhævelse

¹³² Egen fremhævelse

¹³³ Nielsen, 2000 s. 38

¹³⁴ Se afsnit 4.1

”..det er den kontinuerlige fremmediagttagelse og selviagttagelse der producere organisationens identitet..”¹³⁵ og beskriver således identiteten som en flerhed af optikker. Niensens beskrivelse af de forskellige niveauer kan ligeledes betragtes som forskellige optikker. Men hvor Qvortrup beskriver de forskellige optikker som holistiske regnskaber¹³⁶, inddrager Nielsen et større perspektiv i sin beskrivelse med sammenhængen mellem det grundlæggende og artikulerede niveau. Hvor systemteorien implicit har tilsvarende samme forståelse af dette store perspektiv og sammenhæng mellem de forskellige niveauer, har Nielsen’s model den fordel, at den ekspliciterer sammenhængen.

Dermed bliver Nielsen’s model anvendelig i forhold til et systemudviklingsperspektiv, da den teoretisk set beskriver forforståelsen ud fra et organisatorisk perspektiv. Både systemteorien og den interaktionelle model har et grundlæggende konstruktivistisk verdenssyn. Det skal dog nævnes, at Luhmanns konstruktivisme er erkendelsesteoretisk begrundet og modsat den symbolske interaktionisme, hvor virkeligheden er en social konstruktion gennem samfundsmedlemmernes forhandlinger og fortolkninger, er virkeligheden uafhængig af observatøren, der ikke umiddelbart er tilgængelig.¹³⁷ Hos Luhman sker kontakten med omgivelserne via erkendelsen, det vil sige via systemernes indbyrdes interaktion. De har begge en ”stopklods” til at forhindre den totale relativisme, og i begge er stopklodsens et resultat af forforståelsen. I systemteorien ligger stopklodsens i, hvordan et system reagerer på omverden ved hjælp af den strukturelle kobling,¹³⁸ det vil sige som en reaktion på systemets egen forforståelse. I den interaktionelle model beskrives dette som:

..den virkelighed den enkelte skaber, konstrueres ud fra vedkommendes gjorte erfaringer i samspillet med andre mennesker og deres verdensbilleder...Og den enkeltes virkelighedskonstruktion er begrænset af sit udgangspunkt, nemlig vedkommendes foregående virkelighedskonstruktion...De enkelte medlemmer bærer i interaktionen på hver deres bagage i form af elementer fra de fra de dybereliggende niveauer....¹³⁹

Det processuelle perspektiv, hvor identiteten *kontinuerligt* ændres via iagttagelser og selviagttagelse, som Qvortrup går opmærksom på, er ligeledes en væsentlig pointe i Niensens model:

Der, hvor de mødes med andre organisationsmedlemmer, vil de søge det fælles udgangspunkt, hvorfor organisationen i deres indbyrdes interaktion bliver skabt ud fra de diskurser, værdier etc, som de kan mødes i eller om. Organisationen genskabes

¹³⁵ Qvortrup, 1998 s. 255

¹³⁶ Se afsnit 4. ovenover

¹³⁷ Roar Hagen i Andersen, Heine, 2000 s. 395

¹³⁸ Se afsnittet Systemernes forbindelse 3.1.4

¹³⁹ Nielsen, 2000 s. 302

således igen og igen, dog med det forbehold, at hver lille interaktion potentielt kan tilføjer noget nyt.¹⁴⁰

Denne beskrivelse af en organisation der skabes "...og formuleres i interaktionen mellem interne og eksterne interesser, der kan have meget forskellige målsætninger og værdier.",¹⁴¹ besvarer således problemformuleringens spørgsmål; Hvorledes manifesterer forforståelsen sig i en systemudviklingskontekst? Svaret er:

Organisationens forforståelse kan identificeres som sammenvævet af forskellige niveauer, hvis forståelse på de nederste niveauer styre hvilke betydninger der bliver brugt, som grundlag for (med Mie Femø Niensens ord) virkelighedskonstruktionerne, på niveauerne ovenover. Disse er de; artikulerede, uartikulerede, diskursive, værdi og grundlæggende niveauer. Disse virkelighedskonstruktioner mødes i Lars Qvortrups kommunikationsmodel som de manifesterede selektionskriterier.

Skemaet om forforståelsen og dens tilslutningsmuligheder fra afsnit 4 kan således udvides til:

Tilslutnings- systemer For- Forståelsen	Interaktionssystemer	Samfundet	Organisationer
Personlige og institutionelle selektionskriterier, der er dannet af de sociale systemer	de "regler" der styre interaktionen	de "optikker" delsystemerne, anvender.	De artikulerede, uartikulerede, diskursive, værdi og grundlæggende niveauer

I næste sektion vil systemudviklingsmetoden organisatorisk semiotik blive præsenteret, og forudsætningerne (forforståelsen) i forhold til denne identificeres som skrevet i problemformuleringen. Efter den præsentation sammenlignes ovenstående beskrivelse af organisationers identitet med systemudviklingsmetodens forforståelse for til sidst at vurdere ligheder og forskelle.

¹⁴⁰ Ibid.

¹⁴¹ Ibid.

5. ORGANISATORISK SEMIOTIK

Valget af netop denne metode skyldes dens fundering i semiotik. Semiotik beskæftiger ifølge John Fiske med tre hovedområder. Selve tegnet, koderne eller systemet der organiserer tegnende, og kulturen som koderne og tegnende opererer i.¹⁴² Netop det sidste punkt, tegnendes og kodernes kulturelle anvendelse (kultur her i betydningen kontekst), er organisatorisk semiotiks fokuspunkt. Dermed bliver den interessant i forhold til at sammenligne den med den udledte forforståelse, da det er det relationelle forhold mellem tegn, betydning og kontekst, metoden prøver at klarlægge.

Præsentationen af organisatorisk semiotik tager udgangspunkt i bogen *SEMIOTICS IN INFORMATION SYSTEMS ENGINEERING* af Kecheng Liu. Det er den bog der samler feltet organisatorisk semiotik i et værk, og kan ses som den foreløbige grundbog for metoden. MEASUR er et forskningsprogram initieret i slutningen af 1970'erne af Ronald Stamper. Hovedopgaven er at undersøge og levere et sæt af metoder, der kan anvendes af interessenter, i deres forståelse, udvikling, management og brug af IS - systemer. MEASUR er således et "rigt akronym" for mange discipliner.

Methods, Means, Models,.... for
Exploring, Eliciting, Evaluating
Articulating, Analysing, Assesing..... and
Structuring, Specifying, Stimulating.....
Users'
Requirements

De forskellige tilgange muliggøre en indsnævring og specificering af et umiddelbart ustruktureret og uoverskueligt problem. MEASUR er i bred forstand fokuseret på at løse forretningsproblemer, specielt dem der kræver organisatorisk eller social intervention. Metoden er således tilegnet *både* informations teknologiske og organisatoriske problemer.¹⁴³ Optimalt set, påpeger Lui, bør en kravspecifikation være et bi - produkt af en organisations analyse. De dele af metoden, der beskriver hvorledes forforståelsen analyseres, er den semiotiske trappe, den semantiske analyse metode (SAM) og norm analyse metoden (NAM).

¹⁴² Fiske, 1990 s. 40

¹⁴³ Liu, 2000 s. 7

5.1 Metoden

Først beskrives metoden på et overordnet niveau, derefter beskrives fokusområder, der vurderes som værende relevante i forhold til forforståelsen. Den overordnede ramme MEASUR ligger over feltet, som en slags optik den kigger igennem, er den semiotiske trapper eller ”semiotic framework”¹⁴⁴ Den beskriver en sammenhæng mellem det enkelte tegns fysiske struktur og den i toppen placeret sociale verden. Analysemetoderne i organisatorisk semiotik er baseret på en forståelse af verden, som trappen repræsenterer.

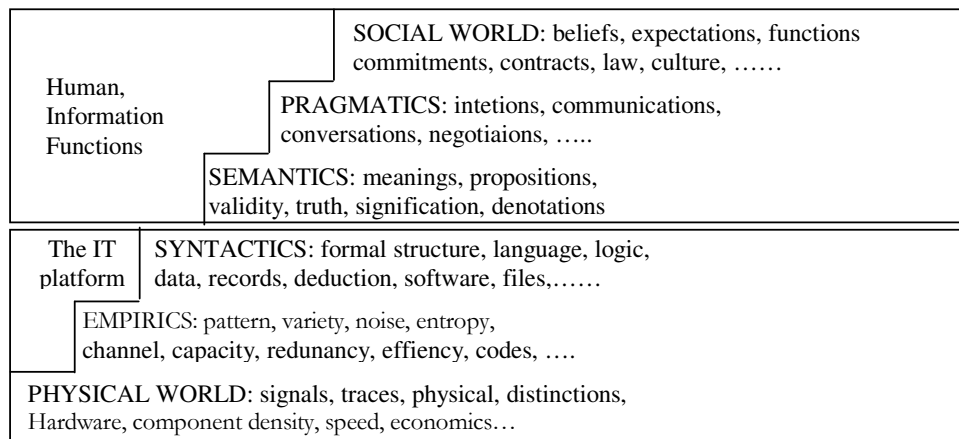


Fig. S-4

The semiotic framework

Stamper påpeger i artiklen *Signs, Information, Norms and systems*, at semiotik traditionelt set har været inddelt i kategorierne syntactics, semantics og pragmatics, der henholdsvis beskæftiger sig med strukturer, mening og tegnbrug (kontekst afhængig).¹⁴⁵ Derudover tilføjer Stamper tre ekstra, nemlig physical, empirics og social world. ”The terms syntactic, semantics, and pragmatic are borrowed from Peirce, but the other three have been added by Stamper himself”¹⁴⁶ Peter Bøgh Andersen beskriver i bogen *A theory of computer semiotics* de to overordnede niveauer som forskellen mellem Saussure’s signifier¹⁴⁷ (The IT platform) og signified¹⁴⁸ (Human information functions).¹⁴⁹ De nederste niveauer beskæftiger sig med tegnets fysiske

¹⁴⁴ Liu, 2000 s. 27

¹⁴⁵ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 350

¹⁴⁶ Andersen, Peter Bøgh, 1997 s. 16

¹⁴⁷ Se Bilag A

¹⁴⁸ Se Bilag A

¹⁴⁹ Andersen, Peter Bøgh, 1997 s. 16

egenskaber de øverste med mening og forståelse. Liu giver i bogen et eksempel på, hvordan en telefonsamtale kan illustrere de forskellige niveauer i trappen.

- På det fysiske niveau må telefonen forbindes til en udbyder, via en ledning.
- På det empiriske niveau vil talen blive konverteret til elektriske signaler og transmitteret mellem de to telefoner.
- På det syntaktiske niveau må personerne involveret i samtalen følge de samme grammatiske regler eksempelvis tale det samme sprog.
- På det semantiske niveau må ordene (om de tekniske og ikke tekniske termer og ting der bliver refereret til i samtalen) forstås af begge personer. Sætningerne og indholdet af samtalen må give mening for dem begge.
- På det pragmatiske niveau er der et spørgsmål om intention, og der kan være 'skjulte' beskeder under overfladen. Eksempelvis hvis A ringer til B og siger "jeg er interesseret i dine varer, men prisen er lidt for høj". A's intention er at få B til at sænke prisen.
- På det sociale niveau, kan sociale forpligtelser ofte være skabt som resultat af samtalen. Hvis B svarer "Du vil få 10 % rabat, hvis du køber 10 eller flere pc'er" Der vil være en forpligtelse for B til at give rabat, hvis A køber mere en 10.

Stamper siger om de nederste niveauer: "We are in these three domains, totally indifferent to any human values or intentions which we associate with *responsible agents*." og fortsætter med "These aspects are added in the next three domains of the semiotic framework ..."¹⁵⁰ De tre nederste niveauer har således ikke direkte noget med forforståelsen at gøre, de vil derfor ikke blive yderligt beskrevet her.¹⁵¹

Derudover består metoden af en række 'undermetoder', der supplerer hinanden. Liu opstiller følgende tabel, der beskriver de væsentligste udviklings aktiviteter.¹⁵²

¹⁵⁰ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 357

¹⁵¹ Se Liu, 2000 og Holmqvist, 1996, 2001 for uddybning af disse

¹⁵² Liu, 2000 s. 47

Major phases	Major activities	MEASUR methods
Infrastructure analysis	buisness strategy analysis information planing	PAM PAM/SAM
Requirement analysis	information analysis functional analysis	SAM NAM
Construcion	Design Implementation	Normbase Normbase
Audit	Audit	PAM/SAM/NAM

PAM står for *Problem Articulation Methods*, og er en række analysemetoder af infrastrukturer i organisationen, der kan anvendes i starten af projektet med en svagt defineret og kompleks problemstilling. Den hjælper brugerne til at identificere problemområdet. Resultatet af denne aktivitet beskrives som et *focal system*. Dette trin beskriver 4 specifikke metoder til at indfange problemstillingerne.

- Unit System Defintion: (unit systemer har en start og en slutning og affordance ¹⁵³ værdisat af nogle interessenter), en metode der frembringer fikspunkter, der kan udmøntes i en overblikspan og præsentere en liste af internt afhængige agenter som kan have interesse i denne.
- Valuation Framing: en metode der kan bruges til at vise de kulturelle adfærd af konstituenterne, i forhold til fordele og ulemper i overblikspanen.
- Colleteral Analysis: er en metode som strukturerer et problem til en fast handlingsplan, i forhold til side aktiviteter og omgivelse, og navngiver de forskellige niveauer.
- System Morphology: en metode der kan bruges til, at synliggøre tre basale funktionsområder indenfor et socialt system (ikke at forveksle med sociale systemer i systemteoretisk perspektiv), hvert af disse komponenter kan håndteres som en enhed for videre analyse.

SAM står for *Semantic Analysis Method*. Denne metode tager et artikuleret unit system eller 'focal' problem som input for videre analyse. En af hovedaktiviteterne i SAM er, at hjælpe brugere eller problem – ejere med at formulere præcise krav. En semantisk model er resultatet af aktiviteten.

NAM står for *Norm Analysis Method*. Denne metode specificere de generelle adfærdsmønstre for agenterne i organisationen med fokus på sociale, kulturelle og organisatoriske normer. Normerne kan specificeres i vidensrepræsentations sproget NORMA, der kan oversættes til computer sproget

¹⁵³ Se uddybning af affordance i afsnit 5.2.1

LEGOL for videre prosesering. System specifikationen kan implementeres direkte i det dedikerede Normbase software udviklingsmiljø.

5.2 Metodens forforståelse

I forbindelse med at identificere forforståelsen i metoden tages der udgangspunkt i artiklerne *Signs, Information, Norms and Systems* af Ronald Stamper og artiklen *language/Action Meets Organisational Semiotics* skrevet af Aldo de Moor . Stamper skriver i artiklen, at norm konceptet er et nøgle begreb i metoden.¹⁵⁴ En måde at illustrere normernes virkefelt er vha. det *organisatoriske løg* (fig.S-5), der beskriver, hvordan metoden anskuer organisationer på. Ideen i løget kan sammenlignes med det syn den semiotiske trappe repræsenterer, men på et mere overordnet niveau.

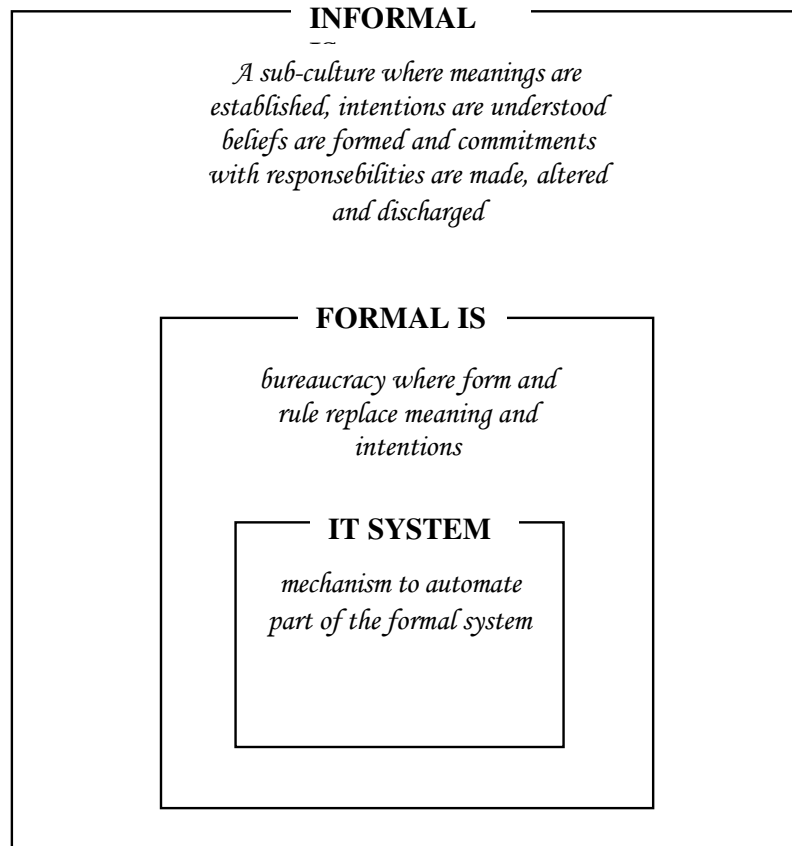


Fig. S-5

¹⁵⁴ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 367

Ideen tager udgangspunkt i, at organisationen er det egentlige informations-system. ”Information systems are social systems. The wonders of computers and telecommunications are mere novelties in a long history of IT.”¹⁵⁵ En organisation har således mange forskellige lag af informationssystemer, men tre af dem fortjener speciel opmærksomhed.¹⁵⁶ Det uformelle IS system er det yderste og vigtigste lag i løget og repræsenterer organisationen som helhed. Organisationens kultur, vaner og værdier er ”..reflected as beliefs, habits, and pattern of behavior of each individual member.”¹⁵⁷ Det formelle IS system er det midterste lag og udtrykker de bureaukratisk definerede regler og procedurer, der skal erstatte meninger og intentioner fra det uformelle system. Det inderste lag af IS systemerne er det implementerede it-system, der automatiserer dele af det formelle system. Ideen om den uformelle og formelle organisation introducere ifølge Stamper normer som en form for kulturelle reguleringer:

The primary oral cultures of ancient civilisations had highly developed organisations but their information was transient unless people remembered it. The essential persistence of perceptual, cognitive, evaluative and behavioural norms of the cultur were their means of preserving essential knowledge and patterns of organisation. ...In most business activity, indeed in most of our practical affairs, the residual oral cultuere, still dominates....This concept of norm can be applied to understanding all the layers of the organisational onion....The idea of norm is essential for understanding an oral culture....So the norm concept provides the link between the informal and formal systems.¹⁵⁸

I Forhold til den semiotiske trappe er det oplagt at placere de tre nederste niveauer (det syntaktiske, empiriske og fysiske verden) i det inderste lög IT-systemet. ”One of the key points expressed by the semiotic ladder concerns the division between the sign functions of a technical kind and those essentially of a human or social character”¹⁵⁹ De øverste niveauer; semantisk, pragmatiske og sociale niveauer (The human information functions) kan placeres i forhold til de to yderste lag; det formelle og uformelle system. De to systemer bliver ifølge Stamper bundet sammen af norm konceptet. De tre niveauer bruges til at undersøge de forskellige semantiske, pragmatiske og sociale aspekter af normerne. Det er ideen om normer og deres manifestering i disse tre niveauer, der skiller metoden fra andre systemudviklingsmetoder.

Aldo de Moor påpeger således, at de mest fundamentale koncepter i teorien om organisatorisk semiotik er begreberne affordance og norm.¹⁶⁰ Affordance er en universel invariant, der konstituere repertoire af en agents adfærd. En

¹⁵⁵ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 364

¹⁵⁶ Ibid. s 365

¹⁵⁷ Liu, 2000 s. 109-110

¹⁵⁸ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 367-368

¹⁵⁹ Stamper i Liu, 2001, s. 130

¹⁶⁰ Moor, 2002 s. 264

norm er en social affordance, som er accepteret af et fællesskab. Normen skaber de socialt accepterede afgrænsninger for adfærd.¹⁶¹

En anden 'norm', metoden anvender til at beskrive reglerne for kommunikationen, er Austin og Searles talehandlingsteorier.¹⁶² En væsentlig passage i Liu's bog beskriver metodens syn på kommunikation og sammenhængen mellem den og det semantiske, pragmatiske og sociale niveau:

..The means of communication are employed to create, modify, and discharge social commitments...The minimal unit of human communication is the performance of certain kinds of communication acts – language acts... A complete communication act can be defined as a structure consisting of three components: performer, addressee, and message...The message can be further distinguished as two parts: the function and the content...The *content* part of a communication act manifests the meaning of the message as it is expressed in the proposition. The meaning (or semantics) of a proposition is fully dependent on the environment in which the proposition is uttered. The interpretation is realized by relating the proposition to the referent which is a universal social construct or a pattern of human behavior, which is performed by both agents: the speaker and the hearer. ...The *function* part of a communication act specifies the illocution which reflects the intention of the speaker...The ultimate consequence of the communication act lies in the social context which the speaker and the hearer both inhabit. At the social level of the semiotic framework issues such as beliefs, expectations, commitments, contracts, etc., are typical examples of social consequences.¹⁶³

Meddelelsen bliver delt op i to dele indhold og funktion. Indholdssiden eller meddelelsens semantiske indhold beskrives som et "universal construct or pattern of human behavior, which is performed by both agents: the speaker and the hearer". Denne beskrivelse af det semantiske indhold svarer til teorien om norm og affordance.¹⁶⁴ Dette illustrerer det semantiske niveau i den semiotiske trappe. Den funktionelle del af en kommunikativ handling er intentionen eller meddelelsens illokution. Dette svarer til det pragmatiske niveau, "...the main concepts of pragmatics, that is intentional use of signs...We see one agent communicating to others...Their relationships are important in governing what conversational moves...".¹⁶⁵ Talehandlingsaspekterne som anvendes i metoden, udtrykker således de regler, kommunikationen forløber efter. Reglerne for kommunikationen er, som tidligere anført, kortet over det kommunikative landskab.¹⁶⁶ Selve landskabet, der hvor forforståelsen har sit udspring, er i teorien om norm og affordance.

¹⁶¹ Ibid.

¹⁶² Se Bilag B

¹⁶³ Liu, 2000 s. 94-95

¹⁶⁴ Se afsnit 5.2.1 og frem for uddykning af disse

¹⁶⁵ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 393

¹⁶⁶ Se afsnit 3.2

Meddelelsens konsekvens sker i den sociale kontekst, ”The events that govern the start and finish of each facet of our social world are normally perlocutionary acts, acts of interpreting communications.”¹⁶⁷ Det sociale niveau af den semiotiske trappe illustrerer dette.

I metoden bliver udtrykket norm anvendt i mange forskellige kategorier og sammenhænge, hvilket kan gøre det vanskeligt at navigere i forhold til disse. Under gennemgangen af den semiotiske trappe henviser Liu til Stamper med følgende, ”..for man, a social animal, the norms are biological necessity. Norms have long been classified into several categories: perceptual, cognitive, evaluative, behavioral...”¹⁶⁸ I afsnittet om Norm analyse tilføjes en klassifikation af normer baseret på effekten af normer; Standing orders, Status norms, Powers of intervention, Legislative powers. Derudover tilføjes normer, der er klassificeret i forhold til, hvilken type objekter normerne henviser til; Substantive, Communication og Control norms. Hvor disse normer kommer fra, er uvist. Om de er et udtryk for erfaringer fra metoden, baseret på empiriske analyser uddybes ikke. En mulig forklaring kan findes i følgende citater fra Stamper:

A subculture may be a team who know how to work effectively together, and their norms include a solution to their organisational problems. You cannot put your hand conveniently on a norm, as you might grasp a document that carries information through an organisation. A norm is more like a field of force that makes the members of the community tend to behave or think in a certain way.....Individual may belong to many different norm systems – family, work groups, gardening club, football team, political party, church. Sometimes they can keep them separate but sometimes people are made intensely and uncomfortably aware of the inconsistency of the norms they obey in different fields.¹⁶⁹

”Field of force” beskriver således normer som en styrende kraft, der bestemmer interaktionens forløb eller med en sammenligning fra Qvortrup, en optik medlemmerne vælger som udgangspunkt for videre interaktion. Disse kræfter kan, i mødet med andre, skabe inkonsistens, da de repræsenterer forskellige optikker, da disse i sagens natur ikke nødvendigvis er ens. Ved at dele normerne ind i norm systemer kan disse også sammenlignes med systemteoriens funktionelt uddifferentieret subsystemer. Eller en mere præcis sammenligning er systemteoriens symbolske generaliserede medier, der udtrykker en fortætning af kommunikation omkring et felt.

Ud fra sådan en antagelse illustrere de forskellige norm-systemers sammenstød principielt samme ide som Lars Qvortrups kommunikations model. En sammenligning med ”field of force” kan også laves med begrebet *diskurs*. En diskurs bygger på den ide at sproget er struktureret i forskellige mønstre, som vores udsagn følger, når vi agere inden for forskellige sociale

¹⁶⁷ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 395

¹⁶⁸ Liu, 2000 s. 34

¹⁶⁹ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 369

domæner.¹⁷⁰ Senere i samme artikel tydeliggøre Stamper, at ideen om norm og affordances er kernebegrebet i metoden.

The theory behind Norma is that meanings are relationships between words and the patterns of behaviour (in context) which they represent. Hence, by working on a formal, precise explication of their agreed meanings in some problem or action domain, we are representing the kernel of their pattern of behaviour. Any norms that are appended to the ontological structure serve only to refine the kernel of meaning.¹⁷¹

Norma (sammensat af norm og affordance) og teorien bagved den bliver dermed kernen i metoden, og der metodens forforståelse ligger. Den semantiske analyse ligger til grund for normanalysen specificeret i Norma, der er et "knowledge representation language". NORMA er grundlaget for implementeringen i LEGOL og de deraf følgende normbaser. I det følgende vil norm, affordance, ontologiske afhængigheder og norm-analysen blive gennemgået.

5.2.1 *Affordance*

Affordance, (make possible, provide, be able to) har ikke direkte nogen dansk oversættelse. Et udtryk, der kan dække over begrebet, er sammensat af, hvad der er muligt og hvad der kan lade sig gøre. Resultatet bliver ordet mulig-gørelse, der i Politikens retskrivnings og betydningsordbog defineres som: (skabe betingelser for, at noget kan lade sig gøre).¹⁷² En anden mulig oversættelse er tjenelighed, det vil sige at hjælper til (at noget kan lade sig gøre).

Udtrykket har Stamper adopteret fra psykologen James Gibsons "theory of affordance". Gibson studere piloters perceptions problemer under anden verdenskrig.¹⁷³ Gibson giver agenten en central rolle i perceptionen af sansedata i stedet for en passiv rolle som modtager. Ifølge ham sanser en agent ved at opdage invarianter i en overflod af indtryk, hvor det er umuligt at opfatte alle. Invarianterne som agenten genkender er dem der har betydning for agenten, overlevelse eller velvære (well-being). De afhænger af strukturerne, både i agenten og omgivelserne, og på relationen mellem dem. Gibson betegner disse typer af invarianser (der bliver skabt i et relationelt forhold mellem agenten og omgivelserne) som affordances.

En umiddelbar sammenligning mellem ideen om at sansningen ikke kan håndtere alle de indtryk den får ind, og derfor fokuserer på noget frem for noget andet, er selektionerne eller kompleksitetsredueringen i systemteorien. I systemteorien sker selektionerne netop på baggrund af en overflod af mulige

¹⁷⁰ Jørgensen, 1999 s. 9

¹⁷¹ Stamper i Holmqvist, 1996 s. 382

¹⁷² Bang (red.), 1995 s. 441

¹⁷³ Stamper i Holmqvist, 1996 s.371

selektioner. En selektion er et fravalg af andre mulige selektioner.¹⁷⁴ Et andet sted, hvor man også kan se denne proces af selektion af noget frem for noget andet i en relation, er i syntagme og paradigme skemaet.¹⁷⁵ Disse principper er meget strukturalistisk inspireret, ved det at elementerne i en given struktur får betydning ved *ikke* at være de andre elementer, men hvor det semantiske indhold ligger i den relationelle placering på strukturen.

En kop bliver eksempelvis en oplevelse af et repertoire af affordances. Evnen til at holde væsken i en bestemt position, larmen den laver når den rammer forskellige overflader, den visuelle/taktile form den viser, osv.¹⁷⁶ Koppen bliver således ikke defineret som en objektiv genstand, men som erfaring mellem den, der laver erfaringen, og det omgivende miljø. Den der laver erfaringer tager udgangspunkt i andre invarianser. De forskellige erfaringer med omgivelserne skaber nogle forskellige betingelser eller affordances for omgangen med en kop. Nogle handlinger bliver dermed mulige frem for andre handlinger. Valget af mulige handlinger bliver betinget af erfaringerne med invarianterne. Liu har følgende beskrivelse:

The relationship between behavior and knowledge is in two directions. In one direction, an agent learns about the world through his actions to gain knowledge so that he gets to know exactly the meanings and boundaries of objects, concepts and relations. On the other side, the behavior manifests knowledge that the agent possesses. The functions of both sides work at the same time, i.e., what he knows tells him what to do; what he does reflects what he knows (partially, because what he does may be a kind of trail to learn some new knowledge). Any rational action of the agent is constrained by the repertoire of behavior and directed by this knowledge of the world. This repertoire of behavior can be seen as affordances.¹⁷⁷

5.2.2 Normer

Stamper overfører Gibsons ideer om fysisk perception til den sociale verden. ”The invariants in our social world are what we call norms.”¹⁷⁸ Han postulerer, på baggrund af affordance teorien, at normer er invarianter, der ligesom de fysiske er afhængig af en agents erfaring med disse. Valg af mulige sociale handlinger bliver således taget på baggrund af normerne:

In the social world, we use norms to construct invariants such as copyright, liability, friendship and so on, so norms are the social equivalent of the physical affordances...Social norms afford (make possible or inhibit) ranges of behaviour regarded as socially permissible.¹⁷⁹

¹⁷⁴ Se sektion 4

¹⁷⁵ Se bilag A

¹⁷⁶ Stamper i Homqvist, 1996 s. 374

¹⁷⁷ Liu, 2000, s.61

¹⁷⁸ Stamper i Homqvist s.374

¹⁷⁹ Ibid. s. 375

Begreber (hvis betydning til en hvis grad er lukket) som copyright, venskab og tillid (liability) beskrives som invariante. Disse invarianter vil i *relation* til en agent være en norm *realiseret* i en affordance. Denne afhængighed mellem agent og affordance medfører ifølge Stamper det han betegner som en *aktualisme* ontologi:

I propose to call this ontology *actualism*. The name emphasis (a) that to all intents and purposes, without an *actor* no reality exist, (b) to know the world the agent must *act*, (c) that the only reality exist here –and-now, the *actual* world and (d) the agent who has to detect the invariants must take responsibility for them. This ontologi implies a quite new kind of logic...if the only knowable reality consist of affordances – those invariant repertoires of behavior that the actual agent can recognise and take responsibility for – then any statement about the world must indicate the agent who does the knowing and the pattern of behavior it involves. Hence the syntax of a sentence about the world must include these to elements:

Agent behaviour ¹⁸⁰

Disse to elementer bliver anvendt som ”konstruktions blokke” ¹⁸¹ til at modellerer verden med. En anden fundamental klasse af konstruktions blokke er *determiners*, der beskriver agentens og adfærdens egenskaber.¹⁸² Syntaksen indeholder således altid to elementer; en agent efterfulgt af en adfærd:

<knower-term> <behaviour-term>

eller

<agent-term> <action-term>

Eksempelvis:

Ax (A concateneret med x) hvor A er en agent (eksempelvis *person*) og x er et handlingsmønste (eksempelvis *køber*):

Person køber

Dette kan udvides til Axy (y = ting), derved fås eksemplvis:

Person køber ting

¹⁸⁰ Stamper i Liu, 2001 s. 141

¹⁸¹ Liu, 2000 s. 64

¹⁸² Se Liu, 2000 for uddybning af disse.

Dette betyder ikke, at det er muligt at sætte agenter og behavior sammen i et tilfældigt mønster. I ovenstående forudsætter det at købe en ting, at der er en ting, og en ejer, der kan sælge denne. Dette forhold illustreres via ontologiske afhængigheder.

5.2.3 Ontologiske afhængigheder

Ontologiske afhængigheder beskriver det forhold, at nogle affordances kun er mulige, hvis andre affordances er tilgængelige.¹⁸³ Hvis en person eksempelvis, skal kunne *købe* noget, må der først være en *ejer*, der kan sælge. I forhold til eksemplet er ”ejer”, *ontological antecedents* (ontologiske forudsætninger) for ”køber”, det kaldes *ontological dependants* (ontologiske afhængigheder):

Dette syn på verden bærer i høj grad præg af ønsket om, at kunne beskrive disse forhold i en syntaks, der er mulig at implementere i et computerprogram. MEASUR programmet blev oprindeligt kaldt LEGOL, der er det sprog normerne bliver implementeret i. LEGOL projektets mål var at finde en rigoristisk måde at beskrive menneskelig opførelse på.¹⁸⁴ Aktualisme ontologiens syntaks anvendes også i forhold ontologi-kortet forstået på den måde, at der længst til venstre i kortet altid vil være defineret en agent som ansvarlig for mulige handlinger. Liu, 2000 s. 70 opstiller følgende eksempel til at beskrive ontologiske afhængigheder (Figur O-1)¹⁸⁵

¹⁸³ Liu, 2000, s.65- 66 og Stamper i Liu, 2001 s. 143-144

¹⁸⁴ Stamper i Liu, 2001 s. 139-140 (fodnote)

¹⁸⁵ Lidt fortegnet i forhold til originalen; teksten i owner relationen skal flygte med linien mellem person og owns.

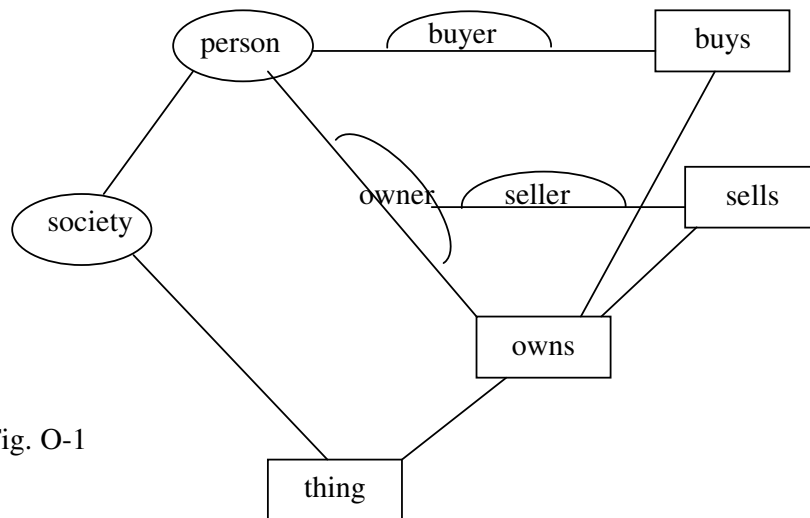


Fig. O-1

I ontologi kortet er agenterne (society og person) placeret i ovaler. Rolle navne (owner, buyer, seller) er placeret i halvbuer. Handlinger og andre slags affordances sættes i rektangler.¹⁸⁶ I forhold til en semantisk analyse og deraf følgende ontologi kort påpeger Stamper nødvendigheden af, at bibeholde de præcise ord som problemejerne anvender. ”..no analyst-intervented terms are permitted”.¹⁸⁷ Dette sikrer, at de beskrevne elementer i analysen altid er problemejernes, dem der skal anvende systemet, og ikke udviklerens som nødvendigvis må være en tolkning. Det betyder ikke, at udvikleren ikke må komme med forslag til ord og elementer, men dette skal ske i fuld overensstemmelse med brugeren.¹⁸⁸ Samfundet (society) har en special status i ontologi kortet. Agenten længst til venstre er altid roden i kortet (root agent) og fungerer som den ultimative antecedent (forudsætning) for problem domænet. ”This root agent is the social community in which all its members share some fundamental concepts and cultures.”¹⁸⁹

Efter klarlægning af disse forhold; agenter, affordances og ontologiske afhængigheder, er det næste skridt i analysen at identificere normerne. Disse bliver identificeret og specificeret som betingelser og afgrænsninger for realiseringen af affordances.¹⁹⁰

5.2.4 Normer implementeret

En norm har en gyldighedsperiode markeret ved en start og en slutning. Normer er eksempelvis, institutionelle regler som aldergrænse for ansatte,

¹⁸⁶ En yderligere beskrivelse af NORMAS syntaks kan ses hos Liu, 2000 s. 72

¹⁸⁷ Stamper i Hoplmqvist, 1996 s. 382

¹⁸⁸ Liu, 2000 s. 81

¹⁸⁹ Ibid. s. 78

¹⁹⁰ Ibid. s. 79

maximum antal projekter som en ansat kan være tilknyttet og den totale tid en ansat bruger på et projekt.¹⁹¹

Of all the norms discussed., particular attention is given to the behavioural norms since they are expressed as business rules and have direct impacts on business actions. Three fundamental deontic operators—permitted, obliged, and prohibited equivalent to 'may', 'must', and 'must not' – have been implemented in implementet in af few systems that distinguish actual facts and normative behaviour...¹⁹²

Deontiske operatore er en måde at arbejde med modaliteter på i LEGOL. Deontisk logik er teorien om logiske relationer mellem sætninger, som udtrykker forpligtelser, påbud, tilladelser o. l.¹⁹³ En norm i LEGOL har følgende form med **D** som deontisk operator:

<condition> → **D** *<agent>* *<action>*

En norm beskrevet således skal læses som:

if...then er det obligatorisk/tilladt/forbudt, for en agent at udføre følgende handling.

Liu har følgende eksempel, der illustrerer, hvorledes normer bliver implementeret i LEGOL. Eksemplet skal illustrere forskellige normer i et kreditkort firma:¹⁹⁴

whenever *<condition>*
if *<state>*
then *<agent>*
is *<deontic operator>*
to *<action>*

whenever an amount of outstanding credit
if more than 25 days after posting
then the card holder
is obliged
to *pay the interest;*

Denne normspecificering siger, at hvis kortholderen stadig har overtræk, 25 dage efter at (invoice) er blevet sendt, skal kortholderen betale renter.

¹⁹¹ Ibid. s. 80

¹⁹² Liu, 2003 s. 105

¹⁹³ Lübcke, 1996 s. 81

¹⁹⁴ Liu, 2000 s. 105-106

whenever an agreement for credit card is signed
if within 14 days after commencing
then the card holder
is permitted
to *cancel the agreement.*

I denne norm har kortholderen *ret* til at opsige en aftale indenfor 14 dage

whenever purchasing
if no special arrangement is made
then the card holder
is forbidden
to *exceed the credit limit.*

Her er det *forbudt* for kortholderen at overtræde kreditgrænsen, medmindre der er lavet specielle aftaler. Eksempelvis en aftale der giver kortholderen mulighed for overtræk på kontoen.

Liu opstiller følgende afgrænsninger, der kan implementeres i computer systemer:¹⁹⁵

- Analytiske afgrænsninger definerer meningen af objektet og operationer i systemet. Eksempelvis kan en studerende deltage i en klasse, og en lærer kan undervise
- Empiriske afgrænsninger der sætter regler for generaliseringer af domænet. Eksempelvis en alder systemet kan acceptere, kan ikke være negativ
- Deontiske afgrænsninger specificere, hvilke regler objektet og operationerne skal overholde. Eksempelvis kan en studerende maksimalt tage fem forskellige kurser på et semester.

5.3 Metodens udledte forforståelse

Metodens forforståelse ligger i ideen om normer, der er et gennemgående begreb i metoden. Efterhånden som normer bliver fremanalyseret i metoden, via norma, og til sidst implementeret, er der mange typer af normer, der bliver fravalgt. Normtyperne er, som tidligere nævnt;

¹⁹⁵ Ibid.

perceptuelle, kognitive, adfærds, stående ordre, status, interventions, lovgivende, substantive, kommunikative og kontrol normer. Alle disse normer er udtryk for væsentlige egenskaber i en organisation. I selve implementeringen af normer er det adfærdsnormerne, der bliver anvendt udtrykt via de tre deontiske operatorer; obligatorisk/tilladt/forbudt. De andre normer bliver *ikke* implementeret eller udmøntes ikke andre steder i metoden. Metodens udledte forforståelse kan således beskrives som:

Metodens forforståelse manifesteres via normbegrebet. Det vil sige, den umiddelbare definition af normer er "field of force", der beskrives som et kraftfelt, der styrer den sociale interaktion. I forhold til implementeringen af normerne manifesteres disse først via den semantiske analyse (ontologikortet) og senere via normanalysen udtryk vha. af de tre deontiske operatorer.

På det overordnede niveau for normer, som field of force, kan ideen om normer sammenlignes med systemteoriens symbolske generaliserede medier. På niveauet for implementering sker der en indsnævring, hvorved organisationens identitet bliver formaliseret til analytiske, empiriske og deontiske afgrænsninger. Det vil sige, at væsentlige interaktioner i organisationen, bliver filtreret væk. Dette forhold at normerne, på det overordnede niveau, er meget anvendelig i forhold til at modellere en organisation. I formaliseringsprocessen sker der nogle valg og fravalg. Disse valg har betydning i forhold, til hvordan organisationens identitet modelleres. Den væsentligste årsag til forskellen mellem det overordnede og implementerede niveau skyldes formodentlig metodens historiske udvikling. Først hed metoden LEGOL, dvs. sproget for implementeringen af NORMA, senere blev den kaldt MEASUR. Selve grundideen om at implementere normer i et IT-system har været metodens udgangspunkt. Stampers begreb om normer som field of force har så haft den nødvendige fleksibilitet til, på et generelt niveau, at beskrive social interaktion og dermed også interaktioner i organisationer. Field of force - symbolske generaliserede medier - og diskurser er alle udtryk for en fortætning af kommunikation omkring et fokuspunkt, der kan anvendes som fælles referencerammer i den sociale interaktion. Metodens to yderpunkter er således field of force og deontiske operatorer. Ind imellem disse yderpunkter er der placeret forskellige metoder og tilgange til at binde det hele sammen.

6. SAMMENLIGNING & DISKUSSION

Formålet med dette afsnit er at lave en sammenligning mellem forforståelsen i systemudviklingskontekst (om beskrevet i afsnit 4.3) og forforståelsen som udledt i foregående afsnit; og dermed besvare problemformuleringens andet underspørgsmål; hvilke forskelle/ligheder er der mellem den i specialet udledte forforståelse og den i organisatorisk semiotik udledte forforståelse?

En umiddelbar sammenligning mellem de to syn på organisationer er den semiotiske tilgang. De anskuer organisationen ud fra en overordnet semiotisk proces. Mie Femø Nielsen (MF) laver en overordnet beskrivelse af public relations som en semiotisk proces¹⁹⁶ og placerer organisationens identitet på pladsen for indhold (i forhold til Peirces trekant er det på pladsen for objektet¹⁹⁷) ”Ud fra denne forestilling kan en virksomheds indhold opfattes som dens identitet.”¹⁹⁸ Organisatorisk semiotik (OS) har den semiotiske trappe¹⁹⁹ som overordnet forståelsesramme. I den defineres hele organisationen i forhold til en sammenhængende semiotisk proces, bestående af de seks niveauer: fysiske, empiriske, syntaktiske, semantiske, pragmatiske og sociale niveauer.

En anden mulighed for sammenligning er OS ide om organisationen som delt mellem det uformelle og formelle informationssystem (det organisatoriske løg²⁰⁰) og IM's (Interaktionelle organisationsmodel) opdeling mellem det artikulerede og uartikulerede niveau. Her er en klar sammenligning mellem de to tilgange. De deler således begge organisationen op i et eksplicit og implicit niveau. Men hvor det organisatoriske løgs yderste lag defineres som det vigtigste i forhold til betydningsdannelsen (underforstået dannelsen af normer), tager den interaktionelle model skridtet videre og præciserer sammenhængen mellem det nederste uartikulerede lag og det artikulerede niveau, hvor normdannelsen kommer til udtryk. Den interaktionelle models større grad af eksplicitering præciserer mere tydeligt betydningsdannelsens afhængigheder end organisatorisk semiotisk mere diffuse field of force.

Et tredje sammenligningsmulighed bliver således samfundet som udgangspunkt. IM's nederste niveau er de grundlæggende kulturkreds

¹⁹⁶ Se afsnit 4.2

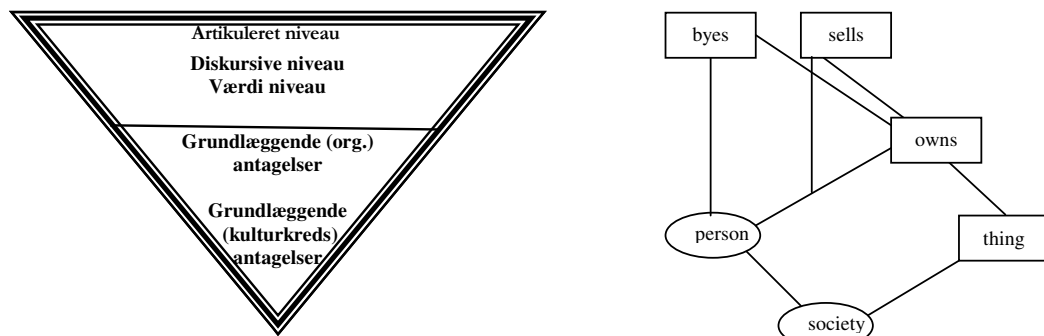
¹⁹⁷ Se Bilag A

¹⁹⁸ Nielsen, 2000 s. 19

¹⁹⁹ Se afsnit 5.1

²⁰⁰ Se afsnit 5.2

antagelser, beskrevet som den geografisk/etniske kontekst. OS tager i analysen af organisationen altid udgangspunkt i samfundet som beskrevet i det ontologiske kort. En måde at illustrere dette på kan ses på Fig. xxx, der er en forenklet udgaver af den interaktionelle model og et ontologi kort. Ontologi kortet er derudover ”rejst” op, det vil sige, at ’root agent’, der normalt altid placeres længst til venstre i kortet, for sammenligningens skyld er placeret i bunden.



Set fra den vinkel har forståelsen af organisationer på det udtrykte niveau (artikulerede) altid rod i samfundet eller den grundlæggende kulturkreds. I IM bliver sammenhængen manifesteret via diskurserne, der beskrives som tagende afsæt i ”...organisationens værdier, som igen runder af dens grundlæggende antagelser om verden, og disse henter gods fra den kulturkreds, som organisationen er en del af.”²⁰¹ I OS manifesteres sammenhængen via normerne, eller mere præcist affordances i det ontologiske kort (køber, sælger, ejer og ting) og klarlægger forhold omkring ejerskab, hvem køber?, hvem sælger? osv..

Denne tingsliggørelse, og beskrivelse af sammenhæng som meget praktiske, viser samtidig den grundlæggende *forskel* de to tilgange imellem. OS fokus bliver på ’resultatet’ af normernes manifestering i en beskrivelse af ejer og

²⁰¹ Nielsen, 2000 s. 296

sælgerforhold. OS definere således strukturer på det artikulerede niveau og kommer ikke dybere. Den IM's diskurser beskriver mere *hvorfor?* er disse forhold således. Den tager udgangspunkt i diskurserne og undersøger, hvorledes disse er emergeret. Derved tager IM et skridt op ad abstraktionstrappen og den vigtige meta-iagttagelse, der klarlægge de underliggende strukturer omkring forforståelsens dannelse, bliver dermed ekspliciteret og giver mulighed for diskussion af disse. Udsigelseskraften i forhold til at beskrive ”..whats *really* going on”²⁰² i en organisation er således mere præcis i den interaktionelle organsationsmodel.

De underliggende strukturers indflydelse, og deres betydning for hvorledes interaktionen på det artikulerede niveau manifesteres, bliver ikke ekspliciteret i organisatorisk semiotik i samme grad som i den interaktionelle organisationsmodel. Disse strukturers betydning ligger så implicit i organisatorisk semiotik, men for at beskrive disse, og dermed have mulighed for at stille spørgsmål til dem, vurderes det at den interaktionelle model er mere anvendelig.

Spørgsmålet kunne så være, om det er nødvendigt at stille spørgsmål til de underliggende strukturer. Hvor går grænsen for hvilken grad af formalisering/præcisering, der er nødvendig at modellerer i en system-udviklingskontekst? Er det nødvendigt at vide, hvorvidt eks. afdelings-chefens erfaring i hans folkeskole - tid manifesteres på det artikulerede niveau.

Det er dette speciales påstand at det er det! For så vidt at den føromtalt afdelingschefs erfaring har direkte indlydelse på, hvorledes kommunikationen i organisationen forløber.

²⁰² Se introduktionen

7.KONKLUSION

I første sektion blev følgende spørgsmål stillet: Hvorledes manifesteres forforståelsen i en systemudviklingskontekst kontekst? For at besvare dette blev følgende underspørgsmål formuleret; hvorledes manifesteres forforståelsen i kommunikations - og organisationsteorier? I sektion 4 blev 1 underspørgsmål besvaret med følgende skema, der illustrerer forforståelsen og dens tilslutningsmuligheder:

Tilslutnings- systemer For- Forståelsen	Interaktionssystemer	Samfundet	Organisationer
Personlige og institutionelle selektionskriterier, der er dannet af de sociale systemer	de ”regler” der styre interaktionen	de ”optikker” delsystemerne, anvender.	Organisationens identiteten som er et produkt af mange lokale aktiviteters samvirke.

Lars Qvortrups kommunikationsmodel illustrerer, hvorledes de tre systemer ”mødes” i interaktionen, og via de personlige og institutionelle selektionskriterier viser, hvorledes de tre systemers påvirkninger emergere for til sidst at manifesteres i selektionskriterierne.

Disse manifesterede kriterier er forforståelsen.

På baggrund af denne beskrivelse af forforståelse blev det pointeret, at beskrivelsen af organisationernes identitet var utilstrækkelig i forhold til en systemudviklingskontekst. Efter introduktionen af den interaktionelle organisationsmodel udvidedes skemaet i afsnit 4.3 som følger.

Tilslutnings- systemer For- Forståelsen	Interaktionssystemer	Samfundet	Organisationer
Personlige og institutionelle selektionskriterier, der er dannet af de sociale systemer	de ”regler” der styre interaktionen	De ”optikker” delsystemerne, anvender.	De artikulerede, uarterulerede, diskursive, værdi og grundlæggende niveauer

Skemaet besvarer således problemformuleringens spørgsmål. Forforståelsen i en systemudviklingskontekst identificeres som:

Organisationens forforståelse kan identificeres som sammenvævet af forskellige niveauer, hvis forståelse på de nederste niveauer styre hvilke betydninger der bliver brugt, som grundlag for (med Mie Femø Nielsens ord) virkelighedskonstruktionerne, på niveauerne ovenover. Disse er de; artikulerede, uarterulerede, diskursive, værdi og grundlæggende niveauer. Disse virkelighedskonstruktioner mødes i Lars Qvortrups kommunikations-model som de manifesterede selektionskriterier.

For at sammenligne dette med en systemudviklingsmetode blev det andet underspøgsmaal stillet: Hvilke ligheder/forskelle er der mellem den i specialet udledte forforståelse og den i organisatorisk semiotik udledte forforståelse? Det vurderedes at den interaktionelle models beskrivelse af forforståelsen, har en større grad af beskrivelseskraft af de strukturelle sammenhænge mellem de eksplicite og implicite niveauer af en organisation, end organisatorisk semiotik. Denne større grad af præcisering vurderes at være væsentlig i forhold til en systemudviklingskontekst.

Gennemgangen, sammenligningen og konklusionen skulle gerne vise, at Lars Qvortrups model og forforståelsen manifesteret i den interaktionelle organisationsmodel, potentielt kan finde anvendelse til at beskrive og forstå organisationer i en systemudviklingskontekst.

BILAG A - SEMIOTIK

Indenfor semiotikken er der to personer, som ligger fundamentet for den videre udvikling. I Amerika Charles Sander Peirce (1839-1914) (semiotik) og næsten samtidigt i Europa, schweiziske Ferdinand de Saussure (1857-1913) (semiologi). Den største forskel ligger nok i deres udgangspunkt. Saussure var lingvist og tager naturligvis udgangspunkt i sproget og definerer ifølge Drotner selv semiologi som ”en videnskab, der studerer tegnenes liv, sådan som det udfolder sig i det sociale liv.”²⁰³ Der er som udgangspunkt et sprogligt og socialt aspekt ved semiologiens teorier. Peirce var filosof og ville gerne skabe et stort klassisk filosofisk system.²⁰⁴ Peirce var interesseret i at forstå verden omkring os baseret på vores erfaringer med denne. Saussure var som lingvist mere interesseret i den måde, tegn (eller i hans tilfælde ord), relaterede til andre tegn.²⁰⁵

CS. Peirce

I C.S Peirces terminologi består tegnet af tre elementer; objekt, tegn/repræsentamen og interpretant. (Fig. S-1)

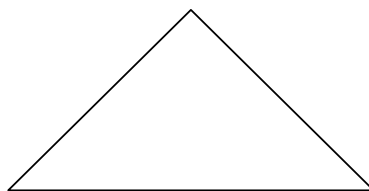


Fig. S-1

1. Tegn/repræsentamen er tegnet i snæver forstand, dvs., det der repræsenterer eller står for noget andet.
2. Objektet er det tegnet står for, det repræsenterede.
3. Interpretanten er den (mulige eller potentielle) *betydning* tegnet rummer. En betydning der eventuelt kan aktualiseres gennem oversættelse til et nyt tegn.²⁰⁶

²⁰³ Drotner, 1999 s. 91

²⁰⁴ Lübcke, 1996 s. 15

²⁰⁵ Fiske, 1990 s. 43

²⁰⁶ Johansen, 1994 s. 40

Der er altså en forståelse af det enkelte tegn som tre uadskillelige elementer, hvis "udfoldelse" bygger ovenpå hinanden i rækkefølgen 1-2-3. 1: tegnet som ufortolket eller ren følelse. 2: Tegnets objekt det som tegnet referer til. En person skelner objektet fra andre objekter i en kontrastoplevelse, men personen begrebsligøre ikke objektet. Det sker først i 3 trin, idet øjeblik interpretanten formidler tegnets henvisning til objektet, og derved tillægger tegnet betydning og mening:

Interpretanten er ikke fortolkeren(menneske), men selve forestillingsbilledet – eller det mentale objekt som tegnet aktiverer... som aktiveres på baggrund af de erfaringer, tegnafkoderen har med "tegnet" og med "objektet". Interpretant indholdet dannes på baggrund af kodede relationer mellem hhv. tegn/objekt, objekt/interpretant og tegn/interpretant.²⁰⁷

En anden pointe er forståelsen af, at betydningen, som interpretanten tillægger tegnet, kan udmøntes i et nyt tegn, da intrerpetanten netop ikke er mennesket, men forestillingen i mennesket som tegnet aktiverer, som så igen kan udmøntes i et nyt tegn, som såosv. I en kæde af tegn der henviser til hinanden. "Objekt behøver ikke være et fysisk objekt, et fysisk produkt, men kan lige så vel være en række af sprogligt kodede fremstillinger om sagsforhold, således at der opstår et sammenvæv af henvisninger."²⁰⁸ (Fig. S-2)

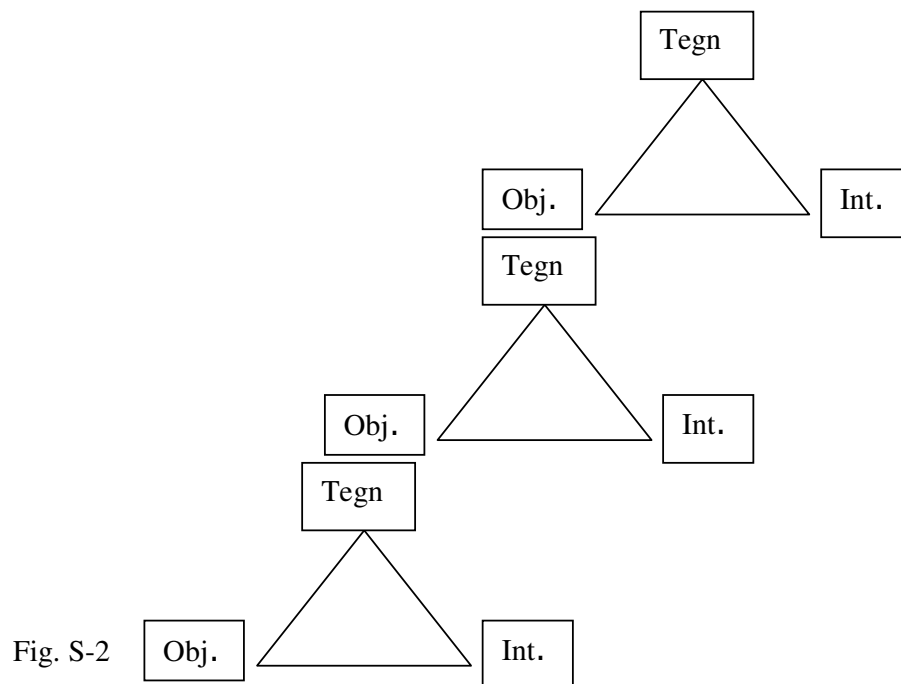


Fig. S-2

²⁰⁷ Alsted, 1998, s.8

²⁰⁸ Ibid.

Ferdinand de Saussure

Ferdinand de Saussure arbejder med to modeller for tegnforståelse. Den basale model er tegnets fysiske udtryk og indhold. Den anden model beskriver tegnets strukturelle relation til andre tegn:

Saussure's basic model differs in emphasis from Peirce's, ... The, sign, for Saussure, was a physical objekt with a meaning; or to use his terms, a sign consisted of a *signifier* and a *signified*. The signifier is the sign's image as we perceive it...the signified is the mental concept to which it refers.²⁰⁹

Fiske opstiller følgende model for at beskrive dette (Fig. S-3):

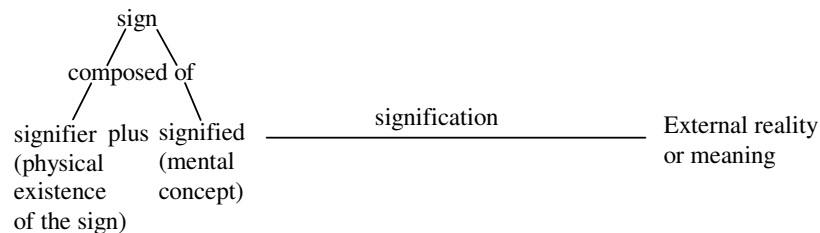


Fig. S-3

Ifølge modellen er signifier tegnets fysiske udtryksside, og signified er tegnets indholdsside eller forestillingsbillede, som tegnfortolkeren skaber på baggrund af tegnets udtryksside. Fiske beskriver således den umiddelbar lighed mellem Peirce's tegn og Saussure's signifier og Peirce's interpretant og Saussure's signified. Saussure er, ifølge Fiske, ikke lige interesseret i udtrykssidens og indholdssidens sammenhæng i forhold til et objekt, som Peirce er. Når Saussure snakker om det, beskriver han det med en proces kaldet signification, som henviser til tegnets tilhørsforhold til en eller anden ekstern virkelighed eller mening. "Det er afgørende for Saussures opfattelse af tegnet, og i videre forstand sproget, at det er **vilkårligt**: Det eksisterer i kraft af en social konvention mellem de mennesker, der bruger tegnet/sproget."²¹⁰ Dette foregår i to henseender:

For det første er relationen mellem udtryk og indhold vilkårlig.....For det andet er også forholdet mellem tegn og virkelighed vilkårlig...konsekvensen

²⁰⁹ Fiske, 1990 s. 44

²¹⁰ Drotner, 1999 s. 183

af denne dobbelte vilkårlighed er ..., at man ikke kan forklare tegnende ud fra tingende, men udelukkende ud fra deres placering i et sprogsystem.²¹¹

Dette forhold beskrives ved hjælp af begreberne syntagmer og paradigmer. I Ferdinand de Saussures terminologi er et tegn et forhold mellem to procedurer, selektion og kombination i henholdsvis en paradigmatiske og syntagmatisk relation.²¹² Et paradigme består af tegn, der på en eller anden måde er i familie med hinanden, men som samtidig står i indbyrdes kontrast. De strenge der kombinerer de valgte tegn, er et syntagme. Drotner anvender følgende eksempel med overskriften ”Bortført pige fundet i live”

Syntagme – akse →

<i>bortført</i>	skoleelev	truffet	i aftes
mishandlet	<i>pige</i>	reddet	i skov
forsvundet	10-årig	opdaget	<i>i live</i>
eftersøgt	barn	<i>fundet</i>	af jogger

Paradigme
- Aksens



Andre overskrifter kunne have været: Forsvundet 10.årig opdaget i aftes, Eftersøgt barn opdaget i skov osv. Det bliver således den valgte kombination, i forhold til en syntagme og paradigme akse, det bestemmer hvordan afsenderen ønsker at fremstille meddelelsen. Tegnets betydning bliver defineret ud fra kontrasten i det system, det er en del af. Pige bliver i ovenstående defineret som *ikke* værende skoleelev 10-årig eller barn. I en anden paradigme akse kan pige være defineret som ikke værende dreng, mand eller kvinde. I forhold til en billedanalyse kan princippet opfattes på samme måde ” dvs. som resultatet af et paradigmatiske valg, der er kombineret sammen i et visuelt syntagme”²¹³ Drotner opstiller følgende analyse af en Rolex reklame for at illustrerer dette.²¹⁴ Her er det et fotografi af Placido Domingo, iført kjole og hvidt og med en dirigentstok i den ene hånd, med Covent Garden-operaens gyldne loftskuppel og røde fløjlsæder som baggrund, der analyseres ud fra 3 forenklede paradigmer.

²¹¹ Ibid. 183-184

²¹² Ibid. s. 91

²¹³ Ibid. s. 181

²¹⁴ Se Drotner, 1999 s. 181-182 for uddybning

Berømte musikere	attribut	omgivelser
Herbert von Karajan	trompet	Bayreuth Festspielhalle
Anna Sofie Mutter	guitar	<i>Covent Garden</i>
Bruce Springsteen	<i>dirigentantræk</i>	Roskilde festival
Miles Davis	violin	pladestudie
<i>Placido Domingo</i>	operakostume	Alperne

BILAG B - TALEHANDLINGSTEORI

J. L. Austin, grundlæggeren af talehandlingsteorien,²¹⁵ og John R. Searle er to af de mest fremtrædende personer indenfor talehandlingsteorien. Austin betragtede i bogen *How to do things with words* alle ytringer som handlinger, dvs. en ytring er bærer af en handling, en talehandling. Searle uddybede dette og beskrev ytringer, som handlinger der var bestemt af et sæt af regler. Searle skrev: "...talking is performing acts according to rules"²¹⁶

Således er der to centrale aspekter i forbindelse med beskrivelsen af talehandlinger, der kræver yderligere uddybning. Det første omhandler, hvordan og hvorledes tale (ytringer) egentligt kan betragtes som handlinger – hvad er det der giver en ytring karakter af handling? Hvilke elementer ved ytringerne giver talen karakter af en handlingsorienteret proces? Det andet involverer, hvorledes talehandlinger kan argumenteres for at være forankret i konkrete og bestemte regler. Disse to aspekter forklares efterfølgende.

Tale som handling

Austin betragtede alle ytringer som handlinger. Når en person (taleren) snakker med en anden person (lytteren), ytrer taleren ikke blot nogle ord og sætninger, men udfører samtidig en handling, som kan få lytteren til at "gøre noget". Handlingen kan eksempelvis bestå af at beskrive, advare osv. Hvorvidt en ytring eksempelvis er en advarsel, en oplysning, en anklage eller noget fjerde afhænger af konteksten. Eksempelvis kan sætningen "Eleverne er fjendske" betragtes som oplysende (fakta), advarende (pas på dem, undgå at undervise *den* klasse) eller en anklage. Hvorvidt der er tale om den ene eller anden talehandling (at advare, at oplyse, at anklage etc.) afhænger af hvem der taler, situationen, hvor ytringen fremsættes osv. Typen af sproghandling som taleren ytrer afhænger således af konteksten, og sproghandlingen kan normalvist fortolkes ud fra denne.²¹⁷ Betydningen af en bestemt ytring kan således forandre sig i forskellige kontekstuelle situationer - ytringen kan "...fungere som forskellige sproghandlinger afhængigt af den situation, den siges og modtages i".²¹⁸

²¹⁵ Iagttagelserne omkring talehandlingsteorien er hovedsagelig blevet til i forbindelse med projektet "Kan du designe hvad jeg sagde?", om interpersonel kommunikation i systemudvikling, skrevet af Allan Torp Jensen, Mette Laurtisen, Thomas Winther Borup og Stig Rune Petersen. Rapporten er fortrolig og kun dele af teorien er medbragt her.

²¹⁶ Searle, 1970 s. 22

²¹⁷ Alrø, 1988 s. 31

²¹⁸ Drotner, 1996 s.121

Til at præcisere sproghandlingsbegrebet opstiller Austin tre niveauer, som en sproghandling befinder sig på. Disse niveauer er sammenvævede delelementer af sproghandlingen, og betegnes som det lokutionære, illokutionære og perlokutionære handlingsplan.

Det lokutionære handlingsplan vedrører ytringens logiske sammensætning, dvs. ”at udtale en meningsfuld sætning”.²¹⁹ Austin skriver, at det lokutionære handlingsplan betegner handlingen ”...at sige noget i den helt normale forstand og studiet af ytringer kalder jeg studiet af lokutioner eller af talens elementære enheder.”²²⁰ Således betegner en lokutionær handling grundbetydningen af det der siges.²²¹ I eksemplet fra tidligere: ”Eleverne er fjendske” består ytringen på det lokutionære niveau af eksempelvis en grammatisk konstruktion med et subjekt (Eleverne), et verbum (er) og et adverbial (fjendske). I eksemplet refereres der til elementer i verden (sætningen har et propositionelt indhold) og sætningen fortæller om disse elementer (den indeholder en prædikation). Austin skriver videre at udføre en lokutionær handling er ”...samtidigt at udføre en illokutionær handling...”²²²

Det illokutionære handlingsplan vedrører selve handlingen, der fremsættes, dvs. den umiddelbare talehandling, der ytres, som kan være eksempelvis en ordre, en advarsel, en anklage o. lign.. Den illokutionære handling betegner ”... den kommunikative funktion, ytringen har”,²²³ og dette handlingsplan vedrører således den intention eller hensigt den talende har med ytringen. Det illokutionære niveau består både i at ytre selve handlingen, men også af at handlingen forstås i forhold til talerens intentioner. Det sidste betegner Searle, som den illokutionære effekt. Han skriver:

In the case of illocutionary acts we succeed in doing what we are trying to do by getting our audience to recognize what we are trying to do. But the “effect” on the hearer is not a belief or response, it consists simply in the hearer understanding the utterance of the speaker. It is this effect that I have been calling the illocutionary effect.²²⁴

Således består den illokutionære handling af en ytring, en talehandling, som må forstås af lytteren i forhold til talerens intentioner. En ytring betragtes som en succes, hvis den opfattes korrekt i forhold til talerens hensigter – dvs. at den fortolkes i kraft af intentionen. I eksemplet ”Eleverne er fjendske” er der forbundet flere mulige tolkninger af hvilken talehandling, der er tale om. Lytteren kan, som skrevet, tolke ytringen som eksempelvis en advarende, oplysende eller anklagende talehandling. Lytterens tolkning afhænger af

²¹⁹ Lübecke II, 1996 s. 240

²²⁰ Austin, 1997 s. 118

²²¹ Alro, 1988 s. 32

²²² Austin, 1997 s. 122

²²³ Drotner, 1996 s. 122

²²⁴ Searle, 1970 s. 47

ytringens illokution, og således bliver det illokutionære niveau det som "...skaber de interpersonelle relationer".²²⁵ En handling på det illokutionære niveau er "...vel udført i og med at ytringen under passende betingelser fremsættes og forstås."²²⁶ Hvorledes ytringen forstås er kontekstafhængigt og måden hvorpå ytringen fremsættes (intonation, kropssprog osv.) er vigtig i forhold til, om ytringen betragtes som eksempelvis en advarsel eller en oplysning. Searle skelner mellem fem typer af illokutionære talehandlinger.²²⁷ Det drejer sig om assertiver, direktiver, ekspressiver og deklaretiver. Assertiver betegner påstande eller udsagn,²²⁸ dvs. det er relevant at spørge hvorvidt ytringen er sandt eller falsk. Direktiver refererer til talehandlinger, hvor den talende forsøger at få lytteren til at gøre noget (ordre). Kommissiver er talehandlinger hvor afsenderen lover at gøre noget – disse kan oversættes med "at afgive er løfte". Ekspressiver er de talehandlinger hvor en psykologisk tilstand udtrykkes, det involverer eksempelvis at undskylde, kondolere, kongraltulere osv.. Den sidste kategori er deklaretiver, dvs. erklæringer. I kraft af erklæringer ændres en tilstand i den virkelige verden, et eksempel er ytringen "jeg erklærer jer hermed for rette ægtefolk at være".²²⁹

Det tredje niveau betegnes som det perlokutionære handlingsplan. Austin skriver: "At sige noget vil som regel have en vis virkning på tilhørernes følelser, holdninger og handlinger eller på den talende selv eller på andre personer."²³⁰ Den perlokutionære kraft betegner den virkning, det ytrede har på tilhørerne – eller "...de konsekvenser, som det illokutionære får for kommunikationens videre forløb".²³¹ Dette er forskelligt fra den illokutionære effekt ved, at der her er tale om en faktisk konsekvens eller virkning, og ikke blot en forståelsesmæssig parameter. Searle beskriver, at det perlokutionære niveau betegner, en ytrings virkning og de konsekvenser denne har på lytteren, og hertil giver Searle eksemplerne: "...by arguing I may persuade or convince someone, by warning him I may scare or alarm him, by making a request I may get him to do something, by informing I may convince him (enlighten, edify, inspire him, get him to realize)."²³²

Således kan talehandlingerne på det illokutionære niveau (argumentere, advare, beordre, informere osv.) få konsekvenser på det perlokutionære niveau (overbevise, skræmme, få personen til at gøre noget osv.). Det perlokutionære handlingsplan adskiller sig fra det illokutionære ved, at det illokutionære handlingsplan kun forudsætter at ytringen er fremsat og opfattet

²²⁵ Alro, 1988 s. 32

²²⁶ Lübcke II, 1996 s. 241

²²⁷ Searle, 1970 s. 12

²²⁸ Lytje 2000 s. 72

²²⁹ Ibid. s. 73

²³⁰ Austin, 1997 s. 124

²³¹ Alro, 1988 s. 124

²³² Searle, 1970, s. 25

– den illokutionære handling er således ikke, som den perlokutionære handling, betinget af at der opstår en virkning, at ytringen har en konsekvens, hos tilhørerne. I ovenstående eksempel, ”Eleverne er fjendske”, kan ytringen, hvis den illokutionært opfattes som en advarsel, eksempelvis have den virkning at ingen vil undervise eleverne.

At det er muligt at betragte tale som handling eller sproghandlinger skyldes således, ifølge Austin, tre aspekter. Først har vi en lokutionær handling, hvor selve sætning ytres. Det er i sig selv en handling at tale, men selve talehandlingen kommer først til udtryk på det illokutionære handlingsplan, hvor det, på baggrund af konteksten, bliver muligt at tolke hvilke handling (ytringens funktion), der egentligt er tale om. På det tredje niveau får talehandlingen konsekvenser i form af en virkning hos tilhørerne, og dette skaber nye handlinger, enten på et fysisk niveau eller på talehandlingsniveauet.

Searle karakteriserer yderligere en talehandling på baggrund af tre punkter, som en sådanne altid må indeholde. Det drejer sig om:

Ytringshandlinger - det at sige og ytre ord (morphemer) og sætninger.

Propositionelle handlinger - bestående af reference og prædikation.

Illokutionære handlinger.

Searle skriver, at disse tre er sammenhængende dele af én talehandling. Han skriver at ”...performing an illocutionary act one characteristically performs propositional acts and utterance acts.”²³³ Grunden til at opsplutte en talehandling i de ovenstående tre punkter er, ifølge Searle, at de tre punkter kan virke uafhængigt af hinanden. Som ovenover beskrevet kan en propositionel ytring forårsage forskellige illokutionære handlinger, ligesom det er muligt at lave en ytringshandling uden at lave propositionelle og illokutionære handlinger. Således kan en talehandling analyseres på de tre forskellige niveauer.

Talehandlingens konventioner

Searle beskriver i bogen *Speech Acts* fra 1969 at ”...speaking a language is engaging in a rule-governed form of behavior”.²³⁴ Således, beskriver Searle, er der knyttet nogle bestemte regler eller konventioner til hver talehandling, der kan være bevidste men typisk er ubevidste. For at en talehandling kan få karakter af at være eksempelvis oplysende eller advarende, må bestemte regler overholdes. Hvis en af disse regler er brudt, så kan talehandlingen ikke

²³³ Searle, 1970 s. 24

²³⁴ Ibid. s. 22

udføres med succes. I det følgende gives der eksempler på sådanne regler i forhold til en bestemt talehandling, og der diskuteres hvilke generelle succeskriterier, der kan opstilles for at en talehandling kan betegnes som værende vellykket. En talehandling kan ifølge Searle deles op i et antal regler, der skal være til stede for at et ytring kan betragtes som en talehandling indenfor en bestemt kategori. Til at belyse dette yderligere gives der et eksempel fra Drotner, 1996 s. 122 (denne fra Searle).

Som eksempel på en talehandling tages et løfte. Et løfte kan betragtes, og kun betragtes, som et løfte såfremt følgende betingelser er overholdt:

Indholdsbetingsen: Et løfte skal handle om en fremtidig handling udført af den talende.

Forhåndsbetingsen: Den tale må mene, at den tiltalte ønsker handlingen udført, og at handlingen ikke ville være indtruffet uafhængigt af løftet.

Oprigtighedsbetingsen: Den talende må have til hensigt at udføre handlingen.

Kernebetingsen: Den talende og den tiltalte må dele den opfattelse at udsigelsen af sætningen tæller som en forpligtelse for den talende.²³⁵

Disse regler for, talehandlingen ”et løfte”, betegner Searle generelt som *felicity conditions*, vellykkethedsbetingsen, og alle betingelserne må opfyldes for at den givne sproghandling giver mening og kan forstås korrekt. Searle bygger her videre på Austins mere generelle betragtninger vedrørende vellykkethedsbetingsen. Austin beskriver, at der er et antal betingelser, der må overholdes for at ”...en ytring med en given illokutionær kraft kan gælde som en vellykket ... illokutionær handling.”²³⁶ Disse betingelser beskriver Austin som:

Forberedelsesbetingsen. ”Der kræves en bestemt iscenesættelse, for at en taler har lov til at udtale en ytring med en given illokutionær kraft. Taleren skal have ret eller autoritet til at udføre handlingen, og almindeligvis skal ytringssituationen indeholde særlige komponenter.”²³⁷ Dette punkt kan relateres til punktet ”forhåndsbetingsen” i det ovenstående.

Oprigtighedsbetingsen: Der er ”...ved de forskellige illokutionære handlinger ... krav til taleren om at have bestemte hensigter, følelser og formeninger.”²³⁸

Essentielle betingsen: ”Ved at udtale en ytring med en bestemt illokutionær kraft påtager man sig en forpligtelse i forhold til at have visse hensigter, følelser og formeninger, og hvis man siden hen taler eller handler i modstrid

²³⁵ Drotner, 1996 s. 122

²³⁶ Lübcke II, 1996 s. 242

²³⁷ Ibid.

²³⁸ Ibid. s. 243

med hermed, gør man sig skyldig i brud på denne forpligtelse.”²³⁹ I ovenstående kan dette parres sammen med ”kernebetingelsen”.

Searle beskriver, at taleren af en given talehandling forpligter sig til at overholde vellykkethedsbetingelserne. Forskellen mellem en lokutionær og illokutionær bliver herved tydeligere, for hvor en lokutionær handling ”... blot består i at udtale ytringen, består den illokutionære handling i at udtale ytringen under erkendelse af, at handlingen vil blive opfattet som undergivet...” reglerne for talehandlingens vellykkethed.²⁴⁰

Searle skelner mellem to slags regler – de konstitutive regler og regulerende regler. De regulative regler ”...regulate antecedently or independently existing forms of behaviour.”²⁴¹ De regulerende regler forandrer, tilpasser, afpasser osv. således eksisterende aktiviteter eller adfærd uafhængigt af disses regler. Til at eksemplificere dette giver Searle regler for bordskik. Under spisning overholdes der nogle regler (f.eks. der spises pænt), men disse regler er uafhængige af det at spise – de er ikke fastsat. De konstitutive regler, derimod, “...do not merely regulate, they create or define new forms of behaviour”.²⁴² De konstitutive regler er således de regler der definerer givne aktiviteter og gør disse aktiviteter mulige og/eller forståelige. Searle giver brætspillet skak som eksempel. Han siger, at det ikke kan spilles uden de fundamentale konstituerende regler, der netop dikterer spillets gang. I relation til talehandlinger kredser Searle om ideen, at talehandlinger netop er bestemt af de konstituerende regler, og disse regler kan kendetegnes og opstilles ligesom de tidligere fremstillede vellykkethedskriterier for talehandlinger. Således bliver det at forstå en talehandling i en given situation, et spørgsmål om at studere, kende og forstå de konstituerende regler. Meningen, semantikken, af en given ytring kan således formaliseres og opstilles i form af ytringens konstituerende vellykkethedskriterier på baggrund af en forståelse for konteksten. Searle skriver om dette: ”Illocutionary acts consists characteristically in uttering words and sentences in certain contexts, under certain conditions and with certain intentions.”²⁴³

I det foregående blev de grundlæggende elementer i talehandlingsteorien beskrevet og eksemplificeret. Talehandlinger blev karakteriseret ved tre forskellige, men tæt sammenvævede, handlingsplaner, hvor det illokutionære niveau blev betegnet som det niveau der skaber de interpersonelle kommunikative relationer i samtalen. Det blev således beskrevet at ytringer, der refererede til det samme subjekt og havde samme prædikat (dvs. ensartede propositioner), kunne forstås forskelligt på det illokutionære niveau, dvs. de

²³⁹ Ibid.

²⁴⁰ Ibid. s. 247

²⁴¹ Searle, 1970 s. 33

²⁴² Ibid.

²⁴³ Ibid. s. 24

kunne opfattes som forskellige talehandlinger. Det ville så videre kunne få forskellige konsekvenser på det perlokutionære niveau. Det blev også beskrevet, at talehandlinger var bestemt af konstituerende regler, der ubevidst gjorde sig gældende ved ytringen af enhver talehandling. De konstituerende regler udgjorde et antal vellykkethedskriterier for en talehandling og blev en af disse kriterier ikke overholdet af den talende eller blev det misforstået af den lyttende, ville talehandlingen ikke udtrykke den intenderede illokution. Således kunne talerens ytring eksempelvis misforstås af den lyttende på baggrund af forskellig og uoverensstemmende forståelse for de grundlæggende regler ved hvilken ytringen blev fremsat.

LITTERATURLISTE

- Alrøe, Helle & Marianne Kristiansen, *Kan du se hvad jeg sagde?*, Forlaget Holistic, 4. oplag, 1998
- Alsted, Christian, *Semotik og retningslinier for valg af annoncetyper*, Institut for afsætningsøkonomi Handelshøjskolen i København (Working Paper) 1998
- Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo (red), *Klassisk og Moderne Samfundsteori*, Hans Reitzels Forlag 2.udgave, 2000
- Andersen, Peter Bøgh, *A theory of computer semiotics*, Cambridge university press, 1997
- Austin, John L, *Ord der virker*, Gyldendal, 1997
- Bang, Bente, *Politikkens retskrivnings og betydningsordbog*, Politikens Forlag A/S 1udgave, 1995
- Berne, Eric, *Hvad er det vi leger – menneskets relationspsykologi*, Gyldendal, 1964
- Brenner, Charles & Boisen, Mogens, *Psykoanalysens grundbegreber*, København, 2.oplag, 1967
- Cederstrøm, John & Qvortrup, Lars & Rasmussen, Jens (red.), *Læring Samtale Organisation - Luhmann i skolen*, Unge Pædagoger, 3.Oplag, 1997
- Dahlbom, Bo & Mathiassen, Lars, *Computers in context - The philosophy and practice of systems design*, NCC BLACKWELL, 1993
- Drotner, Kirsten & Jensen, Klaus Bruhn & Poulsen, Ib, Shrøder, *Medier og Kultur*, Borgens Forlag, 1.udgave, 4 oplag, 1996
- Fiske, John, *Introduction to communication studies*, Routledge 2nd. ed., 1990
- Hall, Stuart, *Culture Media, Language, Encoding/decoding*, Hutchinson Forlag, 1980
- Hagen, Ingunn, *Medias Publikum*, Ad Notam Gyldendal, 1998
- Helder, Jørn & Pjertursson(red), *Modtageren som medproducent*, Samfundslitteratur, 1999

- Hollway, Wendy, *Work psykology and organizational behaviour - Managing the individual at work*, SAGE Publications, 2000
- Holmqvist, Berit & Andersen, Peter Bøgh & Klein, Heinz & Posner, Roland (ed.), *Signs of Work*, (Signs Information, Norms and Systems), Walter de Gruyter, 1996
- Jacobsen, Jens Christian (red), *AUTOPOIESIS*, Forlaget Politisk Revy, 1992
- Johansen, Jørgen Dines & Larsen, Sven Erik, *Tegn i Brug*, Amanda, 1994
- Jordan; Brigitte & Henderson, Austin, *Interaction Analysis - Foundations and Practice*, The journal Learning Sciences 4, 1995
- Jørgensen, Marianne Winther & Phillips, Luise, *Diskurs Analyse – som teori og metode*, Samfundlitteratur, 1999
- Liu, Kecheng, *Semiotics in information systems engineering*, Cambridge University Press, 2000
- Liu, Kecheng & Clarke, Rodney J.& Andersen, Peter Bøgh & Stamper, Ronald K. (ed.), *Information, organisation and technology –Studies in organisational semiotics*, (Chapter 5/Organisational Semiotics: Informatics without the Computer?), Kluwer Acedemics Publishers, 2001
- Liu, Kecheng & Sun, Lily & Barjis, Joseph & Dietz, Jan L.G., *Modelling dynamic behaviour of buisness organisations-extension of DEMO from a semiotic perspektive*, Knowledge-Based Systems 16, 2003
- Lübcke, Poul(red.), *Politikkens filosofi leksikon*, Politikkens forlag, 1996, 1. udgave, 11.oplag
- (Lübcke II) Lübcke, Poul(red.), *Vor tids filosofi*, Politikkens forlag, 1996, 1. udgave, 6.oplag
- Luhmann, Niklas, *Sociale systemer - Grundrids til en almen teori*, Hans Reitzels Forlag, 2000
- Lytje, Inger, *Software som tekst **Fisk 5***, Aalborg universitetsforlag, 2000
- Moor, Aldo de, *language/ action Meets Organisational Semiotisc: Situating Conversations with Norms*, Information Systems Frontiers, Sep 2002; 4, 3
- Nielsen, Mie Femø, *Under lup i offentligheden*, Samfundslitteratur, 2000
- Qvortrup, Lars, *Det hyperkomplekse samfund*, Gyldendal, Nordisk Forlag A/S, 1.udgave, 1998.

Searle, John, *Speech Acts*, Cambridge University Press, 1970

Sepstrup, Preben, *Tilrettelæggelse af information*, Forlaget systime A/S, 1999

Warring, Stephen P., *Taylorism transformed - Scientific management theory since 1945*, The University of North Carolina Press, 1991

