

En vegg av tekst

En kvalitativ intervjuundersøkelse av skjemaet

Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)

Iris Alice Vigerust Furu



Masteroppgave i Retorikk og språklig kommunikasjon

Institutt for lingvistiske og nordiske studier

Universitetet i Oslo

Mai 2011

© Iris Alice Vigerust Furu

2011

En vegg av tekst – en kvalitativ intervjuundersøkelse av skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05)

Iris Alice Vigerust Furu

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Denne masteroppgaven tar for seg skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*. Jeg undersøker hvilke vurderinger som ligger til grunn for skjemaets utforming, og hvordan disse viser seg i tekstene. Oppgaven ser også på forståelsen og bruken av skjemaet. Analysene er gjort på bakgrunn av informantuttalelser fra 11 lesere, samt flere ansatte i NAV. Skjemaet er utformet etter visse kvalifiseringsnormer, som NAV bestemmer. Det betyr en bestemt måte å forstå saken på, som ligger til grunn for begreper og oppsett i utformingen. Utfyllingsdelen av skjemaet følger de samme kvalifiseringsnormene, og ligger til grunn for de feltene man fyller ut informasjon i. De gjeldende normene formidles ikke eksplisitt til leserne av skjemaet. Informantene hadde derfor store problemer med å forstå informasjonstekstene i skjemaet. Utfyllingsdelen forutsetter at man godtar og klarer å handle i henhold til informasjonstekstene i skjemaet. Informantene fikk derfor problemener med å klare også denne oppgaven. De etterspurte introduksjoner, eksempler og mer omfattende veiledninger til utfyllingen. NAV er på sin side opptatt av orientere fullstendig om regelverket som ligger til grunn for ytelsene, samt å bevare den faglige og juridiske presisjonen i tekstene.

Forord

Jeg visste ikke hva det ville si å skrive en master. Jeg har lest en jo del oppgaver, så jeg vet hvordan resultatet pleier å se ut. Men hva det innebærer, hvordan man har det underveis, det hadde jeg ingen anelse om. Og for en rar prosess det har vært!

Til tider har det nok vært ille for de rundt meg. Mine omgivelser vet nå uforholdsmessig mye om NAV-skjemaer. Undertegnedes humør og tilstedeværelse har det vel også vært noe å utsette på. Det erkjenner jeg. Men på lesesalen blir små ting store, og store ting små. Gleden over en nyoppdaget direktivnorm kan innimellom skyve unna en lenge planlagt filmkveld. Noe senere kan frustrasjonen over den samme, fordømte direktivnormen få all bevissthet om mødres bursdager til å fare. Oppgaven har da også hatt to parallelle arbeidstitler: *Opus jubalong* for de lysegrønne dagene, og *Monsternmaster* for de grå.

Når jeg nå krysser mållinjen og opprømt leverer fra meg *En vegg av tekst* er jeg derfor dypt takknemlig til mange:

- Kjell Lars Berge, min veileder med feelgoodgaranti, som jeg hver gang forlater med en følelse av alt går opp, og at alt henger sammen
- Helene Lund-Johansen, min venninne og trofaste allierte på lesesalen
- Familien min, for all støtten underveis
- Det Ballasthandlerolsenske hus, en omsorgsfull og gastrolitterær frihavn
- Mine gode kolleger i Studieavdelingen, som hver dag øker folks tillit til byråkratiet
- De 11 leserinformantene, som villig stilte opp og ga meg meningene sine
- Informantene i NAV, som hjalp meg mye og klokt underveis
- Kaja Falck-Ytter, som delte sine erfaringer med meg da jeg var i startgropen
- Språkrådet, for raust stipend og gode innspill
- Ingjerd B. Kvåles legat, for økonomisk støtte til prosjektet
- Svenska akademien (rapgruppen, ikke stiftelsen) for musikk som fungerer innmari godt til skriving
- Internett, min evige kilde til kunnskap og adspredelse
- Og mest av alt til Frikk, min kjære samboer, for at du er der. Du er framifrå!

Innhold

1 Introduksjon	1
2 Faglig bakgrunn og kontekst	6
3 Metodiske overveielser	28
4 Deltakernes bruk og forståelse	42
4.1 Beskrivelse av tekstene	42
4.1.1 Informasjonstekstene	42
4.1.2 Utfyllingsdelen	45
4.2 NAVs overveielser	54
4.2.1 Informasjonstekster fra NAV	54
4.2.1.1 Informasjonens funksjon og rolle	54
4.2.1.2 Nettstedets muligheter og begrensninger	56
4.2.1.3 Kriterier for velfungerende tekster	59
4.2.1.4 Potensielt empiriske og intenderte lesere	60
4.2.2 Hensyn i utarbeidelsen av skjemaet	63
4.2.3 Hensyn i utfyllingsdelen	72
4.3 Lesernes opplevelser	78
4.3.1 Informasjonstekster fra NAV	78
4.3.1.1 Tilgang til tekstene	79
4.3.1.2 Orientering i tekstene	82
4.3.1.3 Lesing av tekstene	85
4.3.1.4 Informantene som lesere	95
4.3.2 Utfyllingsdelen av skjemaet	106
4.3.2.1 Tilgang til skjemaet	106
4.3.2.2 Utfylling av skjemaet	122
5 Uviljen mot leserens perspektiv	131
Hovedfunn fra undersøkelsen	156

6 Vedlegg (på CD)

Intervjuguide leserinformantene

Intervjuguide NAV

Informert samtykke

Fullstendige transkripsjoner av intervjuene med leserinformantene

Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)

E-post fra Kristin Braadvig, fungerende seksjonsleder, Seksjon for informasjonstjenester,
NAV

Liste over figurer

Figur 1: Hindringer for klart språk	14
Figur 2: Tiltak for klart språk	15
Figur 3: Oppgavens lesergrupper	26
Figur 4: Oversikt over leserinformantene	38
Figur 5: Avklaringer i transkripsjonen	40
Figur 6: Avveininger i transkripsjonen av de enkelte informantene	40
Figur 7: Skjermdump av skjemaets forside	43
Figur 8: Skjermdump av skjemaets første informasjonstekst	44
Figur 9: Skjermdump av skjemaets tredje informasjonstekst	45
Figur 10: Skjermdump av skjemaets utfyllingsdel	46
Figur 11: Skjermdump av utfyllingsdelens felter for NAV	46
Figur 12: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 3	47
Figur 13: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2	47
Figur 14: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5	48
Figur 15: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 1	49
Figur 16: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4	50
Figur 17: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2	50
Figur 18: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 3	51
Figur 19: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4	51
Figur 20: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 6	51
Figur 21: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4	52
Figur 22: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5	52
Figur 23: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 8	52
Figur 24: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2	53
Figur 25: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5	53
Figur 26: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 6	53
Figur 27: Skjermdump av M2s utfylte skjema	112

1 Introduksjon

I Norge har vi mange rettigheter når vi venter barn. Rettighetene har vi siden 1967 hatt gjennom folketrygdordningen, som er en obligatorisk pensjons- og trygdeordning for de som er medlemmer av den. I praksis betyr det de som er bosatt i Norge.¹ Det er den statlige delen av NAV, Arbeids- og velferdsetaten, som er ansvarlig for å håndheve den gjeldende trygde-, arbeids- og pensjonspolitikken. NAV er arbeids- og velferdsforvaltningen i Norge, og er et samarbeid mellom stat og kommuner. Den ble opprettet i 2006, da tidligere Aetat, den kommunale sosialtjenesten og trygdeetaten slo seg sammen. Etaten er underlagt arbeids- og velferdsdirektoratet, som igjen hører under Arbeidsdepartementet. Departementet oppgir at NAV årlig betjener mer enn 2,8 millioner brukere, og at de forvalter mer enn 50 ulike stønader.² Mye av NAVs arbeid foregår naturligvis skriftlig, i form av tekster som informasjonsskriv, brev, veiledninger, nettsider og skjemaer. De er med andre ord en enorm tekstprodusent!

I tillegg til at NAV har mange tekster i omløp, er tekstene de skriver også viktige. Viktigheten skyldes delvis det økonomiske aspektet ved NAVs virksomhetsområde. Dersom du fyller ut et skjema feil, risikerer du at utbetalinger forsinkes eller utgår. Hva tekstene fra NAV handler om er også viktig, av hensynet til våre rettigheter som medlemmer i Folketrygden: Hvis vi ikke kjenner rettighetene våre, er det vanskelig å kreve dem. Og nettopp rettigheter og plikter er det NAVs jobb å informere oss om. Derfor er det avgjørende at informasjonen fra NAV er forståelig, og at vi som innbyggere kan gjøre oss god bruk av tekstene vi tilbys. Hvis vi ikke klarer det, er det vanskelig å ha tillit til at avsenderen vil oss vel og gjør sitt beste.

Og nettopp tilliten til NAV har siden begynnelsen vært gjenstand for så vel offentlig debatt som pauseromsprat. For det er vanlig å mistro NAV, og vi er vant til å høre historier om uvillighet og udugelighet i etaten. I 2009 gjennomførte Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) *Innbyggerundersøkelsen*, hvor de så på folks inntrykk av offentlige instanser og

¹ NAV, *Medlemskap i Folketrygden*, <http://www.nav.no/Internasjonalt/Medlemskap+i+folketrygden>, lest 29.04.2011.

² Arbeidsdepartementet, *Organiseringen av NAV*, <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/NAV-reformen/Arbeids--og-velferdsforvaltningen.html?id=606669>, lest 29.04.2011.

tjenester. Her er inntrykket av NAV dårligst blant de offentlige tjenestene som er tatt med i undersøkelsen: 37% av de spurte hadde et negativt inntrykk av NAV som instans.³ I oppfølgingsundersøkelsen fra 2010, *Innbyggerundersøkelsen del 2*, ble respondentene spurt mer inngående om ulike offentlige instansers informasjonstjenester. Også her ble NAVs tjenester gjennomgående vurdert lavest. Informasjon fra NAV generelt ble vurdert til 55% av de spurte, der 0 er nøytral/misfornøyd og 100 er svært fornøyd.⁴ Nettsidene til NAV ble rangert høyere enn generell informasjon; 64% av de spurte oppgav å være fornøyd med disse.⁵ NAVs skjemaer ble vurdert som de vanskeligste å fylle ut av skjemaene til de instansene som ble oppgitt i undersøkelsen: 53% svarte at det var delvis lett å forstå skjemaer fra NAV.⁶ Nær halvparten av av NAVs brukere er altså misfornøyd med skjemaene de tilbys.

NAV er en stor og viktig tekstprodusent med et høyt antall lesere, hvorav mange er misfornøyd med informasjonen de får. Hverken informasjonstekster eller skjemaer ser ut til å fungere etter hensikten. Dette vet jo sikkert NAV like godt som oss andre; det er jo de som har hjulpet brukerne og mottatt klagen i de fem årene som har gått siden etaten ble opprettet. Likevel fortsetter misnøyen. Jeg nekter å tro at NAV har skaffet seg et omdømme som utilnærmelige og uforståelige med vilje. Jeg tviler heller ikke på at de gjør så godt de kan for å informere godt og å bli forstått. Det er på tross av dette noe som gjør at tekstene deres er vanskelige å forstå for oss utenforstående. Hva dette *noe* består i, er spørsmålet jeg prøver å besvare i denne undersøkelsen av ett utvalgt skjema fra NAV: Det man fyller ut når man venter barn, *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*.⁷

Bresering og foreldrepenger

Nå skal det innrømmes at jeg synes *mange* tekster er vanskelige å forstå, ikke bare offentlige skjemaer. Det kan være helt dagligdagse tekster som ferjeruter og matoppskrifter, eller mer opplagt vanskelige tekster som akademiske artikler og tekniske spesifikasjoner. Jeg synes de er vriene å få *tak på*, liksom. Av og til er det selvfølgelig fordi jeg ikke følger godt nok med når jeg leser. Da innser jeg stort sett at det er min egen feil, og skjerper meg. Men ofte fatter

³ Difi rapport 2010:01, *Innbyggerundersøkelsen: Inntrykk av å bo i kommunen og i Norge*, Difi, 2010, <http://www.difi.no/filearchive/difirapport-2010-01-innbyggerundersokelsen.pdf>, 30-31, lest 29.04.2011.

⁴ Difi-rapport 2010:14, *Innbyggerundersøkelsen del 2*, Difi 2010, <http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2010-14-innbyggerundersokelsen-del-2.pdf>, 28, lest 29.04.2011.

⁵ Ibid, 14.

⁶ Ibid, 30.

⁷ Skjemaet er nå ute av bruk etter en omlegging til elektronisk fremming om krav av ytelsene. Skjemaet som undersøkes ligger vedlagt bakerst i oppgaven og i kapittel 6.

jeg ikke det tekstene faktisk sier meg. Jeg leser det som står, men det gir bare ikke mening. Det handler om at jeg ikke har de nødvendige forutsetningene eller den foretrukne bakgrunnen for å forstå eller kunne gjøre meg bruk av teksten. Jeg er ikke en kompetent deltaker i tekstkulturen. Når jeg heller ikke blir forklart eller opplært i denne kulturen, mangler det et nivå i teksten: Et forståelsens trappetrinn mellom forfatter og leser, om du vil.

De fleste tekster som prøver å informere meg om noe er riktignok uproblematisk og klargjørende. Ta matoppskriften igjen, som et eksempel. I vinter skulle jeg lage en gryte av kjøtt. Jeg konsulterte da den alltid pålitelige Ingrid Espelid Hovig, som anbefalte meg å *bresere* kjøttet for å bevare mørheten til det lille dyret. Og i samme tekstlige åndedrag ble jeg fortalt at bresering bare er en fornorsket skrivemåte av det franske ordet for trekullild, og at det rett og slett betegner kjøtt som først brunes, deretter putrer lenge i ovn med væske og lokk. Introduksjon, etymologi og fremgangsmåte i samme avsnitt, altså. Da blir jo søndagsmiddagen en lek, selv for de uten kokkeutdanning. Og det har jo de færreste av oss. Likevel lager vi mat hver dag, og vi oppdaterer oss på emnet gjennom oppskrifter, på nettet og i menyer. Da er det avgjørende at det kokkefaget som formidles blir gjort begripelig og anvendelig også for ufaglærte og uinnvidde. For oppskrifter er tekster som skal anvendes – opplysningene i dem skal kunne omsettes i forståelse og handling. Den bestemte funksjonen til tekstene skal kunne oppfylles av oss som lesere. Hvis ikke har teksten feilet. I praksis vil nok det si at jeg som moderat begavet husmoraspirant ville endt opp med tørt kjøtt til middag, og det ville altså ikke fått alvorlige konsekvenser. Matlaging er sjeldent et spørsmål om å være eller ikke være. Andre av tekstene jeg nevnte ovenfor kan likevel få større konsekvenser for leserne sine. Fellesnevneren deres er at de søker å opplyse meg om et saksforhold jeg ikke var kjent med på dette nivået fra før. De opplyser og informerer, og lærer meg noe om verden rundt meg. De er derfor sakprosa; tekster jeg har grunn til å oppfatte som direkte ytringer om virkeligheten.⁸ De setter meg i stand til å betrakte og behandle verden på en ny måte.

Denne undersøkelsen tar altså for seg en slik sakprosa: Et skjema fra NAV. Teksten står overfor den samme problemstillingen som Espelid Hovigs oppskrift. Den skal formidle et saksforhold til lesere som sannsynligvis er uten den samme faglige bakgrunnen som avsenderen. Dessverre opplever jeg at skjemaet fra NAV mangler det forklarende og introduserende aspektet breseringsoppskriften så forbilledlig tilbyr. Teksten møter meg ikke på hjemmebane, eller nederst i trappen av forståelse. Derfor er jeg som leser nødt til å

⁸ Johan L. Tønnesson, *Hva er sakprosa* (Oslo: Universitetsforlaget, 2008), 34.

innhente tilleggsinformasjon via andre kanaler eller, forbli utelatt og uopplyst. Det er vanskelig for meg å forstå nøyaktig hva det er som gjør at jeg ikke klarer å bruke informasjonen. Det jeg lurer på er derfor dette: *Hva* er det som er så vanskelig med slike saksorienterte informasjonstekster? Og *hvorfor* er det vanskelig?

Jeg valgte å undersøke *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* fordi det er et mye brukt skjema, som skal fylles ut av mennesker uten spesielt mye til felles. Skjemaet har blitt vurdert før – SSB gjennomførte en *eye tracker*-undersøkelse av skjemaet i 2008.⁹ Intervjuobjektene som skulle fylle det ut den gangen, skjønnte ikke så mye. Språkrådet laget i forbindelse med Språkdagen 2008 en alternativ versjon av skjemaet, som bedre skal ivareta lesernes behov med skjemaet.¹⁰ Mitt innledende inntrykk var at skjemaet forventer at jeg som leser kan mye om regelverket på foreldrepengeområdet før jeg begynner: De gjør nemlig ikke mye for å introdusere det for meg.

Jeg ville undersøke om den manglende innledende forståelsen av saken er trekk ved skjemaet som skapte ugreie for flere lesere. Jeg har derfor valgt å gjennomføre en kvalitativ intervjuundersøkelse. 11 personer har fylt ut skjemaet og latt seg intervju om deres inntrykk av og erfaringer med det. Gjennom deres meninger om teksten håper jeg å få svar på den første problemstillingen jeg antydte ovenfor. Hva, hvis noe, er det lesere oppfatter som problematisk med skjemaet?

I tillegg har jeg intervjuet seniorrådgiveren i NAV som er juridisk ansvarlig for skjemaet. Fra et tidligere studentarbeid ved Universitetet i Oslo hadde jeg også informantuttalelser fra NAVs Seksjon for informasjonstjenester.¹¹ Ved å få innblikk også i NAVs egne oppfatninger om skjemaet håper jeg å finne ut av den andre problemstillingen jeg fremsetter: Hvilke hensyn og krav ligger til grunn for utformingen av tekster fra NAV?

Det er stor oppmerksomhet rundt kvaliteten på språket i det offentlige. I stortingsmeldingen *Mål og mening* tas det til orde for forbedring av offentlige tekster, og prosjektet *Klart språk i staten* har utarbeidet råd og regler for hvordan tekster kan bli bedre. Deres meninger om god språkføring presenteres i undersøkelsen, sammen med teoretiske

⁹ Gustav Haraldsen (SSB), *Å se, å lese, å forstå – og hva så?* SSB, 2008, <http://www.sprakrad.no/upload/Klarspr%c3%a5k/Dokumenter/SSB-unders%c3%b8kelsen.pdf>, lest 29.04.2011; Klarspråk, *SSBs undersøkelse om offentlige skjemaer*, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Sprakhjelp/Undersokelser/ssbs-undersokelse-om-offentlige-skjemaer/>, lest 29.04.2011. I en eye tracker-undersøkelse måler et kamera hvor og hvor lenge man ser på spesielle steder på en dataskjerm.

¹⁰ Klarspråk, *Skjemaer og veiledninger*, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Verktoy/Teksteksempler-/Skjemaer/>, lest 03.05.2011; Språkrådet, *Misforstår skjema om penger ved fødsel og adopsjon*, Språkrådet, 2008, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Toppmeny/Aktuelt/Misforstar-skjema-om-penger-ved-fodsel-og-adopsjon/>, lest 03.05.2011.

¹¹ Emnet RETKOM 4104: Prosjektarbeid i retorikk, et gruppearbeid med fire studenter.

betraktninger rundt sakprosaeteksters funksjoner og leserhenvendelser. Jeg søker å forene det sakprosa-teoretiske blikket på tekst med de praktiske erfaringene fra “felten” som tilbys av klarspråksprosjektet. Som jeg skal vise i redegjørelsen for oppgavens faglige bakgrunn skjer dette møtet mellom teori og praksis i synet på sakprosaens intensjon som tekst: Skjemaer er tekster som skal brukes, og som dermed må fungere etter hensikten for å være vellykkede. Dersom de feiler i funksjon, feiler de også i hensikt.

Oppgavens disposisjon

I kapittel 1 og 2 presenterer jeg altså den samfunnsmessige og faglige bakgrunnen for undersøkelsen. Her redegjør jeg for tekst- og normforståelsen jeg tar utgangspunkt i i oppgaven, presenterer bakgrunnen for føringene i norsk og internasjonalt arbeid med klarspråk og tar opp noen vanlige innvendinger mot klarspråk. I tillegg gir jeg her den konkrete begrepsavklaringen for de lesergruppene jeg identifiserer og bruker i oppgaven.

I kapittel 3 gir jeg en metodisk overveielse av hvilke funn vi kan hente fra kvalitative forskningsintervjuer. Jeg presenterer også informantene mine, og avklarer transkripsjonene jeg har gjort av intervjuene med dem.

Kapittel 4 tar deretter for seg det konkrete skjemaet fra NAV. I kapittel 4.1 beskriver jeg skjemaets to deler, orienteringsdelen og utfyllingsdelen, inngående. Kapittelet er deretter firedelt, med to overordnede kategorier. I kapittel 4.2 presenterer jeg informanten i NAVs meninger om tekster fra NAV generelt, og skjemaet i undersøkelsen spesielt. I tillegg fremviser jeg hvordan informanten forholder seg til de føringer og krav som stilles til tekster fra NAV. I kapittel 4.3 følger deretter de 11 leserinformantenes oppfatninger av og erfaringer med skjemaet.

I kapittel 5 bruker jeg funnene fra de foregående analysene til å aksentuere det jeg mener er de underliggende årsakene til at tekstene ikke fungerer etter hensikten. Jeg fremsetter to symptomer på kommunikasjonen mellom NAV og deres brukere i skjemaet. Disse symptomene danner deretter bakgrunnen for den konkluderende diagnosen jeg setter på tekstene. Avslutningsvis fremsetter jeg hovedfunnene mine i kulepunkter, for å lette letingen for eventuelle utålmodige eller desorienterte lesere.

Kapittel 6 ligger på CD-en bakerst i oppgaven. Det består av vedlegg, og inngår således ikke offisielt i oppgaven. Her er skjemaet jeg undersøker, intervjuguider og fullstendige transkripsjoner av intervjuene med alle informantene, e-poster fra NAV og de informerte samtykkene informantene fylte ut i forkant av intervjuene.

«Aldri tenkt over at det ... At en må søke om det i det hele tatt. Aldri *tenkt* det. Men selvfølgelig må en det.» M4

2 Faglig bakgrunn og kontekst

Jeg vil her presentere den faglige bakgrunnen og konteksten for undersøkelsen. Både teoretiske forutsetninger og det offentliges egne føringer for godt språk blir viktige deler i redegjørelsen. Jeg mener det er viktig å ha begge disse innfallsvinklene for øye. Dette fordi arbeidet vektlegger empiriske studier av hvordan ett bestemt skjema forstås og brukes av sine lesere. Det er altså en undersøkelse som vektlegger den funksjonelle delen av tekster: Hva de er ment å skulle gjøre, og om de klarer det. Vi har å gjøre med en sakprosatekst med en meget spesifisert bruk. Lesernes riktige omgang med skjemaet er derfor det viktigste kriteriet det måles etter. «Et tegn på at skjemaer er dårlig utformet språklig, er at de ofte blir utfylt feil», skrev daværende Norsk språkråd og Statens informasjonstjeneste i språkveilederen Språksjekken.¹² Og så innlysende kan det sies: Dersom skjemaet ikke fungerer, er det per definisjon ikke vellykket.

Funksjonell sakprosa og vandringen mellom avsenderinstanser

Sakprosatekster er tekster som søker å opplyse oss om et saksforhold vi ikke var kjente med på dette nivået fra før. Herigjennom skal de sette oss i stand til å betrakte og behandle verden på en ny måte. Tekster som handler om innbyggernes plikter, juridiske rettigheter og økonomiske forhold inngår i denne mangslunne katalogen av slike tekster.¹³

I denne undersøkelsen tar jeg for meg én sakprosatekst; et skjema fra NAV. Skjemaer er tekster som er skrevet i en helt bestemt sammenheng, og er satt til å tjene en konkret funksjon: De skal fylles ut for å avklare et visst forhold i verden, og skal deretter returneres senderen. Vi har altså å gjøre med tekster som ikke primært er ment å skulle leses for deres

¹² Arbeids- og administrasjonsdepartementet, *Språksjekken*, <http://www.regjeringen.no/nb/dokumentarkiv/Regjeringen-Bondevik-I/aad/Veiledninger-og-brosjyrer/2000/Spraksjekken-En-hjelp-til-bedre-sprak-i-.html?id=420961>, 6, lest 29.04.2011.

¹³ Ottar Grepstad har stilt opp en oversikt over ulike sakprosajangrer. Han beskriver her *retteiande tekstar*, som «[...] stykkjar opp kvardagslivet i enkeltdejar, i stadig mindre brotsykke av heilskapen. Dei skaper ei kjensle av at ein meistrar verda omkring seg. Ikkje minst gir dei brukaren eit grep om framtida». Tekstene deles inn etter hvilket siktemål de har; orientering eller handling. Dette er veiledende håndbøker, litteratur hvis hensikt er instruksjon og beskrivelse av fremgangsmåter. *Forskriftslitteraturen* er på sin side tekster som «[...] så og seie i minste detalj fastlegg lesarens handlingar. Slike bøker føreset handling». Skjemaet i undersøkelsen kan sies å kombinere disse to kategoriene, dersom man forstår dets utfyllingsdel som den fastlagte rammen for handling i Grepstads siste sitat. Ottar Grepstad, *Det litterære skattkammer: Sakprosaens teori og retorikk* (Oslo: Det Norske Samlaget, 1997), 372.

litterære egenverdi eller som underholdning: Tekstens funksjon er sentral for dens intenderte lese måte.

Johan L. Tønnesson deler sakprosa tekster inn i to virkeområder; litterær og funksjonell sakprosa. Den funksjonelle sakprosaen forstås her som «[...] offentlig tilgjengelige tekster skrevet av private eller offentlige institusjoner eller av navngitte eller ikke navngitte privatpersoner».¹⁴ Skjemaet i denne undersøkelsen må å sies å falle inn under denne kategorien. Det er jo nettopp utstedt av NAV / Folketrygden, og ligger tilgjengelig for alle heller enn å ha spesifikt adresserte mottakere. For Tønnesson er det videre et kjennetegn for funksjonell sakprosa at «[D]enne sakprosaens sjangerkrav er intimt forbundet med deres tiltenkte funksjon».¹⁵ Så også i skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* – her er det jo nettopp aktiv handling som er skjemaets drivkraft. Basalfunksjonen er å presentere et bestemt format for en viss skriftbunden handling for NAVs brukere, skjemaets lesere. Skjemaet har forhåndsoppstilte felter for utfyllingen, slik at formatet man som leser avgir opplysninger i for en stor del avgjøres av NAV. Med disse feltene avgrensinger legges bokstavelig talt rammene for hvordan saken skal presenteres. Her ligger makten i skjemaet: Det forvalter og overfører forståelsen av saken, og forutsetter samtidig en bestemt omgang med teksten. Dette går jeg nærmere inn på i redegjørelsen for NAVs monopolistiske rolle som definerende av tekstnormer og tekstenes derav forutsatte passive og aktive direktivnormer.

Lennart Hellspång og Per Ledin understreker hvordan det de kaller *brukstexters* fremstilling av saksforholdet de behandler ikke er uten betydning, idet «[P]å många sätt bidrar de till hur vi ser på vår verklighet och uppträder i den».¹⁶ Ved å fokusere på funksjon og fremstillingsform i sakprosaen fremsettes det at den praktiske og instruktive funksjonen ved slike tekster står sterkt. Tekstene tjener den hensikt «[A]tt setta läsaren i stånd att göra något».¹⁷ Presentasjonen av saksforholdet svarer til denne intensjonen: «Mot det praktiska hos bruksprosan svarar en sakligt inriktad framställning. Den vänder sig till oss i vår strävan att aktivt kontrollera vår värld.»¹⁸ Det er dermed et grunnleggende aspekt ved brukstekster at de søker å omtale den verden den beskriver, mens skjønnlitteraturen i større grad tar sikte på å gestalte den for oss.

¹⁴ Tønnesson, *Hva er sakprosa*, 34.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Lennart Hellspång, Per Ledin, *Vägar genom texten: Handbok i brukstextanalys* (Lund: Studentlitteratur, 1997), 7.

¹⁷ Ibid, 16.

¹⁸ Ibid, 17.

Tønnesson stiller opp en sosiokulturell oversikt over sakprosattekster med utgangspunkt i aksene høy/lav henholdsvis økonomisk og kulturell kapital. Skjemaer opptrer ikke her som en egen sjanger, men nevnes indirekte gjennom opprømsingen av andre tekster som kunne vært med i oversikten. Slike kunne for Tønnesson være «[...] lovsamlinger, instruksjonsbøker, bruksanvisninger [...]».¹⁹ Interessant i denne sammenhengen er det at de funksjonelle sakprosasjangrene er underrepresenterte i oversikten «[...] ut fra en antakelse om at de faller utenfor det allmenne verdisystemet. Dette er tekster som “bare er der”».²⁰ Forestillingen setter ord på synet på den funksjonelle sakprosaen som ikke-tekster, i betydningen tekster uten litterær og innholdsmessig oppmerksomhet, verdi eller interesse. Skjematekstens formål som anvendelig instruks er dermed alene det tellende kriteriet for dets verdi.

Nettopp denne funksjonsvurderingen gjør at leserens forståelse av og kompetente omgang med skjemaet er avgjørende i en kommunikasjonssituasjon. Skjemaer skal jo i motsetning til mange andre funksjonelle sakprosattekster ikke bare leses; de skal også skrives av leseren selv. Leseren presenteres for et tomt skjema, og skal gjennom utfyllingen av det selv oppfylle dets potensiale som tekst i NAVs øyne. Tekster forstås i denne oppgaven som en snevrere kategori enn ytringer, i tråd med Kjell Lars Berges definisjon av dem slik det fremstilles i etterordet til *Den flerstemmige sakprosaen*: «Tekster er ytringer som deltakerne i en viss kultur gir en spesielt avgrenset status eller verdi, der det i kulturen er utviklet tekstnormer som avgjør hvilke ytringer som gis tekstverdi, og hvordan slike tekster ordnes.»²¹ Hva som kvalifiserer som tekster innen en gitt kultur betinges dermed av de definerende aktører innen kulturen selv. Som jeg vil vise i kapittel 5 mener jeg at den definerende part i denne undersøkelsens tilfelle er NAV som instans alene. NAVs monopol som avsenderinstans og tekstenes obligatoriske karakter tilsier en slik definerende rolle. For å bedømme verdien eller kvaliteten av en gitt ytring undersøker man den aktuelle tekstkulturens spesifikke tekstnormer, av Berge beskrevet som «[...] et skjønnsom brukes for å bestemme hvilke ytringer som har tekstverdi, og hvilke som ikke får det».²² Jeg oppfatter ikke tekstkulturen i skjemaer som egalitær: De deltakende deltar ikke i den på like premisser.

¹⁹ Tønnesson, *Hva er sakprosa*, 49.

²⁰ Ibid.

²¹ Kjell Lars Berge, “Å skape mening med tekst: Et etterord om sakprosa og tekstvitenskap”, i *Den flerstemmige sakprosaen*, red. av Johan L. Tønnesson, 232-242 (Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke, 2002), 236; Kjell Lars Berge, “Teksten”, i *Tekst og historie – å lese tekster historisk*, Kristin Asdal, Kjell Lars Berge, Karen Gammelgaard, Trygve Riiser Gundersen, Helge Jordheim et al., 33-69 (Oslo: Universitetsforlaget, 2008), 44.

²² Ibid, 236.

Informantene tvinges til å anerkjenne og handle etter det normgrunnlaget NAV setter. Hvis ikke anerkjennes ikke deres ferdig utfylte skjema som gyldige tekster av NAV. Dette betinges av skjemaets funksjon, og er ikke noe avsenderinstansen tillegger skjemaet med vilje. Siden skjemaer skal fungere, og avsenderen må få visse opplysninger gjennom skjemaet, blir utformingen deretter. Maktaspektet må dermed ikke forstås som en villet makt, eller et ønske om å utøve autoritær makt i skjemaet. Betegnelsen brukes for å vise frem strukturen i kommunikasjonen mellom deltakerne: Den ene parten er definerende aktør i tekstene. Den andre parten må opptre på dennes premisser. Informantene må gi slipp på sine innledende forståelseskategorier og rette seg etter de nye for å kunne opptre kompetent innen tekstkulturen. Idet overtakelsen av den andres normgrunnlag for skjemaets tilfelle er obligatorisk for å kunne fremme krav om de aktuelle ytelsene fra Folketrygden, blir kompetansespørsmålet også uvegerlig et spørsmål om økonomisk konsekvens ved unnlattelse. Dersom du nekter eller ikke forstår, sier du fra deg eller går du glipp av penger du kunne hatt krav på. En stor del av informantene i undersøkelsen så seg da heller ikke i stand til å opptre kompetent i denne spesifikke tekstkulturen, slik kapittel 4.3.2.2 vil vise.

Prosessen med å fylle ut skjemaet er et spill mellom avsender- og leserinstanser som også angår skjemaets status og verdi som tekst. Før utfyllingen anerkjennes det ikke som en tekst av noen av deltakerne i denne spesifikke kommunikasjonssituasjonen – det er kun en fastlagt ramme for den påfølgende ytringen. Heller ikke etter utfyllingen er det sikkert at NAV godtar brukerens forsøk på å heve skjemaets status til tekst. Det kommer an på om skjemaet er utfylt i henhold til de kriterier og føringer NAV har satt for det. Dersom så ikke er tilfelle, returneres det til brukeren med instruks om å fylle det ut på nytt; helst korrekt denne gangen. Er utfyllingen tilfredsstillende, godtar derimot NAV det ferdig utfylte skjemaet som en verdifull tekst, og lar det inngå i den videre vurderingen av de aktuelle brukernes rett til ytelser fra Folketrygden. Ferdig utfylte skjemaer er endatil å betrakte som bindende juridiske kontrakter, og kan ha status som verdipapirer. Tekststatusen er med andre ord i spill i flere omganger, ettersom tekstens avsenderinstans varierer fra å være opprinnelig avsender, opprinnelig mottaker, prosessen der opprinnelig mottaker gjør seg til ny avsender og tilbake til den opprinnelige avsenderen, som nå er den nye mottakeren.

Statlige retningslinjer for kommunikasjon

Kommunikasjon i den offentlige forvaltningen reguleres på flere måter. De mest overordnede føringene er offentlighetsloven og forvaltningsloven, som regulerer innbyggernes rett til

innsyn og veiledning i saksdokumenter.²³ Veiledningsplikten i forvaltningsloven sikrer innbyggernes rett til å bli orientert om sine plikter og rettigheter i konkrete forhold uavhengig av om det pågår en sak. I tillegg virker målloven direkte inn på statlig språkføring.²⁴ For denne undersøkelsens del angår veiledningsplikten informasjonstekstene som følger med skjemaet informantene skulle fylle ut: NAV plikter å opplyse skjemaets lesere om regelverket som ligger til grunn for ytelsene man fremmer krav om gjennom skjemaet.

I tillegg til lovreguleringer virker ulike politikkområder inn på offentlig kommunikasjon. Den statlige kommunikasjonspolitikken står her sentralt. Politikken er retningslinjene og prinsippene for god kommunikasjon i staten.²⁵ Den ble vedtatt i 2009, og erstattet *Informasjonspolitik for statsforvaltningen* fra 1993, revidert i 2001. Politikken bygger på fem prinsipper for god kommunikasjon:

- 1) Åpenhet
- 2) Medvirkning
- 3) Nå alle
- 4) Aktiv
- 5) Helhet

Disse prinsippene skal underbygge de overordnede formålene for politikken, som er å

- få budskapet frem til de som trenger det
- skape en dialog mellom innbyggerne og staten

Den videre målsettingen til kommunikasjonspolitikken er nemlig å «[...] legge til rette for demokratisk deltaking og samfunnsdebatt og at innbyggjarane skal kunne ivareta sine

²³ Lovdata, *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)*, Lovdata, 2011, http://lovdata.no/cgi-wift/wiftdles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19670210-000.html&emne=forvaltningslov*&&, lest 29.04.2011; Lovdata, *Lov om rett til innsyn i dokument i offentleg verksemd (offentleglova)*, Lovdata, 2011, http://lovdata.no/cgi-wift/wiftdles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-20060519-016.html&emne=offentleglov*&&, lest 29.04.2011.

²⁴ Lovdata, *Lov om målbruk i offentleg teneste (målbrukslova)*, Lovdata, 2011, http://lovdata.no/cgi-wift/wiftdles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19800411-005.html&emne=mål*&&, lest 29.04.2011.

²⁵ Fornyings- og administrasjonsdepartementet, *Statens kommunikasjonspolitik*, Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet (FAD), 2009, <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/lover-og-regler/retningslinjer/2009/statens-kommunikasjonspolitik.html?id=582088>, 6, lest 29.04.2011.

demokratiske rettar».²⁶ Målene har sammenheng med statens ønske om økt demokrati i forholdet mellom seg og innbyggerne. Demokratiseringen skjer gjennom at staten skal ta innbyggerne med på råd og la dem medvirke på beslutninger som angår dem. Informasjonen fra det offentlige skal i tillegg formidles på en slik måte at innbyggerne har forutsetninger for å forstå den. For dersom innbyggerne ikke forstår hva staten sier til dem, klarer de heller ikke å oppfylle plikter til og kreve rettigheter fra den. I politikken står det derfor presisert hvordan staten skal opptre i språkspørsmål. Det heter her at «[S]taten skal bruke et klart språk som skal kunne forstås av alle aktuelle målgrupper».²⁷ Dette betones eksplisitt fordi «[D]årlig og uklart språk i dokumenter kan medføre at innbyggerne går glipp av rettigheter, plikter, statlige ordninger og muligheter for aktiv samfunnsdeltakelse».²⁸ Politikken henger dermed nøye sammen med det øvrige arbeidet med godt språk i staten.

Prosjektet *Klart språk i staten*

Prosjektet *Klart språk i staten* arbeider med å bedre kvaliteten på offentlige tekster. Det er organisert som et samarbeid mellom Difi og Språkrådet, og Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD) er prosjekteier. *Klart språk i staten* holder kurs om godt språk for offentlige ansatte, og deler ut en årlig klarspråkspris til en offentlig instans som har utmerket seg med klart språk.²⁹ De driver også nettstedet www.klarsprak.no, hvor man finner praktiske veiledere til god språkføring, i tillegg til innlegg fra gjestebloggere. Klarspråksprosjektets definisjon av klarspråk lyder «[K]orrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige».³⁰ Tekster som er skrevet i klarspråk

- setter leseren først
- fokuserer på tid og handling
- sparer tid og penger
- gjør dokumenter mer etterrettelige og gjennomsiktlige
- fører til en bedre opplevelse for mottakeren³¹

²⁶ Ibid, 2.

²⁷ Ibid, 15.

²⁸ Ibid.

²⁹ Tidligere vinnere er UDI (2010) og Lånekassen (2009).

³⁰ Margrethe Kvarenes (hovedred.), *Klar, men aldri ferdig: En praktisk veileder i klarspråksarbeid* (Oslo: Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT, 2010), 8.

³¹ Ibid, 9.

Prosjektet har med dette en praktisk tilnærming til hva som gjør tekster forståelige og velfungerende. De anbefaler at man «[...] retter søkelyset mot funksjon og resultat» i konkret arbeid med tekster.³² I dette ligger det en forståelse av at tekster må gagne mottakernes behov heller enn avsenderens. Man må som skribent søke å tilpasse teksten til leserne, slik at de kan finne det de trenger i teksten – og også forstå det de finner. Målet med klarspråksarbeid er å tilby innbyggerne tekster de forstår og klarer å omsette i handling den første gangen de leser dem. De skal slik kunne gjøre seg bruk av tekstene slik avsender intenderte det.

Også de enkelte statlige instanser later til å se behovet for et bedre språk i det offentlige. I forbindelse med fornyelsen av kommunikasjonspolitikken gjennomførte Difi en undersøkelse om den daværende statlige informasjonspolitikken. Toppledere og kommunikasjonssjefer ble spurt om kjennskap til og bruk av politikken, og de ble i tillegg bedt om å komme med innspill til revisjon av den. Hele 46.2% av de spurte mente da at punktet *enkler språk* var et viktig tema å omtale i en ny statlig kommunikasjonspolitikk.³³ Prosjekter for å forbedre språket i det offentlige har siden klarspråksprosjektets oppstart i 2008 blitt gjennomført i en rekke offentlige instanser. Statens pensjonskasse, Direktoratet for naturforvaltning og Likestillings- og diskrimineringsombudet er noen av de som har mottatt støtte fra prosjektet. Tidligere vinnere av Klarspråkskrystallen er Lånekassen (2009) og UDI (2010).

Internasjonalt om klarspråk

I Sverige har det blitt arbeidet lenger og mer systematisk med klarspråksarbeid enn i Norge. I 1967 kom de første retningslinjene for språket i lover og andre forfatninger, og i 1978 opprettet Stockholms universitet en språkkonsultlinje som utdannet språkrøktene som bidrar til å forbedre myndighetsspråket.³⁴ Den statlige Klarspråksgruppen ble opprettet i 1993, og var da underlagt Justitiedepartementet. I 2006 ble ansvaret for gruppen flyttet til det svenske Språkrådet, som sammen med eksterne tekstkonsulenter gjennomfører klarspråksprosjekter for offentlige instanser i Sverige. Det svenske Språkrådet deler også ut en årlig klarspråkspris, *Klarspråkskrystallen*, og tilbyr selvtesting av egne tekster med veilederen

³² Ibid, 8.

³³ Difi rapport 2009:02, *Undersøkelse om statlig informasjonspolitikk*, http://www.difi.no/filearchive/2009-02_06kha.pdf, 16, lest 29.04.2011.

³⁴ Justitiedepartementet, *Klarspråk löner sig: Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter* (Stockholm: Regeringskansliets förvaltningsavdelning, 2006), 28-29.

Klarspråkstestet på nettsidene sine.³⁵ Den nye svenske språkloven, vedtatt i 2009, krever at «[S]pråket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt». Det svenske klarspråksarbeidet har med dette offisiell lovstatus.³⁶

Også andre land har klart språk i tekster som prinsipp og prioritert satsingsområde i forvaltningen. USA vedtok sin klarspråkslov i 2010, *The Plain Writing Act*.³⁷ Loven krever at offentlige tekster i USA skal skrives i et språk innbyggerne kan forstå. Klarspråk defineres der som «[...] writing that the intended audience can readily understand and use because that writing is clear, concise, well-organized, and follows other best practices of plain writing».³⁸ Det svenske og det amerikanske klarspråksarbeidet er som det norske fokusert på lesernes mulighet for å nyttiggjøre seg tekstene de leser: Tekstene skal skrives slik at leseren forstår dem. Arbeidet med å fremme forståelsen i tekstene tilfaller med dette avsenderen, som plikter å utforme tekster slik at de er forståelige for innbyggerne. «Statsansatte skal skrive så folk forstår», fastslo da også daværende Fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys ved lanseringen av det første klarspråksinitiativet i 2008.³⁹

Hindringer for forståelse

Klarspråksprosjektet har i arbeidet med forbedringen av offentlige tekster identifisert noen vanlige problemer, noen gjentakende årsaker til hvorfor innbyggere ikke forstår tekstene fra staten. Slike problemer hindrer leserens forståelse av saken. Hindringene kan etter klarspråksprosjektets mening ordnes i fem kategorier:⁴⁰

³⁵ Språkrådet: Institutet för språk och folkminnen, *Klarspråkstestet*, <http://www.sprakradet.se/testet/>, lest 29.04.2011. Klarspråkstestet er en veileder for å vurdere leservennlighet i tekst. Den tester parametre som relevante mellomtitler, aktivt språk, forklaring av faguttrykk og begrepskonsistens, og har således en annen tilnærming enn den mer instrumentelle LIKS-testingen av tekster.

³⁶ Språkrådet: Institutet för språk och folkminnen, *Språklagen som lagtext*, Språkrådet, 2009, <http://www.sprakradet.se/4819>, lest 29.04.2011. Den svenske loven har allerede hatt effekt: En innbygger slapp å betale en idømt bot til Köpings miljømyndigheter fordi språket i brevet som påla han den var for uklart. Kvarenes (red.), *Klar, men aldri ferdig*, 111.

³⁷ Center for Plain Language, *Plain Writing Act of 2010*, <http://centerforplainlanguage.org/plain-writing-laws/plain-writing-act-of-2010/>, 29.04.2011.

³⁸ Ibid.

³⁹ Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet, *Slutt på uforståelig byråkratspråk*, <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressesenter/pressemeldinger/2008/slutt-pa-uforstaelig-byrakratsprak.html?id=528806>, lest 29.04.2011.

⁴⁰ Aud Anna Senje, Kjetil Aasen (red.), *Klarspråk i praksis: Håndbok i godt forvaltningsspråk* (Oslo: Kunnskapsforlaget, 2010), 13.

Figur 1: Hindringer for klart språk

Hindringer	Eksempler
Uklart formål	Budskapet kommer ikke fram; konklusjonen mangler eller er uklar
Uklar struktur	Stoffet er ikke logisk disponert, mangler informative overskrifter
Uklart språk på setningsplan	For lange og innfløkte setninger, for korte og komprimerte setninger, upersonlige setninger, substantivtunge setninger
Uklart språk på ordplan	Faguttrykk, vage og upresise ord, «kanselliord», intern sjargong («stammespråk»), vanlige ord som blir brukt i fagspesifikk betydning
Formelle feil	Rettskriving og tegnsetting

Til sammen skaper disse uklarhetene og formelle feilene en rekke vanskeligheter for lesere av tekstene. Som jeg skal vise i det videre identifiserte informantene i undersøkelsen alle disse trekkene i sine vurderinger av skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*. Og konsekvensene av problemer med å lese tekstene er store, mener klarspråksprosjektet. Det blir for det første vanskelig å forstå hva som står i skjemaet, betyr. Mer alvorlig er det at leseren ikke vet hva han eller hun skal *gjøre* etter å ha lest tekstene. Instruksene og oppfordringene til handling blir ikke forstått eller oppfattet, eller leserne ser seg ikke i stand til å utføre handlingen teksten nettopp skal sette dem i stand til å gjøre. Dette er, gitt funksjonaliteten som gjeldende kriterium for kvalitet på skjemaer, kritisk.

Plakaten *Vær klar* tar opp klarspråksprosjektets viktigste tips til skribenter som vil skrive klart.⁴¹ På nettstedet til klarspråksprosjektet kan man også se vurderinger av uklare tekster – såkalte *tåkedotter* – og hente tips til hvordan man kan forbedre egne tekster.

⁴¹ Klarspråk, *Vær klar*, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Starthjelp/Vaer-klar/>, lest 29.04.2011.

Figur 2: Tiltak for klart språk

Deler av teksten	Klarspråk
Innhold	Skriv det viktigste først, vær kort, vær relevant for mottakeren, vær passe personlig
Avsnitt	Ha tydelig struktur, relevante avsnitt, overskrifter som passer til innholdet
Setninger	Begrens bruken av passiv, bruk heller verb enn substantiv, del opp lange setninger, ha logisk sammenheng mellom setningene
Ord	Ha heller korte enn lange ord, forklar vanskelige ord, unngå vage og upresise ord
Tegnsetting, rettskriving	Vær oppmerksom, bruk ordbøker, få tekstene korrekturlest

Klarspråksprosjektet peker på flere fordeler med klart språk i det offentlige. Både innbyggere og offentlige instanser har etter deres mening mye å vinne på at det offentlige skriver lett tilgjengelig. En opplagt gevinst er den kostnadsbesparende ved gode tekster: Dersom en NAV-bruker gjør alt rett den første gangen, slipper NAVs saksbehandlere å bruke ressurser på mangefullt eller feilaktig utfylte skjemaer. Og dersom NAV-brukeren forstår hva som står i brevene han mottar, kontakter han sannsynligvis ikke NAV for å få innholdet forklart. Som jeg viser i kapittel 4.3.3.2 oppga de fleste informantene i undersøkelsen i motsetning til dette at de så seg nødt til å kontakte NAV før de ville klare å fylle ut skjemaet.

Et annet argument for klarspråksarbeid er det demokratifremmende aspektet ved forståelig språk. Dersom innbyggerne ikke forstår informasjonen fra det offentlige risikerer de å gå glipp av rettigheter. Informasjon om plikter de har overfor staten kan likeledes forsvinne i dårlige informasjonstekster. I *Mål og mening* tas dette opp som en av de prinsipielt viktigste beveggrunnene for å forbedre offentlig språk. «Det er hevda at truleg så mykje som ein femtedel – om lag éin million menneske i Noreg – har problem med å ta til seg innhaldet i kurante offentlege tekstar. Difor er uklart offentleg språk ikkje berre eit monaleg velferdsproblem, men også eit demokratisk problem.»⁴² Tallene er hentet fra en undersøkelse TNS Gallup gjorde for Difi i 2009. Hensikten med undersøkelsen var å få

⁴² Kultur- og kirke departementet, *St.meld.nr.35 (2007-2008) Mål og mening: Ein heilskapleg norsk språkpolitikk* (Oslo: Kultur- og kirke departementet, 2008), 77.

kunnskap om hvilke erfaringer folk har med skriftlig informasjon fra det offentlige, og hvilke holdninger de har til det offentlige som avsender.⁴³ I følge undersøkelsen mente omtrent

- en av tre at offentlige skjemaer er vanskelige å fylle ut
- en av tre at det offentlige skriver uklart
- en av fire at det er vanskelig å forstå innholdet i brosjyrer og veiledninger
- halvparten av de som syntes det siste skjemaet de fylte ut var vanskelig, at de ville kontakte avsenderen av skjemaet for å få hjelp⁴⁴

Faglig presisjon

En ofte nevnt vanskelighet i arbeidet med klarspråk er ønsket om å bevare den faglige presisjonen i tekstene. Klarspråksarbeid sees med denne innvendingen på som et arbeid som dreier seg om å forenkle tekster, og som derfor er uforenlig med faglige nyanser og presisjon i formidlingen. Avsendere av tekster har ofte et behov for eller krav stilt til at tekstene holder en viss faglig standard, er juridisk vanntette og tar hensyn til nyansene i et gitt saksforhold. Føringer som legges for teksten kan også være krav til å opplyse om helheten i et regelverk eller interne retningslinjer for utforming av informasjon. Som jeg viser i kapittel 4.2.2 var informanten i NAV av den oppfatning at det vanskelig lot seg gjøre å utelukke fagord og juridisk betingende begreper fra skjemaet i undersøkelsen. Slike hensyn kan virke som en motsetning til de overfor nevnte tipsene til forbedring av tekster.

Kaja Falck-Ytter skrev i sin masteroppgave *Klarspråk – hva er det?* om utfordringene med fagformidling til uinnvidde lesere. Her identifiserer hun trekk ved den fagspråklige skrivestilen, og viser hvordan denne står i motsetning til det mottakerorienterte klarspråksperspektivet. Falck-Ytter fremstiller tre mulige årsaker til at skribenter velger en faglig fremstillingsmåte også i tekster ment for eksterne lesere: For å bevare faglig troverdighet og prestisje, for å bevare faglig presisjon og nyanser, eller fordi avsenderen ikke er oppmerksom på at leseren ikke leser med det samme faglige utgangspunktet som en selv. Hun skriver følgende om den manglende orienteringen mot leseren i utarbeidelsen av tekster:

⁴³ Kvarenes (red.), *Klar, men aldri ferdig*, 10.

⁴⁴ Direktoratet for forvaltning og IKT, *Befolkningsundersøkelse: Holdninger til og erfaringer med skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter*, Difi, 2009, <http://www.sprakrad.no/upload/Unders%C3%B8kelse%20om%20spr%C3%A5ket%20i%20staten.pdf>, lest 29.04.2011.

Offentlige tekster handler som regel om forhold som berører befolkningen – altså potensielt hele Norges befolkning. Likevel kan man finne mange eksempler på at tekstene ikke er skrevet ut fra befolkningens perspektiv. Offentlig ansatte skribenter, som potensielt kan være *alle* offentlige ansatte, både de som har fått formell skriveopplæring og de som ikke har, tar – ofte uten å tenke på det – myndighetenes perspektiv. Dermed glemmer disse skribentene at befolkningen kanskje har helt andre utgangspunkt enn de selv har. Risikoen for å bli misforstått er åpenbar.⁴⁵

Hun viser til informantuttalelser fra ansatte i FAD, det norske og det svenske Språkrådet samt tekstkonsulenter i firmaet Arkitektst. Disse mener at bruken av fagord i tekster delvis kan ha sammenheng med avsenderens ønske om å fremheve seg som ekspert overfor leseren. I tillegg kan skrivenormene innad på arbeidssstedet virke inn på skribentene. Fagord inngår i deres naturlige skrivestil, de er fortrolige med dem, og de er derfor ikke bevisste på at de er utilnærmelige for lesere uten samme fagbakgrunn. «Å bruke fagord trenger med andre ord ikke bare handle om et ønske om å vise sin yrkesidentitet eller et ønske om å være faglig presis. Det kan like mye handle om ubevissthet – altså at skribentene ikke tenker over og er klar over at det vokabularet de bruker ikke er tilgjengelige for lekfolk.»⁴⁶ Falck-Ytter viser til Morten Nørstebøs hovedfagsoppgave fra 2003, *Mot en modell for tekstoptimering*. Han stiller opp en modell for hvordan tekster kan nå kommunikative mål og hensikter samt støtte leseroppgaver.⁴⁷ Han betoner her avsenders forpliktelse til sak og leser samtidig.

I konferanserapporten *Forståeleg språk for alle* beskriver Ruth Vatvedt Fjeld juristers krav til språklig presisjon som en fagspråklig forutsetning for tekster. Hun viser til to strategier for å sikre nyanser i tekstene: Bruk av spesifikke juridiske termer og spesifikk juridisk bruk av termer. I den første strategien innlemmer skribenten fagbegreper for å sikre presisjon i omtalen av saken teksten dreier seg om. I skjemaet i denne oppgaven kan termer som “fedrekvote” eller “graderte foreldrepenger” være eksempler på slike begreper i tekstene. De betegner helt spesifikke saksforhold for NAV, og er ikke begreper som inngår i dagligtalen.⁴⁸

Den beslektede strategien til slik bruk av fagtermer i tekst er avsenderens spesifikke bruk av generelle begreper. Med spesifikk bruk menes at visse ord er ment å betegne avgrensede saksforhold. Når denne definisjonen så anvendes på ord som allmenne lesere ikke

⁴⁵ Kaja Falck-Ytter, “Klarspråk: Hva er det?” (Masteravhandling i nordisk språkvitenskap: NTNU, 2009), 10.

⁴⁶ [Sic.] Ibid, 37.

⁴⁷ Morten Nørstebø, “Mot en modell for tekstoptimering”, (Hovedoppgave i nordisk språk: Universitetet i Oslo, 2003), 79.

⁴⁸ Ordet “pappapermisjon”, som er det samme som fedrekvote, antas derimot å være kjent for flere. “Graderte foreldrepenger” angir kombinasjonen av delvis arbeid og delvis mottak av foreldrepenger.

vanligvis tillegger denne betydningen, oppstår det problemer i form av en spenning mellom alminnelig og juridisk bruk av ordet. Informanten i NAV ga selv eksempler på slike juridiske nyanser i tekster: Forskjellen på begrepene “bo sammen” og “leve sammen”. Det ene begrepet ble foreslått erstattet av det andre av eksterne tekstkonsulenter i et språkprosjekt i NAV. Forslaget måtte forkastes fordi endringen ikke var juridisk holdbar. Resultatet av en slik spesifikk juridisk betydningsbegrensning er at leseren tror han får med seg mer enn han i virkeligheten gjør, mener Fjeld: «Mange av de juridiske termene er tatt fra dagliglivets ordforråd, ord som vi alle kjenner godt og bruker med en viss grad av slingringsmann. Men de har fått spesielle juridiske betydninger som ikke er tilgjengelige for folk flest».⁴⁹

Noen regelverk *er* innfløkte, og visse forhold er man som avsender pålagt å opplyse om. Dette er ikke problemer som kan løses i informasjonstekster. Det er utenforliggende forhold, som må adresseres på andre måter. At kompliserte saksforhold og juridiske anliggender krever et spesifisert begrepsapparat, kan heller ikke omgås. En innvending mot språklige endringer av tekster er derfor at man ikke kan garantere at forpliktelsene til saken overholdes ved redigering. Dersom man ved språklige justeringer endrer betydningen av innholdet, har man ikke vunnet noe – snarere tvert imot. Kan tekster likevel gjøres mer tilgjengelige uten at man samtidig forringer kvaliteten på saksfremstillingen?

Ta hensyn til leseren

Klarspråksprosjektet søker nettopp å finne en forsvarlig løsning på slike spørsmål. De anerkjenner at tekster ikke kan forenkles på bekostning av forpliktelsene overfor saken, ei heller vil de at tekster skal måtte gi slipp på faglig troverdighet og pålagte føringer.

En innvending vi ofte hører, er at språklige endringer i en tekst vil forringe den faglige kvaliteten. Det er en utbredt misforståelse at klarspråksarbeid går ut på å rense språket for faguttrykk. Slik er det naturligvis ikke. Ikke alle tekster kan være «enkle», og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk.⁵⁰

De erkjenner behovet for et faglig begrepsapparat i fremstillingen av saksforhold. Løsningen de tilbyr for å likevel lette tekstenes leservennlighet er derfor å heller utvide tekstene, ved å innlemme introduksjoner og definisjoner av fagtermene som brukes i dem. Spørsmålet blir

⁴⁹ Ruth Vatvedt Fjeld, *Å gjøre lovtekster klarere*, i *Forståeleg språk for alle: Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk*, Jan Olav Fretland, Marit Hovdenak (red.) (Oslo: Norsk språkråd, 2005), 17.

⁵⁰ Aud Anna Senje, Kjetil Aasen (red.), *Klarspråk i praksis*, 10.

da: Hva trenger leseren å lære for å kunne forstå teksten? Klarspråksprosjektet anbefaler skribenten følgende i utarbeidelsen av tekster:

- Forklar faguttrykkene. Husk at det som er opplagt for deg som fagperson, kan være ugjennomtrengelig for en som ikke har dine kunnskaper.
- Når du skal forklare faguttrykk eller lage ordlister: Bruk ordbøker og oppslagsverk.
- Gi definisjoner, ikke bare eksempler på bruk av ordene. Be gjerne en uinnvidd person om å teste forklaringene dine.⁵¹

De understreker videre at «[H]vis du bruker et alminnelig ord i en faglig betydning, bør du presisere betydningen for mottakeren».⁵² Dette gjelder altså problemer med forståelsen på begrepsnivå – at ukjente fagord i teksten gjør at leseren ikke forstår informasjonen han får. For klarspråksprosjektet er imidlertid ikke dette det eneste trekket ved tekster som vanskeliggjør dem for lesere. De er like opptatt av det de kaller *kanselliord* og *språklig pyntesyke*, som angir henholdsvis foreldede og forfinede språklige uttrykk. I motsetning til fagord i tekster understøtter ikke disse uttrykkene presisjonen i teksten. De er vage og upresise betegnelser som enten tilslører budskapet eller skaper unødige avstand mellom avsenderen og leseren i teksten.⁵³ Da stiller man egne behov fremfor lesernes, og ivaretar egne hensyn over disses. Klarspråksprosjektet er generelt av den oppfatning at «[D]et viktige er at tekstene er tilpasset mottakeren».⁵⁴

I utgivelsen *Norsk i hundre!*, et strategidokument som ligger til grunn for den norske språkpolitikken, begrunnes behovet for et klart språk i det offentlige nettopp med at «[...] språkbruken i det offentlige må nå fram til målgruppene sine, ikkje bli eit internt stammespråk for dei som er innvigde i dei rette byråkratiske krinsane».⁵⁵ Denne poengteringen av at tekstene skal *nå* leserne vitner også om en bevissthet om avsenderens innstilling til tekstenes lesere. Dersom avsenderen skriver slik at teksten forutsetter bakgrunns- eller fagkunnskap om temaet, klarer ikke mottakeren å oppfatte budskapet slik det var tenkt. Denne innbakte bakgrunnskunnskapen i tekster kan foregå så vel bevisst som ubevisst. Det er altså ikke nødvendigvis snakk om en bevisst strategi for å gjøre tekstene

⁵¹ Ibid, 61.

⁵² Ibid, 65.

⁵³ Ibid, 66-68.

⁵⁴ Ibid, 10.

⁵⁵ Språkrådet, *Norsk i hundre! Norsk som nasjonalspråk i globaliseringens tidsalder: Et forslag til strategi* (Oslo: Språkrådet, 2005), 130.

vanskelige, men kan like gjerne bero i manglende oppmerksomhet rundt problemet eller at en ikke ser hvordan det kan løses.

Jeg bruker i det videre begrepene *kvalifiseringsnormer* og *direktivnormer* om denne implisitte kunnskapen eller kjennskapen, etter Nils Kristian Sundbys rettsfilosofiske avhandling *Om normer*.⁵⁶ Hensikten er å kunne skille presist mellom det jeg identifiserer som NAVs og informantene i undersøkelsens ulike utgangspunkt for og innstillinger til lesing og utfylling av skjemaet. Jeg vil vise at den spesifikke tekstkulturen i informasjonstekster fra NAV er påvirket av den jusfaglige. NAV har juridiske hensyn og faglig presisjon som premissleverandører, også i tekster skrevet for deres brukere. Det er i tillegg en uoverenstemmelse mellom deltakerne i kommunikasjonssituasjonens forestillinger om hva som er den aktuelle sakens relevante aspekter, og hvordan disse betegnes. Der informantene i undersøkelsen var opptatt av egen livssituasjon i lesingen av tekster, er NAV opptatt av juridiske avgrensninger av og føringer for tekstene. Uenigheten fikk implikasjoner både for hvordan informantene gjorde bruk av og forstod skjemaets informasjonstekster, men også hvordan de arbeidet med utfyllingsdelen av skjemaet. Mye av det jeg i drøftingen i kapittel 5 fremsetter som symptomer og påfølgende diagnose på kommunikasjonen mellom NAV og deres brukere i skjemaet beror i disse ulike innfallsvinklene til saken. Det er derfor nødvendig å presisere hva jeg legger i de ulike aspektene ved normteorien jeg trekker veksler på.

Med begrepet tekstnormer slutter jeg meg til Kjell Lars Berges definisjon av dem slik de avgrenses i hans avhandling *Norsksensorenes tekstnormer og doxa*: «[...] paradigmatiske strukturer som definerer hva som er tekster, potensielle tekster og ikke-tekster i en eller annen tekstkultur.»⁵⁷ Definisjonen peker tilbake til Berges tekstdefinisjon slik den ble presentert ovenfor. Tekstnormer deles med denne definisjonen inn i undernormene direktivnormer og kvalifiseringsnormer, i tråd med Sundby. «Generelt sagt er en tekstnorm enten direktiver for hvordan budskap skal konstrueres dersom de i kulturen skal ha status som tekst, eller så er de kvalifiseringer av hva det er som gjør at et budskap får tekststatus i en kultur eller ikke.»⁵⁸ Kvalifiseringsnormer viser til de forestillinger om og kategoriseringer av saken deltakerne i kommunikasjonssituasjonen opererer med. Kvalifiseringsnormer angir dermed hva som er relevante aspekter ved et gitt saksforhold, og hvordan disse saksforholdene skal forstås og betegnes. Direktivnormer er videre spesifiserte handlingsmåter som er i tråd med den

⁵⁶ Nils Kristian Sundby, *Om normer* (Oslo: Universitetsforlaget, 1978).

⁵⁷ Kjell Lars Berge, *Norsksensorenes tekstnormer og doxa: En kulturesemiotisk og sosiotekstologisk analyse* (dr.art-avhandling: NTNU, 1996), 33.

⁵⁸ *Ibid*, 31.

gjeldende kvalifiseringsnormen. Det er et sett med responser eller opptredener som svarer til de forventningene som ligger i kvalifiseringsnormenes kategorier. Handling i overensstemmelse med direktivnormer blir derfor et kompetansespørsmål – det er om å gjøre å vite hvilke responser som er de kvalifiserte innen det normgrunnlaget NAV har konstituert for teksten. Jeg mener at det i skjemaet i denne undersøkelsen er to ulike direktivnormer i spill. Den ene er et passivt og underforstått direktiv som søker å overføre de bestemte kategoriene fra den gjeldende kvalifiseringsnormen til skjemaets lesere. Den andre er et aktivt direktiv der leseren deretter skal handle kompetent i henhold til disse kategoriene. Dette siste skjer i skjemaets utfyllingsdel, der leseren selv blir skriveren som skal oppfylle skjemaets potensiale som tekst for NAV. For å opptre som kompetent deltaker innen tekstkulturen må leseren dermed først rette seg etter normgrunnlaget som konstituerer den. Som jeg skal vise i kapittel 5 settes informantene i undersøkelsen ikke i stand til å opptre som slike kompetente respondenter, hvilket fikk direkte konsekvenser for deres muligheter til å fylle ut skjemaet.

Begrepsavklaringer

Jeg skiller mellom ulike lesere av skjemaet i undersøkelsen. Skillet skal fungere avgrensende på de forskjellige aspektene ved leserne av tekstene, de faktiske så vel som de tiltenkte. Jeg oppretter slike leserinstanser fordi jeg mener det er interessant å kunne skille ut og betrakte ulike aspekter av leserne separat. Hvilke oppfatninger har for eksempel NAV av leserne de skriver for – og hvordan svarer disse til måten de utformer det tekstlige informasjonsmaterialet sitt på? Som kapittel 4.2.1.4 vil vise, hadde NAVs Seksjon for informasjonstjenester samt informanten i NAV forholdsvis klare oppfatninger av hvem som var tekstenes tiltenkte lesere, og omvendt, hvem som *ikke* var det. Forestillinger om tiltenkte lesere kan sammenstilles med hva vi vet om de som utgjør nedslagsfeltet til undersøkelsens tekster: Vordende og nybakte foreldre med medlemskap i den norske folketrygden. Ved en slik inndeling lar det seg gjøre å beskrive forholdet mellom disse to gruppene.

Potensielt og faktisk empiriske lesere

Et av uttrykkene jeg bruker i den videre redegjørelsen er *potensielt empiriske lesere*. Begrepet søker å definere det omtalte nedslagsfeltet til tekstene, og er dermed å anse som en demografisk lesergruppe. Disse leserne omfatter de innbyggerne som kan tenkes å være de aktuelle leserne av tekstene, ved at de venter eller har fått barn. Gruppen kan avgrenses ved at

det settes likhetstegn eller nær likhetstegn mellom leserne i gruppen, årlig antall fødsler og adopsjoner og de innbyggerne som faktisk fremmer krav om ytelse fra Folketrygden ved fødsel og adopsjon. Det ville utvilsomt vært interessant å undersøke om det er potensielt empiriske lesere som velger å avstå fra å fremme slike krav – og hvorfor eventuelt de velger det. Imidlertid ville en slik undersøkelse gått utover dette arbeidets mandat så vel ressurs- som temamessig, og en slik direkte korrelasjon vil derfor antas i det videre. Dermed vet vi en del om denne gruppen av lesere: SSB oppgir at det i Norge i 2009 ble født 61 800 barn. I tillegg ble det gjennomført 591 adopsjoner.⁵⁹ Idet alle disse barnas foresatte antas å fremme krav om ytelse, utgjør de et høyt antall av slike potensielt empiriske lesere av tekstene. NAV oppgir selv at «[S]tatistikk over uttak av foreldrepenger vil ha sammenheng med antall fødsler. Vi ser i statistikken for 2009 en stor økning i antall personer med foreldrepenger».⁶⁰ Det var i 2009 til sammen 43 179 menn og 54 474 kvinner som mottok fødselspenger, i tillegg til 12 206 personer som mottok engangsstønad.⁶¹ Det kan som nevnt ikke antas noen større indre enhet i denne gruppen av lesere enn nettopp det at de venter barn samt har rettigheter i Folketrygden. NAV har derfor store utfordringer som tekstprodusent med tanke på den indre variasjonen i en så vidt sammensatt gruppe.

Vordende og nybakte foreldre er imidlertid ikke den eneste gruppen potensielt empiriske lesere av teksten *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*: Ansatte i NAV ble av informantene i NAV også trukket frem som en viktig gruppe lesere av skjemaet. Denne flerfasetteringen av leserinstansene har sammenheng med det ferdig utfylte skjemaets videre prosess – saksbehandlingen av kravet som fremmes gjennom det. Det er nå NAV-ansatte som leser og forholder seg til skjemaet, og som danner gruppen av potensielt empiriske lesere. For å skille disse lesergruppene fra hverandre vil jeg omtale den første gruppen, de som leser informasjon og fyller ut skjemaet for å fremme krav om ytelse fra Folketrygden, som *brukerlesere* der det vil kunne være tvil om hvilken gruppe som menes.

De 11 informantene som i undersøkelsen leste de aktuelle informasjonstekstene og fylte ut skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* fungerer i motsetning til denne demografisk definerte gruppen som *faktisk empiriske lesere* av tekstene. Det kan innvendes at det er kunstig å opprettholde et skille mellom disse to formene for empiriske lesere all den tid det jo nærmest settes likhetstegn mellom dem. Forskjellen mellom

⁵⁹ Statistisk sentralbyrå (SSB), *Demografisk bilde av norske barn*, SSB, 2010, http://www.ssb.no/emner/02/barn_og_unge/2009/bef/, lest 29.04.2011.

⁶⁰ NAV, *Foreldrepenger pr 31. desember 2009*, NAV, 2010, <http://www.nav.no/250791.cms>, lest 29.04.2011.

⁶¹ Ibid.

dem er likevel klar. For de potensielt empiriske leserne kan man kun trekke veksler på statistiske funn hva angår lesemestring og forutgående kunnskap om de enkelte ordningene. De faktiske empiriske leserne av tekstene kan derimot i tillegg bidra med betraktninger rundt og oppfatninger av tekstene. Disse innspillene er videre beviselig erfaringsbaserte heller enn på forhånd antatte. Deres uttalelser om tekstene kan dermed kaste lys over opplevelsene de hadde i arbeidet med dem, hvilket er et viktig bidrag til å øke vår forståelse av hvilke kommunikative utfordringer NAV må ta hensyn til i utformingen av informasjon. Det er nødvendig å påpeke at disse funnene ikke problemfritt kan føres tilbake til alle skjemaets potensielt empiriske lesere. Informantenes opplevelser er, og skal være, av subjektiv karakter. Informantenes opptreden som faktisk empiriske lesere av tekstene er en gitt historisk størrelse i en konkret og avgrenset kontekst. I undersøkelsen bruker jeg derfor dette begrepet om informantene kun når de uttaler seg om tekstene de har lest i forbindelse med intervjuet vi gjorde. Det vil dermed være riktig å si at de *fungerer* som faktisk empiriske lesere av tekstene heller enn at de *er* det, for å ikke søke å omtale informantenes opptreden i dette arbeidet som generelle trekk ved deres person.

Intenderte lesere

Den siste lesergruppen jeg avgrenser i den videre undersøkelsen er *intenderte lesere*. Med dem forstås den gruppen av lesere NAV selv har identifisert og definert som tiltenkte lesere av tekster fra dem. Dette innebærer at tekstene er skrevet med denne gruppen for øye, og det er denne gruppen de ønsker å nå frem til informasjon med gjennom tekstene. NAV bruker selv begrepet “målgruppe” om disse leserne. Modellesere er et annet nyttig begrep i analysen av slike leserinstanser. Begrepet betegner «[...] det sæt af kompetenser, som forfatteren forudsætter hos den konkrete modtager eller opbygger hos denne i løbet af teksten».⁶² Modellesere skal ikke forstås som relle lesere av teksten – det handler snarere om å inneha eller tilnærme seg tekstenes meningspotensial. Da er modelleseren en leserfigur som tekstene søker å nå og anstrenger seg for å skape. Johan Tønnesson har vist hvordan flere modellesere kan opptre side om side i tekster, og at disse kan utfylle og endatil motsi hverandre i tråd med tekstenes flerstemmighet. Da kan det være en intensjonalitet i tekstene selv, i betydningen et potensiale i den rimelige tolkningen av dem. Det vi forutser som mangfoldet av mulige svar

⁶² Finn Frandsen, *Umberto Eco og semiotikken* (Århus: Aarhus Universitetsforlag, 2000), 98.

på tekstene, kommer fra tekstens modellesere.⁶³ Hvordan tekstene forutsetter passive direktiver for å forstå, godta og benevne saken skjemaet dreier seg om, inngår i denne oppbyggingen av modelleseren i teksten. For som jeg viser i den videre undersøkelsen er en bestemt lesestrategi ikke bare villet i teksten, men nødvendig for å forstå den. Og den riktige forståelsen av saken er ikke bare ønsket fra NAVs side, men forutsatt for å klare å fylle ut skjemaet riktig. Det er igjen ikke bare en mulig, men en obligatorisk tekst å forholde seg til i arbeidet med å fremme ytelser ved fødsel og adopsjon fra Folketrygden. Når jeg i det videre bruker begrepet intendert leser i omtalen av NAVs tiltenkte lesere, er det derfor for å ikke sette likhetstegn mellom idealer for tiltenkte lesere og prioriterte empiriske lesere. De intenderte lesere jeg identifiserer i oppgaven er ikke kun en modell for leseren-i-teksten; de er også lesere-i-verden. Skjemaet er rettet mot en avgrenset gruppe av de reelle leserne. De danner dermed ikke bare en mal for NAV-brukeren som forstår tekster og klarer seg på egen hånd, men *er* dem – de intenderte leserne skal faktisk lese tekstene, fylle ut skjemaet og motta ytelser fra Folketrygden. De er foretrukne blant de faktiske, i tillegg til å stå modell for de øvrige.

Det er viktig at vi har klart for oss i undersøkelsen av skjemaet at NAV har prioritert disse over andre av de potensielt empiriske lesere. Disse leserne er med hensikt avgrenset innen og utvalgt fra den totale gruppen av potensielt empiriske lesere. Utvalget av visse av de potensielt empiriske leserne som de intenderte, angir implisitt at andre av de potensielt empiriske forstås som utelatte som intenderte lesere av tekstene – NAV *søker ikke* å informere dem om de aktuelle ordningene gjennom de foreliggende informasjonstekstene. Avgrensingen kommer på tross av skjemaets fullstendige overenstemmelse med alle brukernes nødvendige behov, slik NAV ser det: Alle som fremmer de aktuelle kravene fra Folketrygden får informasjonen de trenger i skjemaet, og malen for å fylle ut skjemaet. På et praktisk nivå skal det dermed ikke være noe skille mellom de potensielt empiriske og de intenderte leserne. Men her må jeg med én gang skyte inn: Hvis du som leser forstår og betegner saken på samme måte som NAV selv gjør, og leser med dette utgangspunktet. De ikke-intenderte leserne er de leserne NAV forventer at ikke vil forstå tekstene og klare å fylle ut skjemaet, ved at de ikke eksempelvis ikke leter etter relevant informasjon med samme

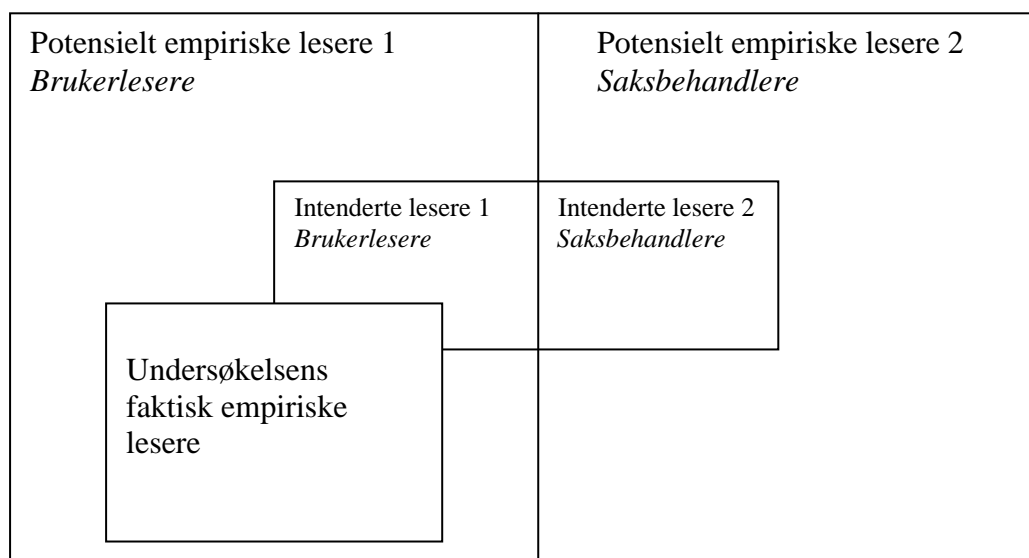
⁶³ Johan L. Tønnesson, *Tekst som partitur eller Historievitenskap som kommunikasjon: Nærlesning av fire historikertekster skrevet for skrevet for ulike lesergrupper* (Dr. Art-avhandling: UiO, 2003), 104-110; Johan L. Tønnesson, "Leseren", i *Tekst og historie – å lese tekster historisk*, Kristin Asdal, Kjell Lars Berge, Karen Gammelgaard, Trygve Riiser Gundersen, Helge Jordheim et al. (Oslo: Universitetsforlaget, 2008), 261-305.

forståelse av saken som NAV. De er derfor utelatt på bakgrunn av manglende kompetanse. Det gjøres heller ikke noen forsøk på å tilnærme seg dem *i* tekstene. Jeg mener at en slik villet utelatelse av lesere er prinsipielt problematisk, på tross av dens antakeligvis erfaringsbaserte avgrensing. Som kapittel 4.2.1.1 og 4.2.1.4 viser, var denne avgrensingen gjort med visshet om at en del av tekstenes potensielle lesere ikke kunne nås gjennom dem på grunn av språkproblemer, lese- og skrivevansker og på grunn av misforståelser i hva som var utgangspunktet for lesingen. Slike misforståelser, erfarte informanten i NAV, gjaldt eksempelvis studenter, som det var vanskelig å tilfredsstille informasjonsbehovet til fordi disse lette etter og leste informasjon utifra andre innledende kategorier eller normgrunnlag enn de NAV selv opererte med.

Denne misforståelsen av hvordan informasjon var kategorisert, forekom hos to av informantene i undersøkelsen, M3 og K4. De fikk problemer både med å lese informasjonstekster og med å fylle ut det foreliggende skjemaet, fordi de ikke fant informasjon som “passet” til deres utgangspunkt for letingen. Som kapittel 4.2.1.4 viser var informanten i NAV kjent med denne forutgående oppfattelsen hos en del av tekstenes tidligere faktisk empiriske lesere, men vedkommende valgte å ikke endre eller tilpasse tekstene til å også omfatte denne forståelsen av informasjonens kategorisering. Ei heller er det gjort forsøk på å forklare, for slik å kunne oppklare, denne innledende feiloppfatningen. De rammede informantene i undersøkelsen oppfattet seg som utelatte som intenderte lesere av tekstene når de ikke fant informasjon som angikk dem direkte. De fikk derfor, som kapittel 4.3.2.1 viser, betydelige problemer i det påfølgende arbeidet med utfyllingen av skjemaet.

Den avgrensede gruppen av intenderte lesere er videre todelt, i likhet med den totale gruppen av potensielt empiriske lesere. Ved visse tilfeller er det ikke et utvalg av de potensielt empiriske brukerleserne, men derimot saksbehandlere i NAV som utgjør den tiltenkte lesergruppen. Dette skjer for en stor del i det fysiske oppsettet av skjemaets utfyllingsdel, hvor det blir tatt hensyn til denne gruppens behov, se kapittel 4.2.3. I en figur vil områdene de ulike leserbegrepene dekker kunne fremstilles slik:

Figur 3: Oppgavens lesergrupper



Forskjellen på begrepene *borger* og *bruker* i denne oppgaven er i tråd med hva den statlige informasjonspolitikken av 2001 foreskrev. Her begrunnes forskjellen i funksjonene personene har overfor staten: «I informasjonspolitikken er borgere brukt om befolkningen som deltakere i den demokratiske prosessen mens brukere benyttes om befolkning, næringsliv og organisasjoner som har rettigheter og plikter i forhold til det offentlige eller mottar tjenester fra det offentlige.»⁶⁴ I den nye statlige kommunikasjonspolitikken er begge disse begrepene valgt bort til fordel for *innbygger*. I denne sammenhengen blir dette begrepet lite spesifikt. Jeg har derfor valgt å benytte meg av begrepet i undersøkelsen. Dette korresponderer også med begrepsbruken i NAV.

Også begrepsparet *informasjon* og *kommunikasjon* krever en kort redegjørelse. Jeg bruker kommunikasjon og kommunikasjonssituasjon når jeg beskriver interaksjonen og dialogen mellom deltakerne, altså NAV og deres brukere. Informasjon betegner derimot de konkrete tekstene og opplysningene NAV skriver til brukerne sine. Denne bruken er i tråd med hva staten selv definerer i kommunikasjonspolitikken: «Begrepet kommunikasjon er i

⁶⁴ Arbeids- og administrasjonsdepartementet, *Informasjonspolitik for statsforvaltningen*, revidert utgave (2001), Arbeids- og administrasjonsdepartementet, 2001, http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/AAD_info.politikk_orig.pdf, innledning, lest 29.04.2011.

denne sammenheng brukt som gjensidig utveksling av informasjon mellom to eller flere parter. Begrepet informasjon betyr her en ensidig formidling av et budskap.»⁶⁵

I NAV defineres begrepene *blankett* og *skjema* ulikt, også når de brukes om den samme teksten. Blankett er for NAV betegnelsen på papirutgaven av en bestemt tekst, mens skjema brukes om den elektroniske varianten av den. På samme måte er *søknad* og *krav* ulike betegnelser på den samme handlingen, å starte prosessen med å motta ytelse fra Folketrygden. Informanten i NAV opplever selv betegnelse *skjema* og *søknad* som rundere og mer dagligdagse ord enn *blankett* og *krav*. I det videre vil likevel betegnelsen skjema bli brukt om både papirversjon og elektronisk versjon av *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05).

Informanten i NAV betegner videre tekstene vedkommende skriver for nettstedet www.nav.no som *faktaark*, fordi de er ment å skulle opplyse og informere om føringene i de ulike ordningene på foreldrepengeområdet. I det videre omtaler jeg disse tekstene som *informasjonstekster*, i likhet med tekstene i skjemaets orienteringsdel.

⁶⁵ FAD, *Statens kommunikasjonspolitikk*, 6.

«I: Var det noe du, har du tenkt på, noe i det hele tatt?

K4: Nei, jeg reflekterte ikke noe veldig over det, det gjorde jeg ikke.

I: Nei ...Men hvis det ikke var noe, noe du merket deg, så er det kanskje ikke ...

K4: Nei. Bedre å bare si "Nei, det har jeg ikke lagt merke til" enn å dikte opp noe her og nå.»

3 Metodiske overveielser

Jeg vil i dette kapittelet beskrive de metodene jeg har brukt for å komme frem til funnene i oppgaven. Jeg har valgt å intervjuere lesere av en bestemt tekst, samt den juridisk ansvarlige for teksten og andre ansatte i NAV. Deres uttalelser som informanter utgjør deretter materialet for undersøkelsen min. Det er en rekke aspekter ved en slik fremgangsmåte som krever overveielse. Her vil jeg gå gjennom og drøfte en del av dem. I tillegg forklarer og beskriver jeg utvalget av informanter. Til slutt følger en oversikt over hvordan jeg har transkribert intervjuene med informantene.

Rekonstruerende metode

Jeg søker i undersøkelsen å identifisere de spesifikke tekstnormene som ligger til grunn for tekstene, herunder hvilke direktiviske normer leserne forventes å handle etter. Intervjuene med informanter danner grunnlaget for en slik rekonstruksjon av forholdet mellom deltakerne i kommunikasjonen: I dette tilfellet mellom NAV og faktisk empiriske lesere av tekstene deres. Denne tilnærmingen, hos Kjell Lars Berge kalt *rekonstruerende* eller *empirisk-eksplikativ metode*, kan avgrenses ved visse kjennetegn:

- Forståelse fremfor iakttakelse og sansbarhet, også i teori
- Utvendiggjøring av normene fremfor beskrivelse av slik sansbar realitet
- Fortolkning av tegn fremfor kvantifisering og måling av natur⁶⁶

Aslaug Veum skriver i sin avhandling *Avisas andlet* at en tilnærming til tekstnormer gjennom rekonstruerende metode ikke kan sanses på samme måte som fenomener som fremstår i naturen, men at disse må «[...] rekonstruerast gjennom forskaren si forståing av korleis budskapet blir meiningsfull, dvs. kva normer og intersubjektive forståingar som ligg til grunn

⁶⁶ Berge, *Norsksensorenes tekstnormer og doxa*, 84.

for den aktuelle meningsskapinga». ⁶⁷ Jeg er, som jeg viser i kapittel 5, av den oppfatning at disse normene utarbeides eksplisitt innen skriftkulturen i NAV, men samtidig skal forstås implisitt av tekstene for leserne som står utenfor den. Tekstenes faktisk empiriske leseres oppfatning av og strategier med disse normene er derfor et viktig moment i den videre undersøkelsen. Veum oppfatter videre at granskerens møte med tekstene skjer ikke i form av beskrivelser av dem, men heller gjennom «[...] ei form for artikulasjon eller utvendiggjering (eksplikasjon) av korleis meining blir skapt i tekstane som heilskap». ⁶⁸ Til sist kommer det at rekonstruksjonen fortolker menneskeskapte tegn i tekstene, og ikke forekomster av gitte fenomener. Jeg vil i den videre analysen derfor forsøke å nærme meg deltakernes meningsskapning gjennom intervjuer med dem, idet de her tillates å sette ord på egne erfaringer med og oppfatninger av tekstene. Her får vi innblikk i innstillingene deltakerne har til tekstene, hverandre og seg selv.

Etterretteligheten til funnene fra analysen og den påfølgende drøftingen har nær sammenheng med min innstilling som undersøker: Blikket kan ikke fristilles fra betrakteren og dennes rolle. Mine forståelser, kunnskaper og holdninger til det jeg undersøker bidrar derfor også uvegerlig til undersøkelsen. Det er derfor avgjørende for min rolle som betrakter av situasjonen å også gjøre meg kjent med den tekstkulturen som fastsetter og utgjør tekstenes normsystem. Den rekonstruerende tilnærmingen til normene forutsetter jo nettopp kjennskap til tekstkulturen de opererer innenfor. Tilnærmingen til dette normsystemet skjer gjennom intervjuer med konstituerende og kvalifiserte deltakere i NAVs spesifikke tekstkultur: De ansatte som utarbeider tekstene. Gjennom intervjuene med dem får jeg mye informasjon jeg ellers ikke ville hatt tilgang til.

Det er vanskelig å slutte funnene i undersøkelsens validitet i positivistisk analytisk forstand: Den konkluderende diagnosen min fremsettes som en hypotese på kommunikasjonen mellom NAV og deres brukere. Min beskrivelse og fortolkning av fenomenene kan heller ikke skilles fra hverandre, nettopp på grunn av mitt foretrukne doble perspektiv som undersøker. Fordi vi har å gjøre med funn i form av indikasjoner og spor gitt en abduktiv tilnærming, vil jeg heller ikke kunne fastslå funnene etter logiske begreper. Om muligheten for likevel kunne fremsette påstander på bakgrunn av slike typer undersøkelser skriver Veum:

⁶⁷ Aslaug Veum, *Avisas andlet: Førstesida som tekst og diskurs Dagbladet 1925-1995* (ph.d-avhandling: UiO, 2008), s. 63.

⁶⁸ Ibid.

Ut frå ei rekonstruerande tilnærming må all tekstanalyse per definisjon betraktast som ei form for fortolking, sidan tekstar er semiotisk medierte ressursar som ikkje kan kvantifiserast og målast. Tekstar som heilskaplege bodskapar kan ikkje beskrivast på grunnlag av observasjon eller sansing, men må forklarast og forståast.⁶⁹

Jeg antar dette fortolkende perspektivet også i den videre drøftingen av funnene fra analysen. Det allmenne kravet om validitet i analysene vil jeg søke å etterprøve ved å gjøre den videre drøftingen og dens grunnlag åpen – herunder ved også å fremføre innvendinger mot mine egne fremsatte påstander der dette oppleves naturlig og nødvendig. Dette er i tråd med løsningen Veum selv skisserer. Hun fremsetter to forutsetninger for å styrke validitet i tekstanalyser:

- «At analyseprosedyrane er eksplisitte, slik at det er mogleg å følgje og etterprøve operasjonaliseringane og fortolkingane.
- At resultatet av analyse dannar grunnlag for ny kunnskap i form av nye forklaringar og hypotesar.»⁷⁰

Ved å kategorisere funnene i analysen som to symptomer på kommunikasjonen, som deretter danner grunnlaget for en overordnet diagnose, kan resonnementet mitt følges fra funn via drøfting til avsluttende antatt årsaksforklaring.

Det kvalitative forskningsintervjuet

Formålet med å gjennomføre kvalitative intervjuer i denne undersøkelsen var altså å få tilgang til leseres erfaringer med og meninger om skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*. Informantene ble intervjuet rett etter å ha lest informasjonstekster på nettsiden og fylt ut skjemaet. Jeg var interessert i å finne ut hvordan de forholdt de seg til og reagerte på tekstene. Gjennom intervjuer kan nettopp slike reaksjoner på tekster komme til uttrykk.

Intervjuene tok form av semistrukturerte kvalitative intervjuer. Steinar Kvale og Svend Brinkmann skriver i *Det kvalitative forskningsintervju* at «[D]et kvalitative forskningsintervjuet søker å forstå verden sett fra intervjupersonenes side. Å få frem

⁶⁹ Ibid, 67.

⁷⁰ Ibid, 67-68.

betydningen av folks erfaringer og å avdekke deres opplevelse av verden, forut for vitenskapelige forklaringer, er et mål».⁷¹ Barbara Gentikow beskriver intervjuformen i *Hvordan undersøker man medieerfaringer?*: «Denne samtalen har et formål og et fokus; den er en konversasjon med en hensikt. På denne måten er den strukturert og egentlig ganske styrt, samtidig som den også har den naturlige sosiale samtals åpenhet og dialogiske karakter.»⁷²

Intervjuene fulgte en på forhånd utarbeidet intervjuguide.⁷³ Guiden var firedelt og bestod av aktuelle spørsmål og stikkord om informanten, nettsidene, informasjonstekstene i og utfyllingsdelen av skjemaet. Kvale og Brinkmann skriver om intervjuguiden at den «[...] er et manuskript som strukturerer intervjuforløpet mer eller mindre stramt. Guiden kan enten inneholde noen temaer som skal dekkes, eller være en detaljert rekkefølge av omhyggelig formulerte spørsmål».⁷⁴ Gentikow påpeker at den «[...] er ikke mer enn en grov skisse over de viktigste emner man ønsker å diskutere i løpet av samtalen med informantene».⁷⁵

Intervjuguiden ble fulgt løselig, idet informantene ofte selv gikk inn på spørsmål i guiden før spørsmålene ble stilt. Dette var forventet, og intervjuguiden fungerte derfor også delvis som en sjekkliste for å sikre at intervjuene behandlet de fleste spørsmålene i den. Når informanter ga uttrykk for at spørsmål virket aparte eller irrelevante, forfulgte jeg ikke disse videre. Temaer informantene selv bragte på bane eller spørsmål som ble oppfattet som viktige og sentrale, ble derimot vektlagt i større grad. Idet hvilke temaer informantene oppfattet som relevante var individuelt, arter intervjuene seg derfor ulikt. Kvale og Brinkmann skriver om denne intervjuteknikken at «[D]et vil variere fra undersøkelse fra undersøkelse om spørsmålene og deres rekkefølge er strengt forutbestemte og bindende for intervjueren, eller om det er intervjuerens skjønn og taktfullhet som er avgjørende for hvor nær han vil holde seg til guiden og hvor mye han vil følge opp de intervjuedes svar og de nye retningene de kan åpne for».⁷⁶

Intervjuene med leserinformantene ble tatt opp på lydopptaker, og samtlige intervjuer er transkribert i sin helhet. Jeg overveiet de tidsbesparende fordelene ved å foreta ufullstendige transkripsjoner, men jeg kom av flere årsaker frem til at fullstendige

⁷¹ Svend Brinkmand, Steinar Kvale, *Det kvalitative forskningsintervju*, 2. utgave (Oslo: Gyldendal Akademisk, 2009), 21.

⁷² Barbara Gentikow, *Hvordan utforsker man medieerfaringer? Kvalitativ metode* (Kristiansand: IJ-forlaget AS, 2005), 88.

⁷³ Intervjuguiden ligger vedlagt i kapittel 6.

⁷⁴ Brinkmand, Kvale, *Det kvalitative forskningsintervju*, 143.

⁷⁵ Gentikow, *Hvordan utforsker man medieerfaringer?* 88.

⁷⁶ Brinkmand, Kvale, *Det kvalitative forskningsintervju*, 143.

transkripsjoner måtte prioriteres. Den første årsaken er av teknisk karakter, og har å gjøre med min foretrukne materielle tilgang til informantuttalelsene. Å avgjøre hvilke informantuttalelser som finnes verdige et sitat etter kun å ha hørt dem i opptak virket både praktisk uoverkommelig og metodisk utilfredsstillende. Det følte utrygt og til en viss grad uredelig å velge bort materiale kun etter å ha vurdert det auditivt. Jeg foretrakk å kunne overskue intervjuene transkribert i sin helhet, for deretter å foreta utvelgelsen av utsagn som er relevante for analysene. At informantene for en stor del uttaler seg i brudne setninger og via digresjoner bidrar, videre til at oversikten lett forsvinner i korte transkripsjonsutdrag.

En mulig årsak til å unnlate å transkribere hele intervjuer er at informanter kan *snakke* mye i dem uten at det nødvendigvis *sies* så mye. Med dette forstås det at selv om opptakene er av lang varighet, kan tiden fylles med prat som er av liten interesse for undersøkelsen som årsaken til intervjuet. Jeg opplever imidlertid at intervjuene som ble gjort i dette arbeidet i liten grad er preget av slike irrelevante partier. Informantene var gjennomgående fokuserte på oppgaven de hadde utført i forkant av intervjuet, og uttalte seg primært om tekstene de hadde lest og skjemaet de hadde fylt ut. Selv på spørsmål om tidligere erfaringer med NAV var de for en stor del opptatt av å se disse i lys av vurderinger av det foreliggende tekstlige materialet. Intervjuene er dermed såpass “stramme” i formen at jeg ikke opplever det naturlig eller nødvendig å utelate noe fra transkripsjonene.

De etter min mening vellykkede intervjuene kan ha ulike årsaker, hvorav flere er problematiske. En slik årsak kan være at informantene på forhånd vet hva formålet med intervjuet og undersøkelsen er, og at de derfor var opptatt av å svare i tråd med hva jeg som intervjuer er interessert i å finne ut. En innvending mot bruk av kvalitative intervjuer i forskning er nettopp dette at utsagnene i intervjuet preges av relasjonen mellom intervjuer og informant, og at informantene derfor “sier det intervjueren vil at den skal si”. Dette er forsøkt imøtegått med samtaler med informantene før intervjuene tok til. Kvale og Brinkmann anbefaler en slik “briefing” for å gjøre intervjusituasjonen mindre anspent: «Intervjueren definerer situasjonen for intervjupersonen, forteller litt om formålet med intervjuet, hva lydopptakeren skal brukes til osv., og spør om intervjupersonen har noen spørsmål før intervjuet begynner.»⁷⁷ Jeg bragte denne innvendingen her bevisst på bane, i tillegg til en redegjørelse for intervjuets formål og gang. Jeg tok tydelig til orde for at intervjuene ikke var konstruert slik at informantene ensidig skulle finne dårlige eller negative trekk ved tekstene, og at det var like viktig at de trakk frem aspekter de fant uproblematiske og gode. Dette var

⁷⁷ Ibid, 141.

for å forsøke å unngå at informantene, bevisst eller ubevisst, ville “hjelp” meg til å få bedre resultater. Det er selvsagt ikke mulig å gi noen endelig garanti for at dette likevel ikke har skjedd, men samtlige informanter har i intervjuene pekt på aspekter og trekk ved tekstene de mente var positive.

Intervjuene kan også ha vært forholdsviss saksorienterte på grunn av forholdet mellom intervjuer og informanter i intervjusituasjonen. Selv om vi i flere av tilfellene kjenner hverandre fra før, endres nødvendigvis forholdet mellom oss idet vi inngår i en intervjusituasjon med lydopptak av alle utsagn. Spørsmål / svar-strukturen ble for en stor del beholdt gjennom intervjuene. Jeg ga i liten grad respons i form av tilslutning til eller avvisning av informantens utsagn, og intervjusituasjonen lå dermed fjernt fra en mer uformell samtale mellom oss som likeverdige deltagere. Etter at intervjuene var avsluttet kom det også frem at flere av informantene bevisst uttalte seg reservert om andre forhold enn det tekstlige materialet de ble forelagt. De påla seg en viss grad av selvsensur nettopp fordi det ble gjort lydopptak. De opplevde at intervjuet ikke hadde rom for mye “utenomstakk”, da de følte at det burde dreie seg om de aktuelle tekstene. Dette henger videre sammen med den antatt viktigste årsaken til at intervjuene ble gjennomført uten mye tomt snakk fra informantene – i forkant av intervjuene gjennomførte informantene en konkret oppgave, og underveis i intervjuet hadde de de aktuelle tekstene og det ferdig utfylte skjemaet tilgjengelig. Det falt derfor naturlig å sentrere samtalen rundt de konkrete tekstene heller enn å gå inn på tidligere erfaringer eller andre forhold. I tillegg fungerte det konkrete nærværet til tekstene og skjemaet til at i tilfeller hvor det oppstod pauser i intervjuet, grep informantene til dem og leste, eller de ledet selv intervjuet inn på aspekter ved dem som jeg som intervjuer ikke hadde spurt dem om.

En tredje årsak til at intervjuene er transkribert i sin helhet er å for å kunne fremvise dynamikken mellom intervjuer og informant i intervjusituasjonen. Idet et annet vanlig ankepunkt mot kvalitativ forskning er at forskerens oppfatninger og forestillinger projiseres inn i og kan spores igjen i materialutvalg og analyser, er det viktig å kunne fremføre et forsvar av egne metodiske valg. Herunder er det nødvendig å overveie og vurdere intervjuerens rolle og avgjørelser i intervjusituasjonen. En slik selvanskuende operasjon vil videre kunne bidra til åpenhet rundt hvilke fordommer og forestillinger jeg møtte informantene med, og hvorvidt jeg heri fremsatte et visst forventet utfall av intervjuene. Kvale og Brinkmann tar til orde for en *refleksiv objektivitet* i spørsmålet om objektivitet i intervjuforskningen: «Objektivitet i kvalitativ forskning betyr i denne forbindelse at man

streber etter objektivitet om subjektivitet. [...] En streben etter sensitivitet med hensyn til ens fordommer, ens subjektivitet, innebærer en refleksiv objektivitet.»⁷⁸ Det er derfor nødvendig med en redegjørelse for strategien jeg fulgte underveis i intervjuene.

De på forhånd utarbeidede spørsmålsformuleringene i intervjuguiden ble revidert ettersom intervjuene forløp, og spørsmålene ble stilt mer eller mindre åpne etter hvem som ble intervjuet. Det skyldtes informantenes ulike grader av initiativ i intervjusituasjonen. Noen av informantene var fortrolige med å berette på egen hånd etter å ha blitt forelagt et åpent spørsmål, mens noen var tydelig ukomfortable med å måtte “gjette” seg til hva jeg mente eller la i spørsmålene. Disse ble derfor stilt mer eller mindre ja / nei-spørsmål eller forelagt flere mulige svaralternativer i spørsmålene.

Denne strategiens konsekvens blir først tydelig når man leser spørsmålsformuleringen og svarene i sammenheng i transkripsjonene. Ved flere anledninger “overtar” og gjør informantene bruk av de samme ordene og uttrykkene som jeg bruker i spørsmålet, både i uttalelsene som direkte etterfølger spørsmålet og senere i intervjuet. Det er mulig å argumentere for at det herved foregår en oppdragende bevegelse fra intervjuer til informant, ved at mine betegnelser og forståelser overføres til informantene. Informantene står imidlertid fritt til å avvise eller modifisere disse spørsmålene og betegnelse, hvilket de ved flere anledninger også gjør. Informantene bidrar også til å gjøre denne bevegelsen toveis, da jeg som intervjuer tidvis overtar *deres* kategorier og betegnelser i spørsmålsformuleringer.

For å bidra til å fremvise i hvilken grad intervjuers rolle virker inn på informantenes uttalelser vil den umiddelbare tekstlige konteksten derfor tidvis innlemmes i analysenes sitering av informantuttalelser. Hva jeg spør om vil dermed kunne leses sammen med informantenes svar, for å bedre kunne forstå ikke bare hva de *svarer*, men også hva de svarer *på*. Intervjutranskripsjonene er i tillegg lagt ved oppgaven i sin helhet, dersom noen ønsker å etterprøve utsagnene.

Informantene ble pålagt å utføre en oppgave før intervjuet: De skulle lese informasjonstekster på nettstedet, og les og fylle ut skjemaet. Skjemaet var tilgjengelig på nettstedet, og kunne fylles ut enten på papir eller på datamaskinen. Informantene fikk skjemaet i papirversjon, men hadde den elektroniske versjonen tilgjengelig. Denne valgfriheten er viktig ettersom det i den elektroniske versjonen er muligheter for *mouse-over*, å holde datamusen over utvalgte felter, for å frem ytterligere informasjon og veiledning.

⁷⁸ Ibid, 247.

Informantene ble opplyst om dette i forkant av oppgaven, og hadde begge variantene av skjemaet tilgjengelige i arbeidet med utfyllingen.

I forkant av intervjuene presiserte jeg også overfor informantene at non-verbale uttrykk er lite egnet i en intervjusituasjon med lydopptak som eneste kilde, og at jeg ved slike anledninger kunne stille oppfølgingsspørsmål for å forsøke å få dem til å uttrykke seg verbalt i stedet for eksempelvis med en hoderisting eller et smil. Mot slutten av hvert intervju ble informantene i tillegg spurt om det var noe de hadde tenkt på som ikke hadde blitt behandlet i intervjuet. Informantene brukte for en stor del denne anledningen til å oppsummere og spissformulere sine hovedinntrykk av tekstene.

Informantene underskrev et informert samtykke der de sier seg innforstått med at intervjuene blir tatt opp, og at informasjonen som fremkommer vil bli brukt i en masteroppgave.⁷⁹ Samtykket ble utarbeidet i henhold til De nasjonale forskningsetiske komiteers *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*.⁸⁰ Informantene fikk på forhånd også opplyst om at dersom det var noe de ikke ønsket å uttale seg om eller svare på, kunne de gi beskjed om dette eller be om at opptaket ble skrudd av.

Intervjuet med informanten i NAV forløp noe annerledes. Til dette intervjuet brukte jeg annen intervjuguide. Strategien jeg fulgte denne guiden etter var lik som i den ovenfor beskrevne strategien for de øvrige intervjuene. Også denne guiden ligger ved oppgaven som vedlegg. I motsetning til de andre intervjuene ble ikke dette intervjuet tatt opp på lydopptaker, etter informantens ønske. Transkripsjonen av intervjuet er derfor basert på notater jeg gjorde underveis, som deretter har blitt forelagt informanten for sitatsjekk. Det har ikke blitt fremmet innvendinger mot disse notatene. De videre uttalelsene fra NN er derfor indirekte gjengivelser av vedkommendes uttalelser, med unntak av visse sitater som spesifikt er markert som dette.

Utvalget av leserinformantene

Jeg intervjuet elleve informanter som fylte ut skjemaet. Disse er i alderen 21 til 29 år. Seks av informantene er menn, og fem er kvinner. Utvalget av informanter er foretatt hverken tilfeldig eller uskyldig: Informantene er hentet fra et bestemt segment av befolkningen,

⁷⁹ Det informerte samtykket ligger vedlagt i kapittel 6.

⁸⁰ De nasjonale forskningsetiske komiteer, *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*, De nasjonale forskningsetiske komiteer, 2006, <http://folk.uio.no/eivinba/documents/06.pdf>, lest 29.04.2011.

mennesker i tyveårene, heller enn å skulle representere et tverrsnitt av den. Utvalget er gjort på denne måten for å kunne få innblikk i hva representanter fra nettopp denne aldersgruppen mener om tekstene og skjemaet de må forholde seg til. Skjemaets oppgave tilsier et slikt utvalg. *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* er skrevet for en helt spesifikk bruk. Det skal informere om folketrygdens fire forskjellige ytelser ved barn, og fungerer samtidig som den offisielle fremsettelsen av kravet om ytelsene. Det er dermed tekster som ikke er ment å angå alle. NAV har skrevet tekstene spesifikt for de brukerne ordningene er aktuelle for. Jeg søker gjennom intervjuene å gjøre rede for hva elleve representanter for denne gruppen av potensielt empiriske lesere syntes om skjemaet. Informantene er derfor primært valgt ut etter alder, idet de alle er i en alder det er naturlig å få barn. I undersøkelsen forholder de seg til tekstene som faktisk empiriske lesere, og rollen deres er dermed dobbel: I forkant av og under intervjuene opptrer informantene i kraft av å være både potensielt og faktisk empiriske lesere.

SSB oppgir at «[M]ors gjennomsnittlig fødealder har ligget på samme nivå de siste årene. Gjennomsnittsalder ved førstefødsel har vært 28,1 år de fire siste årene, og gjennomsnittlig fødealder for alle fødsler har vært 30,3 år de tre siste årene.»⁸¹ Informantene i denne undersøkelsen har en gjennomsnittsalder på 25,3 år, og er dermed nær eller noe under den samlede demografiske gruppen. Årsaken til at informantutvalget består av mennesker med noe lavere alder enn gjennomsnittet for fødende og førstegangsfødende er knyttet til teknologisk fortrolighet. Det er gjort med tanke på at mennesker i tyveårene bruker datamaskin og Internett mye i hverdagen, samt det faktum at de har hatt det tilgjengelig i en større del av livet og dermed kan tenkes å være fortrolig med det i større grad enn noe eldre innbyggere. Denne antakelsen tar høyde for at ung alder ikke har noen sammenheng med datafaglig kompetanse eller bruk, og jeg fremsetter heller ingen direkte sammenheng mellom ung alder og høy fortrolighet med datamaskiner. Tvert imot ville det vært av stor interesse å undersøke hva yngre innbyggere som ikke føler seg komfortable med å innhente og forholde seg til informasjon via datamaskiner og Internett ville gjort med en tilsvarende oppgave som de elleve informantene i dette utvalget ble satt til å utføre. Imidlertid oppgir samtlige av disse elleve informantene å være vant til å finne informasjon på Internett, og dette aspektet faller derfor bort i denne undersøkelsen.

⁸¹ Statistisk sentralbyrå (SSB), *Stabile fødselstall*, SSB, 2011, <http://www.ssb.no/emner/02/02/10/fodte/>, lest 29.04.2011.

SSBs analyse *Kultur og mediebruk i forandring* understøtter antakelsen om at yngre innbyggere er vant til å forholde seg til datamaskiner og Internett. Her vises det til at den store utbredelsen av personlige datamaskiner, hjemme-PC, er forholdsvis ny. Og det er den yngre delen av befolkningen som bruker Internett mest: «Aldersgruppene 16-24 år og 25-44 år har i hele perioden fra 1997 til 2006 vært de mest aktive brukerne. [...] Mens det i gruppen 16-24 år var 80 prosent som brukte Internett en gjennomsnittsdag i 2006, var andelen 17 prosent blant de eldre.»⁸² Med bakgrunn i disse forholdene er informantutvalget bevisst bestående av mennesker i tyvårene. De har hatt tilgang til datamaskiner og Internett i en lenger del av livet sitt enn eldre potensielt empiriske lesere ville hatt. Denne gruppen har gode forutsetninger for å kunne oppsøke og gjøre seg bruk av tekstene på nettsidene til NAV. Dersom de har vansker med å utføre oppgaven, er det naturlig å tenke seg at eldre potensielt empiriske lesere med andre teknologiske forutsetninger ville hatt større utfordringer med oppgaven.

Informantutvalget er ikke satt sammen med pretensjoner om å utgjøre et tverrsnitt av utdannelsesnivået i befolkningen. Jeg har likevel tatt sikte på å få en viss variasjon i utdannelser og yrker. Utvalget innbefatter derfor både informanter med fullført eller påbegynt mastergrad, fullført eller påbegynt bachelorgrad, påbegynt yrkesutdanning og ingen utdanning utover videregående opplæring. Informantene spenner videre over et vidt spekter av yrker eller utdannelsesvalg, som elektriker, informasjonsviter, kulturarbeider, jordmor, jurist og førskolelærer.

Tre av informantene oppga å ha lese- eller skrivevansker som er til hinder for dem når de skal lese tekster. En annen av informantene oppga å ha et annet morsmål enn norsk. Disse opplysningene ble tematisert under intervjuene i den grad informantene selv betonte dem som relevante. Bokstaven K står i oversikten for kvinnelige informanter, og M for mannlige.

⁸² Odd Frank Vaage, *Kultur og mediebruk i forandring*, 166.

Figur 4: Oversikt over leserinformantene

Navn	Alder	Yrke	Annet
K1	29	Pedagogisk leder i barnehage	Har lese- og skrivevansker, har barn
K2	26	Bibliotekar	
K3	26	Jordmor	
K4	24	Student (systemutvikling, programmering)	
K5	26	Sosialkonsulent	Jobber i NAV-systemet
M1	29	Student (informasjonsvitenskap)	Har barn
M2	24	Sykepleier	
M3	21	Student (kulturarbeid)	Har lese- og skrivevansker
M4	26	Elektrikerlærling	
M5	24	Møbelmontør	Har lese- og skrivevansker
M6	25	Jurist i offentlig sektor	Har et annet morsmål enn norsk, har barn

I tillegg til disse informantene bruker jeg i undersøkelsen intervjuuttalelser fra flere ansatte i NAV: Bjørn T. Hassel og Monica Bråten fra Seksjon for informasjonstjenester i NAV, samt en seniorrådgiver på foreldrepengeområdet. Denne personen ønsket å anonym. Informanten har derfor blitt tildelt navnet NN, og vil i det videre omtales som NN, informanten i NAV eller på andre måter som ikke kan bidra til å avdekke vedkommendes identitet. Intervjuet med de ansatte i NAVs Seksjon for informasjonstjenester ble foretatt i forbindelse med et gruppearbeid i 2008, i emnet RETKOM 4104 ved Universitetet i Oslo. Opplysningene som fremgår av disse intervjuene er dermed tidligere publisert, og har delvis blitt fremskaffet av

andre enn meg. Mine medstudenter har blitt informert om, og godtatt, at informasjonen benyttes også i dette arbeidet. Det samme gjelder intervjuobjektene fra 2008.

Avklaringer i transkripsjonen

Transkripsjonene er foretatt med et semantisk orientert perspektiv. Jeg har derfor ikke brukt transkripsjonssymboler for å markere eksempelvis lengde på pauser eller overlappende tale. Utsagnene har blitt transkribert ortografisk til hele ord og avsluttede setninger, og setningsstrukturen er beholdt. Transkripsjonene tar form av replikkvekslinger mellom deltakerne i intervjusituasjonen, der informantene har blitt navngitte med K eller M for kjønn, og nummer 1-6. Intervjuer er navngitt I.

Min respons som intervjuer på informantens utsagn som kan virke styrende eller bekreftende på informantens uttalelser, er transkribert. Slike kan være i form av ord som “ja”, “neivel” eller “nettopp”, krent eller latter. Oppfølgende utsagn som ikke later til å affisere informanten har derimot blitt utelatt fra transkripsjonen. Hørbar latter fra begge parter i intervjusituasjonen er markert med transkripsjonssymbolet @. Når informantene leser høyt fra en tekst og siterer eller imiterer andre, er dette markert som sitater. Faguttrykk og engelske begreper er markert med kursiv. Dette gjelder også ord det legges ekstra trykk på. Handlinger, oppstår forstyrrelser eller avbrudd i intervjuer er kommentert i asterisker. Når informantene snubler i et ord, avbryter seg selv og gjentar det, er dette transkribert som ett ord. Avbrutte ord, uavsluttede setninger og ord som gjentas er transkribert i den grad det oppleves som meningsbærende. Interjeksjoner og lydmalende ord er transkribert etter samme prinsipp.

Alle lydopptakene har blitt transkribert til bokmål. Dette gjelder også i tilfeller der informantene snakker nynorsknære dialekter. Intervjuer endrer dialekt etter informantens dialekter, men jeg har transkribert alle mine utsagn til bokmål. Nynorske ord oversettes i hovedsak til bokmål. Unntaket er sitater, som beholdes på nynorsk. Idet setningsstrukturen likevel er beholdt vil denne i visse tilfeller dermed avvike fra hva som ville vært naturlig i en bokmålsnær dialekt.

Figur 5: Avklaringer i transkripsjonen

Symbol	Forklaring
...	Pause eller fylt pause i samtalen, uavsluttede setninger
“ord”	Leser høyt, siterer, imiterer tekst eller tale
ord	Handling
<i>Ord</i>	Trykksterkt ord, engelske uttrykk, faguttrykk, informanten akkopagnerer ordet med en illustrerende gest som ikke oppfattes på lydbåndet
@	Hørbar latter
-	Avbrutte ord og setninger
[Uklart]	Ikke mulig å tyde opptaket

Figur 6: Avveininger i transkripsjonen av de enkelte informantene

Deltaker	Kommentar
I	Bytter mellom å snakke nynorsknær og bokmålsnær dialekt. Utsagnene er konsekvent transkribert til bokmål, med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot variasjonene i dialekt.
M1	Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
M2	Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
M3	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot

	dialektuttrykket.
M4	Dialektord er transkribert til bokmål. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
M5	Dialektord er transkribert til bokmål. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
M6	Dialektord er transkribert til bokmål. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
K1	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot dialektuttrykket.
K2	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot dialektuttrykket.
K3	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot dialektuttrykket. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
K4	Dialektord er transkribert til bokmål. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
K5	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot dialektuttrykket. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.

4 Deltakernes bruk og forståelse

I dette kapittelet går jeg detaljert gjennom deltakernes oppfatninger om og bruk av skjemaet. Først viser jeg skjemaets oppbygning og utforming. Analysen er deretter delt i to overordnede kategorier, som svarer til skjemaets to deler: Orienteringsdelen med informasjonstekstene, og utfyllingsdelen. I kapittel 4.2 viser jeg hvilke hensyn og krav som ligger til grunn for utformingen av tekster fra NAV generelt, og skjemaet i undersøkelsen spesielt. Denne delen er basert på uttalelser fra informantene i NAV. I kapittel 4.3 presenterer jeg deretter de 11 informantenes meninger om og bruk av tekstene. Hva slags forestillinger de på forhånd opererer med om tekster fra NAV, hvordan deres inntrykk av informasjonstekstene er og hvilke strategier de følger i utfyllingsdelen danner her sentrale kategorier.

4.1 Beskrivelse av tekstene

Informantene fikk skjemaet i papirversjon, på bokmål. Unntakene fra dette var K2 og K5, som fikk det på nynorsk på grunn av min kjennskap til deres foretrukne målform. Transkripsjonene deres av sitater fra skjemaet står derfor på nynorsk. Én av informantene, K2, reagerte som nynorskbruker på å få skjemaet på bokmål. Alle bilder av skjemaet er skjermdumper av den elektroniske varianten av det.

4.1.1 Informasjonstekstene

Skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* foreligger både på bokmål og nynorsk, og man laster ned to ulike PDF-filer fra www.nav.no etter hvilken målform man foretrekker. Det er mulig å fylle ut skjemaet både elektronisk og på papir. Skjemaet er utformet for papir, og ikke med tanke på nettpublisering. Dersom skjemaet fylles ut elektronisk må det skrives ut og deretter sendes i posten eller leveres på et NAV-kontor, da det ikke er mulig å levere det elektronisk via nettstedet. Skjemaet har et omfang på fire A4-sider, og er firedelt. De fire delene utgjøres av tre informasjonstekster og en åtteleddet utfyllingsdel. Utfyllingsdelen går over to A4-sider, og er med dette den lengste delen av skjemaet.

Skjemaet har ingen egen forside, men innledes på første side med to sidestilte overskrifter. Det står *FOLKETRYGDEN* øverst til venstre på forsiden, mens *Krav om ytelse*

ved fødsel og adopsjon er plassert øverst til høyre i samme skriftstørrelse. Under overskriften til venstre opplyses det om at «[K]ravet skal sendes NAV lokalt der du bor» i mindre skrift enn det ovenstående. Hvorvidt skjemaet utstedes av NAV eller Folketrygden er i følge informanten i NAV avhengig av formatet på dokumentet. I tillegg spiller hvilken del av ansvaret for ordningene de ønsker vektlagt overfor brukerne inn. Folketrygden administrerer loven om folketrygdeordningene, mens NAV forvalter ordningene knyttet til rettene innbyggerne har som medlemmer av Folketrygden.

I den elektroniske varianten av skjemaet er det noe til venstre for midten, ovenfor overskriftene, skrevet inn en løpetekst i rød skrift, som lyder «[N]ullstill skjemaet før du lukker det».

Figur 7: Skjermdump av skjemaets forside



Under disse overskriftene følger en opplysning om at «[K]rav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver». Deretter kommer skjemaets første informasjonstekst, *Informasjon*. Alle tekstene skjemaet er oppstilt i to kolonner på siden, og er i forholdsvis liten skriftstørrelse. *Informasjon* er delt inn i ni avsnitt med egne underoverskrifter. Lengden på avsnittene varierer, fra innledningsavsnittet *Foreldrepenger* på to linjer, til det fjerde avsnittet, *Stønadsperioden*, på 38 linjer.

Det eneste elementet på siden som ikke inngår i informasjonstekstene er en ny løpetekst, «NAV 14-05.05 Bokmål Fastsatt 12.2006 Endret 07.2009 PDF-versjon». Denne er plassert nede til venstre på samtlige sider av skjemaet, og står på denne første siden tett under informasjonsteksten. Skriften er noe mindre enn skriften i brødteksten, hvilket markerer at den ikke inngår i informasjonsteksten.

Den første informasjonsteksten slutter midt i en setning som ikke fortsetter eller følges opp i neste tekst: «Asylsøkere har ikke rett til engangsstønad når fødselen skjer før datoen for vedtak om asyl eller annen oppholds-». ⁸³

Figur 8: Skjermdump av skjemaets første informasjonstekst

• på grunn av sykdom eller skade er helt avhengig av hjelp til å ta seg av barnet,
• er innlagt i helseinstitusjon og ikke kan ta seg av barnet.
• deltar i introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere hvis fødselen eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli 2009 eller senere.

NAV 14-05.05 Bokmål Fastsatt 12.2006 Endret 07.2009 PDF-versjon

Engangsstønad ved fødsel og adopsjon
Engangsstønad kan gis dersom mor ikke har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i folketrygden. Stønaden gis per fødte eller adopterte barn.
Asylsøkere har ikke rett til engangsstønad når fødselen skjer før datoen for vedtak om asyl eller annen oppholds-

Nullstill skjemaet før du lukker det

Generell informasjon

Feriepenger av foreldrepenger ved fødsel og adopsjon
Arbeidstakere kan få feriepenger av utbetalte foreldrepenger for de første 12 (15) ukene av stønadsperioden. Dersom begge foreldrene mottar foreldrepenger samtidig,

Frist for framsettelse av krav
Foreldrepenger gis for opptil tre måneder før den måneden da kravet blir satt fram. Dersom kravet settes fram senere enn dette i forhold til stønadsperiodens start, blir utbetalingen tilsvarende redusert. Dette gjelder også

Den andre informasjonsteksten, som bærer tittelen *Generell informasjon*, er plassert øverst på den andre siden av skjemaet med unntak av løpeteksten i elektronisk versjon. Denne informasjonsteksten tar totalt opp rundt en tredjedel av siden. Teksten består av fire avsnitt, som varierer mellom to og åtte linjer i lengde.

Den tredje informasjonsteksten, *Veiledning for utfylling av blanketten*, er plassert på samme side som den andre informasjonsteksten. Overgangen mellom de to tekstene markeres med et blankt avsnitt før den nye overskriften. På samme måte som de to foregående tekstene har også denne midstilt overskrift og to kolonner med brødtekst. Dette er den eneste av informasjonstekstene som innledes med en ingress. Denne er plassert øverst i den første tekstkolonnen og er i samme skrifttype og -størrelse som den øvrige teksten, men skiller seg fra de øvrige avsnittene ved å ikke ha egen underoverskrift. Ingressen opplyser om at «[B]lanketten må fylles ut så nøyaktig som mulig slik at NAV lokalt skal kunne behandle søknaden og fatte riktig vedtak».

Den videre teksten er delt inn i ti avsnitt, som varierer mellom tre og tretten linjer i lengde. Underoverskriftene i denne informasjonsteksten følger en annen strategi for titulering enn underoverskriftene i de to foregående informasjonstekstene. Disse bar titler som «Opptjening» og «Frist for framsettelse av krav», som indikerer hva man får forelagt

⁸³ Jeg gjorde NAV oppmerksomme på dette, og feilen ble rettet opp 19. februar 2010. Den fullstendige teksten skal være: «Asylsøkere har ikke rett til engangsstønad når fødselen skjer før datoen for vedtak om asyl eller annen oppholdstillatelse er gitt. Oppholdstillatelsen må dokumenteres. »

informasjon om i det påfølgende avsnittet. Underoverskriftene i denne tredje informasjonsteksten er derimot navngitt etter enkelte felter i utfyllingsdelen av skjemaet, som «[F]elt 2.4» og «[F]eltene 5.3-5.6». Disse svarer dermed mer direkte til utfyllingsdelen av skjemaet enn de to foregående informasjonstekstene.

Figur 9: Skjermdump av skjemaets tredje informasjonstekst

Veiledning for utfylling av blanketten	
<p>Blanketten må fylles ut så nøyaktig som mulig, slik at NAV lokalt skal kunne behandle søknaden og fatte riktig vedtak.</p> <p>Felt 1.1 Dersom fødselen ikke har funnet sted, oppgi termindato. Datoen må dokumenteres fra lege/jordmor. Terminbekreftelsen må være utstedt etter 26. svangerskapsuke.</p> <p>Fødsel i hjemmet eller under transport kan utløse rett til andre ytelser fra folketrygden.</p> <p>Felt 1.3 Oppgi barnets fødselsdato og dato for når omsorgen for barnet overtas. Ved adopsjon fra utlandet regnes som regel omsorgsovertakelsen å finne sted når foreldrene kommer til Norge sammen med barnet, og de har den daglige omsorgen for det. Skjer omsorgsovertakelsen under opphold i utlandet, oppgis dato fra adopsjonspapirene. Omsorgsovertakelsen må dokumenteres.</p>	<p>Felt 4 Opplysninger om yrkesaktivitet og inntekt må alltid oppgis for begge foreldrene slik at retten til foreldrepenger kan vurderes og ytelsen beregnes. Stillingsprosenten settes i forhold til full tid i ditt yrke. Til og med dato for arbeidsforholdet oppgis bare hvis arbeidsforholdet har opphørt. Oppgitt inntekt må dokumenteres (lønnsslipp, kopi av selvangivelse, næringsoppgave eller lignende) i tillegg til opplysninger fra arbeidsgiver på egen blankett.</p> <p>Ved avkrysning i feltet Annet oppgi hva slags inntekt (sykepenger, dagpenger mv.) i felt 7.</p> <p>Ved krav om engangsstønad oppgis de samme opplysninger dersom det har vært yrkesaktivitet i tiden før fødselen/adopsjonen.</p> <p>Felt 5.2 Her føres opp avtalt dato med arbeidsgiver for oppstart av permisjonen. I praksis avtales som oftest</p>

Den tredje informasjonsteksten tar opp rundt halvparten av den andre siden av blanketten, og resten av siden er dermed blank like ned til løpeteksten.

4.1.2 Utfyllingsdelen

Utfyllingsdelen utgjør de siste to sidene av skjemaet. Denne delen innledes med de samme to overskriftene som den første siden av skjemaet, samt den røde løpeteksten dersom det foreligger elektronisk. I tillegg har utfyllingsdelen i elektronisk versjon en klikkbar knapp, «Nullstill», til venstre for den elektroniske løpeteksten, som sletter det man eventuelt har fylt inn i skjemaet. Deretter følger åtte avsnitt som løper over to sider. Avsnittene følger loddrett av hverandre, og hvert avsnitt markeres med underoverskrifter og strekkammer rundt feltene. Overskriftene står over og på utsiden av hver ramme, og består av et tall og en tittel i fet skrift. Det første avsnittet bærer eksempelvis navnet *1 Krav om*.

Figur 10: Skjermdump av skjemaets utfyllingsdel

<input type="button" value="Nullstill"/> Nullstill skjemaet før du lukker det		Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon	
FOLKETRYGDEN Kravet skal sendes NAV lokalt der du bor. Krav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver			
1 Krav om			
1.1 Foreldrepenge fødsel	Termindato (attest fra lege/ford-mor må vedlegges) dag, mnd., år	Skjedde fødselen i hjemmet/under transport	Antall barn

Avsnittene 1, 7 og 8 i utfyllingsdelen dekker hele siden i bredden, mens det til høyre for avsnittene 2-6 løper en ny rekke med avsnitt. Disse innledes med overskriften *For NAV lokalt* før den første rammen, og har ikke egne løpende overskrifter. Enkeltpokser for utkryssing løper parallellt til høyre for disse rammene igjen. Disse ledsages ikke av tekst, men innledes med teksten «[M]å vurderes nærmere» samt en pil loddrett nedover. Løpetekstene nederst til venstre er de eneste øvrige elementene på disse to sidene.

Figur 11: Skjermdump av utfyllingsdelens felter for NAV lokalt

2 Hvem kravet gjelder for			For NAV lokalt	
2.1 Begge foreldre (Se informasjon til felt 5.3 - 5.6)	2.2 Bare mor	2.3 Bare far	Mottatt dato	Krav reg EDB
Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)			Enhetsnr.	
2.4 Aleneomsorg	2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen)			
3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)			Må vurderes nærmere ↓	
3.1 Mor/Etternavn, fornavn		3.2 Fødselsnummer (11 siffer)		Medlemskap i folketrygden <input type="checkbox"/>
3.3 Boligadresse		3.4 Telefonnummer		
3.5 Postnummer og poststed		3.6 Bokommune		
3.7 Oppholder du deg i Norge?	Har du oppholdt deg sammenhengende i Norge de siste 12 mnd?	Hvis nei, vil du oppholde deg her sammenhengende i	Er du asylsøker? Hvis ja, redegjør i felt 7.	

De åtte avsnittene er igjen delt inn i felter. Antall felter å forholde seg til i avsnittene varierer fra ett i det valgfrie feltet «7 Tilleggsopplysninger» til 22 i feltet «3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)». Dette inkluderer både felter man skal lese og felter man skal fylle ut. Til sammen er det 81 felter å forholde seg til i utfyllingsdelen av skjemaet. Disse feltene er fordelt på de åtte tallgitte rammene, og inkluderer ikke overskrifter, underoverskrifter, rammeoverskrifter eller løpetekst. Dersom disse elementene også regnes med, er det totalt 96 felter å forholde seg til i utfyllingsdelen av skjemaet.

Hvordan disse feltene er bygget opp, varierer. En del felter har en eller flere bokser til avkryssing, mens to av feltene er inndelt med 10 små staver for å kunne skille fra hverandre

sifrene i et fødselsnummer. Noen av boksene ledsages av tekster som «[J]a» eller «[N]ei», mens andre er uten egen markering. De fleste feltene er blanke utover instruksjonen for utfylling, og uten angivelser for hvordan man skal fylle inn opplysningene. I den elektroniske varianten av skjemaet er felter man kan fylle opplysninger inn i markert med blå farge, som forsvinner idet man markerer feltet med musepekeren. I denne skjermdumpen er felt 3.5 markert, og har derfor ikke farge:

Figur 12: Skjermdump av utfyllingsdelen avsnitt 3

3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)

3.1 Mor/Etternavn, fornavn		3.2 Fødselsnummer (11 siffer)	
3.3 Boligadresse		3.4 Telefonnummer	
3.5 Postnummer og poststed		3.6 Bokommune	
3.7 Oppholder du deg i Norge?	Har du oppholdt deg sammenhengende i Norge de siste 12 md.?	Hvis nei, vil du oppholde deg her sammenhengende i mer enn 12 md.? Redegjør i felt 7.	Er du asylsøker? Hvis ja, redegjør i felt 7.
Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>		Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>

Talloverskriftene på avsnittene gjenspeiles i de enkelte feltenes desimaler i underoverskriftene. Det fjerde feltet under avsnitt to, «2 Hvem kravet gjelder for» lyder eksempelvis «2.4 Aleneomsorg». Rekkefølgen på feltene, regnet etter stigende desimaltall, løper ved noen tilfeller loddrett, andre vannrett. I felt to løper det vannrett:

Figur 13: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2


2 Hvem kravet gjelder for

2.1 Begge foreldre (Se informasjon til felt 5.3 - 5.6)	2.2 Bare mor	2.3 Bare far
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)		
2.4 Aleneomsorg	2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

I felt 5 løper det derimot loddrett:

Figur 14: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5

5 Stønadsperioden

5.1 Valg av dekningsgrad (sett kryss i ett av feltene)		Valg av prosentsats gjelder for begge foreldrene og er bindende for hele perioden	
<input type="checkbox"/> 100 %	<input type="checkbox"/> 80 %		
5.2 Permissionen starter: (Dag, måned, år)			
Planlagt ferieavvikling eller arbeid i stønadsperioden 			
5.3 Ferie	Mor f.o.m.- t.o.m.	Far f.o.m.- t.o.m.	
5.4 Arbeid full tid	Mor f.o.m.- t.o.m.	Far f.o.m.- t.o.m.	
5.5 Arbeid deltid	Mor f.o.m.- t.o.m.	% av full tid	Far f.o.m.- t.o.m.
			% av full tid
5.6 Fedrekvote	Far f.o.m.- t.o.m.		

Tildelingen av tall er ikke fullstendig, da det er flere felt i hvert avsnitt som ikke markeres med tall. Det første avsnittet, «1 Krav om», har eksempelvis fire felt med tallinnledning: «1.1 Foreldrepenge fødsel», «1.2 Engangsstønad», «1.3 Foreldrepenge adopsjon» og «1.3 Engangsstønad». I tillegg har avsnittet seks felt med instruksjoner uten talloverskrifter: «[T]ermindato (attest fra lege/jordmor må vedlegges) dag, mnd., år», «[S]kjedde fødselen i hjemmet/under transport?», «[A]ntall barn», «[F]ødselsdato dag, mnd., år», «[D]ato for omsorgsovertakelsen dag, mnd., år (må dokumenteres)» og «[A]ntall barn». Feltet som tar for seg hvor fødselen skjedde har i tillegg en boks for utkryssing, ledsaget av et «[J]a».

Feltene som ikke har tallinnledning er uten angivelse for intendert rekkefølge, og man blir ikke informert om disse skal fylles ut før, etter eller suksessivt med de tallgitte feltene. Man instrueres heller ikke i den innbyrdes rekkefølgen for utfylling av feltene uten tallinnledning. Der tallinnledningens plassering kan indikere den tiltenkte progresjonen for utfylling av disse feltene til å være horisontal eller vertikal, er dette i de umarkerte feltenes tilfelle ikke angitt.

I avsnitt 1 skal man angi hva man fremmer krav fra Folketrygden om; «1.1 Foreldrepenge fødsel», «1.2 Engangsstønad», «1.3 Foreldrepenge adopsjon» eller «1.4 Engangsstønad». Man fyller dermed ut det samme skjemaet for de fire parallelle ytelsene man kan motta fra NAV. Den øverste rekken gjelder de som fremmer krav i forbindelse med fødsel, mens den nederste rekken tilsvarende gjelder adopsjon. Det er ordlyden i feltenes

angivelse for utfylling som tilsier at disse feltene står i sammenheng med de ulike alternativene i de foregående feltene: I den øverste rekken, som svarer til feltene 1.1 og 1.2, skal man oppgi «Termin dato (attest fra lege/jordmor må vedlegges) dag, mnd., år». Deretter skal man eventuelt velge å krysse av «Ja» på om fødselen skjedde i hjemmet eller under transport. I den nederste rekken skal man derimot oppgi «Fødselsdato dag, mnd., år», og deretter «Dato for omsorgsovertakelsen dag, mnd., år (må dokumenteres)». I tillegg skal det i begge rekker oppgis «Antall barn».

Figur 15: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 1

1 Krav om			
1.1 Foreldrepenge fødsel	Termin dato (attest fra lege/jordmor må vedlegges) dag, mnd., år	Skjedde fødselen i hjemmet/under transport <input checked="" type="checkbox"/> Ja	Antall barn
1.2 Engangsstønad			
1.3 Foreldrepenge adopsjon	Fødselsdato dag, mnd., år	Dato for omsorgsovertakelsen dag, mnd., år (må dokumenteres)	Antall barn
1.4 Engangsstønad			

Det varierer hvorvidt talloverskriftene angir rekkefølge eller alternativer for utfylling. I det fjerde avsnittet, «4 Arbeid og inntekt (fylles ut for både mor og far) (inntektsopplysninger må dokumenteres)», viser eksempelvis feltene 4.1 til 4.4 til obligatoriske felter, og angir rekkefølgen på dem for de/dem som skal fylle ut skjemaet. Man skal her oppgi *både* «4.1 Stilling/annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadsperiode tar til», «4.2 Arbeidsgiverens navn og adresse/egen næringsvirksomhet», «4.3 Stillings-% av full tid» og «4.4 Perioden f.o.m. – t.o.m.». Dernest følger det toleddede punktet 4.5, hvor man blir bedt om å «Oppgi bruttoinntekt fra». Man får så valget mellom tre forskjellige bokser. I det første leddet skal man hake av i én av de tre boksene «Arbeid», «Næring» eller «Annet». Deretter skal man hake av i én av de tre boksene «per Uke», «per 14 dg.» eller «per Måned», og til sist oppgi et tall i feltet «Kr.». Dette skiftet, fra å angi rekkefølge til å angi alternativer, foretas ikke eksplisitt.

Figur 16: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4

**4 Arbeid og inntekt (fylles ut for mor og far)
(inntektsopplysninger må dokumenteres)**

4.1 Stilling/annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadperiode tar til:				
4.2 Arbeidsgiverens navn og adresse/egen næringsvirksomhet		4.3 Stillings-% av full tid	4.4 Perioden f.o.m. - t.o.m.	
4.5 Oppgi bruttoinntekt fra				
<input type="checkbox"/> Arbeid	<input type="checkbox"/> Næring	<input type="checkbox"/> Annet	Uke	14 dg. Måned
			per	
				Kr

Ved to tilfeller i utfyllingsdelen henvises det eksplisitt tilbake til orienteringsdelen av skjemaet. Det første tilfellet er i felt 2.1, der leseren i feltet for utkryssing blir oppfordret til å «(Se informasjon til felt 5.3-5.6)». Det andre tilfellet, i feltet 2.5, «Annet», er en dobbel henvisning. Man ledsages her først til et annet felt for å oppgi opplysningene, «(Oppgi årsak i felt 7)». Deretter følger en generell oppfordring om å «(Se orienteringen)», uten at det fremgår mer spesifikt hvilke av eller hvor i de tre informasjonstekstene man skal lese.

Figur 17: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2

2 Hvem kravet gjelder for

2.1 Begge foreldre (Se informasjon til felt 5.3 - 5.6)	<input type="checkbox"/>	2.2 Bare mor	<input type="checkbox"/>	2.3 Bare far	<input type="checkbox"/>
Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)					
2.4 Aleneomsorg	<input type="checkbox"/>	2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen)	<input type="checkbox"/>		

Ved ni tilfeller blir man i skjemaet forelagt opplysninger som ikke er av samme instruktive art som de øvrige tekstene i skjemaet – de fungerer snarere som tilleggsinformasjon til informasjonstekstene eller veiledninger for utfyllingen. Det første tilfellet er de to linjene som følger under overskriftene øverst til venstre: «Kravet skal sendes NAV lokalt der du bor. Krav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver.» Dette er den samme teksten man får forelagt på den første siden av skjemaet, og elementet dupliseres altså. Det andre og det tredje tilfellet av slik tilleggsinformasjon er skrevet direkte inn i de enkelte feltenes instruksjer, og er påminnelser om å legge dokumentasjon ved skjemaet. Dette er for fødslers del i feltet man skal oppgi «Termindato», hvor det deretter presiseres at «(attest fra

lege/jordmor må vedlegges». Dersom adopsjon er det aktuelle feltet å fylle ut, blir man i feltet man skal oppgi «Dato for omsorgsovertakelse» påminnet om at dette «(må dokumenteres)».

Den fjerde gangen man blir forelagt slik tilleggsinformasjon er direkte etter overskriften i avsnitt tre, «3 Personopplysninger». Her blir man opplyst om at avsnittet «(skal alltid fylles ut for både mor og far)».

Figur 18: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 3

3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)

Det femte og det syvende tilfellet av slik tilleggsinformasjon følger på samme måte umiddelbart av overskrifter, henholdsvis i det fjerde og det sjette avsnittet. Tilleggsinformasjonen er her skrevet inn i feltets overskrift, og lyder ved ett tilfelle «4 Arbeid og inntekt (fylles ut for mor og far) (inntektsopplysninger må dokumenteres)»:

Figur 19: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4

**4 Arbeid og inntekt (fylles ut for mor og far)
(inntektsopplysninger må dokumenteres)**

4.1 Stilling/annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadsperiode tar til:

Neste gang er i felt 6, hvor den utdypende veiledningen til utfylling er skrevet inn i overskriften: «6 Når far skal ha foreldrepenger som ikke er fedrekvote. Opplysninger om mors aktivitet: (må dokumenteres)»

Figur 20: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 6

**6 Når far skal ha foreldrepenger som ikke er fedrekvote.
Opplysninger om mors aktivitet: (må dokumenteres)**

6.1 Mor går ut i arbeid	Ja <input type="checkbox"/>	% av full stilling	6.2 Mor tar utdanning på heltid	<input type="checkbox"/>	6.3 Mor tar utdanning i kombinasjon med arbeid	<input type="checkbox"/>
-------------------------	-----------------------------	--------------------	---------------------------------	--------------------------	--	--------------------------

Den sjette tilleggsinformasjonen kommer ikke på samme måte i overskrifter. Her er den skrevet inn som en bemerkning i avsnitt 4, hvor det i parentes opplyses om at det oppgitte kontonummeret man ønsker å eventuelle ytelser overført til må være «(Samme som for andre ytelser fra NAV)». Dette er felter som i skjemaet løper parallellt for mor og far, og det er i

feltet avsatt for mor at det opplyses om dette. I det påfølgende parallelle feltet for far opplyses det derimot ikke om denne nødvendigheten av samme kontonummer.

Figur 21: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4

4.0 Udbetaler arbeidsgiveren lønn under permisjonen?	
4.7 Hvis nei, oppgi kontonummer som beløpet/beløpene skal overføres til	Kontonummer (Samme som for andre ytelser fra NAV)

Den åttende gangen man får tilleggsinformasjon i skjemaets utfyllingsdel er i det femte avsnittet, «5 Stønadsperioden». Setningen «[V]alg av prosentsats gjelder for begge foreldrene og er bindende for hele perioden» er her plassert til høyre i det øverste feltet, med overskriften «5.1 Valg av dekningsgrad (sett kryss i ett av feltene)». Denne teksten er i tillegg uthevet.

Figur 22: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5

5 Stønadsperioden

5.1 Valg av dekningsgrad (sett kryss i ett av feltene)	Valg av prosentsats gjelder for begge foreldrene og er bindende for hele perioden
<input type="checkbox"/> 100 % <input type="checkbox"/> 80 %	
5.2 Permisjonen starter: (Dag, måned, år)	

Det niende og siste tilfellet av informasjon i utfyllingsdelen av skjemaet er i det åttende avsnittet, «8 Erklæring og underskrift». Dette er et femdelte felt med to sidestilte tekstfelder med informasjon om forpliktelser for den/de som fremmer kravet, fulgt av et underordnet felt med opplysninger om hvem det kreves signatur av. Dette følges loddrett av to nye sidestilte felter med avsatt plass til dato og signatur fra mor og far.

Figur 23: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 8

8 Erklæring og underskrift

Jeg/Vi forplikter meg/oss å gi beskjed dersom det i løpet av stønadsperioden skjer endringer som har betydning for stønadsretten og ytelsens størrelse. Denne plikten følger av folketrygdløven § 21-6 og §21-7. <i>Slike forhold kan for eksempel være at jeg/vi:</i> <ul style="list-style-type: none"> • begynner i arbeid helt eller delvis • påbegynner/gjenopptar utdanning • ønsker at foreldrepengene skal utsettes ved avvikling av lovbestemt ferie • ikke lenger har omsorg for barnet 	Jeg/Vi er klar over at hvis jeg/vi gir uriktige opplysninger eller holder tilbake opplysninger av betydning for retten til stønad, kan <ul style="list-style-type: none"> • foreldrepengene holdes tilbake • for meget utbetalt stønad kreves tilbake • dette medføre straffeansvar Jeg/Vi har gjort oss kjeft med den medfølgende informasjonen
Skal begge foreldre ha foreldrepenger, kreves det underskrift av begge. Dette gjelder også uttak av fedrekvote.	
8.1 Mor Dato og underskrift	8.2 Far Dato og underskrift

Ved tre tilfeller er det i forkant av utfyllingsboksene egne underoverskrifter. Dette er i det andre, det femte og det sjette feltet. I det andre feltet står underoverskriften «Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)» i fet skrift på en egen linje under feltene 2.1-2.3.

Figur 24: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2

Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)	
2.4 Aleneomsorg	2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen)

Den neste underoverskriften som på samme måte er plassert på en egen linje, lyder «Planlagt ferieavvikling eller arbeid i stønadsperioden», og er plassert mellom feltene 5.2. og 5.3. Feltet med underoverskriften er plassert i en vertikal rekke av tre felter, hvor den siste har tre horisontalt ordnede deler. Når skjemaet foreligger elektronisk er feltet med denne underoverskriften utstyrt med en gul V-hake etter teksten. Når man holder musepekeren over denne haken dukker det opp et tekstfeltet på skjermen, som lyder «[F]elt 5.3 - 5.6 skal fylles ut dersom du/dere har planlagt ferie, fedrekvoté eller heltid/deltidsarbeid. Dette kan også avtales i løpet av stønadsperioden».

Figur 25: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5

5.2 Permisjonen starter: (Dag, måned, år)		
Planlagt ferieavvikling eller arbeid i stønadsperioden ✓		
5.3 Ferie	Mor f.o.m.- t.o.m.	Far f.o.m.- t.o.m.

Den siste gangen felter er utstyrt med egne underoverskriften er den plassert inne i et mindre felt sidestilt med fire andre felter i det aktuelle avsnittet, nummer 6. Det er ordlyden i teksten, «[A]ndre forhold som medfører omsorgsbehov for barnet», som tilsier at feltet ikke er av samme karakter som de foregående og påfølgende feltene.

Figur 26: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 6

Opplysninger om mors aktivitet: (må dokumenteres)				
6.1 Mor går ut i arbeid	Ja <input type="checkbox"/>	% av full stilling	6.2 Mor tar utdanning på heltid	<input type="checkbox"/>
			6.3 Mor tar utdanning i kombinasjon med arbeid	<input type="checkbox"/>
Andre forhold som medfører omsorgsbehov for barnet	6.4 Mor deltar i introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere		<input type="checkbox"/>	6.5 Mor deltar i kvalifiseringsprogram for personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne
	6.6 Sykdom / innleggelse		<input type="checkbox"/>	6.7 Dødsfall

4.2 NAVs overveielser

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for NAVs vurderinger i utarbeidelsen av informasjonstekster og skjemaer. NAV skriver mange av tekstene sine direkte for nettstedet www.nav.no, mens andre er utarbeidet spesielt med tanke på publisering på papir. Begge disse typene tekster vil bli presenterte i det videre. Hvilke kriterier NAV stiller opp som vellykkede og formålstjenlige tekster, er derfor interessant for undersøkelsen. Hvem NAV avgrensner som de tiltenkte lesere av tekstene sine likeså. I tillegg tar kapitlet opp det spesifikke normgrunnlaget til tekster informantene i NAV skriver.

4.2.1 Informasjonstekster fra NAV

Hovedinformanten i NAV er som jeg beskrev i kapittel 3 seniorrådgiver og fagansvarlig for skjemaet som blir brukt i undersøkelsen. Fagansvaret innebærer å gi endelig godkjenning til innholdet i og endringer av skjemaet, samt å sikre at innholdet til enhver tid er korrekt og i overensstemmelse med gjeldende regler. Informanten i NAV tar i tillegg del i utarbeidelsen av informasjonen som ligger på www.nav.no, og oppga å ha god kjennskap til informasjonen der. NN skriver selv informasjonstekster om foreldrepengeordningene på nettstedet, og står faglig ansvarlig også for disse.

I tillegg til uttalelsene fra informantene i NAV er noe av informasjonen innhentet i tidligere utførte intervjuer med Bjørn T. Hassel og Monica Bråten i NAVs Seksjon for informasjonstjenester. Tallmateriale om statistikk og lesertall på www.nav.no har jeg mottatt fra Kristin Braadvig i samme seksjon.⁸⁴ Denne informasjonen skal altså ikke tilskrives informantene i NAV; NN uttalte seg ikke om nettstedet utover innholdet i og tankene bak informasjonstekstene om foreldrepengeordningen som publiseres der. Informasjonen fra NAV vil presenteres samlet i det videre, med mindre annet er spesifisert. Opplysningene som fremkommer er uttalt i embeds medfør, og er gjengitt med opphavspersonenes tillatelse.

4.2.1.1 Informasjonens funksjon og rolle

Informasjon på www.nav.no foreligger for en stor del som tekster plassert enkeltvis på nettsider. Tekstene er bygget opp som tradisjonelle artikler, med overskrift, ingress, underoverskrifter og brødtekst. NN omtaler slike informasjonstekster som *faktaark*. Begrepet

⁸⁴ Kristin Braadvig, "RE: Masteroppgave om NAV", e-post, 2010. E-posten ligger vedlagt i kapittel 6.

har sammenheng med hva informanten i NAV oppfatter som formålet med tekstene som ligger tilgjengelig på nettstedet. De er skrevet i et bestemt øyemed: De er ment å skulle opplyse og informere brukere om føringene i de ulike ordningene på foreldrepengeområdet.

Nettstedets omfang og rolle som informasjonskanal

Det er en ambisjon for NAV at flest mulig skal kunne finne den informasjonen de trenger på nettstedet, og slik ikke behøve å kontakte NAV direkte. I årsrapporten *Arbeid, velferd og samfunn* fra 2006 heter det:

En målsetting for NAV er at en stor del av denne typen henvendelser [spørsmål som ikke forutsetter inngående kjennskap til den enkelte bruker] kan løses uten at brukeren må oppsøke NAV-kontoret. Dette kan være gjennom selvbetjente løsninger på Internett (nav.no), eller ved å kontakte NAVs kundesenter over telefon. Slik kan brukeren møte NAV og løse enkle oppgaver hjemme fra sin egen stue, slippe reisevei og unngå å måtte stå i kø foran en skranke.⁸⁵

Tekstene som ligger tilgjengelig på nettstedet har for en stor del erstattet informasjonsbrosjyrer og annet trykket materiell fra NAV. Dette betyr at nettstedet er den primære skriftlige informasjonskanalen fra NAV. Informasjon om NAVs tjenester skal kunne finnes på www.nav.no om den foreligger skriftlig. Publikummottakene hos de lokale NAV-kontorene er pliktige etter veiledningsplikten å hjelpe brukere som oppsøker dem til å finne informasjon på nettstedet. NN er usikker på om noen lokale NAV-kontorer også skriver ut informasjonstekster fra nettstedet til brukere som etterspør skriftlig informasjon. Dette har sammenheng med hvordan NAV anser og foretrekker at brukerne deres finner frem til informasjon fra dem.

Seksjon for informasjonstjenester i NAV har en målsetting om at 80% av de som oppsøker www.nav.no skal få tilstrekkelig informasjon på nettstedet, og kun de resterende 20% av de som ønsker informasjon om NAVs tjenester skal måtte henvende seg til den andre delen av førstelinjetjenesten, de lokale NAV-kontorene. Det er en ambisjon for NAV at tekstene som ligger på og bygger opp nettstedet er selvforklarende. De skal fungere direkte forebyggende og avlastende på henvendelser på telefon, e-post og på de lokale NAV-kontorene. NAV vil at brukerne deres skal oppsøke nettstedet heller enn å ta kontakt med den

⁸⁵ Hans Kure, Kari Tollersrud, Linda Hauge, Niels Wulfsberg, Ida Frisak Ringnes et al. (red.), *Arbeid, velferd og samfunn* (Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2006), 80.

øvrige førstelinjen direkte. Nettstedet er dermed ment å være brukernes primære kanal for å kommunisere med NAV.

Nettstedet hadde i 2009 hele 406 674 440 sidevisninger, som er det totale antallet nettsider som ble lastet ned fra nettstedet. Videre hadde nettstedet 43 829 863 brukersesjoner, som angir hvor mange besøk nettstedet hadde totalt. Hver besøkende på nettstedet lastet dermed i snitt ned over ni ulike nettsider. Tallene tilsier at de som oppsøker www.nav.no tilbringer forholdsvis lang tid på nettstedet, og ikke går direkte tilbake eller videre fra det. Det var i snitt 1 402 750 unike brukere på nettstedet per måned. Den mest viste nettsiden med direkte tilknytning til foreldrepengeområdet i januar 2010 var siden *Foreldrepenger til far ved fødsel og adopsjon*, med 16 928 visninger.⁸⁶

Tilbakemeldinger på nettstedet

NAV mottar reaksjoner på tekstene på nettstedet både fra brukere av og ansatte i NAV. Disse kan være ønske om utbedringer, korrigerende av feil eller etterspørring av oversettelser av tekster. Reaksjoner kan være foranledninger til konkrete endringer. Tilbakemeldinger på og innspill til tekstene går både via formelle kanaler som et tilbakemeldingsskjema på nettstedet og en tilsvarende funksjon på NAVs intranett *Navet*, og uformelle kanaler som muntlige tilbakemeldinger på fagsamlinger med saksbehandlere. Det kan være avgjørende for hvorvidt det foretas endringer av tekstene hvor mange henvendelser som tar for seg det samme problemet. Dersom det eksempelvis kun er én bruker som gir tilbakemelding på noe kan det være at denne ene brukeren har misforstått eller oversett tilgjengelig informasjon, og at det således ikke er teksten eller skjemaet som er problemet. På grunn av denne prinsipielle lydhørheten overfor tilbakemeldinger oppfattes informasjonstekstene og skjemaene på nettstedet av NAV å aldri være endelig ferdige eller tilfredsstillende – de er under kontinuerlig bearbeidelse.

4.2.1.2 Nettstedets muligheter og begrensninger

I intervjuet med NN kom det frem at det var forskjell på tekster som ble publisert som informasjonstekster på www.nav.no og tekster som skal være medfølgende informasjon til et gitt skjema. I informasjonstekstene som publiseres på nettstedet oppfattet NN at det er rom for en noe mer brukerorientert språkføring enn i skjemaer og deres medfølgende informasjonstekster. Dette er dels en juridisk vurdering, dels en sjanger- og kontekstmessig

⁸⁶ Braadvig, "RE: Masteroppgave om NAV", e-post, 2010.

avveining. Begge vurderingene har igjen sammenheng med omfanget av informasjonen og formatet den presenteres i på nettstedet.

Etter NNs vurdering stilles det ulike krav til språket i tekstene som følger med skjemaer og i tekstene som publiseres på www.nav.no. Hensynet til nyansene i det juridiske begrepsapparatet og krav til en faglig forankret fremstilling av saksforholdene står sterkere i skjemaer enn i informasjonstekster som publiseres på nettstedet. Dette skyldes sammenhengen teksten publiseres i: Der tekstene på nettstedet er ment å skulle fungere som bakgrunnsinformasjon, får tekstene i de enkelte skjemaene i prinsippet direkte innflytelse på hva brukerne skal fylle ut. Tekstene i skjemaene har derfor strengere krav til så vel ordlyd som bruken av eksempler og illustrasjoner. Informanten i NAV oppgir å kunne bruke flere timer på å skrive tre avsnitt i en informasjonstekst om ordningene rundt arbeidsavklaringspenger. Årsaken er avveininger og vektning av ulike hensyn mellom juridisk orientert språk og språk som ligger tettere opp dagligspråket til brukerne.

Tekstene på nettstedet er i tillegg av et annet format og i et annet antall. Ulikhetene har sammenheng med hvordan nettmediet teknisk tillater publisering av store mengder tekst. Nettstedet blir aldri for fullt eller for langt på samme måte som et ark i et papirskjema. Ved hypertekstprinsippet kan informasjon forstås i sammenheng og opplysninger leses i lys av hverandre selv om de ikke publiseres i én tekst eller på den samme nettsiden.⁸⁷ NN får dermed anledning til å velge ut deler av et gitt saksforhold og publisere mer detaljert informasjon om dette, uten å samtidig gjøre rede for det øvrige regelverket. Det kan dermed lages informasjonstekster som er rettet spesifikt mot enkelte grupper av brukerne til NAV. Her kan NN ta i bruk dagligdagse begreper og fremlegge informasjonen ut fra det utgangspunktet brukerne har. All informasjon fra NAV må imidlertid kunne foreligge både elektronisk og på papir, og denne informasjonen må være prinsipielt lik i alle formater. Brukerne skal ikke gå glipp av nødvendig informasjon ved å ikke lese på nettstedet, og informasjon som fremgår der må også fremgå i informasjonstekstene til de enkelte skjemaene.

En uheldig konsekvens av kravet om faglig presisjon i fremstillingen av informasjon er at helheten i saksforholdet forsvinner for brukerne som leser tekstene, mener NN. Vedkommende beskriver hvordan det i verste fall kreves én informasjonsartikkel for å

⁸⁷ Se eksempelvis Ture Schwebs og Hildegunn Otnes, *Tekst.no: Strukturer og sjanger i digitale medier*, 2. utgave (Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU)/Cappelen Akademisk, 2006), 65-68. I et system av hypertekst er tekstene lenket sammen av kryssreferanser. På et nettsted er disse referansene gjerne hyperlenker som laster ned nettsiden den peker til når den aktiveres med museklikk.

forklare et saksforhold, en ny informasjonsartikkel for å forklare det neste saksforholdet og en tredje for å forklare sammenhengen mellom de to første. Enkeltstående kan slike artikler være tydelige, men det antas av NN å være vanskelig for brukerne å oppfatte sammenhengene mellom dem og slik se helheten i informasjonen som blir gitt.

I et forsøk på å gjøre informasjonen på nettstedet mer tilgjengelig for leserne har NAV laget interaktive veiledere til regelverket som ligger til grunn for ti av skjemaene fra NAV. Disse utvalgte skjemaene er skjemaer de har fått mange henvendelser om, og som NAV erfarer som vanskelige for brukerne. De ekstra veilederne gir tilleggsopplysninger til informasjonen som fremgår av skjemaet og nettstedet. Den interaktive *Foreldrepengeveilederen* er en slik veileder. Informantene i undersøkelsen prøvde å gjøre seg bruk av denne. Forsøket kom imidlertid til kort. De satt ikke på forhånd satt inne med tilstrekkelige opplysninger til å gjennomføre samtlige fire trinn i den automatiske beregningen av retten til ytelser fra Folketrygden. Veilederens frafallsstatistikk indikerer at dette ikke bare gjaldt informantene i denne undersøkelsen. I januar 2010 ble åpningssiden i veilederen totalt lastet ned 29 536 ganger. Den første siden man oppgir opplysninger i ble åpnet 19 150 ganger, den andre siden 18 884 ganger og den tredje og siste siden man oppgir opplysninger i 16 877 ganger. Den fjerde siden, resultatsiden i veilederen, ble derimot kun vist 6214 ganger. Frafallet av lesere blir dermed betraktelig større fra sidene man oppgir opplysninger i til siden man får se resultatet av utregningen i.

Informanten K4 brukte Foreldrepengeveilederen for å finne ut hvordan hun skulle fylle skjemaet. For hennes del stoppet imidlertid bruken av Foreldrepengeveilederen allerede på første side. Her fikk hun beskjed om å hake av for hvilke/-n av foreldrene som skulle ta ut foreldrepenger. Idet det nettopp var dette K4 ville ha informasjon om, kom hun ikke videre i veilederen. Den viser kun de neste stegene dersom man oppgir informasjonen i det første steget. Det oppgis da også i informasjonsartikkelen *Begrensninger i bruken av veilederen* at «[D]u får best utbytte av veilederen dersom du på forhånd setter deg inn i reglene for foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon».⁸⁸ K4 kunne ikke gjøre seg bruk av hjelpemiddelet fordi hun ikke på forhånd satt inne med de relevante opplysningene – men hun gikk inn på veilederen nettopp i håp om å *finne* denne informasjonen. Som jeg poengterer i kapittel 5 er det at informantene ikke klarer å gjøre seg bruk av tekstene nettopp fordi de ikke sitter inne med nødvendig bakgrunnsinformasjon, et av de mest problematiske aspektene ved dem.

⁸⁸ NAV, *Begrensninger i bruk av veilederen*, <http://www.nav.no/805351207.cms>, lest 29.04.2011.

4.2.1.3 Kriterier for velfungerende tekster

NAV har erfart at tekstene de publiserer på www.nav.no ikke er tilgjengelige nok for leserne. De har fått innspill på dette både fra brukere av og ansatte i NAV. Når NAV får slike tilbakemeldinger vurderes det om tekstene bør endres, eller om det eventuelt er behov for å skrive nye informasjonstekster eller andre hjelpemidler på nettstedet. NN ble derfor spurt om hva som generelt kjennetegner velfungerende tekster fra NAV. Det ble da klart at informanten i NAV opererte med forholdsvis klare kriterier for gode tekster fra NAV, og som NN brukte i arbeidet med tekster på nettstedet så vel som i skjemaer.

Et av kriteriene NN fremførte for gode tekster var «[T]ekster som er skrevet tett opp mot brukerspråket og ikke er preget av juridisk språkbruk eller NAVs stammespråk med mange faguttrykk». Det regnes dermed ikke som diskvalifiserende eller negativt i seg selv at tekstene tok utgangspunkt i språket brukerne av NAVs tjenester er fortrolige med. Imidlertid ble det også trukket frem som et positivt trekk ved tekster at de «[F]orsøker å bruke de samme begrepene som tilhørende tekster», for å sikre en helhetlig fremstilling av saksforholdene. Som en konsekvens er det liten faktisk anledning for NN å utelate slikt *stammespråk* eller erstatte det med begreper som ligger nærmere det NN oppfatter å være hverdagslig språk for NAVs brukere. Her kan den spesifikt juridiske tekstkulturen til grunn for tekstene skimtes. Kravet til juridisk presisjon i tekst overholdes også for tekster som har antatt ikke-jurister som lesere, fordi det kan få konsekvenser for NAV dersom de ikke overholdes.

Et annet kriterium informanten i NAV fremholdt for velfungerende tekster var «[T]ekster som er selvforklarende og har en form for logikk». Dette griper tilbake til ambisjonen om at tekstene skal fungere som selvstendige og fullstendige kilder til informasjon. For flestparten av leserne skal disse være tilstrekkelige for å få relevante opplysninger om et gitt saksforhold. Det regnes altså som positivt dersom tekstene avslutter letingen etter og lesingen av informasjon for brukeren: De skal kunne gi den informasjonen vedkommende trenger, og brukeren skal ikke trenge å ty til andre informasjonskilder. Den eksterne sammenhengen tekstene imellom skal derfor være god nok til at de fungerer som en lukket informasjonskanal for leserne. Tekstenes evne til slik selvforklaring har videre sammenheng med tekstenes logikk, forklart av NN som «[T]ekster som er oversiktelige, ryddige og har et tydelig indre system». Dette kriteriet har med tekstenes interne disposisjon og progresjon å gjøre. Det ideelle er «[T]ekster der opplysningene og spørsmålene følger naturlig av hverandre». Tekstene har altså ikke bare et krav om å fungere tilfredsstillende i en

ytre sammenheng, men også være internt konsistente. NN beskriver denne indre progresjonen i de enkelte tekstene som en bevegelse fra uviten til viten:

Eksempelvis skal brukeren bli informert om de ulike stønadsordningene *før* informasjon om muligheter for utsettelse av de samme ordningene. Spørsmålet “Har jeg rett på ytelse?” skal komme før spørsmålet “Hvordan benytter jeg meg av denne retten?”.

Denne vertikale oppbyggingen av gode tekster klinger sammen med prinsippene den lineære leseveien nettstedet www.nav.no er anlagt etter: Bevegelsen går fra generelle, overordnede kategorier og til innover mot opplysninger av mer spesifikk relevans for saksforholdet.⁸⁹ En slik lineær og pedagogisk måte å strukturere informasjon på bryter med oppbyggingen av informasjonstekstene i skjemaet, som ifølge NN «[H]ar et hierarkisk oppsett der det viktigste kommer først. For eksempel kommer spørsmål om *hva* brukeren fremmer krav om før det spørres etter personopplysninger om brukeren». Som jeg skal vise i det videre er denne disposisjonen valgt med hensyn til saksbehandlerne i NAV heller enn til brukerne.

Tekstenes interne disposisjon er altså organisert etter detaljnivået på informasjonen i fremstillingen. Generelle fremstillinger foranlediger informasjon om spesifikke saksforhold. Disposisjonen gjøres med sikte på å opplyse leseren av tekstene. I neste omgang skal denne så gjøre seg bruk av informasjonen, ved å fylle ut skjemaet. Her ser vi sammenhengen mellom de kvalifiserende og direktiviske normene NAV opererer med i teksten. De søker å utdanne leserne til å forstå saksforholdet slik NAV forstår det, og deretter kunne omsette denne forståelsen i praksis. Tekstene er slik normative og har en oppdragende intensjon. NAV vil at brukerne deres skal forstå tekstene, og klare å bruke dem uten hjelp.

4.2.1.4 Potensielt empiriske og intenderte lesere

Informanten i NAV avgrenset klart hvem som var de tiltenkte lesere av tekster vedkommende skrev. NN anslo at «[I]nformasjonstekstene er skrevet for en gjennomsnittsläser som finnes hos omtrent 70-80 % av brukerne til NAV, i den forstand at det er de som har forutsetninger for å forstå og ta til seg den informasjonen som står der». Som vist i kapittel 4.2.1.1 hadde Seksjon for informasjonstjenester i NAV en tilsvarende ambisjon om at 80% av de besøkende på www.nav.no skal få informasjonen de trenger der. De resterende 20% ble antatt å ikke

⁸⁹ Med leseveier mener jeg med Maja Michelsen bestemte ruter gjennom et nettsted. De empiriske leserne velger ut rekkefølgen på og ser de enkelte nettsidene i leseveien i en meningsfull sammenheng, men nettstedet kan tilrettelegges for og oppfordre til bestemte leseveier. Maja Michelsen, *Her var det veldig mye informasjon! Modellerkonstruksjoner på www.bokklubbene.no* (Masteroppgave i nordisk språk: UiO, 2005), 51.

kunne motta tilstrekkelig informasjon ved å oppsøke nettstedet. De utvalgte leserne tekstene søker å nå er de jeg har karakterisert som tekstenes intenderte lesere. I den videre beskrivelsen av hvem disse gjennomsnittsleserne av skjemaet er, må vi ha klart for oss hvem NAV anser å være ikke-leserne av det samme skjemaet.

Som vist i kapittel 2 har de aktuelle informasjonstekstene fra NAV et høyt antall potensielt empiriske lesere. Jeg satte der likhetstegn mellom antall fødte og adopterte barn og antall krav som ble fremmet fra Folketrygden om slike ytelser. NAV selv setter videre likhetstegn mellom de som fremmer krav og de som oppsøker informasjon på www.nav.no. De ønsker, som jeg skrev i kapittel 4.2.1.1, at de fleste brukerne som fremmer krav om ytelser fra Folketrygden gjør seg kjent med aktuell informasjon på nettstedet når de skal fremme kravet. Der ligger det informasjon om hvem som kan fremme krav, og hva det kan fremmes krav om. I tillegg laster man her ned de enkelte skjemaene, som man deretter fyller ut og sender til NAV. Det ferdig utfylte skjemaet fungerer nå som den faktiske fremsettelsen av kravet om ytelser fra Folketrygden. Når man fyller ut skjemaet, krever NAV en erklæring av at man har gjort seg kjent med informasjonen i det. Det opplyses deretter om at det kan medføre straffeansvar å oppgi uriktige opplysninger. Også her blir det tydelig hvorfor tekstene i skjemaet er prinsipielt viktigst av de tekstene NN skriver. Brukere som med eller uten viten har fylt ut skjemaer feil, kan i ettertid konfronteres med opplysningene i dem, samt erklæringen om at man er kjent med disse. Informasjon man har fått på nettstedet eller hos et lokalt NAV-kontor spiller i motsetning til denne informasjonen rollen som bakgrunns- eller tilleggsinformasjon for leserne. Alle tekstene har likevel det til felles at NAV utelater 20-30% av leserne av dem som lesere de prøver å nå. Disse utelatte potensielt empiriske leserne utgjør dermed de brukerne NAV forventer å stå i direkte kontakt med.

NN oppga i intervjuet at «[B]rukere som faller utenfor denne gruppen av gjennomsnittslesere kan være mennesker med lese- og skrivevansker eller brukere med et annet morsmål enn norsk». Denne avgrensningen av de utelatte potensielt empiriske leserne tegner et bilde av dem som lesere med delvis andre forutsetninger enn de intenderte leserne hva lesestring og språkkunnskaper angår. De utelates ikke eksplisitt fra eller i tekstene på nettstedet, men de har ikke rette eller tilstrekkelige ferdigheter for å gjøre seg bruk av dem, og bortfaller derfor som intenderte lesere. NAV overveier fortløpende oversettelse av skjemaer til andre språk og spesielt utarbeidet informasjon i form av egne faktaark til de brukerne de vet de ikke vil nå med de foreliggende informasjonstekstene, men dette ble oppgitt å være et ressurs spørsmål.

I tillegg til denne ferdighetsbaserte avgrensningen setter NAV rammer for hvilke intenderte lesere som eksisterer for tekstene på bakgrunn av ytre forhold. Avgrensningen har sammenheng med hvem NN ser for seg som *målgruppen* for teksten. Det kan eksempelvis kreves spesielt utarbeidede tekster for enkeltgrupper av den samlede summen av tekstenes potensielt empiriske lesere. Hvilke saksforhold som danner relevant informasjon vil variere mellom målgruppene, og de utgjør derfor ulike grupper av intenderte lesere av de enkelte informasjonstekstene på www.nav.no. Her differensieres de ulike målgruppene som intenderte lesere, i motsetning til i skjemaet: Der skal den samme teksten angå og omfatte samtlige potensielt empiriske lesere. Det kan være politisk styrt så vel som erfaringsbasert hvilke slike grupper som skal få utarbeidet egne informasjonstekster. NN oppga at dersom eksempelvis Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet ser at det ikke er egne informasjonstekster som er rettet mot fedre, kan de kontakte NAV og be om at det utarbeides slike. Forespørselen bunner ikke nødvendigvis i at fedre ikke får nok informasjon fra de foreliggende informasjonstekstene slik NN ser det, men fordi det er et politisk mål at informasjon om ordningene i større grad skal tilpasses fedre som en egen målgruppe. Hva som er tekstenes innfallsvinkel til saken kan dermed avgjøres både i og utenfor NAV, og kan være så vel prinsipielt som pragmatisk begrunnet.

De tre informantene i undersøkelsen som var studenter oppga alle å ha vansker med å finne informasjon som var relatert til og relevant for deres livssituasjon. Retten til ytelsen foreldrepenger opptjenes ved arbeid med pensjonsgivende inntekt. Informantene var derfor interessert i å finne ut hvorvidt de i egenskap av å være studenter hadde slike rettigheter. Dette var det eneste tilfellet i undersøkelsen der flere informanter etterspurte den samme spesifikke informasjonen, og der denne var basert på deres felles livssituasjon. De lette her utifra den samme innledende kvalifiseringsnormen; de plasserte seg selv under kategorien “student” i letingen. NN oppga i intervjuet at «NAV har utfordringer med å formidle god informasjon til studenter som målgruppe». Dette er i følge NN ikke den eneste enkeltgruppen av brukere som har et stort informasjonsbehov. Andre brukergrupper er ofte likevel mer sammensatte enn gruppen “studenter”. Foreldre som er uten arbeid er én slik gruppe med større indre variasjon enn studentgruppen. Siden retten til ytelse bedømmes utifra inntektsopplysninger, er det likevel ingen prinsipiell forskjell på studenter og andre uten tilstrekkelig inntektsgrunnlag. NAV viser her at de er klar over at potensielt empiriske lesere i denne gruppen tar utgangspunkt i sin egen situasjon som studenter i arbeidet. De er kjent med gruppens strategier og innledende normsett, og vet at denne strider imot det NAV selv

opererer med. NAV vet dermed hvordan studenter leter etter informasjon – og NAV vet at de leter forgjeves. Det foreligger ikke tekster basert spesielt på denne gruppens informasjonsbehov. Det foreliggende materialet tilpasses heller ikke for å også omfatte denne gruppen. De foretar seg dermed ikke noe for å gjøre studenter i stand til å opptre som kompetente deltakere i den gjeldende tekstkulturen. Det trappetrinnet av forståelse jeg nevnte i kapittel 1 finnes ikke for studenter: De blir ikke forklart eller opplært i kulturens gjeldende normer.

Duplisering av informasjon

Det lar seg vanskelig etterprøve i hvilken grad potensielt empiriske lesere oppfyller NAVs ønske om å oppsøke aktuell informasjon på www.nav.no. Som vist i kapittel 4.2.1.1 har nettstedet riktignok et høyt antall besøkende, i betydningen unike brukere som har lastet ned nettsider fra nettstedet. Det er likevel ikke mulig å vite om tekstene faktisk blir lest av de som laster dem ned – enn videre om de blir forstått. Vi kan altså ikke anta et 1:1-forhold mellom de potensielt og reelle faktisk empiriske leserne. Informanten i NAV vurderte at informasjonstekstene generelt var vanskeligere tilgjengelig enn utfyllingsdelen av skjemaet. Mange brukere leser derfor trolig ikke informasjonstekstene før de begynner arbeidet med utfyllingen av skjemaet, antok NN. En slik korrelasjon mellom de potensielt empiriske og de reelle faktisk empiriske leserne forutsettes altså heller ikke for tekstene i skjemaet. Brukerne har dermed ikke det ønskede kjennskapet til ytelsene når de fyller ut skjemaet, sett fra NNs ståsted. Ved erklæringen og signeringen i skjemaet forutsettes kjennskapet, men *utenfor* det regnes det ikke med det. Dette forventede underskuddet på informasjon avhjelpes til en viss grad fra NNs side. Viktige opplysninger fra orienteringsdelen dupliseres og fremheves i skjemaet: De gjentas ved at de skrives direkte inn i utfyllingsdelen av skjemaet, se kapittel 4.2.3.

4.2.2 Hensyn i utarbeidelsen av skjemaet

Herfra tar jeg opp NNs egne vurderinger i arbeidet med skjemaet. Hvilke hensyn informanten i NAV tar i utarbeidelsen av tekstene, avgjør hvordan skjemaet blir seende ut. Det er derfor interessant å få innblikk i hva som ligger til grunn for de valgene som er gjort i arbeidet. Opplysningene i dette kapittelet er, som i de foregående, hentet delvis fra NAVs Seksjon for informasjonstjenester og delvis fra NN, informanten i NAV.

Arbeid med skjemaet

På bakgrunn av vedtak fattet i Stortinget eller retningslinjer utformet av et direktorat, oppstår det behov for et nytt skjema eller en oppdatering av et eksisterende. NAV hadde 699 skjemaer, medregnet alle språk- og målformer skjemaene er tilgjengelige i, per 2009. Alle skjemaer eksisterer i begge norske målformer, og en del foreligger i tillegg på samisk. Hvert skjema har en eller flere juridisk ansvarlige, som er ansatt på det aktuelle fagkontoret i NAV – henholdsvis pensjon, jobb og arbeidsliv, levevilkår og sosiale tjenester og helsetjenester. Det er overveiende jurister som besitter stillingene hos de enkelte fagkontorene. Andre ansatte er fagpersonell på det aktuelle området eller personer med lang ansiennitet i NAV.

NN fungerer som faglig ansvarlig for skjemaet. Ansvaret innebærer som nevnt å gi endelig godkjenning til innhold i og endringer av skjemaet, samt å sikre at innholdet er korrekt og i overensstemmelse med gjeldende regler. Til daglig er det rundt tre personer på fagkontoret som utarbeider innholdet i skjemaet.

Nye skjemaer oversendes Seksjon for informasjonstjenester etter at informasjonstekstene og teksten i utfyllingsdelen er skrevet. Tre personer her utformer deretter skjemaets oppsett og visuelle profil. Disse står ansvarlig for det endelige skjemaets utseende, mens juridisk ansvarlig(e) hos fagkontoret står ansvarlig for innholdet. Det skilles med dette skarpt mellom NAVs skjemaer hva gjelder form og innhold. Innhold innbefatter alle tekstlige aspekter ved skjemaet. Innholdet skrives og “eies” av fagkontoret. Seksjon for informasjonstjenester tegner på sin side selve skjemaet og “eier” således formen.⁹⁰ Selv om Seksjon for informasjonstjenester ofte kommer med forslag til endringer av tekstene, er det det aktuelle fagkontoret som godkjenner den endelige versjonen av innholdet. Det er således den samme instansen som utarbeider første utkast og står for endelig godkjenning av skjemaets innhold og ordlyd, etter potensielt flere runder mellom de ulike instansene som er med i utarbeidelsen av det. Det er ikke egne språkfaglig ansatte med i utarbeidelsen av skjemaene.

⁹⁰ Begrepet om eierskap var måten informantene i NAVs Seksjon for informasjonstjenester selv omtalte forholdet mellom innhold og form.

Revidering av skjemaet

Informanten i NAV kunne ikke si når skjemaet slik det forelå per 26. februar 2010 ble utformet. Det er under kontinuerlig bearbeidelse, og det kan derfor stadig foretas endringer av det. Det ble gjennomført en stor revisjon av skjemaet 1. januar 2007, foranlediget av en større lovendring med innflytelse på foreldrepengeordningen. Det er flere andre forhold som også kan føre til endringer av skjemaer i NAV. Et slikt forhold kan være en avgjørelse om å innføre ny terminologi i NAV, som begrepet *bruker* om de innbyggerne NAV er i kontakt med. Dette begrepet er aktivt foretrukket over andre mulige betegnelser, og skal derfor gjenspeiles i det tekstlige materialet fra NAV. I slike tilfeller arbeider fagansvarlige på fagkontorene sammen med Kommunikasjonsenheten i NAV.

Som følge av endringene i den norske ekteskapsloven som trådte i kraft 1. januar 2009, har det oppstått et nytt juridisk begrep på familieområdet: *Medmor*. Dette er betegnelsen på den av mødrene i et samboer- eller ekteskap med barn som ikke har født barnet. Denne tilsvarer juridisk en forelder dersom visse vilkår er oppfylt.⁹¹ Informanten i NAV oppga i intervjuet at det ikke var aktuelt å revidere skjemaet ved å innlemme dette nye juridiske begrepet i alle sammenhenger der dette juridisk sett er aktuelt, eksempelvis alle steder der det per nå står "far". Begrunnelsen var den tidligere beskrevne tanken NN opererte med om en gjennomsnittsleser av tekstene, som finnes hos anslag 70-80% av de potensielt empiriske leserne. De utgjør de intenderte leserne av tekstene, og NN utarbeider tekster som skal fungere for denne gruppen. Begrepet *medmor* ble ikke ventet å være spesielt aktuelt for disse. Det var derfor ikke aktuelt å endre betegnelser i skjemaet til eksempelvis "far/medmor". NN hadde da intervjuet ble foretatt ikke utarbeidet noe eget informasjonsmaterieell for denne gruppen av potensielt empiriske lesere, men anslo at dette ville gjøres i fremtiden. Eksisterende skjemaer og informasjonstekster vil da sannsynligvis oppdateres ved å informere om at "[M]edmor vil i det følgende bli omtalt under samme kategori som far" eller med lignende formuleringer. I tillegg vil denne gruppens forventede informasjonsbehov trolig løses ved å publisere en informasjonstekst på www.nav.no der det spesifikt redegjøres for deres rettigheter og plikter.

⁹¹ Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, *Medmorskap*, http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/foreldre_og_barn/fodsel/medmorskap.html?id=584222, lest 29.04.2011.

Ulike intenderte lesere

I tillegg til brukerleserne har skjemaet også en annen gruppe av intenderte lesere, i følge NN: Saksbehandlere i NAV. Disse leser og fatter vedtak basert på informasjon som fremkommer i skjemaet *etter* at det er fylt ut. De forholder seg således til skjemaet i en annen utgave enn den første gruppen. Som jeg beskrev i kapittel 2 har denne flerfasettingen av skjemaets leserinstanser relevans for skjemaets status. I utfyllingen oppfylles skjemaets potensiale som tekst for NAV: Det endres fra et tomt oppsett for utfylling til en anerkjent tekst. Skjemaene behandles da også svært ulikt i for- og etterkant av utfyllingen, både av NAV selv og den eller de som fremmer krav fra Folketrygden. Fra å være en lett tilgjengelig, lavt verdsatt tekstlig råvare tillegges det juridisk verdi, tyngde og ansvar. Endringen kommer av tekstenes videre intenderte livsbane etter utfylling. De returneres til NAV, enten via postgang eller ved personlig overlevering, hvorpå de registreres, behandles og deretter arkiveres. Nå er det ikke lenger den som fremmer krav, men den eller de som behandler kravet som er skjemaets intenderte lesere. Den fullendte teksten møtes her med faste prosedyrer, profesjonelle blikk og rutiner for å avdekke feilaktige forhold. Det er derfor avgjørende for saksbehandlerleserne at skjemaet er utformet i overenstemmelse med de indre og ytre føringene for utarbeidelse av informasjon som pålegges NN. I tillegg sees skjemaet nå i sammenheng med supplerende og understøttende tekster: Dokumentasjonen som underbygger kravets validitet og rettmessighet. Etter saksbehandlingen fattes det en beslutning, i form av et til- eller avslag. Denne får uvegerlig økonomiske konsekvenser for den eller de som fremsatte kravet. Dersom kravet innvilges utbetaler NAV penger, mens de i motsatt fall ikke gjør det. Man kan da klage på det fattede vedtaket, og saken behandles på nytt av NAV og/eller oversendes Trygderetten. De fungerer som klageinstans for trygde- og pensjonsspørsmål fra Folketrygden.⁹² Tekstene og den medfølgende dokumentasjonen blir da gjenstand for ny lesing av atter andre potensielt empiriske lesere. Disse har ulike tilnærminger til teksten – de ser etter forskjellige ting, og behandler den annerledes. Behovene er dermed også ulike. Det er NAVs jobb å ta stilling til disse ulike gruppenes varierte og potensielt motstridende behov.

Krav om opplysninger

Skjemaets rolle som juridisk avtale mellom NAV og den eller de som fremmer krav fra Folketrygden virker inn på utformingen av det. Som jeg viste i kapittel 2 er NAVs tekster regulert av retningslinjer for veiledning og opplysning. De er blant annet pålagt å opplyse om

⁹² Trygderetten, *Om Trygderetten*, http://www.trygderetten.no/ikbViewer/page/om?p_lang=2, lest 29.04.2011.

regelverket ligger til grunn for ytelsen og brukernes rettigheter og plikter. Det er i tillegg avgjørende at tekstene er utformet i overenstemmelse med den juridiske avgrensningen av dem. Skjemaet er utformet i overenstemmelse med disse kravene, oppga NN. NAV er avhengig av retninglinjene for skjemaet er fulgt. I motsatt fall risikerer de at brukere klager på informasjonen de har mottatt. Det er viktig for NAV at brukeren ikke skal kunne komme i ettertid og si at han eller hun ikke mottok all aktuell og relevant informasjon, mente NN. Vedkommende forsikrer seg gjennom skjemaets orienteringsdel om at de har informert om ordningene i tilstrekkelig grad.

I tillegg til disse juridiske føringene i utarbeidelsen av informasjonstekster kommer NAVs egne retningslinjer for utforming av tekster. Disse dikterer at informasjonstekster ikke skal overstige én side i lengde. NN utdypet ikke bakgrunnen for dette kravet i intervjuet. Jeg antar i det videre at det bunner i en oppfatning av at lange tekster er lite tilgjengelige. Jeg mener å finne belegg for denne tolkningen i NNs øvrige uttalelser om omfanget på informasjonstekstene i skjemaet, se under.

Ulike juridiske og interne føringer virker altså direkte styrende på hvilke opplysninger informasjonstekstene skal inneholde, i tillegg til det tillatte maksimale omfanget på tekstene. I tillegg har skjemaet ulike grupper av intenderte lesere. Disse har ulike formål med lesingen, med bakgrunn i deres roller i saksbehandlingen av kravene som fremmes. NN utformer skjemaet med alle disse gruppene for øye, og tar hensyn til deres kjente behov så vidt det er mulig.

NN prøver å legge informasjonstekstene i skjemaet til rette for brukerleserne. I de tilfellene vedkommende finner det mulig, skrives tekstene så tett om mot dagligspråket det lar seg gjøre uten at det går på bekostning av det faglige og juridiske innholdet. Det pedagogiske hensynet til disse leserne kan generelt også løses ved å legge til utdypende eller forklarende setninger i tekstene. Da tar tekstene utgangspunkt i hverdagsforståelsen til skjemaets potensielt empiriske lesere: Introduksjonen til kvalifiseringsnormene for teksten begynner hos leserne heller enn fra NAV. I *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* har det vist seg å være vanskelig å gjennomføre slike tiltak for å bedre leserforståelsen. Årsaken er NAVs interne føring om informasjonstekstens lengde, oppga NN. I den første informasjonsteksten i skjemaet er det ikke fysisk plass til forklarende setninger når regelverket er redegjort for. NN uttalte da også i intervjuet at informasjonstekstene er “ille lange nok som de er”. Informanten i NAV har derfor avgjort å ikke redegjøre for ordningens

videre saksgang i skjemaet. Informasjon om dette følger i stedet med vedtaksbrevet brukerleseren eventuelt mottar i posten når kravet har blitt innfridd.

Informanten i NAV ble spurt om hvorfor skjemaet inneholder mye informasjon om regelendringene som trådte i kraft 1. juli 2009, nær et halvt år før intervjuet ble foretatt, når tekstene har så begrenset med plass til rådighet. NN opplyste da om at dette var opplysninger NAV var pliktige å gi. Opplysningene skulle imidlertid fjernes fra skjemaet den påfølgende uken. Man plikter å fremme kravet om ytelse ved fødsel og adopsjon innen seks måneder etter barnets fødsel eller omsorgsovertakelsen av det. Seks måneder etter regelendringen ville opplysningene derfor automatisk være irrelevante for den eller de som da vil fremme krav fra Folketrygden.⁹³ NAV plikter imidlertid å opplyse om de tidligere reglene for ytelsene i tre år etter seks-måneders-fristen fra fødsel etter 1. juli 2009. Brukernes variasjonsmuligheter i utbetalingen av ytelsene de mottar tilsier dette. NN ville trolig overholde plikten ved å publisere en informasjonstekst på www.nav.no. Der vil det redegjøres for de tidligere reglene, i tillegg til mulige overgangsordninger for de som fremmet krav om ytelse før 1. juli 2009.⁹⁴

Vekting av hensyn i utformingen

Siden skjemaet tjener ulike funksjoner for de enkelte intenderte leserne av skjemaet, er det for NN tidvis vanskelig å kombinere hensynene til dem. Av og til må noens hensyn prioriteres over andres. I praksis betyr det at lovreguleringer og NAVs retningslinjer for utforming av tekster veies opp mot hensynet til leservennlighet. NN sa om slik vekting at kravet til juridisk korrekthet veier klart tyngre enn hensynet til brukerleserne av tekstene. Konsekvensen av vektingen er at juridiske hensyn innrømmes forrang for språklige i utformingen av skjemaer og informasjonstekster NN er ansvarlig for. De gjeldende kvalifiseringsnormene tillates ikke endret eller supplert med det NN vet er brukerlesernes innledende kategorier om saken. Dermed tilfaller det de potensielt empiriske leserne å lære seg grunnlaget tekstene bygger på.

De ferdig utfylte skjemaene fra NAV skal i prinsippet kunne legges til grunn i rettssaker, og forstås derfor som juridiske dokumenter. Fattes det vedtak på bakgrunn av misforståelser eller juridiske "hull" i et skjema, kan vedtaket ankes inn for Trygderetten. Det kan også prøves rettslig. Informanten i NAV trakk frem som et eksempel på hvor vare de juridiske nyansene i tekst kunne være at det er relevant om man bruker begrepet «bør» over

⁹³ Intervjuet ble foretatt 26. februar 2010.

⁹⁴ NAV, *Foreldrepenger: Lovendring 1. juli 2009*, NAV, 2009, <http://www.nav.no/Familie/202560.cms>, lest 29.04.2011.

«skal» i en tekst. Prioriteringen av juridiske fremfor språklige hensyn i tekstene leder til at tekstene er skrevet i det NN kalte *jussespråk*: Et språklig uttrykk som ligger tett opp mot det juridiske fagspråket. Uttrykket svarer til det jeg har karakterisert som den gjeldende tekstkulturen i NAV. Jussespråket ble av NN oppfattet som vanskelig å forstå for brukerleserne. Med denne uttalelsen er det klart at NN erkjenner hva som gjør tekstene uforståelige for de potensielt empiriske leserne av skjemaet: NAV og brukernes begrepsapparat om saken det dreier seg om er ikke det samme, og de forstår derfor saken ulikt. Informanten mente at det var få muligheter for å bringe brukerlesernes forståelser nærmere NAVs i tekstene. Det er eksempelvis vanskelig for NN å illustrere eller gi eksempler i informasjonstekstene. De skal jo leses av en vidt sammensatt gruppe av potensielt empiriske lesere, med ulike rettigheter i Folketrygden. Eksemplene kan ikke bare angå en av gruppene, for eksempel foreldre med delt omsorg og rett til foreldrepenger. Begrensingene på tekstenes omfang spiller også inn. Det er vanskelig å gi illustrerende eksempler for sammensatte grupper etter at regelverket er redegjort for på mindre enn én side.

Språkarbeid i NAV

Det er ikke egne språkfaglige ansatte i NAV, og det språkfaglige arbeidet som utføres i NAV er utført av innleide, eksterne konsulenter. Språktjenestene som utføres er oversettelser av skjemaer, utført av translatører. Det ble i 2009 inngått 15-17 avtaler for å oversette sentrale skjemaer til andre språk. Hvilke skjemaer som oversettes, velges ut av NAV selv. Det prioriteres fra NAVs side å ha like god juridiske dekning i alle versjoner av skjemaene. Translatørene som benyttes kvalitetssikres derfor faglig. Det vektlegges om de har relevant erfaring innen det fagfeltet de skal oversette til eller fra. I arbeidet med oversettelser prioriteres det at faglige og juridiske hensyn overholdes, før hensyn til leservennlighet og språklig tilgjengelighet.

NAV har gjennomført prosjekter der de har samarbeidet med eksterne aktører som har hjulpet dem med å bedre leserhensyn. Det ble da tydelig for NN at juridiske nyanser i språk ikke lett kan forvaltes korrekt av de som ikke har faglige forutsetninger for det. De eksterne aktørene ønsket å endre tekstene til å ligge nærmere dagligspråket, slik at de kunne forstås av flest mulig av de potensielt empiriske leserne. De foretok derfor flere endringer av tekstene. NN nevnte som eksempel at formuleringen “å bo sammen” ble byttet ut med “å leve sammen”. Dette er i juridisk sammenheng to ulike ting, som ikke automatisk kan

sammenstilles. Forslaget ble derfor forkastet. Hensynet til juridisk presisjon overstyrte i dette tilfellet forslaget som skulle bedre leservennligheten.

Informasjonstekstenes funksjoner

De tre informasjonstekstene i skjemaet har ifølge informanten i NAV ulike funksjoner. Den første teksten, *Informasjon*, er ment å skulle gi en kortversjon av regelverket og opplyse om rettigheter og plikter. Den anses av NN å være den viktigste teksten, og er derfor plassert først i skjemaet. Begrunnelsen for plasseringen er at konsekvensene av å gå glipp av informasjon i den første teksten er større enn å gå glipp av informasjon i de øvrige tekstene. Informasjonstekstene i skjemaets rekkefølge er altså plassert etter et hierarkisk prinsipp. Plasseringen angir den intenderte kronologien for lesingen av dem. Siden den første informasjonsteksten redegjør for regelverket som ligger til grunn for ytelsene, er den viktig for skjemaet som en fullstendig informasjonskanal. Det man som potensielt empirisk leser måtte lure på i forbindelse med fremmingen av kravet skal man kunne finne relevant informasjon om her. Dette står tilsynelatende i motsetning til den tidligere beskrevne forestillingen om den intenderte leseren som anslagsvis 70-80% av den totale gruppen lesere. De utelatte leserne avgrenses av antatt manglende kompetanse, samt av feil innstilling til saken: De leter med et utgangspunkt og et tilhørende begrepsapparat NAV ikke gjør bruk av i skjemaet. Det er noe annet enn at informasjonen ikke foreligger. Den er der, men siden den er kategorisert etter et annet normsystem enn det brukerleserne opererer med, finner de ikke opplysningene de leter etter. De leter feil, og derfor finner de ikke informasjonen, mener NN. Den første informasjonsteksten oppfylder dermed kun intensjonen om en fullstendig informasjonskanal dersom leseren antar det samme perspektivet som NAV. Det gjorde informantene, som jeg vil vise i kapittel 4.3.1.3, ikke.

Informanten i NAV oppga at den andre informasjonsteksten, *Generell informasjon*, i ikke er prinsipielt forskjellig fra den første. Opplysningene i denne kunne derfor like gjerne vært plassert sammen med den første teksten. Standardiserte formater i NAV som er felles for flere skjemaer kan være årsaken til at informasjonen her er fordelt på to informasjonstekster. NN antok at disponeringen kunne virke mer logisk i andre skjemaer. NN oppfattet ellers at denne andre informasjonsteksten tar for seg mer generelle trekk og aspekter ved ordningene, som innleveringsfrist for skjemaet og organisering av feriepengeutbetalinger fra NAV. Siden den første veiledningsteksten har tatt hånd om de obligatoriske innholdskravene til tekster fra NAV, kan NN dermed bruke denne teksten til å opplyse brukerleserne om ting vedkommende

vet de lurer på – som kontekstuelle forhold. Likevel utelates altså informasjon om de videre prosedyrene i saksbehandlingen av kravet, av hensyn til mengden informasjon.

I denne og i den foregående informasjonsteksten er det totalt tre henvisninger til www.nav.no og til de lokale NAV-kontorene. Henvisningene er alle av generell karakter. URL-adressen viser til nettstedets forside heller enn til en nettside med informasjon mer nærliggende til årsaken til henvisningen. Kontaktinformasjon til de lokale NAV-kontorene, eller opplysninger om hvor denne kan fremskaffes, innlemmes heller ikke. Eksempelvis henvises det i *Informasjon* til nettstedet for ytterligere informasjon om avtaleinngåelse av graderte foreldrepenger for selvstendig næringsdrivende og frilansere: «Ved inngåelse av avtalene benyttes fastsatte blanketter. Disse kan hentes på **www.nav.no** eller fås ved henvendelse til NAV lokalt.» Henvisningene til nettstedet er aktive hyperlenker i skjemaets elektroniske versjon. Informanten i NAV ønsket at fremtidige skjemaer hadde mer spesifikke henvisninger til nettstedet, med lenker direkte til den aktuelle nettsiden.

Den tredje informasjonsteksten i skjemaet, *Veiledning for utfylling av blanketten*, fungerer i følge informanten i NAV som en konkret bruksanvisning man slår opp i underveis i utfyllingen av skjemaet. På samme måte som når man kjøper møbler fra IKEA, slår man gjerne ikke opp i bruksanvisningen før man støter på et problem, mente NN. Veiledningen er dermed ment å fungere som den teksten man blar tilbake til og leser i når man lurer på noe konkret i forbindelse med utfyllingen. Det er ingen føringer på hvilke punkter i utfyllingsdelen som blir tildelt tilsvarende punkter i veiledningen. Hva slags type informasjon som oppgis under de enkelte veiledningspunktene, er heller ikke fastlagt. NN står med andre ord fritt til å her utdype momenter vedkommende er kjent med eller antar at brukerne etterspør. Teksten skal jo nettopp være en bruksanvisning – og i bruksanvisninger får man gjerne konkrete beskrivelser av den tiltenkte fremgangsmåten for noe. Det er avgjørende at beskrivelsene ikke forutsetter for mye bakgrunnskunnskap; da vil man jo ikke klare å gjøre seg god bruk av den. NN nøyer seg imidlertid med å presentere og duplisere informasjon som tar utgangspunkt i de samme kvalifiseringsnormene som de øvrige informasjonstekstene. Det betyr i praksis at dersom skjemaets potensielt empiriske lesere er usikker på utfyllingen av et felt fordi de ikke forstår det som står i de første informasjonstekstene, forklarer ikke veiledningen det på en annen måte. Den forutsetter kompetanse i den samme tekstkulturen som de øvrige tekstene i skjemaet.

Tekstens intensjon fra NNs side er altså å utdype eller duplisere opplysninger fra skjemaets øvrige tekster. Likevel presenteres ny informasjon om regelverket i denne

veiledningen. I felt 1.1 blir vi fortalt at «[T]erminbekreftelse må være utstedt etter 26. svangerskapsuke». Dette står det ikke i noen av de andre tekstene. I samme avsnitt opplyses det om at «[F]ødsel i hjemmet eller under transport kan utløse rett til andre ytelser fra folketrygden», hvilket heller ikke kommer frem i de andre tekstene. I felt 2.4 opplyses det også om hvordan dato for omsorgsovertakelse ved adopsjon beregnes. «Ved adopsjon fra utlandet regnes som regel omsorgsovertakelsen å finne sted når foreldrene kommer til Norge sammen med barnet, og de har den daglige omsorgen for det.» Se forøvrig kapittel 4.3.2.1 for informantene i undersøkelsens erfaring med og vurdering av denne strategien for henvisning.

4.2.3 Hensyn i utfyllingsdelen

Her redegjør jeg for NNs vurderinger av skjemaets utfyllingsdel. Det er viktig å få innblikk i hvilke valg informanten har tatt i utarbeidelsen av denne. I kapittel 4.3.2 kommer informantene i undersøkelsens inntrykk av og strategier med teksten frem. Hva som ligger til grunn for den endelige utformingen av teksten, vil derfor gi oss en god bakgrunn for å vurdere tekstenes vellykkethet. Også her er informasjonen hentet fra intervjuer med informanten i NAV og NAVs Seksjon for informasjonstjenester.

Opplysningene som etterspørres

Det er prinsipielt samsvar mellom informasjonen man får i orienteringsdelen og de enkelte feltene for utfylling. Som vist over skal informasjonstekstene dekke alle mulige variasjoner av de relevante sakforholdene hos skjemaets potensielt empiriske lesere. Uklarheter som kan tenkes å dukke opp i denne sammenhengen, skal foregripes her. Utfyllingsdelen speiler disse opplysningene. Uansett hvilken livssituasjon man er i, skal opplysningene om den som er viktige for å avgjøre kravet, kunne oppgis i utfyllingsdelen. De opplysningene NAV etterspør i skjemaet er de som trengs for å kunne avgjøre kravet, oppga NN. Spørsmål eller krav til dokumentasjon som kan virke malplasserte eller pussige for leserne kan derfor være av stor betydning for den videre saksbehandlingen. Når NAV eksempelvis krever at terminbekreftelsen skal være datert etter 26. uke i svangerskapet, har dette å gjøre med hva myndighetene medisinsk regner som fødsel i motsetning til abort. Datoen for fødselen til et dødfødt spedbarn kan altså være avgjørende for hvorvidt foreldrene har krav på ytelser eller ikke. Det er derfor viktig å avklare dette i skjemaet. NN påpekte det paradoksale ved opplysningene NAV etterspør: Det er ofte de tilsynelatende enkle og små spørsmålene som er de vanskelige og avgjørende elementene i et skjema. Ting leserne ikke finner nevneverdige

kan dermed være de viktigste opplysningene for NAV. Igjen ser vi ulikheter i avsenders og mottakers innledende kategorier i forståelsen av saken.

Prioriterte hensyn i utfyllingsdelen

Informanten i NAV utformet også denne delen av skjemaet med hensyn til de to gruppene av potensielt empiriske lesere – brukere og saksbehandlere. Disse gruppene er parallelle intenderte lesere av skjemaet, og NN oppga å ta hensyn til begge gruppene i arbeidet. NN nevnte tre konkrete valg som var tatt med hensyn til de intenderte leserne kjente behov – alle tre dog med hensyn til gruppen saksbehandlere i NAV. Det første hensynet er den vertikale rekken med avsnitt i utfyllingsdelen, som jeg beskrev i kapittel 4.1.2. Feltene er ment kun for NAV: De inngår i registreringen og saksbehandlingen av kravet. Denne gruppen av intenderte lesere har også aktive direktiver knyttet til det utfylte skjemaet. De skal ikke bare lese, men også fullføre teksten. Brukerleserne skal derimot ikke forholde seg til feltene. De er ikke ment for dem, og de kan derfor ignoreres. Informantene i undersøkelsen hadde imidlertid, som jeg viser i kapittel 4.3.2.1, problemer med å overse dem. De antok at alle feltene i skjemaet var ment for dem, siden de stod der. At utfyllingsdelen hadde egne felter for andre enn brukerleserne, slo dem heller ikke som naturlig da de fant ut av det.

Hensynet til saksbehandlernes kjente behov i utformingen av skjemaet viste seg også ved rekkefølgen på de opplysningene brukerleserne skal gi. I det første avsnittet skal de ta stilling til og fylle ut hva slags ytelse de fremmer krav om gjennom skjemaet. Dette var ifølge NN nyttig når skjemaene som mottas skal kategoriseres. Det er i NAVs interesse å raskt avklare hvilken form for ytelse det dreier seg om. Avsnittet som avklarer dette forholdet er derfor plassert først. Det andre avsnittet i utfyllingsdelen er «2 Hvem kravet gjelder for». NN oppga i intervjuet at avsnittet av samme grunn som det første var plassert tidlig i skjemaet. Det hjelper NAV i registreringen av kravet. Som nevnt over er informasjonstekstene i skjemaet ordnet etter et hierarkisk prinsipp. Viktigheten på opplysningene i tekstene angir den tiltenkte rekkefølgen for lesing av dem. I skjemaets utfyllingsdel er rekkefølgen derimot avgjort av NAVs behov i den senere saksbehandlingen av kravene. Deres prioriterte avsnitt å forholde seg til danner grunnlaget for sammenhengen brukeleserne skal se saksforholdene i. NN prioriterer NAVs behov for en viss rekkefølge.

Duplisering av informasjon

Brugerlesernes behov tas hensyn til på andre måter. Som vist anslo NN at mange ikke leste informasjonstekstene i skjemaet før de gikk i gang med utfyllingen. NN antar dermed et prinsipielt underskudd på nødvendig kunnskap om regelverket hos de som fyller ut skjemaet. Det er en viss fare for at potensielt empiriske lesere fyller ut skjemaet uten å ha gjort seg kjent med kunnskap NAV helst så at de hadde forholdt seg til. NNs løsning på denne potensielle unnlatsen av å lese tilhørende informasjon er å duplisere informasjon vedkommende oppfatter som avgjørende viktig. De potensielt empiriske leserne leser jo nødvendigvis det som står i utfyllingsdelen av skjemaet. NN oppgir derfor deler av skjemaets orienteringsdel på nytt her. Informanten kan ikke vite om den som har fylt ut skjemaet NAV mottar har lest informasjonstekstene – men NN *vet* at de har fylt ut skjemaet. Slik duplisert informasjon tilsvarende de ni tilfellene av informasjon i utfyllingsdelen som er mer enn instruktiv veiledning, som jeg beskrev i kapittel 4.1.2. Det er ikke faste retningslinjer for hvilken informasjon som regnes som så viktig at den skrives inn her. Slik duplisering gjøres dermed på grunnlag av erfaring, og er en skjønsmessig vurdering av NN.

De ni utvalgte saksforholdene er sentrale etter NNs oppfatning. I tillegg er de ofte misforstått eller oversett av tidligere faktisk empiriske lesere av skjemaet. Det er jo nettopp begrunnelsen for å understreke informasjonen på denne måten. Vi kan dermed forutsette at dette er ni problematiske punkter også de foregående informasjonstekstene. Dersom de forventede direktivene fremgikk greit av disse tekstene samt utfyllingsdelens ordlyd alene, hadde vel brukerleserne gjort det riktig. Herved blir det klart at NN har mer presis kunnskap om hva som er vanskelig med tekstene enn kun generelle oppfatninger av at jussespråk er utilnærmelig for uinnvidde lesere. Det byr seg her en mulighet til å introdusere og forklare denne tekstkulturens kvalifiserende og direktiviske normer for brukerleserne. Det gjøres da også til en viss grad: Som vist er flere av de ni opplysningene forholdsvis utvetydige. I avsnitt tre presiseres det at personopplysninger må oppgis av både mor og far, og i avsnitt fire understrekes det at man må dokumentere inntektsopplysningene man oppgir. Det er altså ikke tvil om hva man skal *foreta* seg i disse feltene. Problemer oppstår likevel ved begge disse tilfellene, som jeg viser i kapittel 4.3.2. Informanten K2 skulle være alene om omsorgen til barnet, og kjenner ikke barnefarens identitet. Må hun da oppgi personopplysninger om faren? Det fremgår ikke av informasjonstekstene i skjemaet, og hun fant ikke oppklarende informasjon på nettstedet. Den dupliserte informasjonen er her ikke oppklarende, fordi den kun forsterker informasjonen K2 allerede har blitt forelagt, men funnet utilstrekkelig. Det

andre tilfellet jeg nevnte av duplisert informasjon gav heller ikke informantene M3 og K4 svarene de trengte. De var jo studenter, og hadde gjennomgående problemer med å finne ut om de i kraft av studiene hadde opparbeidet seg rett til foreldrepenger. Hvis så ikke var tilfelle, trengte de vel heller ikke å dokumentere månedlige lån- og stipendutbetalinger fra Lånekassen? Det hjalp det derfor lite at NAV repeterte viktigheten av å dokumentere inntekten. For *gjelder* inntekten deres, premisset for relevansen av dokumentasjonen? Tilleggsinformasjonen gjør altså ingenting for å oppklare problemene NN vet at brukerleserne har: De dupliserer i stedet det kvalifiserende normgrunnlaget for opplysningene. Man må dermed være en innlemmet og kompetent deltaker i den gjeldende tekstkulturen for at den eksplisitte instruksjonen skal være til ytterligere hjelp. Avsenderens perspektiv er her det samme, og det tilnærmer seg ikke mottakerens. I stedet repeteres et ukjent, utilgjengelig premiss for å følge skjemaets forutsatte direktiver.

Henvisninger til orienteringsdelen

Som jeg vil vise i kapittel 4.3.2.1 reagerte to av informantene i undersøkelsen på at henvisningen i utfyllingsdelens felt 2.1, der man skal avklare hvilke/hvilken av foreldrene som fremmer krav om ytelser fra Folketrygden, henviste til den tredje informasjonsteksten i skjemaets avsnitt 5.3-5.6, som tar for seg muligheten for avbrudd i stønadsperioden. NN oppga at det kunne være ulike årsaker til denne henvisningens plassering, men var usikker på hva denne kunne skyldes. En glipp i korrekturlesing ved en endring av skjemaet kan ha gjort at nå inkonsekvente henvisninger har blitt stående. Mest sannsynlig var det likevel at henvisningen var utformet slik fordi informasjonen er meget viktig. Det henvises derfor eksplisitt til den slik at skjemaets potensielt empiriske lesere skal bli tilbake og lese den. Hvorfor denne henvisningen like fullt ikke følger av *utfyllingsdelens* felter 5.3-5.6, oppga NN ikke. Informanten i NAV mente at dersom potensielt empiriske lesere lurer på noe i utfyllingsdelen av skjemaet, burde de alltid gå tilbake til veiledningen for å se om punkter der tilsvarende feltet de lurer på. Henvisningenes funksjon er dermed å lede leseren tilbake til veiledningen. Her er man ment å lese feltet som tilsvarende feltet i utfyllingsdelen – eller andre felter i veiledningen. I tillegg har utfyllingen som forutsatt direktivnorm at hvis det *ikke* står noen henvisning tilbake til veiledningen, burde leseren likevel gå tilbake til den for å se om denne teksten har et slikt punkt. Informasjonen NN mener leseren burde gjøre seg kjent med her, kan også ligge under andre felter. Ved usikkerhet i felter som ikke har spesifiserte veiledninger kan altså hele den tredje informasjonsteksten ha relevante opplysninger. I tillegg

kommer den generelle oppfordringen om å «Se orienteringen» i utfyllingen av felt 2.5. Her skal man angi andre årsaker enn aleneomsorg til at foreldrene ikke skal dele perioden de mottar foreldrepenger. Årsakene skal videre oppgis i felt 7. Hvorfor man skal se i orienteringen, hva man skal se etter og hvor i de tre tekstene man skal lete, opplyses det ikke om.

Manglende utfylling og dokumentasjon

Informanten i NAV har i egenskap av sitt arbeid som seniorrådgiver ikke selv direkte kontakt med de brukerne som fyller ut skjemaet. Vedkommende er derfor avhengig av andres tilbakemeldinger på hvordan skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* fungerer. Innspill kommer fra brukere gjennom tilbakemeldingsskjemaer, eller som erfaringer fra saksbehandlere i NAV. De tilbakemeldingene NN har fått har dreiet seg om at dersom brukere er usikre på hva de skal fylle inn i skjemaet, er det mange som lar det aktuelle feltet stå blankt. De leverer dermed fra seg ufullstendig utfylte skjemaer. Usikkerhet leder her til unnfalighet fra å fylle ut opplysningene som etterspørres. Opplysningene er imidlertid nødvendige for å kunne saksbehandle kravet som fremmes. Skjemaene sendes derfor i retur dersom NAV mottar skjemaet per post, eller brukeren blir bedt om å fylle ut det aktuelle feltet dersom det leveres på direkte på et NAV-kontor. Skjemaets tidligere, reelt faktisk empiriske lesere har dermed ikke oppfattet, eller latt være å følge, direktivnormene skjemaet forutsetter. Deres forsøk på å heve skjemaet til gyldig tekst ved utfyllingen godtas derfor ikke av NAV. I tillegg er det mange brukere som ikke sender med obligatoriske vedlegg til skjemaet, oppga NN. Det dreier seg for en stor del om manglende inntektsdokumentasjon og terminbekreftelser. NAV har heller ikke anledning til å saksbehandle krav med ufullstendige opplysninger. De må i mange tilfeller tilfeller derfor etterlyse dokumentasjonen fra de som fremmer kravet. Det er ikke utarbeidet standardbrev i NAV for etterlysning av opplysninger. Saksbehandlerne i NAV tar derfor selv kontakt med brukeren i hvert enkelt tilfelle. Etterlysningene kan sendes enten per brev, e-post, telefon eller SMS.

NN oppga i intervjuet å ha fått konkrete tilbakemeldinger på at avsnitt fire i skjemaets utfyllingsdel er for uklart disponert, og at dette leder til mange feilaktige utfyllinger. Det er vanskelig å vite hvilke felter mor skal fylle ut, og hvilke som er ment for far. NN var enig i dette. Vedkommende hadde derfor vurdert å splitte skjemaet i parallelle utgaver – et for mor, og et annet for far. Forslaget var imidlertid vanskelig å gjennomføre all den tid fars rett på

ytelser er avhengig av hva mor gjør i det tidsrommet far fremmer krav om permisjon. Løsningen ble derfor forkastet. Informanten K2 kunne ha blitt hjulpet av en slik løsning – da hadde hun ikke trengt å finne ut om hun måtte forholde seg til far. Om far var et viktig saksforhold ville da blitt avgrenset ved skjemaets utforming selv. Forståelsen av saken formes etter de momenter som trekkes frem som viktige, hevdet jeg i kapittel 2. Opplæringen i og bevisstheten rundt hva som er saken danner de kvalifiseringsnormene vi følger i arbeidet med å fylle ut skjemaet. Dersom far ikke må være tilstede i skjemaet for mor, påtvinges ikke mødre som er alene med barnet usikkerhet om hvorvidt de likevel må oppgi opplysninger om ham.

Endring på bakgrunn av tilbakemeldinger

Siden informanten i NAV ikke selv har direkte kontakt med brukere, er det vanskelig for vedkommende å vite hvor mange tilbakemeldinger på skjemaet NAV til sammen mottar. NN anslo å få rundt 20 innspill i året som direkte angår *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*. Disse ble vurdert til å være av ulik karakter og nytteverdi. Flere av tilbakemeldingene formidler nemlig at NAVs brukere er misfornøyd med skjemaet, uten at det også fremgår hva ved skjemaet brukerne er misfornøyd med. NN forklarte at når vedkommende mottok slike tilbakemeldinger, ble de derfor vurdert med tanke på om vanskene brukeren hadde med skjemaet var representative. Motsatt kan problemet bero i en misforståelse hos den enkelte leseren. Dersom NN lander på at det siste er tilfelle, blir innspillet eller innvendingen forkastet. Henvendelser fra enkeltbrukere kan likevel føre til direkte endringer i skjemaet, dersom NN vurderer problemet som hensiktsmessig å løse. Dette er likevel også et prioriteringsspørsmål. Hva NAV får igjen for endringen vurderes opp mot ressursene det krever å foreta den. Dersom en endring som krever lite ressurser kan gi store utslag for brukerne eller NAV selv, prioriteres dette høyere enn hvis en endring som krever store ressurser ikke kaster mye av seg.

4.3 Lesernes opplevelser

De følgende analysene gjøres på bakgrunn av intervjuene med de 11 informantene. Som jeg beskrev i kapittel 3 er intervjuene informantenes inntrykk av skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*. Samlet danner materialet dermed et arsenal av meninger om tekstene. Inntrykkene kan være både sammenfallende og enestående. I det videre vil meningene settes og sees i sammenheng, i et forsøk på å finne ut hvordan leserne mener tekstene fungerer. Informantenes oppfatninger av skjemaet er slik berettiget kritikk fra dets faktisk empiriske lesere.

4.3.1 Informasjonstekster fra NAV

Her tar jeg opp informantenes syn på informasjonstekstene de leste før og underveis i arbeidet med å fylle ut skjemaet. De leste tekster både på www.nav.no og i selve skjemaet. Meningene om tekstene vil presenteres og drøftes under ett. Det er prinsipielle forskjeller på tekster man finner på nettstedet og tekstene i orienteringsdelen på et skjema, som jeg viste i kapittel 4.2.1.2. Nettekstene forventes ikke å ha samme direkte innflytelse på hva potensielt empiriske lesere fyller ut i skjemaer som skjemaets egne informasjonstekster. Det er heller ikke like strenge retningslinjer når det gjelder begrepsbruk og omfang for nettekster og skjematekster. Likevel behandler jeg informantenes meninger om tekstene samlet. Det skyldes to forhold. For det første, at NAV forventer og foretrekker at deres brukere oppsøker nettstedet for informasjon om ulike ordninger og ytelser fra NAV. Og for det andre, at informantene i undersøkelsen også for en stor del foretrakk å oppsøke informasjon på nettstedet før de fylte ut skjemaer fra NAV. Denne undersøkelsen handler om vellykketheten til tekstene – i hvilken grad leserne finner, forstår og klarer å gjøre seg god bruk av opplysningene NAV gir dem. Om informasjon gjøres tilgjengelig på nett, på papir eller hos de enkelte NAV-kontorene er interessant. Den materielle tilgangen til tekster virker uvegerlig inn på vår forståelse av den. I denne sammenhengen er likevel det *neste* skrittet det viktige: Når informasjonen allerede foreligger, og skal forstås og brukes.

Sitater fra informantene innledes med de tildelte informantinitialene, som M5 og K5. Jeg som intervjuer siteres med initialen I.

4.3.1.1 Tilgang til tekstene

De fleste informantene i undersøkelsen foretrakk altså informasjon på www.nav.no den første gangen de skulle gjøre seg kjent med ytelsene. Dersom det oppstod spørsmål, ville de også først se etter svar på nettstedet, før de eventuelt tok personlig kontakt med NAV via e-post, telefon eller oppmøte. M4 uttalte at «[J]eg bruker Internett først. Det gjør jeg absolutt». M1 argumenterte for å begynne informasjonsinnhenting på nettstedet slik: «Det er jo, man kan jo ikke sitte på telefonen og spørre saksbehandleren om hvert eneste spørsmål når man skal fylle ut et sånt skjema, så å gå på nettsiden var det første vi gjorde.»

Det er verdt å merke seg at M1 og M4 med dette forutsatte at de potensielt *også* ville måtte stå i direkte kontakt med NAV underveis i prosessen med å fylle ut skjemaet. Informasjonen på nettstedet fremstod for M1 og M4 som en form for mulig første lesing, eller en innledende runde med innhenting av informasjon om ytelsene og utfylling av skjemaet. Nettstedet var dermed hverken sikkert siste eller eneste kanal for informasjonsinnhenting. For én av informantene var det heller ikke den foretrukne informasjonskanalen. M5 oppga at han helst ville unngå nettstedet i arbeidet med å fylle ut skjemaet. Han var også den eneste informanten som ikke leste tekster på nettstedet i forkant av utfyllingen. Han foretrakk å stå i direkte kontakt med NAV:

Da ville jeg kanskje først og fremst oppsøkt de på kontoret. Eller ringt de. Før Internett, faktisk. Fordi jeg, jeg ser på det som mye lettere å kunne snakke med de med en gang, da får jeg vite akkurat ... Altså, jeg *gidder* ikke å sitte og lese meg fram til ting, så da vil jeg heller bare få et kort svar med en gang.

Det ubekreftede inntrykket av hvordan informasjon presenteres på nettstedet var dermed avgjørende for M5. Flere andre av informantene ville kontakte NAV direkte dersom besøket på nettstedet ikke ga dem informasjonen de var ute etter. Dette indikerer, i likhet med holdningene til M1 og M4, at nettstedet er en form for første runde i informasjonsinnhenting.

Holdninger til informasjon fra NAV

Visse av informantene mente at informasjon som kommer fra offentlige nettsteder, som www.nav.no, måtte oppfattes vesensforskjellig fra informasjon fra andre kilder. Tekster fra det offentlige er da spesielle på grunn av presisjonsnivået og graden av korrekthet overfor

saksforholdet som formidles i dem. For K4 vurderes informasjon ulikt etter om avsenderen har monopol på informasjonen, eller om flere kilder formidler de samme opplysningene:

K4: Det offentlige er jo ... Det er litt sånn at man forventer at de har bedre, tydeligere svar enn, enn på andre ting man lurer på i verden. Altså, lurer man på hva slags vær det er så ... Eller, ja, hva skal man si?

I: Tenker du, liksom, slingringsmonn?

K4: Ja, at man forventer jo at når det er noen som har monopol på noe informasjon så har de det ... Da er det bedre å søke direkte hos dem enn i frie kanaler.

Informasjonen forventes her å være bedre og tydeligere når den formidles direkte fra den offentlige instansen som har ansvar for saken. M3 så den prinsipielle forskjellen med bakgrunn i saksforholdet som formidles i informasjonen. For en eier med monopol på saken, slik NAV har på ytelser fra Folketrygden, er det avgjørende at informasjonen som formidles er presis. Annen informasjon kan aksepteres med lavere nøyaktighet:

M3: Man må jo til den offentlige sin instans for å kunne få den informasjonen de vil gi. Og den er kanskje mer riktig. Man kan godta mer ... Mer annen informasjon fra andre enn akkurat når det gjelder statlige ting, da. Synes jeg.

I: Slingringsmonn, tenker du?

M3: Ja, for ... Ja. Det er kanskje ikke så farlig akkurat hvor mange album et band har gitt ut, men om jeg får penger til ditt og datt er litt mer viktig.

Informantene ser her behovet NAV har for å fremstille saken det dreier seg om, ytelser ved fødsel og adopsjon, presist. De har selv det samme behovet: De ønsker å få så korrekt informasjon som mulig. NAV er den offentlige instansen med ansvar for saken, og da er de den foretrukne avsenderinstansen.

Alternative informasjonskilder

Flere av informantene oppga likevel at de hentet opplysninger også fra andre kilder enn NAV. De supplerte lesing på www.nav.no med informasjon fra tilleggsilder. Disse kunne være venner som har gått gjennom den samme søknadsprosessen tidligere, eller andre nettkilder som tar opp ordningene. De alternative kildene har ikke det samme eierskapet til saken som NAV. De vurderes likevel ikke lavere som gyldige kilder til informasjonen. Opplysningene ble ikke tillagt mindre vekt fordi de ble formidlet av andre enn NAV. M2

uttalte at «[J]eg brukte informasjon fra nettstedet til NAV, ja, samt at jeg brukte informasjon fra kommunen og, vel, egentlig litt overalt der jeg kunne finne det». NAV konsulteres altså, men dersom NAV ikke gir svarene, går M2 andre steder. M4 oppsøkte også alternative kilder hvis NAV ikke var nok. «Hvis jeg veit at det er NAV, for eksempel. Så går jeg rett på hjemmesida, som regel. [...] Så sant jeg finner det jeg leiter etter der, da. Så hvis jeg ikke finner det der, så vil jeg kanskje søke på andre ... Forum eller diverse sånne.»

Informantene var tydelige på at NAV var ansvarlig eier av saken. Det er de som forvalter ytelsene de søker informasjon om. Formidlingen av saken, derimot, har NAV ikke et tilsvarende monopol på. Dersom NAV ikke strekker til her, går de raskt andre steder for å finne opplysningene de er ute etter. Det er altså ikke gitt at det er NAV som tilbyr den beste, i betydningen den for informantene mest brukbare, informasjonen. K4 ble spurt hvor hun ville fortsatt letingen etter informasjon dersom hun ikke fant de opplysningene hun trengte på nettstedet til NAV. Hun anslo da at hun ville få bedre hjelp fra andre avsendere enn NAV. «Akkurat det her sånn er jo noe som, det er jo på en måte mange som har vært borti det før, så da ville jeg kanskje ha prøvd et Google-søk eller gått inn i noen diskusjonsforum og søkt der.» M1 var av samme oppfatning, men syntes selv det var en paradoksal situasjon. Han reiste et prinsipielt spørsmål ved å måtte oppsøke alternative informasjonskilder fordi informasjonen han fikk fra den ansvarlige instansen ikke var tilstrekkelig. Han var ute etter informasjon om regelverket for fedres uttak av permisjon. Han fulgte en lenke på www.nav.no med tittelen *Hva sier loven?*, men denne var brudden. Han søkte derfor i søkemotoren Google, og fant opplysningene han ville ha. Informasjonen fant han på nettstedet www.forum.snartmamma.no. På spørsmål om han vurderte denne informasjonen annerledes enn om han hadde funnet den på nettsidene til NAV, svarte han:

Nei, ikke annerledes. Jeg kan jo ikke gi det noe større gehalt, men det er jo mye mer sånn der *Cut to the Chase*. De er veldig sånn "Det var sånn, også var det sånn", og det er jo selvfølgelig litt sånn sludder og vås og mye sutring og at de synes reglene er urettferdige og sånn, men du får jo hvert fall av og til et ganske kjapt og tydelig svar på hva som gjelder. Og det er jo litt underlig i seg selv at man må gå til relaterte forum for å finne ut hva som gjelder i stedet for å bare sjekke det på originalkilden.

Informantene var altså ikke opptatt av å få informasjonen fra NAV – de var mer opptatt av å få informasjon. Tilgjengeligheten vurderes dermed høyere enn avsenderinstansen. Denne holdningen følger av funksjonen til opplysningene de leter etter: De skal brukes aktivt i utfyllingen av skjemaet. De har konkrete spørsmål om sin egen situasjon. De ønsker derfor

konkrete svar. Det ønsker de primært fra NAV som ansvarlig instans, og de oppsøker dem først. Når NAV ikke tilbyr informasjonen de er ute etter, leter de likevel videre. Som jeg viser i drøftingen i kapittel 5, er det underlig at NAV er opptatt av å tilby korrekt informasjon i den grad at brukerne deres leter andre steder etter informasjon de faktisk klarer å bruke.

4.3.1.2 Orientering i tekstene

Informantene var opptatt av hvordan informasjonstekstene var prioritert og disponert på de to sidene som utgjør orienteringsdelen av skjemaet. De så plasseringen av tekstene i sammenheng med lengden på dem. Flere av informantene oppfattet tekstene som ugjennomtrengelige og utilgjengelige. M3 var nødt til å bruke tid på å finne ut hva den første informasjonsteksten i det hele tatt handlet om, på grunn plasseringen av navnet på skjemaet: «Ja, jeg ville plassert det et annet sted, fordi jeg ... Jeg måtte søke litt etter hva dette skjemaet egentlig var for noe. Selv om “Informasjon” er veldig tydelig da, at det er tydelig at det er informasjon.» Hva teksten faktisk skulle informere han om, stod det ikke. K5 inntrykk av den første informasjonsteksten var at den var “tett”. Hun syntes «[D]et er mye tekst, lite skrift. Lite rom mellom teksten».

Denne masteroppgavens tittel, *En vegg av tekst*, er M1s egne ord på møtet sitt med den samme teksten. Etter hans mening var den første siden av skjemaet så full av informasjon at det i seg selv virket avskrekkende på han som leser. Den andre siden av orienteringsdelen likte han derimot mye bedre. Han mente at denne var luftigere enn den første, som var uten pauser og luft. «Her har de spart seg den plassen med tomrom både over og under som de ikke har unnet seg på den andre siden, hvor alt står ganske, ganske, ganske tett.»

Inndeling i avsnitt

Informantene lette for en stor del etter spesifikke opplysninger om deler av ordningene når de leste tekstene. De skulle jo fylle ut skjemaet etter egne livssituasjoner, og var derfor ute etter informasjon som angikk dem direkte. Da hjalp informasjonstekstenes inndeling i avsnitt dem med å sortere bort det som ikke var relevant for lesingen. Avsnittene fungerte som en form for kognitiv gartner, som raskt lukte ut det de ikke trengte å forholde seg til i lesingen. For M3 «[...] gjør det at du kan finne fram litt fortere hvis du skal bare sjekke ut noen få ting. Så hvis det for eksempel, hvis jeg er veldig interessert i stønadsperioden, så kan jeg gå rett til den ganske fort». Overskriftene på avsnittene gir her mulighet for å “scanne” teksten. Som jeg viser under, lette en del av informantene etter informasjon med utgangspunkt i bestemte

begreper. De prøvde å finne ord som betegnet det saksforholdet de ville ha informasjon om. Hvorvidt avsnittsinndelingene da er meningsbærende, kommer an på om leseren kategoriserer saksforholdene på samme måte som NAV gjør i tekstene. Det gjorde overskriftene i disse tekstene langt på vei – informantene visste hva informasjonen under overskriften handlet om. For K4 ble det dermed mulig å raskt finne spesifikk informasjon: «Ja, det er jo veldig bra det, holdt jeg på å si, at det ikke er en stor bolk med bare tall og paragrafer, at det er delt opp i ... I avsnitt, hvis du er interessert i fedrekvoten, så kan du finne avsnittet som omhandler det.»

M6 ble spurt hva som var en god lengde på avsnittene i tekstene. Han trakk da frem avsnittet *Stønadsperioden* som et negativt eksempel. Dette avsnittet går over to kolonner, og er på totalt 39 linjer, hvorav 13 er oppstilt i kulepunkter. K1 påpekte på sin side at avsnittene også kunne være for knappe. For henne gjaldt det å klare å ha kontroll over informasjonen i de enkelte avsnittene. Når avsnittene ble for lange, kunne de bli uoversiktelige. «Og det er kanskje spesielt de som gjaldt før og etter 1. juli, at det, da ble det veldig rotete for meg å orientere og sanne ting.»

M5 brukte avsnittenes overskrifter aktivt. Han gikk tilbake til dem underveis i lesingen av teksten i avsnittet, for å minne seg selv på hva han leste om. «Viktig å få med seg de overskriftene, tenker jeg, når jeg leser. Også bare hele tida tenke tilbake på den. “Hva er det egentlig jeg leser om”? Ellers så glipper jeg ut.» For disse informantene fungerte begrepene NAV deler saken inn etter godt. Det var ikke nødvendigvis like deres innledende kategorier, men alternativene er intuitivt meningsbærende, og derfor brukbare. Dette var likevel ikke alltid tilfelle, se under om titler og begreper i tekstene.

Indre disposisjon

Som jeg viste i kapittel 4.2.1.3 mente NN at gode tekster var internt konsistente. De var oversiktelige, og opplysningene følger naturlig av hverandre. Tekstene er slik en bevegelse fra uviten til viten. En del av informantene i undersøkelsen mente at skjemaet i undersøkelsen ikke oppfyller disse kriteriene. Rekkefølgen avsnittene kom i, vakte reaksjoner. Teksten var ikke ordnet etter det disse informantene oppfattet som den naturlige progresjonen på informasjonen. M1 stusset på at de to valgmulighetene han hadde ikke ble presentert samlet. «[...] kanskje litt pussig at det som går på engangsstønad ikke står nærmere det som står på opptjening og på foreldrepenger på en eller annen måte. For det er jo på en måte de ulike stønadene som man kan velge mellom.» Tvert imot er det syv avsnitt mellom dem. M1 kan

lese om foreldrepenger i første avsnitt. Så følger informasjon om opptjeningsgrunnlag, beregning av størrelsen på foreldrepengene, lengde på stønadsperioden, fedrekvoten, forlengelse av perioden dersom man får flere barn samtidig, utsettelse av stønadsperioden og muligheter for å få graderte foreldrepenger. *Så* kommer informasjonen om alternativet til foreldrepenger; engangsstønad. Rekkefølgen har delvis sammenheng med innholdet i de syv avsnittene som er plassert mellom de to ordningene: En del av dem er kun relevante dersom man skal søke om foreldrepenger. Relevansen av dem bortfaller følgelig dersom man bare har krav på engangsstønad. Dette gjelder eksempelvis avsnittene om foreldrepengenes størrelse, fedrekvote og graderte foreldrepenger. M1 uttalte at han følte seg dum når han etter å ha lest hele informasjonsteksten innså at han hadde lest det meste av den til ingen nytte:

Jeg synes det er på en måte, det hadde vært lettere hvis man bare kunne ekskludert de andre typene for stønad sånn at jeg hadde vært helt sikker på at jeg hadde søkt på riktig stønad, og *så* sett på det som gikk på størrelsen på den stønaden og så på perioden for stønaden også videre. I stedet for å måtte lese alt om stønadsperiode og eventuell deling av eller grad av deling av den stønaden, også eventuelt kommet fram til at det er en helt annen type stønad jeg skal ha. Da føler jeg meg litt sånn dum.

Andre av de syv avsnittene mellom alternativene har ikke sammenheng med hvilke av de to ytelsene man skal fremme krav om. De er likevel plassert mellom informasjonen om dem. M1 ville heller at disse opplysningene ble plassert *etter* avklaringen av type ytelse. «Så hvis jeg først hadde funnet fram til hvilken stønad som var den korrekte stønaden som vi skulle søke om, så var det med stønadsperiode, det var noe som måtte komme i etterkant.» Her kolliderer altså NAVs og M1s oppfattelser av hvilke opplysninger som hører naturlig til hverandre. M2 var enig med M1 i at teksten var ulogisk disponert. Han gikk ikke i detalj på hva han reagerte på med hensyn til den indre disposisjonen, men nøyde seg med å henvise til fortellerdramaturgi i sin vurdering av den:

M2: Jeg vil nå ikke akkurat si at det er, at det følger fisken, det er vel mer kladda litt på ...

I: Følger fisken, da mener du-

M2: Innledning og hovedbit og utledning, eller avslutning.

I: Ja, kladda, altså, er det rotete, eller?

M2: Jeg ville si at det er litt rotete.

4.3.1.3 Lesing av tekstene

Over beskrev jeg hvordan hva informantene mente om å orientere seg i tekstene. Her vil jeg vise hva de syntes om lesingen av dem, etter at de hadde funnet informasjon de ville gjøre seg kjent med. Hovedinntrykket deres var for en stor del at tekstene var unødig vanskelige. Det var mye tekst å forholde seg til, og det var vanskelig å finne relevant informasjon i tekstene. I tillegg stilte tekstene krav til mye bakgrunnskunnskap om ordningene. Det hadde de i liten grad, og de fikk derfor lite utbytte av å lese dem. Selv om de prøvde å lese de samme tekstene på nytt, klarte de ikke å gjøre seg kjent med innholdet i dem. Mange av dem fant heller ikke igjen sine egne kategorier for forståelse av saken, og følte seg derfor utelatte fra tekstene.

Bekreftende og innvendende lesing

K5 ble spurt hvordan hun visste om bestemte tekster på www.nav.no var relevante for det hun ville ha informasjon om. Hun svarte da at «[J]eg ser på overskriftene. Om de *matcher* det jeg leiter etter». Hun hadde en bestemt innfallsvinkel til letingen, og begreper som tilhørte dette utgangspunktet. I lesingen forsøkte hun å finne informasjon som stemte overens med oppfatningen sin. K5 leter dermed *bekreftende* etter informasjon – hun ser etter informasjon som stemmer overens med hennes allerede oppstilte kategorier. Kategoriene tilsvarer de passive direktivnormene som inngår i forutsetningene for korrekt utfylling av skjemaet. En slik bekreftende lese måte kan implisitt utelukke tekster med begreper som ikke stemmer overens med utgangspunktet for letingen. Denne måten å vurdere informasjon som relevant på er dermed prinsipielt lukket for innsigelser. Informanten er ansatt i NAV-systemet, og oppgir å bruke nettstedet mye i jobbsammenheng. Det kan derfor antas at hun kjenner bedre til hvordan saken kategoriseres enn andre av informantene. Hun er mer fortrolig med kvalifiseringsnormene til grunn for tekstene enn de er. Hennes bekreftende leting etter informasjon kan derfor være erfaringsbasert. Men også andre av informantene oppga å lete på samme måte. K4 lette etter bestemte *triggerord* i den aktuelle teksten:⁹⁵ «Du leser jo, eller *jeg* leser jo, de første tre-fire linjene i ingressen, også *scroller* jeg ned og ser på tre-fire overskrifter, og hvis ikke de passer, så går jeg videre.» Hun bruker dermed kort tid på å vurdere kategoriene som presenteres – og hun vurderer de opp mot sitt eget, innledende sett av begreper om saken. «Man leser ikke fra linje til linje. Og ser ... Altså, man, man *leser* ikke teksten, men ser etter ord, på en måte. Man skumleser.»

⁹⁵ Nina Furu, *Webkommunikasjon*, 2. utgave (Kristiansand: IJ-forlaget, 2008), 45. Furu beskriver triggerord som «begrepet [som han] allerede har i hodet» når en leser oppsøker en nettside etter informasjon.

M3 vurderte relevans på samme måte som K5. Han tok utgangspunkt i visse begreper for å kategorisere saken, og lette aktivt etter dem. Dersom letingen var resultatløs, revurderte han forståelsen av hvordan saken kunne være kategorisert.

Jeg går mye på overskrifter. Og hvis jeg tror jeg har funnet en riktig overskrift så må jeg leite nedover for å finne den informasjonen jeg er ute etter. Hvis jeg ikke finner overskriften jeg er ute etter, så må jeg bare tenke meg til hva den *kan* ligge under, da ...

Her bearbeider han altså sitt eget utgangspunkt etter som det gir treff hos tekstene fra NAV. Han er åpen for innsigelser fra teksten, og reforhandler kontinuerlig sin egen kategorisering. Denne måten å fortløpende revidere sine egne forståelser på er *innvendende*, i motsetning til den bekreftende letestrategien. M6 var den andre informanten i undersøkelsen som oppga å være kjent med tekster fra NAV fra før. Han var i tillegg utdannet jurist, og mente at disse forutsetningene gjorde at han leste tekster annerledes enn han ellers ville gjort. Han lette etter relevant informasjon med utgangspunkt i overskriftene i tekster, men kombinerte denne letingen med opplysninger han deretter fant i brødteksten.

Du ser i utgangspunktet hovedoverskriften, da. Hvorvidt den stemmer overens med det du leter etter. Og ... Altså, for min del, da, som jurist, så vil jeg også bare se "Oi, er hovedvilkårene til stede i det hele tatt?" [...] Men jeg vil nok tro at for andre så er vel ikke akkurat det første de ser etter, da, om hoved, om på en måte vilkårene og loven er gjengitt.

Han var opptatt av å raskt finne ut av hvorvidt denne teksten var relevant for han, og lette direkte etter tekstens juridiske avgrensninger av lesere. Også andre informatenter tok slike fortløpende vurderinger av tekstens nytteverdi, og avbryter eller fortsetter lesingen etter hva de finner i teksten. Denne formen for vurdering av relevans er grunnleggende erfaringsbasert. Den gjøres nettopp underveis i og etter møtet med teksten. Alt etter som informasjonen oppleves relevant eller irrelevant, fortsetter lesingen av den. Letemåten griper direkte tilbake til hvilke kvalifiseringsnormer man forstår saken med. Med normene følger det begreper, som man i en bekreftende letemåte leter etter. I en innvendende letemåte prøver man i tillegg å finne ut hva som er andre kvalifiseringsnormers valgte kategorisering av saksforholdet. Det forutsetter at man forstår at ens eget normgunnlag ikke er i overenstemmelse med tekstens. I tillegg må en vite hva en skal erstatte sine innledende begreper og forståelser med. Dersom en ikke vet det, må en nærmest lete på måfå. K4 var en av informantene som ikke fant sine

begreper i teksten, og som derfor måtte finne andre kategoriseringer å lete etter informasjon med. Siden hun ikke visste hvilke begreper som var meningsbærende på nettstedet, ble hun tvunget til å lese tekstene åpent og innvendende:

I: Hva gjorde du da, da det å søke i sømemotoren ikke hjalp og du allerede hadde lest på fanene?

K4: Da begynte jeg å finlese mer.

M1 så en slik skumlesing som K4 beskrev i sammenheng med hva han var ute etter informasjon om. Når han leste tekster, var det for å bli i stand til å utføre en bestemt arbeidsoppgave: Han skulle fylle ut skjemaet. Han var derfor interessert i opplysninger som hjalp han til å klare det. Utover det var han i liten grad interessert i hvordan ordningene var bygget opp og regulert. Han lette derfor etter visse passasjer i tekstene, nærmere bestemt de delene av tekster som angikk han. Lite tilfredsstillende overskrifter gjorde en slik lesemåte vanskelig på nettstedet.

M1: De overskriftene kunne vært mer framhevet sånn at man kan se fortere hvor man skal, hvis du skjønner hva jeg mener.

I: Tror du det hadde blitt lettere for deg å finne den informasjonen som gjaldt for deg da?

M1: Jaja, for da kunne man gjort det som man gjør ellers når man leser informasjon på nett, og bare luket vekk eller peilet seg inn på det som var mest relevant for meg. Det er ikke all informasjonen om foreldrepenger til far ved fødsel og adopsjon som er like relevant for meg første gangen jeg skal fylle ut det skjemaet.

Disposisjonen på nettstedet tillater altså heller ikke en bekreftende lesemåte. M1 klarte ikke å lete etter begreper som gjorde at han raskt fant frem til riktig informasjon. Han måtte i stedet lese tekstene på deres egne premisser: Han måtte følge de kategoriene NAV har definert. M1 ble dermed tvunget til å følge en åpen lesemåte med utgangspunkt i NAVs kvalifiseringsnormer for tekstene. Det skjer uten overgang mellom hans innledende og disse nye kategoriene. M1 fikk ingen veiledningsmarkører som anga hvordan han skulle sortere ut irrelevant informasjon. Han ville sjalte ut det han ikke trengte å forholde seg til, slik at han ikke leste mer enn nødvendig. Det var vanskelig også i informasjonstekstene i skjemaet. Han viste til hvordan han fikk med seg informasjonen i tekstene, i den forstand at han klarte å gjengi den. Hva det han hadde lest innebar, var han derimot ikke sikker på.

Det går jo igjen, såvidt jeg har sett, to ganger i teksten her sånn, men det kommer liksom ikke *ut*. Og når de refererer til det senere så står det for eksempel i reglementet, så står det sånn at man kan velge mellom tjue eller tretti uker, ta det ut over tjue eller tretti uker, og da blir man sittende sånn, “Jaha? Hvorfor kan man velge å få det enten i tjue eller tretti uker, egentlig?”

Rekursiv lesing

For å forstå hva det han leste innebar, prøvde M1 å lese informasjonstekstene om igjen. Dersom han leste hele eller deler av informasjonen på nytt, kunne det jo hende at han klarte å forstå betydningen av den. Han betegnet selv denne lesemåten som *rekursiv* lesing. «Du blir nødt til å lese litt sånn, nesten litt sånn rekursivt, at du leser gjennom en setning, også leser du noen paragrafer under, også må du tilbake også lese setningen på nytt». Problemet var, i følge M1, at meningen i teksten var spredt utover.

Når jeg leste det, så var det mer det at, altså, innholdet, betydningen, lå litt sånn, litt spredt. Det var ikke sånn at man kunne lese en setning også kunne man hente ut et konsist og klart innhold fra den setningen. [...] At en setning er ikke, er ikke meningsbærende helt alene.

I: Selv om du forstår ordene?

M1: Selv om du forstår ordene isolert sett.

Begrepene i tekstene virker her inn. De tillegges en betydning M1 ikke er kjent med, slik at sammenhengen mellom dem er ukjent for han. Som jeg beskrev i kapittel 2 oppfattet Ruth Vatvedt Fjeld en slik spesifikt juridisk bruk av generelle begreper som problematisk for uinnvidde lesere. I tillegg bidro klausulene i regelverket til uklarheten i teksten for M1. Unntakene er presentert løpende, ved at de er skrevet inn i setningene om hovedregelen. Det påvirker antall ord i setningen. M1 siterte et eksempel fra avsnittet om fedrekvote i den første informasjonsteksten:

Får man noen sånne ganske monstrøse setninger om hvor det står, her sånn, i begynnelsen på fedrekvote står det: “Hvis barnet er født 1. juli eller senere eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli eller senere er 10 uker av stønadsperioden forbeholdt far når begge foreldrene har opptjent rett til foreldrepenger og mor har arbeidet minst 50% stilling i opptjeningsstiden.” Ja, det er jo en, det er en veldig sånn, du ser at den setningen er bygd opp av masse klausuler.

Han var på grunn av mengden opplysninger i hver setning redd han kunne gå glipp av informasjon. Hvis setningene er for innfløkte, er det «[...] lett å gå tapt i, falle av. Å miste et “og” eller miste et “når” eller et “ikke”.» Han gjentok derfor lesingen av tekstene, for slik å

prøve å få med seg alt som stod der. Strategien var ikke villet, men ble fremtvunget av oppbygningen av tekstene. Også K1 slet med de integrerte unntaks- og tilleggsopplysningene i tekstene:

[...] jeg må lese ganske grundig for at jeg skal få med meg innholdet. Når jeg da prøver å få med meg innholdet så kommer det mye "Hvis", "men", "om", "at", "hvis". Så blir jeg, da må jeg gjerne gå tilbake igjen i teksten, også må jeg lese det på nytt sånn for å få med meg innholdet. Hva det egentlig gjelder.

K1 pekte på sine lese- og skrivevansker som en mulig årsak til denne fremtvungne rekursive lese måten. «Jeg husket ikke, når jeg leser et stykke så husker jeg ikke hva var det jeg hadde lest om tidligere like godt som en, ja, som en som leser bedre, kanskje.» M5 viste på samme måte til tekstenes oppbygning. Han ble frustrert over å måtte lese frem og tilbake i tekstene:

M5: Det er mye fram og tilbake hele tiden.

I: Hvordan da?

M5: Det er så mye informasjon hele tiden i hver eneste setning. Også er det så masse formuleringer, så det blir bare lok, synes jeg.

Det er opplysningene i informasjonstekstene som ligger til grunn for hvilke valg man tar i utfyllingsdelen av skjemaet. Dersom man for eksempel ikke vet forskjellen på foreldrepenger og engangsstønad, får man problemer i første avsnitt, hvor man må ta et valg mellom å fremme krav om én av disse ordningene. Det er også avgjørende å få med seg alle ord som angir unntak fra reglene, som et «ikke» eller et «unntatt». Det gjorde informantene i denne undersøkelsen i mange tilfeller ikke, som jeg vil vise i kapittel 4.3.2.1.

Tekstmengde

Flere av informantene i undersøkelsen var negative til mengden tekst i skjemaet. M2 beskrev den første siden av skjemaet som «[...] en *mur* med tekst». Andre informanter karakteriserte den som kjent som en *vegg*. K2 var kritisk til mengden informasjon hun ble forelagt på forsiden på www.nav.no. Hun mente at det var vanskelig å skille viktig fra uviktig informasjon med så mye tekst å forholde seg til. Hun fremførte noe av den samme kritikken også mot tekstene i skjemaet: «[...] det er veldig masse informasjon på en plass. Eller sånn, det står, det er så masse *tekst*, at du blir jo helt uvel av å se på det med en gang».

Andre av informantene opplevde også tekstmengden som overveldende. De hadde samtidig forståelse for utformingen av skjemaet. M2 mente at «[D]et er, det er litt overveldende tekstmengder som ikke er helt enkelt å ta til seg ... Men det er jo forsåvidt veldig effektivt, da, det må jo nesten være sånn på et offentlig dokument som skal printes ut mange av og deles ut til den gemene hop». Tekstene er altså vanskelige, men løsningen fungerer best for avsenderen. Praktiske hensyn i utformingen av skjemaet settes her opp mot hvordan leserne klarer å gjøre seg bruk av det. En annen av informantene, juristen M6, jobber i offentlig sektor. Han uttalte om mengden tekst i skjemaet at «[J]a, ja, jeg synes jo at alle sånne offentlige skriv som regel er ganske lange i forhold til det de *bør* være, da». Han erfarte at lengden på tekster var et resultat av avveininger hos avsenderinstansen. Slik han så det, skulle tekstene inneholde nok informasjon til at leseren ble selvhjulpen i den videre utfyllingen av skjemaet. «Man vil jo at brukerne skal forstå budskapet, og det blir veldig vanskelig å kanskje korte det ned til enda mindre enn det det *er*, fordi når du jobber i en offentlig instans så er det sånn at det ... Du vil på en måte mest mulig måte prøve å overlate brukeren litt til seg selv, da.» Tanken om at leseren skal være selvhjulpen har sammenheng med hvordan den aktuelle instansen foretrekker å kommunisere med sine brukere:

M6: For det er jo litt slitsomt å få samme telefonen om og om igjen, “Å, hva *mener* dere med dette”, eller “Hvorfor står det der”? Så det, det opplever jeg også, altså, det er på en måte, jeg forstår at det er sånn. Selv om jeg kan være litt motstander av den, at, de lange tekstene.

I: Ja. Ja, du tenker at de skal få nok informasjon, altså, i utgangspunktet, til at de ... Ja, i ditt tilfelle, *ikke* ringer, da, tilbake for å spørre?

M6: Ja.

Leseren skal altså kunne overlates til seg selv, i den forstand at informasjonen vedkommende blir forelagt er tilstrekkelig. Man blir dermed ikke avhengig av å måtte stå i videre kontakt med instansen som er avsender av informasjonen. Synet korresponderer godt med ambisjonen NAV har om at 70-80% av deres brukere skal klare seg selv, gjennom informasjon de finner på nettstedet. Også NNs tanke om skjemaet som en fullstendig informasjonskanal passer inn her. Vedkommende skriver inn all informasjon om ordningene i skjemaet, og foretrekker at brukerne også oppsøker nettstedet. Slik skal de potensielt empiriske leserne kunne fylle det ut uten å kontakte NAV for opplysninger eller veiledning.

K5, informanten som selv er ansatt i NAV-systemet, trakk frem nettopp tanken om tekstene om fullstendig informasjonskanal som et positivt aspekt med skjemaet: «[...] det jeg

synes er bra med den her teksten kontra den som var på nettet er at her er det mer samla. Følte at på nettet måtte du gå inn på flere sider for å få samme informasjonen, mens her er det litt sånn, kortversjonen, kanskje.» Sammenligningen med nettstedet er interessant. Det er her NN har spillerom til å nærme seg de potensielt empiriske lesere i lengde, antall og vinkling i tekster. Vedkommende søkte på nettstedet å differensiere informasjonstekstene etter behovene til de ulike brukerne, og hadde ulike undergrupper av intenderte lesere blant de potensielt empiriske leserne. K5 så det derimot som positivt å få all informasjonen samlet.

Titler og begreper

Informasjonstekstene er inndelt i avsnitt med underoverskrifter, med titler som *Foreldrepenger*, *Ferietillegg* og *Felt 1.3*. Informantene i undersøkelsen la merke til underoverskriftene, og hadde gjort seg opp en mening om dem. De brukte for en stor del overskriftene som en kognitiv gartner i lesingen. Overskriftene luker ut irrelevant informasjon fra teksten. Overskriftene har da representativ funksjon for det videre avsnittet. Informantene kan anta at hvis overskriften bærer bud om informasjon som ikke er viktig for dem i lesingen, kan de gå rett til neste overskrift. M1 uttalte at «[D]e er sånn, du leser dem én gang også forstår du i alle fall ganske tydelig hva den relaterer seg til. Så sånn sett så er den forholdsvis klar». Informantene leste for en stor del tekstene med utgangspunkt i sin egen livssituasjon. Gartnerfunksjonen var da viktig for å finne frem til informasjonen som angikk dem.

Problemet var likevel at mange av informantene ikke forstod overskriftene. Det vil si; de kjente begrepene i dem, men ordene gav ikke alltid mening. M1 sa at «[O]rdene er ikke sånn, jeg føler ikke ordene er noe sånn fryktelig komplekse i seg selv.» Likevel var de til liten hjelp for han i arbeidet med å finne relevant informasjon. Grunnen var at han ikke forstod hva NAV la i begrepene. Det kunne være det samme som M1 gjorde, men det visste han ikke sikkert. M2 fremmet den samme innvendingen mot berepsbruken i tekstene. «Jeg er kjent med de fleste ordene fra før, det er bare putta i en veldig pussig sammenheng.» Han stusset altså over betydningen NAV tilla ordene, der M1 var usikker på den. Usikkerheten bunner i den spesifikke bruken av generelle betegnelser. Når informantene kjente betydningen til et ord, forventet de at ordet ble brukt på denne måten. I skjemaet bruker NAV begrepene annerledes enn de selv ville gjort. Den nye meningen introduseres ikke, og de blir heller ikke forklart den. De kjente derfor bruksområdet til ordene, men ikke betydningen. Da fikk de vanskeligheter med å gjøre seg god bruk av dem i utfyllingen. Det hadde for K4 å gjøre med

hvordan hun er vant til å betegne saksforholdene tekstene tar for seg. «Det er jo ikke direkte *vanskelig*, og det er jo ikke, det er jo ikke latin, men [...] Man går jo ikke rundt og snakker om “Foreldrepengene” og “Graderte foreldrepenger”, det er på en måte ikke sånn det brukes i folket.» Problemet for K4 var dermed ikke at begrepene var vanskelige, i betydningen uforståelige eller fremmedspråklige. Ordene tillegges bare andre betydninger enn hun er vant til. Derfor kan problemet også overstiges, mente K4: «Det er ikke noen ord som, som man ikke kunne forstått hva betyr med litt undersøkelse.» En opplæring i de kvalifiseringsnormene NAV forutsetter for tekstene, og begrepsapparatet som følger med dem, ville løst situasjonen for henne.

K4 skjønnte altså raskt at hun var nødt til å sette seg inn i NAVs definisjoner av ordene. Selv var hun forholdsvis ukjent med feltet foreldrepenger fra før. Hun måtte derfor tilegne seg kunnskap om det for å kunne gjøre seg bruk av informasjonen som foreligger. «I og med at det er ikke ord man bruker til daglig så er det, er ikke definisjonen *gitt*, at vi må faktisk se hva, hva menes med “En foreldrepenge”.» Definisjonen på begrepet uteblir imidlertid i tekstene. Hun pekte på den praktiske funksjonen tekstene tjente, og var opptatt av at hun *måtte* få informasjon. Den skulle jo nettopp gjøre henne i stand til å fylle ut skjemaet. Begrepene den relevante informasjonen er sortert under, førte til at hun overså den. «Hvis NAV, eller hvis de som har skrevet informasjonsteksten, har lagd avsnitt som på en måte gir treff hos *meg*, så hjelper det jo. Men hvis de har skjult det jeg leter etter i et avsnitt som heter noe som jeg hopper over, så, så går det jo meg hus forbi.» Treffene K4 her beskriver, er de kategoriene hun forstår saken og sin egen situasjon i forhold til saken utifra. Hun var student, ville ha informasjon som angikk studenter og lette derfor etter ordet *student* i tekstene. Men som hun selv sier: «Hvis det hadde stått “Student” så hadde det hjulpet, men det gjør det jo ikke.» Hun innså at det var hennes egne kategoriseringer som førte til at hun ikke fant informasjonen hun trengte. Siden den ikke stemmer overens med NAVs fremstilling av de relevante saksforholdene, ble teksten uinntagelig. «Det er ikke det *ordet*, du må vite at det er det ordet NAV bruker som gjelder meg. Du må ha satt deg inn i begrepsbruken før du får riktig informasjon, da.» Hun påpekte at NAVs strategi i saksfremstillingen hjalp de på forhånd innvidde leserne heller enn henne som faktisk empirisk leser. «Hvis man kommer inn og leter etter “fedrekvote” eller, ja, “graderte foreldrepenger”, hvis det er det man er interessert i, så hjelper det jo de, men det hjelper jo ikke meg.» Dette kontra de ovenfor intuitivt erstattende kategoriene de andre informantene beskrev. K4 forble altså uvitende om hva hun som student hadde krav på. Hun var derfor usikker på hvordan hun skulle fylle ut

skjemaet. De aktive direktivene forutsetter jo at man retter seg etter de passive. Det gjorde ikke K4, fordi hun ikke fant og forstod dem. Som jeg viser i kapittel 4.3.2.2 insisterte derfor K4 på å beholde sine innledende kvalifiseringsnormer også i utfyllingen av skjemaet.

For M3 førte den manglende introduksjonen til begrepene at han var i stuss på hvor han overhodet skulle starte lesingen:

M3: Kontantstøtte, barnetrygd, svangerskaps-, fødsels-, adopsjons-, jeg vet liksom ikke hva ... Hvor jeg skulle starta egentlig sånn sett.

I: Nei, altså, hva som er hva? Eller ...

M3: Ja. Nei, jeg vet *overhodet* ikke hva som er hva.

For andre av informantene var det nemlig den manglende forklaringen av spesifikke fagtermer som var vanskelig. Det var altså ikke det at NAV definerer kjente ord på nye måter – NAV bruker ord de ikke kjenner definisjonen til. For K2 var *foreldrepenger* et slikt ord.

K2: Det var veldig masse ord. Samme orda om og om igjen, uten at det ga noen mening.

I: Hva slags ord er det?

K2: *Foreldrepenger* ... Og ord som omsorgsovertakelse, ja den skjønnte jeg jo, da ... Men ... Ja. Det står ikke forklart hva det *er* for noe, også står det heller ikke ... Det står bare oppramsa med sykepenger, svangerskapspenge og foreldrepenger og pleiepenger og dagpenger. Så står det ikke noe hva det er.

Hun skulle derfor ønske «[...] at det var brukt andre ord for å forklare orda. I stedet for at de nevner det samme ordet, sånn som foreldrepenger, da, om og om igjen, og ikke forklarer sånn konkret hva de mener med det ... Da kunne det her ha stått på en helt annen måte.»

Den andre måten å skrive det K2 her antyder på, er å forklare de nye ordene for skjemaets potensielt empiriske lesere. Da ville K2 fått mer ut av lesingen, fordi hun faktisk ville forstått det NAV formidlet gjennom tekstene. Hun hadde ikke noen forutgående forståelse av begrepet. Foreldrepenger brukes først som overskrift, og deretter i det videre avsnittet. Overskriften var derfor helt meningsløs for henne. «De [overskriftene] er helt greie som en pekepinn, men du forventer jo at du skal kunne forstå overskrifta ved å lese teksten. Når du ikke skjønner overskrifta *etter* å ha lest teksten, så er det ikke særlig bra overskrift.» Tittelen har dermed den representative funksjonen jeg beskrev over. Problemet for K2 var at den var ugjennomtrengbar, og bare representerte noe uforståelig. Her er K2 i en slags begrepsapori: Et nullpunkt i forsøket på å ta til seg teksten. Det er et sammenbrudd i

kommunikasjonen mellom avsenderen og mottakeren av informasjonen. K2s forutsetninger for å gjøre seg kjent med innholdet i tekstene kolliderer med det NAV gjennom tekstene forventer at hun kan fra før. I kapittel 5 drøfter jeg virkningen av slike manglende forklaringer i tekstene. Jeg kaller det der en *taushet som læringsmodell*: NAV forklarer ikke de nye ordene for skjemaets lesere. Ord leserne kan fra før, utelates uten forklaring. Konsekvensen for mine informanter var at de ikke klarte å rette seg etter de passive direktivnormene i tekstene. Siden de i sin tur ligger til grunn for de aktive direktivnormene man skal følge i utfyllingsdelen av skjemaet, forplanter problemene fra informasjonstekstene seg hit. K4 trosset i dette arbeidet direktivene hun ble forelagt – K2 klarte ikke å følge dem.

Tekstenes presisjonsnivå

Flere av informantene reagerte også på presisjonsnivået på tekstene. Opplysningene ble oppfattet som veldig detaljerte. Det kommer altså i tillegg til at det er mye tekst, og at begrepene i tekstene er uforståelige. K3 påpekte at tekstene tok for seg «[S]måinformasjon på en måte, veldig masse å forholde seg til, da». K2 var enig. For henne ble det vanskelig å se helheten i de opplysningene hun ble forelagt. «Det var veldig mye informasjon som var vanskelig å forstå ... Masse, masse små detaljer som ikke virka som det hadde noen sammenheng». De enkelte aspektene ved ordningene presenteres under hvert avsnitt i tekstene. NN ville at disse opplysningene følge logisk av hverandre – informantene oppfattet det altså annerledes.

For M1 ble lesingen tung på grunn av detaljrikdommen innad i setningene. Som tidligere nevnt var han opptatt av de innlemmede klausulene i teksten. De gjorde at setningene ble lange, og han ble redd for å gå glipp av ord i setningene. Han anerkjente behovet NAV hadde for å gi så detaljert informasjon, men ønsket at de fremstilte det annerledes. «Generelt så kunne det vært kanskje bedre å hatt litt mer luft og satt opp ting mer som sånne punkter, for liksom ... Det er jo en sånn sorteringsoppgave man må utføre også, med å skille ut alt som står med komma.» En slik sortering av hva som er generell informasjon og hva som er unntaksbestemmelser ville gjort presisjonsnivået lettere å arbeide med. «Der hvor de har kriterier og hvor disse kriteriene har underkriterier eller dersom-ikke-kriterier, så kunne det vært framstilt mer visuelt eller eventuelt klarere språklig sett.» Den detaljerte teksten fremtvang en rekursiv lese måte hos M1. Han mente selv at han ikke klarte å få med seg alt i én omgang, og leste derfor flere ganger for å få med seg alt. Han foretrakk

videre å bare lese den informasjonen som angikk ham direkte. Han ville derfor endre tekstens oppsett, slik at at det ville bli mulig å velge bort setninger uten relevans.

Du kan ikke bare lese en setning enkeltstående, du er nødt til å sjekke opp alle klausuler som har med den setningen å gjøre før den setningen kan, på en måte, være lest. Ja. Så du kan ikke bare ... Det er for eksempel helt fullstendig umulig å skimme den teksten her.

Opplysningene har mange forutsetninger og forbehold. Disse presenteres sammen med hovedinformasjonen i setningene, og informantene hadde derfor vansker med å få oversikt over hva setningene faktisk sa. K3 beskrev hvordan «[Men] det omfatter jo veldig masse, det blir jo det med “Hvis du har jobb” og “Hvis du ikke har jobb” og “Hvis du er aleine” og “Hvis du er utenlandsk statsborger”, det blir veldig *mye* på en måte, da». M4 syntes også at «Det var litt mange alternativ ... “Hvis du kan bli 37 uker eller 47 uker alt ettersom”». M1 stilte i tillegg spørsmål ved en formulering i den siste av informasjonstekstene: «Jeg synes også det er litt sånn pussig, jeg leser bare på “Veiledning for utfylling”, at de, fars rett til foreldrepenger utenfor fedrekvoten er betinget av hva mor gjør, de må derfor ha eksakte opplysninger om dette. Betyr det at de øvrige opplysningene godtas omtrentlig?» Dette ble opplevd paradoksalt gitt det generelle kravet til presisjon i tekstene. Han og M2 merket seg i tillegg en feil i skjemaet. Den første informasjonsteksten slutter midt i en setning, som jeg viste i kapittel 4.1.1. M1 kommenterte hvordan teksten «[O]gså skriver den noe videre om asylsøkere, også bare, @, slutter den egentlig bare midt i en setning der sånn, så jeg vet ikke helt om de, om det er mer som ...». M2 påpekte på samme måte at «[S]å videre så mangler det jo faktisk en bit her nede», før han konstanterte at «[J]a, jeg er ikke asylsøker, så det bryr ikke meg».

4.3.1.4 Informantene som lesere

Informantene tilla de tre informasjonstekstene ulike funksjoner. De to første skulle opplyse om ordningene og regelverket. Den siste teksten skulle deretter gi konkret veiledning til utfyllingen. Oppfatningene deres svarer godt til NNs tiltenkte bruk av tekstene. De to første skal vise skjemaets potensielt empiriske lesere hva saken dreier seg om. Slik skal de finne ut hvordan de selv passer inn i saken. Her er kvalifiseringsnormenes passive direktiver i spill. Den tredje teksten speiler også passive direktiver, men skal i større grad enn de foregående tekstene understøtte lesernes aktive direktiver: Den skal være en konkret veileder i

utfyllingen. På dette tidspunktet er NAV og informantene enige om hvordan de skal arbeide med tekstene, og gå frem for å fylle ut skjemaet. Det eneste informantene reagerte på med tekstenes funksjoner var rekkefølgen på dem. De forstod ikke hvorfor den generelle informasjonen ikke kom før redegjørelsen for regelverket. K2 mente det var «[V]eldig rart at de har den sånn midt på». M6 var enig med K2, og så det i sammenheng med den konkrete oppgaven han skulle utføre med tekstene. Siden den generelle informasjonsteksten ga praktisk informasjon om prosessen, burde den komme før den konkrete redegjørelsen for regelverket. Han var, i likhet med samtlige av de andre informantene, likevel mest opptatt av den tredje informasjonsteksten. Det var denne teksten de brukte mest og satte høyest pris på. M6 mente det var naturlig at denne teksten kom sist, fordi «[...] for det er det du på en måte kommer til å bruke mest, da». Hans innvendinger mot teksten gikk da også på at den ikke var omfattende nok:

M6: Jeg synes jo den fungerer ... Helt greit. Det er ikke sånn at den er helt tipp-topp, men den fungerer helt greit. Du får med deg, eller, du får på en måte ... Veiledning til å fylle ut den, til en viss grad.

I: Hva er det som gjør at den ikke er tipp-topp?

M6: Altså, det er jo veldig personavhengig, da. For noen vil jo ha ting med teskje mens andre tar det veldig [...] Nå kanskje motsier jeg meg litt selv, litt, da, men tilbake til det jo *kortere* den er, jo kanskje bedre blir den, men i dette tilfellet tror jeg det er det motsatte. Jeg synes at man bør legge litt mer vekt på veiledningen. Sånn at brukerne faktisk ... Til en viss grad kan klare ting selv, da.

Han hadde tidligere i intervjuet uttalt at han generelt syntes offentlige informasjonstekster var for lange. Det gjelder *ikke* konkrete veiledninger til oppgaver, kommer det her frem. Som for tilfellet med de øvrige informasjonstekstene er det den tilhørende oppgaven som avgjør bruken av tekstene. Teksten skal hjelpe utfyllingen – og da må den være detaljert og tilgjengelig. M6 leste da også, i likhet med de fleste andre informantene, tekstene først ved behov. K4 argumenterte i tillegg for at det lønnet seg å bruke god tid på å lese informasjonen når hun først gjorde det. Hun så det i sammenheng med monopolet NAV hadde på saken skjemaet dreiet seg om – ytelse ved fødsel, i hennes tilfelle. Siden de eier saken, står de også som garantister for en korrekt fremstilling av den. Som vist i kapittel 4.3.1.1 følte hun seg på ingen måte bundet til NAV i jakten etter relevant informasjon. Hun kunne likevel stole på at informasjonen NAV gav var korrekt.

Det har jo med å gjøre hvor mange andre alternative informasjonskilder har du? I jobben så har jeg måttet søke etter noe som jeg vet at det er kanskje to tusen mennesker i hele verden som sitter med informasjon om, og da, hvis du finner en nettside som i det hele tatt er *noe* som helst, @, lik, så leser du hele greia [...] Når du, når du ikke *har* så mange valg. Når du veit at det er ikke så sannsynlig at det fins noen som *er* bedre.

Behovsstyrte lesere

Informantene var altså i stor grad behovsstyrte lesere av tekstene. Heller enn å starte fremst og å lese gjennom skjemaet før de fylte det ut, begynte de rett på utfyllingsdelen. Så gikk de heller tilbake til tekstene hvis det oppstod spørsmål til utfyllingen. De som raskt gikk gjennom tekstene før utfyllingen, gjorde det for å skaffe seg en oversikt over hvor mye de måtte lese. Som behovsstyrte lesere hadde informantene i utgangspunktet et ikke-forhold til informasjonstekstene. De ble sett på som et sted man *kunne* oppsøke informasjon – dersom man trengte det. De er altså bevisste på at tekstene finnes, men leser dem ikke med mindre det oppstår et konkret behov for å avklare noe i utfyllingen. M5 beskrev strategien slik:

M5: Ja, også tror jeg jeg heller ville gått rett på skjemaet, også bare hvis ikke jeg skjønnte noe så ville jeg gått hit. Også gått rett dit, så klart.

I: Ja, til den veiledningen? Okei, så du ville latt-

M5: Ja. Også ville jeg heller bare *ikke* lest den. Også bare begynt på skjemaet, også hvis det er noe jeg lurte på så går jeg på ...

I: Så går du tilbake. Ja, så du ville bladd litt sånn frem og tilbake for å ... Ja, okei.

Han behandlet altså teksten som informasjonskilde ved eventuelle problemer. Det var ikke vits i å lese teksten fra A til Å før han visste om han kom til å trenge opplysningene.

M5: Ja, også tror jeg kanskje at det er egentlig best òg? For det er ikke sikkert vi trenger så mye av ... Det er ikke noe vits i å lese alt man ser, tenker jeg, da. Så, det er det jeg ... Så jeg syntes det var litt meningsløst å bare sitte og lese en tekst.

I: Ja, hvis du ikke skal bruke den til noe, på en måte?

M5: Ja, før jeg virkelig trenger det, da. Og det ser jeg jo når jeg leter.

Andre informanter tok til orde for at det var vanskelig å vite hva ved tekstene som var viktig uten å se opplysningene i dem i sammenheng med utfyllingsdelen. De leste derfor ikke eller svært overfladisk gjennom dem før arbeidet med utfyllingen. K3 forholdt seg mest til den tredje teksten, og slo opp i den når hun fylte ut de enkelte feltene. «Men det var veldig greit å

gå *tilbake* i den når du har begynt, liksom. Begynt å fylle ut, så kan du gå tilbake på de punkta og se, da. Så det var jo veldig greit.»

K4 gikk også tilbake til veiledningsteksten underveis i utfyllingen. Hun støtte på problemer allerede i det første avsnittet. Her skal man oppgi om barnet er født i hjemmet eller under transport. Det forvirret K4; hun fylte jo ut skjemaet underveis i svangerskapet, ikke etter. Hun ble overrasket over at skjemaet tilsynelatende distrahererte henne med vilje:

Så gikk jeg tilbake til veiledningen, da. Og det første som står der under felt 1.1 er “[D]ersom fødselen ikke har funnet sted”, så tenkte jeg “Okei, man da *er* det riktig likevel, selv om de spør meg om noe som skjer seks måneder frem i tid, så er det meningen at jeg skal sitte her nå og lure på hvorfor de spør meg om dette.”

Spørsmålet hun hadde ble her i og for seg oppklart. Hun lurte på om hun måtte ha født for å fylle ut skjemaet, og det må man ikke. Det var like fullt ulogisk for K4. Hun oppklarte spørsmålet sitt, men ikke uklarheten. Fordi hun ikke forstod bakgrunnen for ytelsene, klarte hun heller ikke å se helheten i skjemaet. Hun satt ikke inne med tilstrekkelig bakgrunnskunnskap til å forstå hvorfor NAV spør som de gjør i skjemaet.

Informantene var for en stor del innforstått med at utfyllingen av skjemaet innebar arbeid med dokumentasjon og vedlegg. De var i tillegg samstemte i at arbeidet krevde en viss egeninnsats fra dem som lesere, både når det gjaldt å oppsøke og å forstå informasjonen. De var altså observante på at NAV kunne operere med andre kvalifiseringsnormer enn dem selv. Arbeidet med å bli en kompetent deltaker i tekstkulturen til grunn for skjemaene var ikke nødvendigvis lett, forventet de. Det krevde egeninnsats, og det var de innstilte på. For M5 var dette et holdningsspørsmål. Man skulle forsøke selv før man oppsøkte hjelp. «[...] man må jo *prøve* å lese litt, da. Helt til det ikke, ikke går å svare på et spørsmål.» De hadde forståelse for at tekstene var kompliserte, og de var innstilte på å jobbe for å forstå dem. Det de derfor reagerte på, var at tekstene ikke ble tilrettelagt for dem i større grad.

Relevant og nødvendig informasjon

Informantene var nødt til å forholde seg til mye informasjon som ikke gjaldt dem. Tekstene var ikke lagt opp slik at de kunne konsentrere seg om én av ytelsene fra Folketrygden, eller enkelte aspekter ved dem. Den eneste måten informantene i undersøkelsen klarte å finne ut av rettighetene sine på var å lese hele den første teksten. K1 kunne derfor konstantere at avsnittet om fedrekvoten ikke angikk henne *etter* at hun hadde funnet ut hva fedrekvote var. «Før man

har blitt kjent med reglene, fedrekvoten, “Hva innebærer det begrepet”, så må man likevel lese avsnittet for å finne ut hva det går ut på, ikke sant.» Mye av arbeidet hennes med tekstene bestod av å lese informasjon, luke ut det som ikke gjaldt henne, og deretter lese den utvalgte informasjonen om igjen for å få med seg innholdet. Hun hadde ikke nok innledende kunnskaper om ordningene til å vite hva hun skulle lese. Skjemaet var heller ikke utformet slik at det var lett å finne ut av det. «Hadde det her gjaldt meg mye mer, nå følte jeg at de fleste tinga gjaldt ikke det jeg var ute etter å få vite. Da blir det jo òg litt sånn, for man må jo likevel sette seg inn i det og lese det for å sjekke at man ikke går glipp av informasjon som en skal ha.»

Det blir ikke klart før på slutten av *Informasjon* at skjemaet handler om mer enn én ytelse. Når K4 fant igjen skjemaet på www.nav.no, var det via en lenke som handlet om foreldrepenger ved fødsel. Hun lette etter informasjon om studenter, og regnet derfor med at det var lenken hun klikket på som var feil. Hun leste likevel gjennom det enda en gang, fremdeles på jakt etter ordet “student”. «Skumleste det og så at “Det her gjelder jo *ikke* meg, det her er jo gærent skjema, det her er jo ikke det jeg, her er det jo en feil *link*”.» Imidlertid hadde jeg gitt henne skjemaet før hun leste på nettstedet. Hun visste derfor at det var *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* hun skulle fylle ut. Hun kunne fremdeles ikke forstå hvorfor, siden skjemaet handlet jo om foreldrepenger.

K4: Men så hadde jeg det tilfeldigvis skrevet ut foran meg og visste at det var det riktige.

I: Ja, jeg har jo gitt deg det skjemaet på papir.

K4: Ja, med navnet mitt på, @, så jeg visste at det var det riktige, men ... Men det første jeg tenkte på var at her var det noe, at det “Det er ikke riktig skjema for meg. Denne informasjonen er jo ... Holdt på å si gal, den er jo informasjon om akkurat det *motsatte* av det jeg skal fylle ut”, tenkte jeg.

Det hun lette etter, og det hun trodde hun fant, stemte ikke overens. Hun overså informasjonen som var relevant for henne, fordi hun ikke kjente seg igjen i kategoriseringen av de potensielt empiriske leserne av skjemaet. Når hun så blitt gitt en fasit i form av skjemaet i papirversjon, lette hun deretter etter andre, fungerende kategorier. Hun fant da frem til det siste avsnittet i teksten, som handler om engagsstønad. Men det eneste som står om rettigheter til denne ytelsen er at «[E]ngangsstønad kan gis dersom mor ikke har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i folketrygden». Teksten forutsetter dermed at K4 har oversikt over hvilke rettigheter hun ikke har.

Det var vel dit [Engangsstønaden] jeg faktisk endte opp med å komme. Og det første som står der er at det er for de som ikke har krav på andre ting, så da måtte man jo gå tilbake og finne ut “Hva er de andre tingene jeg *ikke* har krav på?”, også, ja ...

Siden rettigheten avgrenses ved negasjon tvinges K4 til å gjøre seg kjent med informasjonen hun i utgangspunktet fant irrelevant. Hun *er* altså den intenderte leseren av hele informasjonsteksten. Det forstod hun ikke før etter at hun hadde utelukket den.

Andre informanter hadde også problemer med å finne ut hvilken informasjon som angikk dem. Det gjennomgående problemet var at de ikke visste om de var innlemmet i den informasjonen som forelå. Det var vanskelig å koble opplysningene til deres egne livssituasjoner. De lette med bakgrunn i andre kategorier og begreper enn skjemaet, og kjente ikke betydningen av ordene i tekstene. Ordene som benyttes, forklares heller ikke for dem. Siden de dermed ikke innlemmes i det kvalifiseringsgrunnlaget tekstene forutsetter, følte de at de var på siden av eller direkte utelatt fra informasjonen i orienteringsdelen. I stedet leste de mye informasjon de opplevde som irrelevant.

Flere av de mannlige informantene slet med fedrekvoten til far. M1 hadde vansker med å finne informasjon som angikk han om denne rettigheten. I utgangspunktet trodde han at hverken han eller konen hans hadde opptjent rett til foreldrepenger. Han leste derfor om engangsstønad ved fødsel. Det han lurte på, var om denne ytelsen inneholdt en fedrekvote på samme måte som alternativet, foreldrepengene. «Men der står det ikke så fryktelig mye. Det står i tre korte setninger at “Engangsstønad kan gis dersom mor”, altså ikke far». M3 hadde det samme spørsmålet, og gikk tilbake til nettstedet underveis i utfyllingen for å finne ut av det. Der fant han det samme perspektivet: Tekstene var skrevet med utgangspunkt i og var rettet til moren, ikke faren, til barnet:

Men dette er bare for *moren*. Altså, for det står “Du må være medlem i folketrygden på det tidspunktet du føder”. Og det *er* det moren som gjør [...] Siden det står helt klart og tydelig “Hver gang du *føder*” og alt mulig sånt, mens det andre steder er omtalt som “Fødsel”, for eksempel.

Begge tekstene behandlet dermed opplysninger som var relevante for ordningene rundt ytelsene. Fedrene opplevde likevel at informasjonen ikke angikk dem. M2s leting etter informasjon om fars rettigheter var tilsvarende resultatløs. Han så helst at foreldrenes respektive rettigheter ble gjennomgått separat, og gjerne forklart for uinnvidde lesere:

Men det kunne gjerne stått litt mer om fars rettigheter og mors rettigheter sånn individuelt. For her er det liksom, *fedrekvoten*? Hva, hva i alle dager? Jeg kan ta ... Jeg aner jo ikke helt hva fedrekvoten er av å lete på den her. Jeg vet bare at jeg kan ta den ut tidligst seks uker etter fødsel!

K2s oppsummering av informasjonstekstene gjenspeilet de fleste informantenes inntrykk av dem: «Jeg vil jo ha den informasjonen som er viktig for meg *først*, og den må jeg leite etter.» Igjen følger foretrukken fremstilling av informasjonen den funksjonene tekstene tjener. Informantene er ute etter informasjon de kan bruke i utfyllingen. Den finner de ikke, fordi den er «[...] godt gjemt under alt det andre som det ikke er bruk for», som K2 sa.

Informantene som faktisk empiriske lesere fant dermed ikke raskt frem til informasjonen de var ute etter. Det var vanskelig å kjenne seg igjen i kategoriene for informasjonen, og de følte seg nedprioriterte i tekstene. Visse av de potensielt empiriske leserne er fremhevet som intenderte lesere av tekstene. Det går på bekostning av andre potensielt empiriske lesere, som vanskeligere finner opplysningene som angår dem. Opplysninger som ikke var relevante for informantene “skygget for” annen og mer relevant informasjon i tekstene. Tre av informantene mente i tillegg at de var direkte utelatte fra tekstene. De fant ikke opplysninger som var nødvendige for å avklare rettighetene sine, og visste derfor ikke hvordan de skulle fylle ut skjemaet. I følge NN *er* all relevant informasjon der – det er bare leserne som leter feil. Hvis de leter etter opplysninger om irrelevante forhold, vil de selvsagt ikke finne noe. Dersom de bruker feil begreper eller har misforstått hvordan saken kategoriseres, finner de heller ingenting. Når informantene ikke fant informasjon om seg selv i tekstene, var det dermed fordi de ikke skjønnte at informasjonen som lå der, også innbefattet dem.

Den ene av informantene, K2 prøvde å finne informasjon for aleneforsørgere. Hun visste ikke hvilke rettigheter hun hadde til forskjell fra eller i tillegg til foreldre med delt omsorg for barnet. Etter å ha besøkt www.nav.no hadde hun noen flere opplysninger. Der er det egne informasjonstekster for enslige foreldre, med lenker til andre skjemaer for tilleggsytelser. Hun skulle likevel også fylle ut det foreliggende skjemaet, for å motta foreldrepenger for barnet. Det som gjorde utfyllingen vanskelig for K2 var feltene om far i skjemaet. Hun visste ikke hvem han var, og hadde ikke opplysninger om han.⁹⁶ «Det står jo

⁹⁶ Jeg understreker at informantene fylte ut skjemaet i en fiktiv søknadsprosess. K2 venter altså ikke barn, men fyller ut skjemaet som om hun gjør det. Scenariet med en ukjent far har hun valgt selv, meg bakgrunn i egen livssituasjon p.t.

ikke noe som er for meg, det står ... Ja, som enslig forsørger ... Så står jo ikke det nevnt noen plass. Alt legger jo opp til at det er to.»

M3 og K4 var de to andre informantene som ikke fant informasjon de mente at de trengte. De var som tidligere vist studenter, og lette med utgangspunkt i det. Informasjonen i tekstene vant derfor ikke gjenklang i deres selvforståelse – NN har jo som vist også bevisst utelatt den. Siden M3 ikke fant ordet “student” i den første informasjonstekstens liste over hvem som kunne motta foreldrepenger, antok han at han ikke hadde rett på det. Denne konklusjonen fant han så usannsynlig at han regnet med at det var andre skjemaer han kunne fylle ut i stedet for det han fikk utdelt.

Etter hvert hvert innså han at det var utgangspunktet for letingen som gjorde at han fant lite konkret informasjon. Han mente riktignok fremdeles at det var student han *var*, men han antok at det ville vært lettere å fylle ut skjemaet dersom han var arbeidstaker. «Hvis jeg hadde hatt jobb og jobba i 10 måneder og sånn, så hadde det vært veldig enkelt å fylle ut. Ikke noe problem! Men det har jeg ikke enda.» Han beholdt altså situasjonsforståelsen, men fant at studenters utgangspunkt bare var vanskeligere enn andres. Vanskelighetene gjaldt dermed ikke bare han som faktisk empirisk leser. «Da er det mange andre som ikke finner det òg, regner jeg med. Eller så, jeg føler meg litt dum, @».

Også på nettstedet lette studentene etter informasjon som angikk dem direkte. K4 brukte da søkefeltet, etter å ha lest mye i menyvalgene og de andre hjelpemidlene på nettstedet.

Også lette jeg en stund, faktisk før jeg søkte, så lette jeg en stund under, i venstremenyen. Da gikk jeg inn både på den øverste, “Svangerskap, fødsel og adopsjon”, så så jeg innom “Barnetrygd” og innom “Barnebidrag”. Også gikk jeg også på “Innhold fra a til å”, på “S” og så om det var noe som het “Student”, det var det selvfølgelig *ikke* ... Og da begynte jeg å søke, etter å ha vært i tre venstremenyer og innholdsfortegnelsen.

Da hun brukte søkefeltet beholdt hun perspektivet hun innledet letingen med. Hun lette derfor etter nettsider på nettstedet som handlet om, eller i alle fall inneholdt, ordet *student*. «Jeg søkte i søkemotoren på ordet “Student” og på ordet “Student” og ordet “Barn”. Og fikk noe merkelige treff som ikke var det jeg skulle ha i det hele tatt.» Som vist i kapittel 4.2.1.4 påpekte informanten i NAV at studenter ikke anses som en gruppe med et eget eller utpreget informasjonsbehov. Disse er derfor heller ikke viet egne tekster. K4 lette dermed forgjeves. Hun brukte et søkeord NAV bevisst velger å *ikke* gjøre bruk av. K4 fant ikke informasjonen

hun lette etter fordi den simpelthen ikke foreligger på nettstedet i den formen hun antok. Opplysningene K4 var ute etter ligger i informasjonstekster for foreldre uten opptjent inntektsgrunnlag. Problemet er selvsagt at K4 ikke *visste* at hun tilhører denne gruppen. Det blir hun da heller aldri fortalt i tekstene.

M3 søkte også i søkefeltet etter ord som ga mening for han. Han lette med det samme perspektivet som K4, og foretok seg derfor det samme. Resultatet ble naturligvis likt.

M3: Så var jeg kanskje ikke så fornøyd med den søkemotoren deres.

I: Nei. Hva, prøvde du å slå opp på noen ord der?

M3: Ja, jeg prøvde å slå opp på “Student og far”. “Student og barn”. Men da kom jeg til noe litt merkelige PDF-greier som jeg ikke ... Som ikke virka relevant.

Både K4 og M3 karakteriserte funnene de fikk i søkefeltet som «merkelige» i forhold til det de søkte på. Det er her et misforhold mellom informantenes og NAVs bruk av hvilke søkeord som fungerer på nettstedet. M6 hadde den samme erfaringen med søkefeltet som de to andre informantene. Han hadde en klar oppfatning av hvorfor det ikke fungerte:

Det er ikke alltid du finner det du søker etter, da. Fordi den tar som regel utgangspunkt i kun det ordet du skriver, og det er ikke alltid det er det, @, det er du vil ha [...] Okei, det er greit, du får på en måte det du spør etter, eller du får opp det du på en måte skriver inn, skriver, da. Men det er ikke alltid den treffer blink. Og det er kanskje fordi ikke alle er klar over ord og uttrykk som brukes av det offentlige, da. For eksempel “Kontantstøtte”, det er ikke alle som er klar over at den støtten du får etter at barnet, altså, mellom ett til tre år når barnet er tre år *heter* kontantstøtte.

Altså: Du får det du spør etter, men du får ikke svar. Det er fordi du ikke spør riktig – du spør ikke etter eller med begreper NAV bruker. Informantenes måte å forstå saksforholdet på samsvarte ikke med NAVs, men det er er NAVs som er tilstede i tekstene. K4 oppsummerte det slik: «Det var ikke sånn at de *kasta* informasjon etter meg.»

På grunn av den betydelige usikkerheten ville en del informanter kontakte NAV eller andre for å oppklare spørsmål de hadde ved skjemaet. For noen gjaldt det å finne ut *hva* de hadde krav på, for andre hva det de hadde krav på *innebar*. M1s usikkerhet bunnet i den uavsluttede setningen i avsnittet om engangsstønad. Han etterspurte som vist mer informasjon om fars retter ved denne ytelsen. Siden teksten er uavsluttet visste han ikke om feilen i skjemaet dermed skjulte informasjon som angikk han.

Jeg blir litt sånn usikker, i og med at jeg vet at man bør få med seg alt når man leser sånne skjemaer før man begynner å på en måte fylle ut ting, så blir jeg litt sånn usikker fordi den klausulen bare stopper uten å gi ytterligere informasjon. Så da blir jeg litt sånn “Det *kan* være engangsstønad, eller kan det *ikke* være engangsstønad”, og da blir jeg litt sånn, da blir jeg litt usikker.

M2 var på sin side forholdsvis sikker på hvilke rettighetene han hadde krav på. Hva rettighetene i praksis betyr, visste han likevel ikke.

Men det er jo alt dette her jeg har krav på, det er jo klart at det er, det virker som, på meg som om jeg har krav på *mye*, da. Det virker for meg som jeg har krav på hundre prosent dekningsgrad i, i førtiseks uker. Men jeg veit liksom ikke helt hva, akkurat *hva* det innebærer.

Han hadde altså identifisert hvilke deler av informasjonstekstene som var relevante for hans situasjon. Han var dermed i stand til å fylle ut skjemaet i henhold til orienteringsdelen. Slik sett klarte M2 å rette seg etter passive direktiver, og å omsette disse i aktive. De praktiske følgene av rettighetene hans hadde han likevel ingen forståelse av. Han visste med andre ord ikke hva han faktisk fremmet krav om. M2 oppsummerte humoristisk om sitt læringsutbytte av informasjonstekstene at «[A]ltså, det eneste som kommer fram nogenlunde greit her, det er jo at far egentlig kan bare gi faen og ikke trenger å være med på dette her i det hele tatt. Den biten har jeg fått med meg».

Innvendinger mot informasjonstekstene

Informantene hadde samlet sett lite utbytte av tekstene i orienteringsdelen. De brukte tekstene for en stor del etter behov, men det var likevel vanskelig å slå opp i dem ved spørsmål. De klarte ikke å relatere informasjonen i tekstene til utfyllingen, og de fant ikke informasjon de selv anså som relevant i dem. At informasjonen ikke festet seg var også et problem, som M4 her beskriver:

[...] for min del, da, så blir det liksom mye tall som går inn ene øret eller ... Jeg blir, biter meg ikke så godt merke i, altså, jeg har problemer med å huske egentlig hva ... Sånn jeg bare leser gjennom det. Så blir det litt for tungt til at informasjonen skal sitte fast.

Flere av informantene mistenkte også at tekstene var skrevet med hensyn til NAV selv heller enn til dem som faktisk empiriske lesere. K3 satte likhetstegn mellom NAVs informasjonsplikt og det at tekstene forelå. «Men tenker òg at dette her er sånn som de er

pliktig til å gi ut, da, hvis du gir ut et skjema. Så må du liksom ha noe bakgrunn.» Det har hun, som jeg viste i kapittel 2 om føringer for offentlig informasjon, helt rett i. M5 ser også utformingen av tekstene i lys av NAVs behov. «Jeg føler den, det er veldig sånt, sånn ting som ikke kanskje treffer de fleste, men det er, de må bare få ned all informasjonen på den første sida.» Han har også rett: NAV-tekstene skal ikke være mer enn én side lange. Det er viktig å understreke at begge disse antakelsene i utgangspunktet var uproblematisk for informantene. Det så NAVs behov for å gjøre det slik, og hadde ingen problemer med å rette seg etter føringene i tekstene. Problemet var etter deres mening at NAV lar være å ta hensyn til lesernes behov etter at de har tatt hensyn til sine egne.

Jeg spurte informantene om hva de syntes om informasjonstekstene, og om de hadde noen forslag til endringer. Det var ikke alle som hadde klare forslag, men de fleste hadde den samme oppfatningen av dem: Det var vanskelig å finne seg selv i tekstene, og derfor var det vanskelig å bruke dem i utfyllingen. M2 mente at en ny tekst kunne løse det første aspektet. Dersom skjemaet hadde vært supplert med en innledning til ytelsene, ville han forstått langt mer av informasjonstekstene, anslo han. Siden han var opptatt av at han skulle klare å fylle ut skjemaet uten å be NAV om hjelp, måtte NAV også utstyre han med de veiledningene han trengte. Etter at han hadde lest orienteringsdelen av skjemaet flere ganger, var han nemlig fremdeles ikke sikker på hva tekstene handlet om. «Vel, jeg har jo lest gjennom den et par ganger, og jeg blir liksom ikke noe særlig mye klokere, da.» I innledningen til oppgaven beskrev jeg et forståelsens trappetrinn i tekster fra fagfolk til uinnvidde lesere. M2 etterspurte en tilsvarende introduksjonsdel til skjemaet der det fremgår hva skjemaet tar for seg. «Nei, i utgangspunktet så tenker jeg at det kunne vært en litt, nærmest en innledning til dette her ... Hvor det står på en måte litt grovt hva som er i dokumentet.» Da kunne han raskt se om han hadde riktig skjema i forhold til det han var ute etter. I tillegg introduserer det saken for ham. For som han sa: «For jeg har jo ikke satt meg inn i dette her før i det *hele* tatt.»

Det M2 her tok til orde for er et skifte i hvordan orienteringsdelen i skjemaet presenterer saken for de potensielt empiriske leserne. Der den første informasjonsteksten nå redegjør for regelverket, vil en slik ny introduksjonstekst forklare ordningene for dem. Teksten vil dermed ta utgangspunkt i den situasjonen leserne befinner seg i, og derfra forklare dem hvordan regelverket er, samt hvordan prosessen med å fremme krav fra Folketrygden fungerer. Jeg minner her om kravene som stilles til tekster fra NAV, slik NN oppga det: Tekstene skal redegjøre for regelverket, veilede brukerne og ikke være for lange. Dersom man deler opp tekstene i henholdsvis en introduksjon, en orientering og en

veiledning, kan M1s ønske oppnås uten at føringene for tekstene fra NAV brytes. Men teksten finnes jo allerede, påpekte K4. Hun mente at den generelle informasjonsteksten i skjemaet, tekst nummer to, kunne brukes til en slik introduksjon. Den ble for en stor del oversett og vurdert som irrelevant av K4, men kunne jo utvides, mente hun. Som NN beskrev i kapittel 4.2.1.3 er det heller ingen føringer på innholdet i denne teksten.

K2s endringsforslag var å legge mer vekt på den tredje teksten. Dette ønsket kom av at hun ikke klarte å bruke de to første informasjonstekstene i arbeidet med utfyllingen. Hun skulle ønske at orienteringsdelen var «[...] mer kobla opp til de forskjellige punkta som du skal fylle ut, i stedet for at det bare kommer en sånn stor, generell informasjon på begynnelsen, som ikke ... Egentlig virker som den kan kobles så veldig inn mot selve skjemaet». En utvidet veiledningstekst som hadde utdypende punkter for alle feltene i utfyllingsdelen, ville etter hennes mening gjøre skjemaet lettere å fylle ut. Slik det stod for informantene, begynte de arbeidet med utfyllingsdelen uten helt å forstå orienteringen i skjemaet.

4.3.2 Utfyllingsdelen av skjemaet

Her presenterer jeg informantenes oppfatninger av og meninger om utfyllingsdelen av skjemaet. I denne skal skjemaets potensielt empiriske lesere oppfylle det tomme skjemaet som tekst for seg selv og NAV, og dette er den aktive delen av arbeidet. På bakgrunn av det de har lest på www.nav.no og i orienteringsdelen skal de her selv oppgi opplysningene som passer inn i bildet skjemaet fremstiller saken som. Hvordan informantene klarte det, og hva de syntes om å gjøre det, er viktig for å skjønne hvordan kommunikasjonen mellom dem og NAV fungerte.

4.3.2.1 Tilgang til skjemaet

Informantene fikk skjemaet på papir, men ble gjort oppmerksomme på at skjemaet også fantes i elektronisk versjon. To av informantene valgte å fylle det ut elektronisk, og flere av de andre hadde det foran seg mens de fylte ut skjemaet på papir. Det er noen forskjeller på den elektroniske utgaven og papirutgaven. Alle henvisningene til www.nav.no er aktive pekere – dersom du trykker på dem kommer du rett til forsiden på nettstedet. Når skjemaet foreligger elektronisk er det som vist i kapittel 4.1.2 også lagt til en gul V-hake i avsnitt fem. Haken har en *mouse over*-funksjon, som gjør at det dukker opp en tekst over selve skjemaet når musepekeren føres over den. Teksten lyder «[F]elt 5.3 - 5.6 skal fylles ut dersom du/dere

har planlagt ferie, fedrekvote eller heltid/deltidsarbeid. Dette kan også avtales i løpet av stønadsperioden». Det er altså en veiledningstekst til feltet. Teksten dupliserer delvis informasjonen som tilbys i skjemaets tredje informasjonstekst, men tilbyr også noe mer informasjon om regelverket. M1 var positiv til at en slik tilleggstekst fantes, men kom frem til at informasjonen i den ikke hjalp ham:

På punkt 5 i skjema for utfylling så har de en sånn gul V-hake som man kan bare ha en sånn *mouse-over*, også får du ytterligere informasjon. Ikke så fryktelig mye mer informasjon, men litt mer informasjon. Ikke så mye informasjon som jeg vil ha, for jeg vil gjerne om jeg skal signere det her eller ikke [sic].

Informasjonen som lå der var relevant, men den opplyste ikke om akkurat det han trengte informasjon om. K2 var i enda større grad enn M1 positivt innstilt til denne forespeilede muligheten for å få løpende tilleggsinformasjon i utfyllingsdelen. Hennes påfølgende skuffelse da hun innså at den foreliggende tilleggsteksten var den eneste i skjemaet, var derfor desto større:

K2: Der er det en sånn hake!

I: Ja, den tror jeg du kan ta ... *Scrolle* over.

K2: Ja, den er henvist til ... Det er *mye* enklere å fylle ut når du er, sånn hake på! Eller, altså, å fylle ut på, på nettet, da. Hvis det er sånn at alle de ... Nå er det jo bare den som har-

I: Ja, jeg vet ikke hvor mange-

K2: Nei, det er jo bare den ... Det er *bare akkurat* den som har hake ...

I: Ja.

K2: ... Det hadde jo vært mer ... Hensiktsmessig hvis det hadde vært på *alle*.

I: Ja ...

K2: ... Ja. Ah.

K3, en av informantene som valgte å fylle ut skjemaet elektronisk, fant ut at den elektroniske versjonen også tilbød en annen form for veiledning til utfyllingen: Den utelukker selv muligheten for å fylle ut gjensidig utelukkende felter. Det går ikke an å for eksempel krysse av for både foreldrepenger og engangsstønad ved fødsel. K3 fant ut av dette nettopp fordi hun ikke visste at hun ikke kunne søke på begge to. Hun forsøkte derfor å trykke på flere, men da flyttet krysset hennes seg til det nye alternativet. Der K3 altså i utgangspunktet forsøkte å krysse av for begge alternativene, ledet skjemaet henne til å velge mellom dem.

K3s innvending mot den elektroniske varianten av skjemaet var at den ikke i større grad hindret henne fra å fylle ut skjemaet feil. «Det var liksom ingen sånn som stoppa deg, da, hvis du hadde fylt ut noe som du ikke skulle fylle ut, på en måte.» Etter utfyllingen var hun dermed ikke sikker på om det var gjort riktig. «Men jeg fikk jo ingen bekreftelse på om jeg hadde fylt det ut *rett!*» Den elektroniske versjonen tilbyr dermed litt tydeligere korrektiver og veiledninger enn papirversjonen, men ikke så mange eller så klare som informantene skulle ønsket.

Det var ellers få innvendinger mot oppsettet av skjemaets utfyllingsdel. De fleste mente at den var logisk, og enn noe rotete. Et problem med oppsettet var at feltene for mor og far ikke var godt nok merket, så noen av informantene fylte ut for den andre foreldrereren. En av informantene oppdaget heller ikke at fødsel og adopsjon var slått sammen, og fylte ut i feil kolonne. Disse feilene ble likevel raskt oppdaget og rettet. Hovedinntrykket til informantene var at utfyllingsdelen gjenspeilet det regelverket de hadde lest i de foregående informasjonstekstene. De fant igjen både rekkefølgen på avsnittene og de alternativene feltene for utkryssing i informasjonstekstene. M1 uttalte:

De forsøker på en måte å lage en sånn visuell framstilling av det regelverket som ligger i grunn, bak, ved at man prøver å skille ut, å sile ut alt som har med foreldredeling og antall barn og inntekter og sånne ting. Og i forhold til utlendinger eller innvandring og asyl og sånne ting.

Informantene måtte deretter selv finne ut hvilke av de alternative feltene for utfylling de skal plassere seg selv i.

Felter for NAV

To av informantene reagerte på at det er felter for NAVs saksbehandlere i utfyllingsdelen. Disse skal fylle ut feltene i registreringen og saksbehandlingen av kravet, og informantene som brukerlesere er dermed ikke de intendere leserne av dem. Like fullt står de nært sammen med de øvrige feltene, og de er heller ikke utformet annerledes enn dem. K3 blandet til stadighet sammen feltene hun var og ikke var intendert leser av i skjemaet:

K3: De der felte som står liksom for NAV lokalt, det, det kunne være litt forvirrende, da, synes jeg. At det var ikke noe som jeg skulle fylle ut, men det stod på samme skjemaet.

I: Ja, de som er helt til høyre der som ...

K3: Ja. Så det var liksom ... Litt sånn "Åja, ja, nei, det skulle ikke jeg fylle ut", plutselig.

I: Nei.

K3: Også stod det liksom på *samme* sida, da, likevel.

Hun foreslo at skjemaet kunne endres slik at disse feltene var mindre fremtredende. Da kunne hun slippe å forholde seg til dem i arbeidet. «[...] det kunne kanskje vært i en annen farge, eller at det kunne vært noe som jeg i lettere grad kunne sett vekk i fra, da. At det var liksom noe som jeg ikke skulle tenke på.» K4 oppdaget ikke umiddelbart at skjemaet splittet seg i to deler for ulike lesere.

Det *så* jeg ikke når det kom til punkt 2, men når det kom lenger ned i skjemaet så var det en del bokser som jeg lurte på om *jeg* skulle fylle ut om, eller om NAV skulle fylle ut. Så da måtte jeg gå tilbake igjen opp dit og se at “Okei, det var faktisk ikke ...”.

Som beskrevet i kapittel 4.1.2 innledes ikke disse feltene med overskrifter før hvert enkelt avsnitt. Det oppgis kun før den første boksen at rekken er ment for NAV, men rekken går over to sider. Feltene er utfylt med instruksjoner for utfyllingen, som «Krav reg EDB» og «Refusjonskrav fra arbeidsgiver?». Før K4 oppdaget at feltene ikke var for henne hadde hun derfor flere ganger problemer med å forstå hvilke opplysninger hun ble bedt om å oppgi i feltene. «Den, den forvirra meg. For da var det flere ganger jeg leste bort og sånn, liksom “Hva, hæ, hva er det jeg skal skrive *der*, liksom”, før jeg “Åja, nei, den var jo ikke for meg.”» Hun ble distraheret av feltene, og syntes det var unødvendig at hun måtte forholde seg til dem. Hun ville derfor ta dem helt ut av skjemaet, med følgende begrunnelse: «Hvis det er noe de ikke vil at jeg skal lese, så bør de kanskje ikke *skrive* det der».

Bakgrunnskunnskap

Selv om utfyllingsdelen speiler tekstene i orienteringsdelen, var det ikke bare opplysninger herfra informantene brukte i utfyllingen. Tidligere opparbeidet kunnskap om ordningene var også til hjelp i arbeidet. M6 mente selv at hans bakgrunn som jurist hjalp han til å forstå utformingen av skjemaet:

Utformingen, ja. For når du da på en måte har hatt, når du har hatt ... Hatt om folketrygdloven, da, så skjønner jo du på en måte veldig fort hva, hva man vil med de forskjellige spørsmålene som stilles. For du har jo, som jurist så har du jo på en måte hele tiden vilkårene i hodet, og du fyller jo på en måte etter ... Det du, du vil *oppnå* noe med å fylle ut dette skjemaet her, og det er på en måte å få engangsstønad,

for eksempel, og da ... Det er ikke sånn at du jukser deg til det, men du vet jo på måte hvor du, hvor skoen skal trykke, da.

Han oppfattet seg selv som en kvalifisert deltaker i de kvalifiseringsnormene skjemaet forutsetter, og en som derfor var godt i stand til å handle i henhold til dem. Den opplæringen i hva skjemaet dreier seg om som flere av de andre etterspurte, har M6 allerede hatt. Han forstod hvorfor NAV etterspurte visse opplysninger – og hva han skulle svare. Her var hans kjennskap til jussen avgjørende. «Jeg synes det er en fordel ved disse skjemaene når man har utdanning som gjør at du kan faktisk sitte på andre siden og fatte et slikt vedtak, da.»

K4 brukte på samme måte ekstern kunnskap i utfyllingen. For hennes del var det imidlertid ikke snakk om opparbeidet fagkunnskap, som i M6s tilfelle. Hun hadde snakket med bekjente som hadde mottatt ytelser ved fødsel tidligere, og brukte kjennskapet til deres erfaringer som en ytterligere informasjonskanal. De verifiserte eller utdypet opplysningene hun fikk i skjemaets informasjonstekster. K4 var usikker på om hun skulle krysse av for 80% eller 100% dekningsgrad i stønadsperioden, fordi hun ikke helt forstod forskjellen. Da lente hun seg på informasjon hun hadde fra annet hold enn NAV.

Men det er jo sånn jeg på en måte også har bare hørt om på *forhånd*, at man kan enten velge hundre prosent i, er det ti måneder, også, eller åtti prosent i et år. Det har ... Kan jeg ikke huske å ha sett noe om i dag når jeg har sett på NAV nå, men det er sånn som jeg på en måte vet fra forhånd at, at du får like mye penger, det bare kommer an på hvordan du fordeler det på tid. Så da krysset jeg av på åtti prosent.

I den første informasjonsteksten står det faktisk noe om forskjellen: Den opplyser, i motsetning til hva K4s bekjente har fortalt henne, om at «[H]vis 80 prosent dekning velges, kan den samlede utbetalingen av foreldrepengene bli litt lavere enn om full dekning er valgt». K4 fant altså ikke denne opplysningen, og tok derfor avgjørelsen på bakgrunn av opplysninger hun satt inne med fra før. Som vist i kapittel 4.3.1 ble det ikke fremsatt innvendinger mot eller betenkeligheter ved den manglende kvalitetssikringen av slik ekstern informasjon.

Felter for utfylling

Instruksene for utfylling av de enkelte feltene ble i liten grad lagt merke til. Når jeg spurte informantene direkte om hva de syntes om felter de ikke selv nevnte, mente de langt på vei at

de var velfungerende og helt OK. Det dreide seg stort sett om felter de skulle oppgi standardinformasjon i, som navn, kontoopplysninger og kontaktinformasjon. Feltene for utfylling kan virke som det mest selvsagte ved skjemaer, og informantene syntes det var litt pussig å bli spurt om hvordan de fungerte. De er likevel verdt å merke seg. Det er nemlig i feltene skjemaets potensielt empiriske lesere tillates å legge frem sin sak – det er her de kommer til orde i gjengivelsen av sin egen livssituasjon. De må imidlertid gjøre dette innenfor bokstavelig talt faste rammer. Det er NAV som avgjør hvilke opplysninger som er relevante, og hvilket format disse gis. Instruksene fungerer dermed styrende på hvilken informasjon de potensielt empiriske leserne får anledning til å oppgi. I kapittel 2 beskrev jeg hvordan tekststatusen til skjemaet vandrer mellom deltakerne i kommunikasjonssituasjonen etter hvert som det fylles ut. Det er avgjørende at det fylles ut på en måte NAV godtar. Dersom skjemaet ikke er fylt ut riktig, oppfyller det ikke sitt potensiale som en tekst NAV tar imot og vurderer legitimiteten av. De kan ikke saksbehandle feilaktig eller ufullstendig utfylte skjemaer, kunne NN fortelle. Det er derfor avgjørende at de potensielt empiriske leserne klarer å fylle ut skjemaet riktig. Da trenger de instruks de forstår, og felter de kan fylle ut den viktige og riktige informasjonen i. Dersom instruksene i skjemaets utfyllingsdel ikke er begripelige og brukbare, får de problemer med å fremme kravet overhodet.

Informantene syntes at flere av feltene var vanskelige å forholde seg til. Instruksene fungerte ikke etter hensikten, og de hadde vanskelig for å fylle ut feltene. De fremmet to hovedtyper av innvendinger mot feltene: Instruksene var enten uforståelige eller urimelige.

Mangelfulle og uforståelige instruks

Informantene trakk frem en rekke eksempler på ting de ikke skjønnte hvordan de skulle forholde seg til i utfyllingsdelen. De var usikre på hvordan instruksene var ment, og de forstod ikke hvilke opplysninger som ble etterspurt. M5, for eksempel, fikk problemer allerede i først avsnitt. For skal han fylle ut skjemaet før eller etter fødselen til barnet han fremmer krav om ytelse for? M5 oppfattet om det første feltet at «[...] her virker det som det ikke har skjedd enda?», mens det andre feltet indikerte nettopp det motsatte: «Altså, skjedde fødselen ... Men skal man søke *etter* at man har fått ungen?» Som beskrevet over var K4 også forvirret over at hun kunne fylle ut skjemaet underveis i svangerskapet, mens skjemaet samtidig hadde et felt man kunne oppgi hvor fødselen skjedde. K4 gikk da tilbake til www.nav.no for å se hva som var riktig, mens M5 spurte meg som intervjuer. Begge to har rett: Skjemaet kan sendes inn fra 26. svangerskapsuke til 6 måneder etter fødsel. Det står det

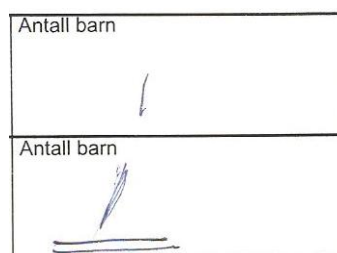
imidlertid ikke presisert i den første informasjonsteksten. I den tredje informasjonsteksten står det i veiledningspunktet til felt 1.1 at «[T]erminbekreftelsen må være utstedt etter 26. svangerskapsuke». Det impliserer at man ikke kan sende inn skjemaet før, men det angir ikke hva direkte hva som er tidligste mulige innsending. Den andre informasjonsteksten har et eget avsnitt om innsending av skjemaet, «Frist for fremsettelse av krav». Her presiseres det at «[K]rav om engangsstønnad må settes fram innen seks måneder etter at barnet ble født eller omsorgen ble overtatt». For foreldrepenger beregnes derimot fristen slik:

Foreldrepenger gis for opptil tre måneder før den måneden da kravet blir satt fram. Dersom kravet settes fram senere enn dette i forhold til stønadsperiodens start, blir utbetalingen tilsvarende redusert. Dette gjelder også i forhold til arbeidsgiverens refusjonskrav når arbeidsgiveren utbetaler lønn.

Det var det ingen av informantene som forstod hva betød.

M2 fant raskt ut at han skulle fremme krav om foreldrepenger ved fødsel, men han stoppet opp senere i det samme feltet. Man skal her oppgi «Antall barn». For M2 var det ikke gitt at dette bare dreide seg om de barna det ble fremmet krav om ytelse for. «[...] det er litt sånn ... Er det antall barn totalt, er det antall barn født nå, er det antall barn man adopterer.» Han så de to parallelle feltene for antall barn, hvorav det ene er tiltenkt de som fremmer krav i forbindelse med fødsel og det andre for de som adopterer, i sammenheng. Hans løsning på usikkerheten var å først oppgi antall barn i det øverste av de to feltene. Deretter oppga han antall barn på nytt i det nederste – denne gangen med to streker under svaret.

Figur 27: Skjermdump av M2s utfylte skjema.



Antall barn
Antall barn

Han fylte dermed ut *både* i feltet for fødsel og i feltet for adopsjon, men anså selv den andre utfyllingen som en bekreftelse på den første. Her stred han klart imot NAVs intensjon med feltene.

For K3 var det utfyllingens tredje avsnitt som var vanskeligst å forholde seg til. Man skal her oppgi personopplysninger for barnets mor og far. Hun var usikker på hvilke konsekvenser det kunne få dersom hun oppgav ulike adresser for seg og far. K3 var kjæreste med faren, men de var ikke samboere. Hun mistenkte at dersom hun oppgav ulike adresser, ville NAV tro at hun var alenemor for barnet.

K3: Men så lurer jeg litt på da om mor og far *må* ha samme adresse. Det var liksom ingen kryss på om du er samboer eller ... Om du på en måte, det var kryss på om du skulle være aleineforsørger, da, eller om du skal, om du skal dele det, på en måte. Men er det noe krav da til at adressa må være lik, eller ... Må en liksom krysse av for en ...

I: Ja, for du er ikke samboer sjøl?

K3: Nei. Så hvis jeg da skulle delt omsorgen med en mann, måtte vi da hatt samme adresse for å kunne bli, altså ... Jeg blir ikke automatisk aleineforsørger hvis jeg har en annen adresse enn han? Veit ikke.

Her er det verdt å minne om at feilaktig utfylling ikke bare kan forsinke eventuelle utbetalinger – det kan også få juridiske konsekvenser for den eller de som fremmer kravet. Se kapittel 4.3.2.2 for informantenes antagelser om konsekvenser av utfyllingen.

Også det neste avsnittet, om arbeid og inntekt, var uklart for K3. Hun var ikke sikker på hvordan hun skulle oppgi de etterspurte opplysningene om arbeidsforhold i «Perioden f.o.m. - t.o.m.»: «Hvor langt tilbake skal du gå, skal du gå den dagen du blei ansatt? Eller skal du gå den dagen du fikk fast stilling, eller den dagen i de ti månedene som står her, da.» De månedene hun her refererer til, er de ti månedene det kreves at man skal ha arbeidet inntil seks måneder i for å ha opptjent rett til foreldrepenger. Hva “fra og med” betyr i denne sammenhengen, presiseres ikke.

K2 visste ikke helt hva hun skulle fylle inn i feltet over, «4.1 Stilling eller annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadperiode tar til». Hun var usikker på hva slags informasjon som ble etterpurt; arbeidsoppgaver eller andre opplysninger om arbeidet. Hun resonerte seg til slutt frem til at «[...] det er vel det som står på lønnslisten som skal stå der», og oppga yrkestittelen sin.

Den visuelle uklarheten skapte vanskeligheter for K1. Hun oppga å ha lese- og skrivevansker, og oppfattet selv at dette gjorde at hun orienterte seg dårlig i lange tekster. Inndelingen i felter og avsnitt ble derfor viktig når hun orienterte seg i skjemaet. «Dess mer visuelt det er, dess greiere er det», mente hun. Den visuelle orienteringen gjaldt mer spesifikt felt med flere alternativer: Her gikk hun seg lett bort. Det som gjorde utfyllingsdelen

vanskelig for henne var at avsnittene noen ganger løp loddrett, andre ganger vannrett. Det var heller ikke alltid feltene ble tildelt tall – og noen ganger ble visse felter tildelt tall, andre ikke. Se kapittel 4.1.2 for den fullstendige oversikten. Denne inkonsekvente inndelingen av alternativene kom i tillegg til at hun skulle fremme krav om engangsstønad, som gjorde at hun måtte luke ut feltene som handlet om foreldrepenger:

[...] så det er litt sånn, man må holde tunga litt rett i munnen på hva man skal fylle ut eller ikke. Så det er jo greit når det står at det alltid skal fylles ut eller at du kanskje skal fylle, eller “Du skal fylle dersom”. At det står tydelig og sånn. Det syntes jeg det gjorde noen plasser, og andre plasser så ... Litt vanskeligere å vite om jeg skulle fylle det ut.

K3 trakk frem noe av det samme visuelle problemet i et forslag for å forbedre den elektroniske utgaven av skjemaet. Hun viste til at skjemaet ikke selv gav beskjed om at hun hadde fylt ut feil eller mangelfullt – det oppgav ikke alltid hvilke felter som hørte sammen, og hvilke som utelukket hverandre. Hun ville derfor fargekode de enkelte feltene, alt ettersom det dreide seg om alternativer eller obligatoriske felter. «At når du skriver inn i et felt så kan, så kan det markeres med forskjellige farger, da, etter “Dette *må* fylles ut” og “Dette *kan* du fylle ut”.» En slik fargemarkør, mente K3, ville hindret at hun som faktisk empirisk leser fylte ut feil felter i skjemaet.

Irrelevante og urimelige instruksjoner

I tillegg til felter det var vanskelig å forstå, hadde informantene innvendinger mot andre av feltene i utfyllingen. De ble bedt om å oppgi opplysninger de ikke hadde forventet, og som ikke virket relevante for kravet de skulle fremme. Her forstod de altså hva de ble bedt om, men de syntes det var rart å bli bedt om det.

K3 hadde som jordmor flere faglige innvendinger mot det første avsnittet i skjemaet. Den første innvendingen gjaldt feltet man oppgir termindato i. Hun påpekte at fødsler kan forekomme lenge før termindato. «Også fant jeg jo da ut det med termindatoen måtte bekreftes i vedlegget til skjemaet, at den måtte du få av jordmor etter uke 26. Ja, og mange føder jo *før* uke 26, tenkte jeg da.» Videre viste hun til at det «[...] er det noen som velger å ikke gå til svangerskapskontroll. Og de har jo ingen *termin*». Skjemaet krever at man legger ved bekreftelser på termindato når man skal sende det inn. De potensielt empiriske leserne som velger bort tilbudet om svangerskapskontroll utelukkes dermed fra å fremme kravet fra

Folketrygden før fødselen har funnet sted. Den neste innvendingen hennes mot skjemaets instruks var rettet mot feltet «Antall barn»:

K3: Og så er det det med “Tal barn”, det reagerte jeg litt på, for det er jo ikke alle som veit hvor mange barn de har inni magen. Og det med ultralyd, det er jo bare et tilbud i Norge, så det er ikke alle som finner ut hvor mange barn de *har*, da.

I: Ja, det er ikke noe krav å vite hvor mange barn du skal ha før du føder?

K3: Nei.

I: Nei. Det visste jeg ikke, @.

K3: Nei. Så det er det faktisk ikke. Så det er mange som ikke går til ultralyd. Og de kan jo få både en og to barn.

Jeg som intervjuer var, som det her tydelig fremgår, ikke klar over problemstillingen K3 påpekte. I Norge er det ikke obligatorisk å vite hvor mange barn man venter, og at det K3 beskrev som *mange* innbyggere velger å ikke få rede på dette. Disse potensielt empiriske leserne sitter, i likhet med de som ikke vet termindatoen, ikke inne med de opplysningene som kreves for å fylle ut skjemaet underveis i svangerskapet. De må derfor vente til etter fødselen. K3 var imidlertid av den oppfatning at «[D]et gjelder, altså, fleste klarer jo å fylle ut de felte der, fordi de går til kontroll og de har en termin og de vet hvor mange barn de har». Like fullt er det verdt å merke seg disse innvendingene. Kravene til opplysninger i og tilleggstekster til skjemaet her går ut over obligatoriske krav til helsefaglige rutiner i et svangerskap. Disse må dermed overoppfylles for at man kan fremme kravet fra Folketrygden før fødselen. Det kan dermed potensielt virke inn på valgene man tar i svangerskapet. Dertil kommer det selvsagt at når de etter fødselen faktisk fyller ut skjemaet, vil ikke feltet «Termindato» gi dem riktig instruks. De må i stedet oppgi barnets fødselsdato.

K3 pekte også på andre felter hun ikke så det som rimelig å fylle ut. Det skyldtes instruksenes hypotetiske karakter, idet de angikk forhold i fremtiden. I utfyllingsdelens sjette avsnitt skal man gi opplysninger om mors aktivitet ved fars uttak av foreldrepenger utenom fedrekvote. Farens rett til dette er betinget av hva moren gjør i mellomtiden, og hennes aktiviteter skal derfor oppgis og dokumenteres. Skjemaet stiller opp syv muligheter for mors far mottar foreldrepenger:

- Mor går ut i arbeid
- Mor tar utdanning på heltid
- Mor tar utdanning i kombinasjon med arbeid

- Mor deltar i introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere
- Mor deltar i kvalifiseringsprogram for personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne
- Sykdom / innleggelse
- Dødsfall

Det var vanskelig for K3 å ta stilling til disse alternativene. De er jo potensielle scenarier, som som det for hennes del var vanskelig å forutse. «Og det er jo sånne ting som er veldig vanskelig å *planlegge*. [...] Det blir liksom veldig vanskelig å ... Å liksom kunne ... Krysse av for at sykdom eller innleggelse skal foregå?» Hun antok at hun kunne fylle ut feltene basert på nåværende livssituasjon, og at det var mulig å ettermelde opplysninger dersom noe endret seg. Hun var imidlertid ikke sikker på at antagelsen var riktig, og var derfor usikker på konsekvensene av å fylle ut et alternativ som var feil når den tid kom. «Og da, hva skjer hvis du da krysser, og så skjer ikke det? Eller omvendt? Hvis det skjer, og du ikke har kryssa?»

Der K3 mente at opplysningene var umulige å oppgi siden det gjaldt forhold i fremtiden, så M3 det som urimelig å måtte svare på spørsmål som angikk forhold det siste året. Han reagerte på at han i avsnitt tre var nødt til å svare kategorisk *ja* eller *nei* på om han hadde oppholdt seg sammenhengende i Norge de siste 12 månedene. NAV bruker opplysningen i beregningen av opparbeidede rettigheter i Folketrygden. Den kan derfor ha innvirkning på retten til foreldrepenger.

M3: Det skjønte jeg ikke helt, hvorfor de spør om, på en måte.

I: Ja, for du har ikke oppholdt deg i Norge de siste 12 månedene?

M3: Nei, jeg har vært på en uke ferie. Det vil jeg anta at de fleste har, da, altså, ja ... Det kommer jo helt an på hva de mener med "Oppholdt deg sammenhengende i Norge", da, jo. En tur til Sverige, liksom? Skal jeg redegjøre for det i punkt 7? Greit.

Dersom M3 svarte «Ja» på at han hadde oppholdt seg sammenhengende i Norge, ville han på grunn av Sverige-turen gitt feilaktige opplysninger til NAV. Samtidig stod det klart for han at feltet ikke gjaldt slike kortere ferieturer til utlandet. Det å svare «Nei», for deretter å redegjøre for denne ferieturen i avsnitt 7, virket dermed i overkant pedantisk. En annen av informantene i undersøkelsen, K4, opplevde de samme kvalene ved spørsmålet. Hun antok på samme måte som M3 at ferier måtte være unntatt fra spørsmålet om 12 måneders sammenhengende opphold i Norge. «Mener de ferier da? @, eller mener de ... Der spør de om, om man har oppholdt seg sammenhengende i Norge de siste tolv måneder, og ... Da

tenkte jeg “Nei, de mener jo ikke ferier, nei ... *Sikkert ikke*”, tenkte jeg da.» Siden hun var usikker på hva som kvalifiserte som tillatte unntak, gikk hun tilbake til skjemaets informasjonstekster i et forsøk på å avklare dette.

[...] vet ikke om det er et punkt i veiledningen, jeg? *Leser i papirer* Nei, det er det ikke. For det er jo en, det er jo sånn ... For de som for eksempel har vært to måneder bortreist, da. Så hadde jo det vært interessant å få informasjon om. Hvor lenge de faktisk mener.

I den tredje informasjonsteksten i skjemaet er det som K4 oppdaget ikke et eget avsnitt som korresponderer med det aktuelle feltet. Imidlertid står det under avsnittet «Felt 3» at «[O]pplysninger om opphold i landet er til hjelp for å avgjøre om du/dere er medlemmer i folketrygden som er et vilkår for rett til foreldrepenger og engangsstønad». Hvor lenge et utenlandsopphold må være for å påvirke retten til foreldrepenger, står det ingenting om.

K4 fikk altså ikke svar på spørsmålet sitt ved å konsultere de foreliggende informasjonstekstene. Hun valgte derfor å fylle ut feltet etter eget skjønn – hun valgte å anta at hennes tolkning av regelverket var den riktige. «Jeg har krysset av at jeg har oppholdt meg sammenhengende i Norge, @. *Har* jo ikke det, men, @, men, ja. [...] Men jeg tenkte at de kan ikke ... De bryr seg ikke om *feriene* mine. Så jeg bare hoppa over det.» I det påfølgende parallelle feltet for far fulgte hun deretter samme strategi. «Fylte inn for meg og for far, ja, og krysset av for det samme for han, da, at han har også vært på ferie, men krysset av “Ja” på at han hadde vært i Norge likevel.»

Her var det i og for seg overenstemmelse mellom NAV og informantene. Den aktive direktivnormen i feltet var klar; de forstod hva de ble bedt om. Den svarte bare ikke til det M3 og K4 mente var den opplagte kvalifiseringsnormen til grunn for feltet. NAV var høyst trolig ikke interessert i feriene deres, men det var likevel det de spurte om. Direktivet svarer ikke til den antatte kvalifiseringen: Dikotomien den stiller opp er kategorisk der kvalifiseringen er et vurderingsspørsmål. Begge informantene måtte derfor oppgi opplysninger de selv anså som irrelevante, og som de antok at NAV egentlig ikke ville vite om. Til det brukte de avsnitt 7, hvor man kan oppgi egne opplysninger.

Mulighet for å oppgi tilleggsinformasjon

Avsnittet, *Tilleggsopplysninger*, vakte reaksjoner hos flere av informantene. Det er et blankt felt, med den tilhørende instruksjonen «Her kan du/dere gi utfyllende opplysninger. Om nødvendig bruk eget ark». Skjemaets potensielt empiriske lesere henvises totalt seks ganger

til å gi opplysninger her. Det de for en stor del var usikre på, var *hva* som kvalifiserte til å nevnes som en tilleggsopplysning. K1 mottok rehabiliteringspenger fra NAV. Det er ikke et eget alternativ i feltet hvor man oppgir inntektsgrunnlag, men faller under alternativet «Annet». Det hun lurte på, var om NAV var interessert i hva dette «annet» innebar: «*Annet*, skal de da vite hva er annet, eller er de ikke interessert i det?» I veiledningen står det presisert at man da skal presisere i avsnitt 7 hva slags inntekt man har. Det oppfattet ikke K1, fordi henvisningen ikke var plassert rett ved avkryssingsfeltet.

K3 oppdaget i motsetning til K1 når hun ble bedt om å oppgi tilleggsinformasjon. Hun visste likevel ikke hva slags informasjon hun skulle gi. «Der er det på en måte en boks der du kan fylle ut andre ting. Og hva er da andre ting? [...] Også står det “Om nødvendig bruk eit eige ark”. Og det, hva kan *det* være, liksom?» Hun ville gjerne ha eksempler på forhold som var så vektige at NAV trengte å vite om dem.

M6 oppfattet på sin side at feltet for tilleggsopplysninger kunne brukes til å oppgi all informasjon som ikke passet inn i utfyllingsdelens øvrige felter. «Fordi da får du muligheten til å si andre ting enn det som står der, da [...]» Han tok utgangspunkt i sine foreldres situasjon som uføre når han så for seg hva som generelt kunne fremkalle et behov for å oppgi tilleggsinformasjon:

Men jeg vil nok *tro*, fordi jeg har, jeg har foreldre som egentlig ikke har så veldig høy utdanning, og for de så er det veldig *slit*, faktisk, å tenke “Hvorfor skal, hvorfor skal en instans vite når jeg gikk på skolen”? Ikke fordi at de er redd for å si at de på en måte har gått kun åtte år i barneskole, som det var på den tiden i Makedonia, men fordi det er ikke en del av det de på en måte tenker som relevant i et slikt skjema, da. De vil heller, altså, de vil heller gå til kjernen. “Jeg vil fortelle deg hva som feiler meg.” Og når de først har kommet til *det* punktet, da kan jeg love deg at da kan det bli sider opp og ned om *hvorfor* det er sånn. Eller hvorfor ting er som det er, da.

M6 så leserens behov for tilleggsinformasjon. Samtidig vurderte han hvilken relevans opplysningene hadde for NAV. Her er vi ved kjernen av hva kvalifiseringsnormene gjør med skjemaer: De legger rammer for hvordan saken forstås, og hva som er relevant. Alle feltene av skjemaer fremstiller saken på måter avsenderen har fastlagt – med unntak av det tomme feltet for tilleggsopplysninger. Her kan leserne utdype, omgå eller motsi kvalifiseringsnormene som i det øvrige avgrensner saken for dem. Kravet om å rette seg etter de passive direktivene for å klare utfyllingen er her borte, og de potensielt empiriske leserne kan opptre kompetent på egne premisser heller enn NAVs. M6 så dette som udelt positivt

med skjemaet, fordi «[D]a mener jeg at mine foreldres behov egentlig er oppfylt, jeg, da». Han så som jurist saken skjemaet dreier seg om fra begge perspektivene som er i spill – både NAVs og hans foreldres. NAV ønsker å få rede på leserens personlige erfaringer og kvalifikasjoner, slik at de best mulig kunne tilrettelegge for brukeren. Leseren ser ikke nødvendigvis nytten av å oppgi de samme opplysningene. M6 kunne se begge aktørens innfallsvinkler samtidig, siden han var en kompetent deltaker i begge kvalifiseringsnormene. M6 uttrykte riktignok ikke selv noe behov for å gjøre seg bruk av feltet i undersøkelsen. Uttalelsene hans om dem er derfor av generell karakter, og basert på tidlige erfaringer med skjemaer fra NAV. Meningene hans om det er like fullt interessante. De gjør at vi kan se den direkte sammenhengen mellom passive og aktive direktiver, og hvordan disse forstås ulikt i forskjellige kvalifiseringsnormer.

K4 brukte avsnitt 7 på en måte NAV nok ikke har tiltenkt. Hun noterte i det underveis i arbeidet med skjemaet, og brukte det til støtte for egen utfylling. Opplysningene er ikke ment for NAV i det hele tatt, men for henne selv.

I: Hva er det du har skrevet i punkt 7?

K4: Jeg har skrevet "Inntektskilde: Statens Lånekasse", jeg lurer på om jeg har skrevet det for meg selv eller om jeg har skrevet det for NAV. Litt i tvil på. Står jo ikke at jeg skal ha skrevet det inn noe sted.

I: Okei, så du har notert, sånn for din egen del, her nede?

K4: Ja. Det har jeg faktisk.

Dette er en opplagt misforståelse av avsnittets tiltenkte funksjon. Hun har misforstått direktivet, og oppgitt opplysninger hun ikke mente at NAV skulle få. Det kan jo selvsagt hende at NAV ville ha opplysningene, eller at de endatil trengte dem. Det var likevel ikke i K4s bevissthet da hun oppga dem.

Henvisninger til informasjonstekstene

Som beskrevet i kapittel 4.1.2 blir man i utfyllingsdelen to ganger henvist til informasjonstekstene i skjemaet; i felt 2.1 og i felt 2.5. Den første gangen henvises det direkte til «Felt 5.3-5.6», mens den andre kun oppfordrer til å «Se orienteringen». De fleste informantene i undersøkelsen fulgte disse oppfordringene til å gå tilbake til skjemaets informasjonstekster. Grunnen til at de oppsøkte veiledningene, og hva de fikk ut av det, varierte. For M6 fungerte henvisningene som en påminnelse om å undersøke regelverket for

feltet. Han sjekket av prinsipp veiledningen underveis i utfyllingen, for å se om den gav tilleggsinformasjon han måtte forholde seg til.

I: Blar du mye frem og tilbake, sånn at du ser i veiledningen og, også tilbake, eller?

M6: Ja, det kan man si. Ikke fordi jeg lurer på, ikke fordi jeg lurer på direkte hva de spør om, men kanskje bare for å på en måte få med meg "Hva er 5.3-5.6", da. For så å vite om du har noe grunnlag for å gå videre.

Han dobbeltsjekker her de passive direktivene til grunn for de aktive: Hvorvidt han har forholdt seg til og forstått saken riktig. Han oppgav å ha godt utbytte av henvisningene, og brukte orienteringsdelen aktivt i utfyllingen.

Andre fikk ikke det samme utbyttet av informasjonstekstene i arbeidet med utfyllingsdelen. Selv om de generelt satte pris på at tekstene forelå, klarte de ikke å bruke dem slik de ønsket. De passive direktivene som forutsettes for utfyllingen var her en sentral årsak. Som vist i kapittel 4.3.1.3 irriterte K2 seg over at begrepene NAV brukte i tekstene ikke ble forklart. Hun kjente ikke til dem fra før, og lærte ikke hva de betød da hun leste tekstene. Det hjalp derfor ikke å slå opp i veiledningen for hjelp.

I: Ja, hvordan fungerer de henvisningene som står i skjemaet til de punktene i-

K2: Ja, de hjalp ikke så veldig mye, @. Når du først fikk ...

I: Hvorfor hjelper de ikke?

K2: *Blar i papirer* Jo de hjelper, men det gjør ikke, ordbruken er fortsatt like vanskelig å forstå ...

I: Så det er de begrepene de bruker?

K2: Ja.

Det var K2s manglende forståelse av hva begrepene innebar som gjorde utfyllingen vanskelig. Uklarheten fra orienteringsdelen forplantet seg til utfyllingsdelen, og hun var nødt til å ta valg i utfyllingsdelen på sviktende grunnlag. Hun klarte ikke å oppfylle de aktive direktivene for skjemaet, fordi hun ikke fullt ut maktet å rette seg etter de passive. For hennes del ble utfyllingen dermed svært vanskelig, se kapittel 4.3.2.2 om effekter av utfyllingen.

To av informantene, M1 og K4, stilte seg uforstående til den spesifikke henvisningen til veiledningens felt 5.3-5.6. Den kom på et tidspunkt i utfyllingen de opplevde som direkte irrelevant for det de fylte ut, og den forstyrret derfor mer enn den hjalp. Som jeg viste i kapittel 4.2.3 hadde ikke NN noe endelig svar på hvorfor plasseringen var plassert der den var. Vedkommende mente at dersom de potensielt empiriske leserne var usikre på noe i

utfyllingen, burde de se i hele veiledningen etter informasjon som kunne være oppklarende. Det var ikke sikkert opplysningene var lagt under avsnittet som tilsvarte feltet spørsmålet oppstod i. Da M1 fulgte henvisningen til veiledningen, følte han selv at han ble «[...] veldig avledet fra det jeg egentlig holder på med, som er det å finne ut hvem kravet gjelder for. Og det er jo, ja, litt sånn forvirrende». Tilleggsinformasjonen han ble henvist til var ikke på noen måte relatert til feltet han holdt på med, og spørsmålet han hadde. «Så hvorfor de ønsker at jeg skal ta stilling til spørsmål om ferie og sånn nå, det framstår som litt uklart.» K4 slo opp i henvisningen for første gang under intervjuet, fordi hun hadde oversett den da hun fylte ut skjemaet. Hun kunne heller ikke forstå hvorfor NAV ville at hun skulle lese om ferieavvikling mens hun tok stilling til hvem av foreldrene som skulle fremme krav om ytelser.

Der står det om avbrudd i perioden på grunn av ferie eller arbeid. Og så videre ... *Blar i papirer* Hvorfor gjør det det, @, det var jo ... Okei, ja ... *Blar i papirer* Det var ikke veldig selvforklarende. Hvorfor det skulle gi meg informasjon om hvem kravet gjelder for.

Både M1 og K4 mente at henvisningen burde flyttes. De ville ikke forholde seg til den før de kom til feltet informasjonen var aktuell for, og den kunne derfor vente.

Der M1 og K4 fant henvisningen distraherende heller enn oppklarende, vakte det reaksjoner at andre av feltene var helt uten henvisninger til orienteringsdelen. Veiledningen er ikke fullstendig, og det er felt i utfyllingsdelen som ikke er tildelt egne avsnitt i teksten. Informantene ønsket seg veiledning til flere av disse feltene, og de syntes det var merkelig at ikke alle feltene i utfyllingen fikk egne veiledninger når teksten tross alt fantes. K2 påpekte at «[N]oen av punkta som har fått forklaring, mens noen har ikke fått forklaring. Det òg er jo litt rart ... Når du først har satt det i gang, selv om ... Ja». Igjen delte informantene oppfattelse med NAV om hva som var den tiltenkte bruken av tekstene. Synet på funksjon er likt, noe som legger godt til rette for at tekstene blir brukt riktig. Men når teksten ikke legger til rette for å oppfylle intensjonen, hjalp den informantene lite. Igjen følte de at de måtte fylle ut feltene på sviktende grunnlag, fordi informasjonstekstene i skjemaet ikke gav dem informasjonen de følte at de trengte.

4.3.2.2 Utfylling av skjemaet

Informantene var gjennomgående usikre på om utfyllingen deres var riktig. De fylte det ut på bakgrunn av den informasjon de hadde tilgjengelig, og tok derfor ikke kontakt med NAV eller andre der de oppgav at informasjonen ikke strakk til. (Flere av dem tilbød seg riktignok å gjøre det, for autensitetens skyld i intervjusituasjonen.) De visste ikke om de hadde fylt ut feltene slik NAV hadde ment det, eller om informasjonen de oppgav var den NAV etterspurte. Siden spørsmålene deres i mange tilfeller ikke ble besvart, fylte de ut skjemaet etter eget skjønn. K3 jobber for eksempel i turnus, og har derfor ikke lik lønn hver måned. Hun var ikke sikker på hva hun da skulle fylle ut i felt 4.5, hvor hun ble bedt om å oppgi månedslønn. Hun valgte å anslå beløpet på en gjennomsnitts månedslønn. «Jeg fylte inn et sånn overslag, sånn cirka hva jeg tjener per måned.» Løsningen reiste imidlertid raskt nye spørsmål. Hun var usikker på om NAV kom til å godkjenne differansen mellom summen hun oppgav og beløpet på inntekts-dokumentasjonen som skal legges skjemaet. «Men så må du jo legge ved lønsslipp, da, forstod jeg. Og da, må jeg da skrive det samme som står på lønnslippen for at det skal bli godkjent, skal tru? Men det veit jeg jo ikke.» Da hun var ferdig med utfyllingen var hun ikke sikker på om hun hadde gjort det riktig, eller om NAV ville godkjenne den.

Hvilke av feltene som skulle fylles ut, var også uklart for de fleste informantene. Mange fylte ut de de klarte, og oppgav at de i en virkelig søknadsprosess ville sendt inn skjemaet slik det var. NAV fikk deretter sende det i retur dersom noe manglet. K3 lot felt 5.3 «Ferieavvikling» i utfyllingsdelen av skjemaet stå åpent med denne begrunnelsen. Her skal man gi opplysninger om planlagt arbeid og ferieavvikling i stønadsperioden. Hun resonnererte seg frem til at dette betød at hun ikke ville motta penger i tidsrommet hun oppga her. Hun lot derfor feltet stå åpent, for å ikke risikere å gå glipp av penger. «Så det valgte jeg da å ikke fylle ut noe på, for da tenkte jeg “Da mister jeg jo pengene, hvis jeg fører opp at jeg skal jobbe eller ha ferie”. Så får jeg jo ikke penger i den perioden.» Hun var usikker på om hun her hadde tolket instruksjonen riktig. «Og det blei jeg liksom ikke *helt*, helt klok på, det der da, om jeg *måtte* fylle inn om jeg skulle ha ferie eller om jeg, altså ... Vi har jo ferie i vanlige jobber. Ja. Så var det noe jeg skulle fylle inn, hvor mange ferieuker jeg hadde rett på, da, i min vanlige stilling?» Om NAV her etterspør ønskede eller opparbeidede ferieuker, stod uklart for henne.

K2 var heller ikke sikker på om hun hadde gitt alle nødvendige opplysninger. Som tidligere vist var hovedinnvendingen hennes mot skjemaet at det krevde personopplysninger

fra begge foreldrene, selv om hun skulle være alene med barnet. I fem av utfyllingsdelens åtte avsnitt skulle hun gi opplysninger om faren. Underveis i utfyllingen lurte hun på om skjemaet var det rette for henne overhodet, siden det var så store deler av det hun ikke kunne fylle ut. K2 resignerte etter hvert overfor de aktive direktivene i skjemaet, fordi hun ikke klarte å rette seg etter de passive. Dersom hun hadde blitt fortalt at hun kunne la feltene tiltenkt far stå tomme, ville hun lettere kunnet akseptere at skjemaet var ment også for alenemødre. Slik skjemaet var utformet, var ikke det innlysende for K2. Hun oppga derfor at hun trolig ville sendt inn skjemaet og håpt på det beste. For hun ville helst være selvhjulpen i arbeidet: «En skal jo helst klare det aleine, da. Det er jo det.» Hun festet stor lit til veiledningen i orienteringsdelen, og mistet mye motivasjon da denne ikke gav henne svar på spørsmålene hun hadde til utfyllingen.

Der K2 trodde hun oppgav for få opplysninger, spekulerte M1 i å gi for mange. Han lette forgyeves etter et svar på om han trengte å signere skjemaet, siden han ikke skulle fremme et eget krav fra Folketrygden; han fant etter hvert ut at konen hans hadde rett til foreldrepenger, men ikke han. Han regnet med at NAV ikke trengte signaturen hans, likevel torde han ikke å la være å underskrive skjemaet. Han fryktet konsekvensene av det motsatte scenariet: At NAV hadde for få opplysninger om han, og at dette ville forsinke den videre saksbehandlingen. Det var han ikke villig til å ta sjansen på, og han mente at han ved signaturen gav seg ryggdekning på dette punktet.

Noen av informantene oppdaget som jeg nevnte over at de hadde gjort noe galt i utfyllingen. Utfylling i feltet for den andre foreldren og kryss for adopsjon i stedet for fødsel var slike feil. K3 oppdaget på sin side ingen egne feil, noe som for henne nettopp var problemet. Hun kunne ikke utelukke at hun ikke hadde gjort noen. Hun bedyret at det at feil ikke ble oppdaget, ikke nødvendigvis betød at de ikke ble begått. At K3 trodde hun fulgte direktivene i skjemaet var ikke det samme som at det faktisk ble gjort. Når instruksene virket opplagte, var det dermed nemlig ikke sikkert at hun gikk tilbake til veiledningen for å dobbeltsjekke at hun hadde forstått dem riktig. «Det blir jo veldig masse sånn at en regner med at en fyller det ut rett, også blar ikke en tilbake. Ja. Så da ... Kan det jo være at en gjør *feil* uten at en veit om det, da, fordi en tenker at “Ja, men dette veit jeg jo”, og det, ja, så da krysser ikke vi tilbake, da.» Hun ønsket derfor at feltene ble fargekodet slik at hun kunne se hvilke av dem hun måtte fylle ut, og hvordan. Hun var opptatt av juridiske konsekvenser det kunne få å fylle ut skjemaet feil. Som vist over pekte på hun på at en del av feltene handlet

om fremtidige scenarier. Hun lurte på om endrede livssituasjoner, hendelser en ikke nødvendigvis kunne planlegge, også kunne få juridiske konsekvenser.

Avsnitt 8 av skjemaet er en erklæring i tillegg til feltet man signerer skjemaet i. Her sier man seg «[...] kjent med den medfølgende informasjonen». I tillegg innrømmer man straffeansvar dersom «[...] jeg/vi gir uriktige opplysninger eller holder tilbake opplysninger av betydning for retten til stønad». Det henvises deretter til folketrygdlovens § 21-6 og § 21-7. Det betyr at skjemaets potensielt empiriske lesere ved underskriften sin sier seg kjent med regel- og lovverket som ligger til grunn for ytelsene. De forplikter seg samtidig til å overholde det. Det er imidlertid ingen krav om eller garanti for at man har *forstått* informasjonen man erklærer å ha gjort seg kjent med. K3 var opptatt av erklæringen, fordi hun så for seg «[A]t du forplikter deg til noen paragrafer, da. Også signerer du på det. Også veit en kanskje ikke alltid hva de paragrafene er for». Overtredelsen av regelverket var ikke nødvendigvis bevisst, men kunne like gjerne følge av uvitenhet om lovverket. Og som hun deretter påpekte: «Ja, folketrygdeloven, jeg veit ikke om så veldig mange har satt seg inn i *det*, akkurat.» Siden skjemaets potensielt empiriske lesere selv er nødt til å oppsøke regelverket, er det ikke sikkert det blir gjort. Og siden forståelse av juridiske tekster krever en bestemt kompetanse, kan leserne misforstå det de leser. De gjør dermed noe de ikke har tilstrekkelige bakgrunnskunnskaper til, mente K3: «[...] du kan gjøre noe som du ikke har forutsetning for å forstå, da. Fordi det står paragrafer der som du sjøl må søke opp, da, for å finne ut hva det *gjelder*.» Leserne må rette seg etter det perspektivet NAV opererer med – de må handle i henhold til deres kvalifiseringsnormer. Avsnitt 8 er en bindende innrømmelse av at de gjør nettopp det. Skjemaet godtas heller ikke av NAV uten at alle feltene er fylt ut. Potensielt empiriske lesere står dermed uten alternativer til å godta erklæringen. På grunn av den tvungne underskriften var det heller ingen grunn til å lese eller ta erklæringen inn over seg, mente K4. «Den lille skriften leser jeg som regel ikke før jeg skriver under.»

Utelatte fra utfyllingsdelen

Som vist i kapittel 4.3.1.4 opplevde informantene å forholde seg til mye informasjon som ikke var relevant for dem, mens opplysninger de selv så på som avgjørende var utelatt fra informasjonstekstene. Selv om de var potensielt empiriske av tekstene følte de seg ikke innlemmet som intenderte lesere av dem – tekstene var ikke skrevet slik at de kunne bruke dem. Som jeg beskrev i kapittel 4.2.1.4 om avgrensningen av tekstenes potensielt empiriske lesere forsøker da heller ikke informantene i NAV å gi all relevant informasjon til alle de

potensielt empiriske leserne. Vedkommende skrev tekster som var ment å skulle nå ca. 70% av dem. Det betyr ikke at de ikke omfattes av informasjonen i tekstene: Det som står der, gjelder også dem. Poenget er at det er mindre sannsynlig at de vil klare å forstå dem. De leter med et utgangspunkt som ikke korresponderer med de kvalifiseringsnormene tekstene forutsetter. De har andre forventninger til tekstenes kategorisering av saksforholdet enn de intenderte leserne, som danner en slags gjennomsnittsleser.

Informantene som følte seg utelatte fra orienteringsdelen av skjemaet, følte seg også utelatte fra utfyllingsdelen. Igjen var det alenemoren og studentene som hadde størst vanskeligheter. De perspektivbaserte problemene deres forplantet seg fra orienteringsdelen til utfyllingsdelen, hvor de ikke visste hvilke felter som angikk deres situasjon. De gyldige kategoriene er de som blir lagt frem av feltenes instruksjoner selv. Informantene måtte derfor ta et valg mellom foreliggende alternativer, og gjenkjenne seg selv i et av dem. Det klarte de ikke.

K2 fant ikke informasjon som spesifikt angikk alenemødre i skjemaet. Hun fikk heller ikke svar på om hun kunne la være å fylle ut feltene som var ment for far. Siden hun ikke kjente seg igjen i skjemaet, virket det lite trolig at det gjaldt henne. Hun begynte derfor å lete på www.nav.no etter skjemaer som passet bedre for det hun så seg selv som – alenemor. Det fant hun naturlig nok ikke.

Mens det *her* er jo når ungen blir født, og det er jo det eneste du kan fylle ut når ungen blir født ... Så det *er* jo bare det her for at du skal kunne ta ut permisjon ... Sånn som jeg har skjønt det ... Og ... Men det er *frustrerende* ... *Leser på nettsiden* Det *kan* jo ikke være noe annet skjema! Det er ingenting annet som kan passe.

Siden letingen etter skjemaer som var rettet mot henne som intendert leser var resultatløs, var den eneste muligheten hennes å fylle ut det hun hadde foran seg. Hun ble etter hvert så oppgitt over å ikke finne informasjon som angikk henne at hun ikke orket å fullføre utfyllingen.

M3 skjønnte at det var hans kategorisering av saken, kvalifiseringsnormene han opererte etter, som ga han problemer i arbeidet. Han lette innledningsvis etter informasjon som var rettet mot fedre som var studenter. Det fant han ikke, men han kjente seg heller ikke igjen i tekstene som angikk fedre generelt. Han erfarte at kvalifiseringsnormen *student* ikke fungerte. Problemet var at han ikke visste hva han skulle erstatte den med. Hvilke alternative kategorier han kunne forstå saken med, fant han aldri ut. Han visste derfor heller ikke

hvordan han skulle gå frem i utfyllingsdelen. Feilen var at «[Jeg] *mangler* noe informasjon, da, fra starten av». Problemene toppet seg i avsnitt fire, hvor han skulle gi opplysninger om inntekt og arbeidsforhold. Hvordan han kunne gjøre det, skjønnte han ikke. Han var jo student, og ikke arbeidstaker:

Ja, nei, det er jo problemet mitt, da, med dette skjemaet, at jeg føler meg litt *utelatt*. Det er liksom, hvis jeg hadde mottatt noe fra en arbeidsgiver mens jeg fikk, var under utdanning eller noe, så kunne jeg fylt ut noe, virka det som ... Men noen arbeidsgivers navn og sånne ting, jeg har jo ikke på en måte en arbeidsgiver i den forstand?

Arbeidet med utfyllingen stoppet her opp, fordi instruksene i skjemaet ikke passet overens med direktivene han selv arbeidet ut ifra.

M3 erkjente at kategoriseringen ikke fungerte, og la ned arbeidet da han ikke fant noen alternativer han kunne gjennomføre utfyllingen med. Den andre studenten, K4, oppretthold derimot sin egen kvalifiseringsnorm gjennom hele utfyllingen. For som hun sa: «Det er jo det jeg *er*, jeg er jo student.» I avsnitt fire fylte hun derfor ut feltene som om studiets lærested og Statens lånekasse for utdanning var hennes arbeidsgivere. Arbeidsforholdet hun ble bedt om å oppgi ble da semestrenes varighet ved lærestedet.

Også, på punkt 4, der skrev jeg “Student” som “Stilling, *slash* annet likestilt yrkesaktivitet” ... Også høyskolenavnet på “Arbeidsgiverens navn”. “Stillingprosent av fulltid” skrev jeg hundre prosent, for jeg er jo student på fulltid. Og “Periode”, da skrev jeg, altså, hvor lang, hvor lenge semesteret varer, fra august til juni.

Hun var usikker på om dette var den tilsiktede måten å fylle ut på. I det påfølgende feltet, hvor man bes om å oppgi bruttoinntekt, valgte hun derfor å vise NAV tvilen sin. Hun skrev inn et spørsmålstegn i utfyllingsfeltet, i tillegg til opplysningene hun ga. «“Per måned” har jeg skrevet “Kroner 6400, spørsmålstegn”, @.» Hun betvilte altså eksplisitt sin egen måte å følge skjemaets direktivnormer på. De stemte ikke overens med hennes kvalifiseringsnormer, siden de ikke innlemmer kategorier hun gjenkjente og kunne bruke. Hun valgte å vise NAV denne usikkerheten. I det neste feltet skal man krysse ja eller nei. K4 fant ikke ut hvilket av alternativene som passet for henne, og valgte også her å uttrykke usikkerheten sin overfor NAV.

Og også på punkt 4.6, “Utbetaler arbeidsgiveren lønn under permisjon?”, der har jeg bare skrevet spørsmålstegn. For det er jo en *lønn*? Det *står* jo som lønn under ligningen min, men synes NAV også det er lønn? For da, @, hadde jeg jo kanskje ikke krav på engangspenger lenger, @, så det ble jeg ... Ja, @, så det ble jeg veldig i stuss.

Hun gjennomførte utfyllingen av skjemaet, men var tydelig på at hun i en reell søknadsprosess hadde på dette tidspunktet ringt NAV for hjelp til skjemaet.

Reservasjon mot egen utfylling

Også andre informanter understreket overfor meg at de ikke visste om de hadde fylt ut skjemaet rett. For mange gjenstod det etter endt utfylling mange spørsmål, og de fleste informantene uttrykket derfor en reservasjon mot sin egen utfylling. M1 næret en generell mistro til sin egen innsats. «Selv om du forsøker å fylle ut ting etter beste evne og i, på en måte, i ærlig øyemed, så sitter du fortsatt med en sånn følelse av at du ikke er helt sikker på at du har fylt ut helt korrekt nå. Og det er jo ikke så veldig gunstig.» Han kunne ikke sendt fra seg skjemaet slik av frykt for juridiske konsekvenser, mente han. Det var derfor nødvendig å oppsøke NAV for å finne ut hvilke rettigheter han hadde. M5 satt også igjen med en følelse av at utfyllingen hans var dårlig fundert i det foreliggende regelverket. Han forsøkte derfor å spørre meg som intervjuer hva han egentlig hadde krav på, som her om stønadsperiodens varighet: «Men hvor mye, hvor mye tid får man med barnet? Hvor er det det kommer frem? Sånn utenom ferie?»

M1 var utrygg på alternativene i skjemaets andre avsnitt, hvor man skal oppgi hvem av foreldrene som fremmer krav om ytelser. Man må her velge mellom begge foreldre, bare mor eller bare far. Han mente alle disse alternativene dreiet saken i feil retning i forhold til situasjonen han var i: Han og konen skulle ha felles omsorg for barnet, men det var kun moren som hadde opparbeidet rett til foreldrepenger. Slik han tolket alternativene, gjaldt de enten ved delt omsorg eller hvis begge foreldrene fremmet krav. Ingen av dem var dermed dekkende for M1s situasjon, slik han så det. Han fant aldri svar på spørsmålet, og fylte ut feltet for begge foreldrene med forbehold om at han måtte sjekke med NAV hva som var det riktige for ham.

De økonomiske konsekvensene av utfyllingen stod heller ikke klart for informantene. Hvor mye penger de faktisk ville få, og hvilke alternativer som ville gi høyest uttelling for dem, var det stor usikkerhet rundt. K4 krysset av for de alternativene hun antok at ville gi

henne mest penger, men også her oppga hun å måtte kontakte NAV for å endelig avklare hva som var riktig.

Men jeg krysset av på punkt 6.2, “Mor tar utdanning på heltid”, og at ... For jeg forstod det sånn at hvis man kryssa ut noe der, så ville far fått mer penger utbetalt enn hva han ville ha fått, eller, altså, at han får jo mer sånn pappapermisjon-ting. Tenkte jeg at det gikk på, da. Det var noe greier der.

Hun fryktet reaksjonene av en slik strategi, som muligens ville gi henne utbetalinger hun ikke hadde krav på. M4 var på samme måte usikker på om utfyllingen på tross av gode intensjoner kunne få juridiske konsekvenser. I intervjuet med ham tok jeg opp erklæringen i avsnitt 8, hvor han innrømte straffeansvar ved feil utfylling. Han antok at et slikt ansvar bare gjaldt dersom det ble gjort med bevisst intensjon om vinning.

Ja, her står jo det, jeg må jo skrive under på at det er riktig det en skriver. Men jeg tenker òg at ... Det er jo, jeg vil jo ikke *lyve* selv om jeg hadde skrevet noe feil, da, for å si det ... Eller, altså, ikke fylt ut korrekt ... Sånn som hvis jeg glemmer å fylle ut punkt 5, for eksempel. Kan ikke få straffekonsekvenser det?

Ønskede endringer

M2 var usikker på hvilke ytelser som fantes, og hvordan de eventuelt hang sammen. Etter hans mening hadde ikke skjemaet nok informasjon om konteksten for ytelsen, og det var vanskelig å se sammenhengen mellom dette skjemaet og andre NAV-skjemaer man fyller ut ved fødsler. Han var jo interessert i å motta mest mulig ytelser for barnet, og da ville han gjerne vite hva som lønnet seg. Han oppsummerte ønsket om kontekstinformasjon slik:

M2: Også er det jo dette her som er litt pussig med “Fødsel i hjemmet eller under transport kan utløse rett til andre ytelser.” Den, ja ... Akkurat hvilken andre ytelser, det er liksom litt uklart. *Lønner* det seg for meg, for eksempel, å poppe ut en unge på 20-bussen?

I: @.

M2: Eller lønner det seg å få mor på sjukehuset, det er jo litt uklart, synes jeg, da.

Andre informanter pekte på den generelle forvirringen over de parallelle ytelsene i skjemaet som den klareste grunnen til å endre skjemaet. Siden skjemaet gjelder fire parallelle ytelser måtte informantene forholde seg til informasjon som ikke angikk dem, og som delvis distraherete og avsporet dem fra oppgaven. Det var også vanskelig å skille ut opplysningene

som angikk dem, og hvilke som angikk andre, potensielt empiriske lesere. Informantene fremmet flere konkrete forslag om endringer. Et slikt forslag var å dele opp skjemaet etter om man fødte eller mottok omsorgen for barnet før eller etter 1. juli 2009. Det var informasjon som ikke var relevant for noen av informantene, men som de likevel ofte måtte forholde seg til. Forslaget foregrep NNs planlagte revisjon av skjemaet, der disse opplysningene skulle tas ut. Det var tidsbestemt, men obligatorisk lesing all den tid det er ett skjema for alle som venter barn eller skal adoptere.

Ingen av informantene fylte ut skjemaet for å fremme krav ved adopsjon, og informasjonen om regelverket for disse foreldrene virket overflødig for dem. Et annet endringsforslaget gikk derfor ut på å på nytt dele opp skjemaet i to, etter om man ventet barn ved fødsel eller via adopsjon. Det ville spare informantene for en del opplysninger som ikke angikk dem, men som de nå var nødt til å forholde seg til. Av samme grunn ønsket informantene seg ulike skjemaer for ulike ytelser – foreldrepenger eller engangsstønad. Det var først og fremst de som kom frem til at de skulle fremme krav om engangsstønad som ønsket denne endringen. Denne gruppen har ingen egne tekster i skjemaet. I stedet var de først nødt til å sette seg inn i kravene for å få foreldrepenger, for så å dedusere seg frem til at de *ikke* hadde krav på det. De ønsket å kunne avklare hva slags ytelse man skulle fremme krav om på forhånd, for deretter å forholde seg til et skjema som kun angår engangsstønad. Ønsket innebærer å legge avgjørelsen om hvilken ytelse man fremmer krav om ut av skjemaet, og å gjøre det til en på forhånd vedtatt avgjørelse. Jeg vet ikke hvordan de juridiske implikasjonene ville vært av en slik endring. Men at det ville hjulpet informantene, er det liten tvil om.

Det mest unisone endringsforslaget var likevel å endre orienteringsdelen av skjemaet. Uavhengig av hva slags rettigheter de hadde og ytelser de fremmet krav om, etterspurte samtlige informanter mer informasjon om deres situasjon spesielt. Den generelle informasjonen var for overordnet for de fleste av dem, og de kjente seg i liten grad igjen i kategoriene NAV stilte opp som relevante for saken. De etterspurte derfor en introduksjon til foreldrepengeområdet, som gjerne kunne inneholde definisjoner av begrepene som ble brukt og eksempler på riktig utfylling. Da ville det bli lettere å vite hvilken kategori NAV plasserte dem i, og derav hva de hadde krav på fra Folketrygden. Dersom de fra begynnelsen av hadde visst hvordan de passet inn i skjemaet, ville nemlig også utfyllingen gått lettere.

I tillegg etterspurte de veiledning til utfyllingen de kunne bruke etter hvert som det ble behov for den. Ønsket rommer to ting. For det første, en utvidelse av den eksisterende

veiledningen. Den ble betegnet som halvhjertet og utilstrekkelig, og selv om de satte pris på den, kunne de derfor ikke bruke den noe særlig. Den andre delen av ønsket om en slik suksessivt formidlet veiledning er at det må bli lettere å bla opp i den i arbeidet med hvert enkelt felt i utfyllingen. Tilleggsinformasjonen i teksten kan ikke sorteres vilkårlig under avsnitt som handler om andre forhold, mente informantene. De slo opp i veiledningen med et konkret spørsmål, og da burde veiledningen tilby konkrete svar der og da. NAV kunne ikke forvente at de som faktisk empiriske lesere av teksten skulle lese alle avsnittene i den for hvert spørsmål og ved hver uklarhet – i alle fall ikke dersom NAV ville at de skulle bruke veiledningen slik den var tenkt. K4 var blant de som fremmet denne begrunnelsen for endring av skjemaet. Hun erkjente at det ville by på merarbeid for NAV å legge om tekstene etter brukernes behov og perspektiv. Det ville likevel gagne henne som leser, og det vurderte hun som viktigere. «Det tror jeg hadde, altså, det hadde kanskje gjort det vanskeligere for NAV, men det hadde gjort det lettere for de som skal sitte og finne frem. Og gi fra seg informasjon.» Det er NAVs arbeid å opplyse henne om ordningene de administrerer, og da burde NAV ta en større del av arbeidsbyrden i kommunikasjonssituasjonen enn henne. Informantene ville jo for en stor del klare seg selv, men de mente at tekstene ikke la til rette for det. Jeg spurte K4 hva hun gjorde da letingen etter informasjon på nettstedet var resultatløs. Da svarte hun følgende: «Da leter man jo bare videre. Må man, så må man.» For K2 ble det etter hvert et spørsmål om verdighet. Hun følte seg dum og underlegen av å ikke klare å fylle ut skjemaet, og ble frustrert over følelsen av å ikke få den hjelpen hun trengte.

K2: [...] det skjemaet her får meg til å føle meg veldig dum, og det er litt trist, med tanke på at jeg har *to* bachelorgrader. At NAV skal få meg til å føle meg så underlegen ...

I: Du virker litt oppgitt nå.

K2: Ja, veldig oppgitt, @. Ikke lyst til å få unge! [...] Hvis det *her* er et enkelt skjema så gruer jeg meg til resten.

5 Uviljen mot leserens perspektiv

I forrige kapittel ble teksten *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* beskrevet i detalj. Deretter viste jeg frem NAVs herunder NNs bevisste strategier med tekstene, oppfatninger av dem og forholdet til deres potensielle og intenderte lesere. Til sist i kapitlet ble de 11 informantenes forventninger til, strategier med og oppfatninger av tekstene systematisert og gjengitt. Her kom det frem en rekke erfaringer og inntrykk som dels samsvarer med, dels taler imot det bildet av tekstene NAV og NN opererte med.

I det videre vil jeg se disse oppfatningene i sammenheng. Herfra avgrenser jeg noen avsluttende hypoteser om hva jeg oppfatter som hovedproblemene med kommunikasjonen mellom NAV og deres brukere i tekstene. Hypotesene vil fremlegges som to symptomer på kommunikasjonen, henholdsvis *Normenes fotspor i tekst* og *Taushet som læringsmodell*. Symptomene angir sjangerinndelingen av informasjonstekstene og fraværet av meningsbærende begreper fra informantenes ståsted. Disse vil deretter sammenfattes i en konkluderende diagnose, som jeg kaller *Uviljen mot leserens perspektiv*. Her sammenfatter jeg symptomenes virkning på informantenes omgang med tekstene, og viser konsekvensen av det normgrunnlaget NAV definerer og skriver utifra. Siden det ikke fremvises og forklares eksplisitt for informantene i undersøkelsen, oppfattet de det heller ikke: De faktisk empiriske leserne opplevde å ikke bli gitt tilgang til informasjonen.

Denne undersøkelsen tar utgangspunkt i en *rekonstruerende metode*. I en slik metode er funnene og den kvalifiserte hypotesen resultatet av rekonstruksjonen. Andre kan derfor etterprøve og komme frem til funnene.⁹⁷ For å sikre denne etterprøvbareheten er det nødvendig å vise hvordan jeg har kommet frem til funnene jeg drøfter i det videre. Hvordan kan jeg fremsette konkrete hypoteser om tekstene og kommunikasjonen på bakgrunn av funnene fra analysen, og hva fattes disse på bakgrunn av?

Innledende antakelser om materialet

Det er nemlig ikke slik at jeg startet arbeidet med hypoteser om tekstene jeg valgte meg ut i prosjektet – dette er tvert imot det jeg søker å komme frem til, i det videre fremstilt som diagnosen på kommunikasjonen. En slik *abduktiv tilnærming* til materialet tilsier at funnene

⁹⁷ Kjell Lars Berge, *Norsksensorenes tekstnormer og doxa*, 83-88.

som fremsettes er uttrykk for sannsynligheter heller enn sannheter. De er kvalifiserte, antatte funn i kraft av sin typifiserte karakter og etterprøvnbarhet.⁹⁸ Siden en abduktiv tilnærming slutter fra et tilfelle til dette tilfellets presumptive forklaring, er det nødvendig å legge premissene for slutningen åpne. Jeg gjør dette ved å vise frem bakgrunnen for problemene jeg identifiserer i den faktiske kommunikasjonen mellom NAV og leserne av tekstene deres. Slik kan de overordnede symptomene spores tilbake til konkrete funn i analysene. For å opptre etterrettelig i drøftingen er det videre viktig og nødvendig å være åpen også om de innledende standpunktene mine til undersøkelsen. Hva jeg antok å finne, og dermed kan beskyldes for å lete etter bekreftelser på gjennom analysene, er opplagt noe jeg er nødt til å sette ord på og slik forsøke å unngå i den videre drøftingen: Jeg er ikke interessert i å bekrefte mine egne fordommer og mistanker. Det kan selvsagt hende at de er berettigede; dette vil i så fall vise seg. Hva var det så jeg mente å spore i tekstene før jeg satte i gang med undersøkelsene? I kapittel 1 skrev jeg at jeg trodde tekstene var vanskelige å forstå. Dessuten mistenkte jeg at disse vanskelighetene stikker dypere enn at tekstene inneholder tunge fagord og komplisert juridisk språk. Det er noe helt grunnleggende som skurrer i måten tekstene henvender seg til de potensielt empiriske leserne på, og som gjorde dem utilnærmelige også for de faktisk empiriske leserne i undersøkelsen. Disse burde være kvalifiserte lesere i kraft av skjemaets obligatoriske karakter når det gjelder å fremme krav fra Folketrygden, men opplevde i stor grad å ikke være det. I kapittel 3 redegjorde jeg for hvordan jeg mener vi kan undersøke tekstenes vellykkethet i funksjon. Her begrunnet jeg også hvorfor jeg mener at det er mulig å trekke ut relevante og kvalifiserte funn fra en slik undersøkelse. I det videre vil jeg gjøre nettopp dette.

Deltakernes oppfatninger av og erfaringer med tekstene er nemlig relevante først når jeg har brukt dem til å aksentuere det som er de antatt underliggende årsakene til at informantene reagerer som de gjør på tekstene de blir forelagt. En slik videre undersøkelse følger av den innledende problemstillingen som ble beskrevet i kapittel 1 – jeg var interessert i å undersøke ikke bare *hva* ved tekstene som eventuelt var vanskelig for informantene, men også *hvorfor* det var slik. Noe av dette arbeidets målsetting er jo nettopp å undersøke hvorfor det ikke er uproblematisk å informere bredt om et stort sakskompleks – og i forlengelsen av dette, hvorfor tekstene fra NAV derfor er som de er. Jeg viser kvalifiseringsnormene til grunn for skjemaet, og konsekvensen av den manglende formidlingen av og opplæringen i denne.

⁹⁸ Jan Svennevig, “Abduction as a methodological approach to the study of spoken interaction”, *NORskrift: Tidsskrift for nordisk språk og litteratur*, nr. 103, 2001, 3-21.

Funnene mine vil ikke gi oss sikre svar på om alle tekster med noenlunde like kvaliteter avstedkommer tilsvarende reaksjoner hos sine respektive faktisk empiriske lesere. De vil likevel kunne gi oss et kvalifisert grunnlag for å se slike tekster i sammenheng. Ved at jeg gjør grunnlaget for hypotesene eksplisitt, økes funnenes relevans for andre tekster skrevet på bakgrunn av de samme konstituerende kvalifiseringsnormene. Tekster som tar utgangspunkt i de samme juridiske tekstbetingelsene, kan forventes å dele visse kvalifiseringsnormer. Normene i tekstene fra NAV, som de søker å oppdra sine potensielle lesere i, kan videre skimtes gjennom de underliggende og mer spesialiserte direktiviske normene som kommer til uttrykk i tekstene: Krav til skjemaets potensielle lesere om en bestemt opptreden i møtet med og responsen på det; utfyllingen av skjemaet. Som jeg vil vise foregår denne opplæringen for en stor del implisitt fra NAVs side. Kravene gikk derfor flesteparten av undersøkelsens faktisk empiriske lesere hus forbi. De ble dermed utelatt fra å opptre kompetent i tekstkulturen. En slik kjennskap til kulturen er imidlertid nødvendig for både å fullt ut kunne ta til seg, men også å handle kvalifisert i overenstemmelse med føringene i skjemaets utfyllingsdel.

Normenes fotspor i tekst

Som vist i kapittel 4.2.1.1 opererte NN med forholdsvis klare retningslinjer for de tekstene som til sammen utgjør skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*: Henholdsvis innføringer i regelverket (tekst 1 og 2) og veiledning til utfyllingen av skjemaet (tekst 3). I tillegg ble det avgrenset én type tekst på www.nav.no, informasjonstekster eller såkalte faktaark. Vi har her å gjøre med en funksjonsbestemt avgrensning av tekstene. De ulike sjangrene som er representerte i skjemaet og på nettstedet konstitueres av deres intenderte bruksmåte: De direktiviske normene virker inn på tekstenes utforming. Dette kan spores igjen i skjematekstenes overskrifter, som som beskrevet i kapittel 4.1.2 henholdsvis bærer titlene *Informasjon*, *Generell informasjon* og *Veiledning for utfylling av blanketten*. Tekstenes overordnede funksjon var ifølge NN, som gjengitt i kapittel 4.2.1.1, å skulle opplyse og informere NAVs brukere om føringene i de ulike ordningene på foreldrepengeområdet. Tekstene begrenses av sine tiltenkte funksjoner og kvalifiserte responser.

De funksjonsavgrensede sjangrene styrer i neste omgang hvilken informasjon som presenteres hvor for skjemaets potensielt empiriske lesere. De obligatoriske føringene virker her direkte inn på tekstenes utforming. NN oppga at det dels stilles andre forventninger og krav til tekstene som ligger på nettstedet enn til de som følger med skjemaet.

Informasjonstekster på nettstedet kunne i større grad tilpasses ulike målgrupper, og dermed ulike grupper av intenderte lesere. En slik tilpassing er mulig fordi tekstene ikke er ment å fungere som en fullstendig innføring i regelverket som ligger til grunn for ytelsene. De har ikke direkte innflytelse på hva de potensielt empiriske leserne faktisk fyller ut i skjemaet på samme måte som skjemaets informasjonstekster har. Her viser det seg altså at lesernes kvalifiserte respons på tekstene, tekstenes direktiviske normer, forstås ulikt etter presisjonsnivå overfor den faglige og juridiske fremstillingen av saken. Dette åpner for en flerfasettering eller en bevisst differensiering av lesergruppene sine ulike behov og nivå av forutgående kunnskap. Ordforklaringer, bakgrunnsinformasjon og definisjoner blir derfor mulig i en annen grad enn i de øvrige tekstene. Samtidig kan imidlertid NN ikke presentere informasjon i nettekstene som ikke også fremgår av skjemaets tekster. Informasjonen fra NAV er bestemt å skulle være prinsipielt lik i alle formater, og man skal ikke gå glipp av informasjon ved å ikke oppsøke nettstedet. Kravet om slik konsistens i saksfremstillingen kommer i tillegg til NAVs interne, instrumentelle retningslinjer om at informasjonstekster ikke skal overstige én A4-side i lengde. Det overordnede lengdekravet antas å ha bakgrunn i en forestilling om at for lange tekster blir for omfattende og dermed demotiverende for leseren. Dette vitner om et ønske å unngå å utmatte skjemaets potensielt empiriske lesere. Tanken er i seg selv prisverdig, men uten forståelse for helhetlige hensyn til de samme lesernes situasjon og utgangspunkt for lesingen. Som vist var informantene i undersøkelsen oftest helt ukjente med sakskomplekset rundt ytelsene ved fødsel og adopsjon. De forsøkte ved lesingen av tekstene nettopp å få en innføring i det. Den ønskede kunnskapen hadde direkte sammenheng med oppgaven de skulle utføre – å fylle ut skjemaet. Informantene var ute etter informasjon som spesifikt kunne sette dem i stand til å utføre denne oppgave – hverken mer eller mindre. De var derfor ikke interessert i, eller videre imponert over, at de ble forelagt en tekst som redegjorde for det fullstendige regelverket som lå til grunn for ytelsene.

Tekstene fra NAV må altså speile hverandre i begrepsbruk, lengde og detaljnivå. Papirtekstene prioriterer derfor begrepskonsistens og fullstendig fremstilling. For ytterligere informasjon om ordningene henvises man til nettstedet. Disse henvisningene, totalt tre i skjemaet, er imidlertid alle av generell karakter, altså at de henviser til URL-en www.nav.no og ikke til eksempelvis <http://www.nav.no/Familie/Svangerskap%2C+f%C3%B8dsel+og+adopsjon>, som er URL-en som leder til informasjonsteksten om svangerskap, fødsel og adopsjon. Informantene i undersøkelsen som gikk tilbake til nettstedet for å innhente ytterligere informasjon, stod dermed uten veiledningsmarkører for *hvor* på nettstedet

informasjonen kunne ligge. De ble dermed tvunget til å starte på nytt i letingen etter den aktuelle informasjonen. Henvisningene er skjulte fordi de er generelle, og i praksis derfor ikke leder leseren videre. På tross av informantenes felles ønske om å innlede letingen etter relevant informasjon på nettet, og viljen til å oppsøke NAVs nettsted spesielt for å finne denne informasjonen, var de dermed bundet til skjemaets informasjonstekster som primære informasjonskanal og hjelpemiddel for utfyllingen. Dersom de etter å ha startet arbeidet med utfyllingen av skjemaet ønsket å innhente mer informasjon om enkelte aspekter ved det, var de overlatt til seg selv med hensyn til hvor denne informasjonen kunne finnes, utover at den finnes på Internett. Den tilsvarende informasjonen skulle jo også finnes igjen i skjemaets to første informasjonstekster – forutsatt at man leser med rett innledende forståelse av saken.

Som vist hadde informantene til dels store utfordringer med grunnleggende aspekter ved ordningene ved fødsel og adopsjon. Hvilke av de fire ytelsene på skjemaet som fungerte som alternativer for hverandre, hvordan man kan kombinere arbeid og permisjon og om man får tilleggsstøtte for å være enslig forsørger, var slike spørsmål. Disse aspektene er saksforhold som alle er viet egne informasjonstekster på nettstedet. Informantene oppsøkte dem likevel ikke underveis i arbeidet med utfyllingen. Dette kan selvsagt skyldes at intervjusituasjonen ikke speilet en reell søknadsprosess, og at de derfor unnlot å oppsøke informasjonen på grunn av manglende motivasjon eller nødvendighet. Informantene var imidlertid i det øvrige så fokuserte på arbeidet med utfyllingen av skjemaet at jeg anser dette som lite sannsynlig. Mer trolig er det at informantene opplevde at de allerede *hadde* oppsøkt nettstedet, lett seg gjennom og lest informasjon som lå der, uten at dette heller fremstod som en tilfredsstillende eller tilgjengelig informasjonskanal for dem. Flere av dem vendte jo også tilbake til nettstedet på nytt under intervjuene, fremdeles uten å finne det. Normgrunnlaget NAV opererer med på nettstedet, og direktivene som stilles til dets potensielt empiriske lesere i bruken av det, kolliderte også her med de faktisk empiriske lesernes utgangspunkt for lesingen. Siden normgrunnlaget ikke blir korrigert i tekstene, bestod de innledende kategoriene i forsøket på å svare kvalifisert på tekstene i utfyllingen av skjemaet.

Skjemaets to første informasjonstekster er, som beskrevet i kapittel 4.2.2, fra NNs side ment å skulle gi en innføring i regelverket som ligger til grunn for ytelsene, og inneholder prinsipielt den samme informasjonen som på nettstedet. Denne intensjonen utgjør det normgrunnlaget som fungerer styrende på utformingen av tekstene. Det hierarkisk begrunnede plasseringsprinsippet forutsetter videre at det er verre å gå glipp av informasjon i den første informasjonsteksten enn i den neste, og så videre. Skjemaets tredje og siste

informasjonstekst, den konkrete veiledningen for utfyllingen, vurderes dermed av NN til å være den minst viktige av skjemaets tekster. Det er altså intendert en normativ sammenheng mellom informasjonen man blir forelagt i skjemaets to første tekster og den tredje tekstens tiltenkte funksjon som konkret veileder. De to første tekstene gir en innføring i hvilke opplysninger om skjemaets potensielt empiriske lesere det er relevant for NAV å bli forelagt, altså hvilke momenter ved deres livssituasjon som ønskes belyst. De fungerer slik styrende også på hvordan situasjonen skal forstås. NAV konstituerer saken, herunder hvilke betegnelser vi skal forstå saken med, gjennom disse tekstene. Derfor har tekstene også direktiv karakter, idet de søker å lære oss kategoriene og innfallsvinklene vi skal forstå og tilnærme oss det aktuelle saksforholdet med. Direktivet er passivt, idet det ønsker en holdningsendring hos oss som lesere: Vi skal oppdras til å forstå og betegne saken etter de kvalifiseringsnormene NAV konstituerer. I skjemaets påfølgende utfyllingsdel er derimot direktivet forutsatt aktivt. Potensielle lesere skal her ikke bare forstå og si seg enige i, men også handle kvalifisert i henhold til disse normene. De skal opptre som deltakere i den samme tekstkulturen. Det aktive direktivet har sammenheng med utfyllingsdelens rolle i forhold til de foregående informasjonstekstene: Leserene skal her omsette regelverket i praksis, anvendt på sin egen situasjon: Hver enkelt potensielt empirisk leseres sak og livssituasjon skal kunne å “gå opp” med det oppgitte regelverket. Utfyllingsdelen speiler dermed informasjonstekstene slik det aktive direktivet speiler det passive. NN oppga at NAV gjennom skjemaene generelt etterspurte de opplysningene de trengte for å avgjøre kravet som fremmes – hverken flere eller færre. I skjemaets første informasjonstekster skal man dermed få informasjon som skal være dekkende for alle situasjoner og scenarier. Skjemaets utfyllingsdel skal gjenspeile dette mangfoldet av mulige svar.

Veiledningen er fra NAVs side ment å tilby leserne direkte hjelp til oppgaven med å omsette regelverket i praksis. I teksten velges visse av utfyllingsdelens felter ut som viktige nok til å bli viet et avsnitt i teksten, hvor skjemaets lesere blir tilbudt ytterligere informasjon om det aktuelle feltet. Teksten har således ingen pretensjoner om å tilby den samme fullstendige oversikten som skjemaets første informasjonstekst. Den skal snarere tilby ytterligere eller mer direkte veiledning til de feltene som trenger det. Hvilke felter dette er, og hva denne ytterligere eller mer konkrete veiledningen skal bestå i, er en skjønnsmessig vurdering fra NNs side. Idet føringene som tilsier en helhetlig fremstilling av regelverket her allerede er fulgt, er det i denne teksten rom for NN å tilnærme seg det vedkommende anser for de hyppigste og vanskeligste utfordringene for skjemaets potensielt empiriske lesere. Her

er det mulig å gi leserne forklaringer, definisjoner, illustrasjoner og eksempler. Teksten er dermed også en mulighet for å øke prosentandelen av de intenderte leserne av skjemaet innenfor gruppen av potensielt empiriske lesere; som vi nå vet er denne på anslagsvis 70-80% av det totale antallet. NAV kan i veiledningsteksten velge å tilnærme seg det de vet er sine leseres innledende kategorier, strategier og anvendte begreper. De kan dermed aktivt og eksplisitt søke å korrigere disse, ved å ta utgangspunkt i brukernes egne kvalifiseringsnormer og tilby dem en overgang til sitt eget. NN uttalte da også om denne teksten at den, i likhet med bruksanvisninger som følger med møbler fra IKEA, gjerne ikke blir aktuell før man faktisk støter på et problem. Dette uttrykker en forestilling om og forståelse for hvordan teksten og skjemaet *faktisk* blir brukt av leserne, som etter min mening burde tilsi en bevisst tilnærming til dem: Her kan NAV så å si møte brukerne sine “på hjemmebane”. Eller, for heller å følge opp metaforen fra innledningskapittelet: De kan bygge en trapp av forståelse.

Veiledningen var da også den enkeltteksten i skjemaet informantene satte prinsipielt størst pris på. De så den som et reelt arbeidsverktøy i arbeidet med utfyllingen av skjemaet, i motsetning til de to første tekstene. Informantene opptrådte som behovsstyrte og sirkulære lesere av den, og behandlet den først som informasjonskilde ved eventuelle problemer med utfyllingen av skjemaet. Teksten var dermed en potensiell kilde til informasjon, idet den kun ble oppsøkt dersom det var bruk for den. Den var like fullt bevisst for informantene, selv om de ikke nødvendigvis benyttet seg av den. Den behovsstyrte lesemåten hadde sammenheng med flertallet av informantenes ønske om å bli forelagt relevant informasjon suksessivt og i direkte forbindelse med feltet de holdt på med å fylle ut – i motsetning til den første informasjonstekstens ene, fullstendige redegjørelse.

Innvendingene mot veiledningen var likevel mange. For det første var den ikke omfattende nok – ikke alle feltene fra utfyllingsdelen var viet egne felter i veiledningsteksten. I tillegg stod det for lite i de eksisterende feltene. Tilleggsinformasjonen ga altså ikke *nok* tilleggsinformasjon. Her kan M1s resultatløse leting etter svar på om han var nødt til å signere skjemaet eller ikke tjene som eksempel. Informantene fremmet også kritikk mot den opplagt misvisende henvisning til teksten innskrevet i skjemaets utfyllingsdel. Den siste og mest alvorlige innvendingen mot den tredje informasjonsteksten var likevel at den på samme måte som de øvrige tekstene ikke tilnærmet seg informantenes kategorier – den gjorde ikke noe forsøk på å *forklare* det de foregående tekstene hadde opplyst om. Informantenes forståelse av saken, og dermed deres forutsetning for å handle kvalifisert på bakgrunn av tekstene, økte ikke gjennom å lese teksten. Den tilbyr ytterligere opplysninger, men for flere

av informantene førte ikke mer informasjon til oppklaring av saken. Begrepsbruk og forutsatte forståelsesrammer forente dermed de tre tekstene på tross av deres ellers intenderte ulikhet i bruk og funksjon.

Det har blitt nevnt flere ganger at to av informantene i undersøkelsen, K5 og M6, oppga å ikke ha store problemer med tekstene i skjemaet. Videre syntes de det var et logisk samsvar mellom informasjonstekstene i og utfyllingsdelen av skjemaet. Momenter i tekstene de ikke fullt ut forstod ble likeledes forklart med at de selv ikke hadde satt seg godt nok inn i regelverket; det var deres heller enn tekstenes problem at de ikke klarte å tilegne seg opplysningene i dem. Disse informantene var som vist i oversikten i kapittel 3 henholdsvis NAV-ansatt og juristutdannet småbarnsfar. Det kan virke enkelt å avfeie informantenes tilfredshet med skjemaet med denne innvendingen. Opplysningene nevnes likevel på nytt her fordi jeg mener det er mulig og relevant å se fortrolighet til skjemaets tekstkultur i sammenheng med ens forestilling om hva problemer med utfyllingen av det kan skyldes, og hvordan slike problemer best løses. Jeg tror tidligere opparbeidet kjennskap til tekstkulturen skjemaet er skrevet i skiller disse informantenes reaksjoner fra de øvrige. Det vil ikke vektlegges i den videre drøftingen, men jeg åpner her for at en felles normforståelse også innebærer en oppfatning av korrekt leserdirektiv ved konkrete vansker i arbeidet – hva som er problemet, og hva som er leserens passende respons på det. Det betydelige flertallet av informantene delte imidlertid ikke denne oppfattelsen; at dersom de ikke forstod tekstene var det de selv som var problemet. De anså at problemet lå hos NAV og i deres tekster heller enn hos dem selv som enkeltpersoner. Dersom de ikke forstod informasjonen var det med andre ord NAVs problem, ikke deres. Informantene lanserte selv konkrete løsningsforslag på problemene de opplevde.

De foreliggende informasjonstekstene la i liten grad la til rette for at informantene som lesere uten bakgrunnsinformasjon om feltet kunne gjøre seg kjent med dette gjennom tekstene alene. En eventuell endring av skjemaet slik informantene så for seg bestod derfor i å innlemme bakgrunnsinformasjon og opplysninger om kontekstuelle forhold i selve skjemaet. Endringen innebærer å ta tittelen i den andre informasjonsteksten, *Generell informasjon*, på alvor. I denne teksten kan NAV preventivt imøtegå spørsmål fra skjemaets potensielt empiriske lesere. De kan dermed avverge irritasjon og frustrasjon fra dets faktisk empiriske lesere, slik informantene i denne undersøkelsen endte opp med å føle. NN var som beskrevet i kapittel 4.2.1.2 opptatt av å tilrettelegge språket og tekstene på nettstedet www.nav.no for sine lesere, og oppga å kunne bruke mye tid på å få dette til å være i

overenstemmelse med kravet til juridisk avgrensning og faglig presisjon. Det er synd at denne pedagogiske innsatsen for en stor del gikk undersøkelsens informanter hus forbi, eller ble oppfattet som utilstrekkelig. Reaksjonene skyldtes, som informantene ga uttrykk for i kapittel 4.3.1.4, at de forsøkt tilrettelagte tekstene like fullt forutsatte en åpen eller innvendende lese måte der de selv var nødt til å gi slipp på egne begreper og innledende kategorier for å forstå og ta til seg informasjonen. Deres innledende kvalifiseringsnormer måtte erstattes med det NAV selv opererer med i tekstene. Og igjen: Informantene hadde ingen innvendinger mot å rette seg etter en ny måte å forstå og betegne saken på. Men overgangen til de nye, nødvendige kvalifiseringsnormene er implisitt, og ble derfor ikke oppfattet av leserne. Disse gikk dermed glipp av utbyttet NNs innsats kunne gitt dem. En revisjon av skjemaets tredje informasjonstekst til å tilby slike forklarende og fremvisende momenter, ville hjulpet undersøkelsens informanter. Dermed kunne også et annet irritasjonsmoment ved tekstene ha blitt unngått – at vanskelighetsgraden på tekstene i seg selv fremtvang rekursiv lesing av dem, heller enn at strategien var villet av informantene selv.

Det andre vektige endringsforslaget informantene i undersøkelsen entes om angikk den tredje av skjemaets informasjonstekster. Denne ble som vist godt mottatt, og vurdert som den viktigste og mest anvendelige teksten de leste. Informantene var enige med NAV om at den tredje teksten skal leses ved behov – den er den latente teksten i skjemaet. Denne teksten måtte likevel utvides dersom de skulle klare å bruke den, mente informantene. Opplysningene var for få, for spredte og for lite knyttet til de enkelte feltene. I tillegg fungerte opplysningene i denne teksten i mange tilfeller ikke opplysende. Den feilet i funksjon fordi teksten sprang ut av de samme normative forståelsene som de øvrige tekstene, og fordi kvalifiseringsnormene heller ikke her ble eksplisitt forelagt informantene. Teksten dupliserte informasjon fra de øvrige tekstene, og den ytterligere informasjonen den tilbudte var dermed like utilnærmelig som den opprinnelige.

Oppsummert har dette symptomet å gjøre med to diametralt motsatte syn på hva som er de viktige funksjonene til tekstene i skjemaet. Uenigheten har sammenheng med hva deltakerne anser som sin oppgave i kommunikasjonssituasjonen. For NAV er det viktigst å oppfylle de plikter som stilles til dem i informasjonsarbeidet. Tekstene som er satt til å etterkomme disse kravene innrømmes derfor plass- og bevissthetsmessig forrang over de pedagogiske tiltakene for skjemaets potensielt empiriske lesere. Inndelingen av tekstene så vel som kvalifiseringsnormene som ligger til grunn for fremstillingen av informasjon i dem gjenspeiler dette hensynet. NAV gir først og fremst opplysninger de anser som nødvendige

og relevante i skjemaets tekster, og iverksetter først deretter tiltak de anser for å bedre leservennligheten. Veiledningsteksten, som sterkest etterkommer den behovsstyrte leservennligheten til skjemaet, var derimot den teksten informantene satte pris på og gjorde seg hyppigst bruk av i arbeidet. De anså for en stor del at denne teksten burde stille en mer sentral rolle i informasjonsarbeidet.

Misforholdet som her viser seg har sammenheng med det vi kan definere som deltakernes ulike interesser i kommunikasjonssituasjonen: NAV er interessert i å *avgi* informasjon om det totale regelverket, mens informantene var interessert i å *motta* informasjon som angikk deres konkrete situasjon. Disse var fokuserte på sin egen oppgave og sine egne behov i arbeidet med skjemaet. Som lesere søkte de konkret og omsettelig informasjon som angikk dem i denne bestemte sammenhengen. Utover det var de i liten grad interessert i hvordan regelverket på foreldrepengeområdet er og forvaltes. Informantene arbeidet derfor for en stor del utifra predeterminerte kategorier og forestillinger om egen situasjon. De lette etter informasjon som direkte bekreftet eller avkreftet denne. I tillegg var de ute etter informasjon og kategorier som fungerte subsidiært for sine egne, da det viste seg at deres innledende forestillinger ikke var relevante og effektive i arbeidet. Slike nye kategorier opplevde de i liten grad å bli tilbudt i tekstene, som dermed var utilgjengelige for dem selv etter flere runder med lesing og ved ulike strategiske tilnærminger til dem. Den funksjonsbestemte tekstinnstillingen og de kvalifiserende normene NAV opererer med, hvilken informasjon som sammenstilles, må ta sin del av skylden for den utilgjengeligheten leserne opplevde. Men den skal ikke ta den alene. I tillegg til sortering av informasjon kommer nemlig fremstillingen av den.

Taushet som læringsmodell

Det andre symptomet jeg identifiserer som et problem ved kommunikasjonen dreier seg om at informantene hadde vanskeligheter med å forstå den informasjonen de ble forelagt. Dette skyldtes for en stor del at begrepene i tekstene ikke var umiddelbart forståelige, og at de heller ikke ble forklart for informantene. De var dermed ikke klokere etter lesingen enn før, fordi begrepene som ble brukt i informasjonstekstene ikke ble introdusert for dem. Jeg identifiserer i det videre to varianter av dette symptomet. Den ene har å gjøre med oppfattet forståelse hos tekstenes faktisk empiriske lesere, den andre med faglig sikring hos NAV.

Den første versjonen av symptomet *taushet som læringsmodell* er bruken av begreper som er uforståelige for tekstenes faktisk empiriske lesere. Slike begreper var ord og termer

informantene kjente bruksområdet til, men ikke betydningen av: Fagbegreper som blir brukt av NAV om ytelsene de fremmer krav om gjennom skjemaet. Som jeg viste i kapittel 2 beskrev Ruth Vatvedt Fjeld slik bruk av spesifikt juridiske termer. Slike begreper i skjemaet er eksempelvis “foreldrepenger”, “gradering” og “barnetrygd”. Når disse ordene blir brukt i redegjørelsen for hva de ulike ytelsene innebærer, uten at de også blir forklart, fikk informantene i undersøkelsen problemer. Begrepene introduseres nemlig heller ikke for tekstenes potensielt empiriske lesere, i betydningen innledes og forklares for dem. Informantene opplevde derfor å ikke på noe tidspunkt bli fortalt eksempelvis at “foreldrepenger eller engangsstønad er penger som skal erstatte inntekt i den perioden du /dere er hjemme med barn etter fødsel eller adopsjon”. De opplevde den manglende introduksjonen som unødvendig og frustrerende, i tillegg til at det påla dem tidsmessig merarbeid. Siden begrepene som ble brukt ikke var kjente for dem fra før, og heller ikke ble gjort kjente for dem i innledningen til arbeidet, så de seg nemlig nødt til å lese informasjonen nøyer og flere ganger enn hva som ellers ville vært nødvendig. Det gjorde de for å kunne ta til seg og dele begrepets betydning med NAV. Det er her viktig å understreke at de aktuelle ordene ikke ble karakterisert som *ukjente* for informantene, men som *uforståelige*. Ordene som brukes var i og for seg kjente for informantene fra før, og det var således ikke nye begreper for dem – de visste eksempelvis hva ordene “fedre” og “kvote” betød, selv om de ikke var kjent med NAVs innhold av begrepet “fedrekvote”. Det var altså ikke ordkunnskapen, men definisjonene som uteble for informantene. To av dem uttalte da også at ordene var ikke ukjente; det var jo ikke latin – like fullt var begrepene helt utilgjengelige for dem. Ordene er språklig sett like som ord i dagligspråket, men antas av informantene å ha andre betydninger for NAV. Denne nye betydningen ble altså ikke vist for dem, noe informantene fant provoserende all den tid de jo forstod at det var deres hverdagsforståelser som var problemet. De søkte å tilnærme seg NAVs spesifikke tekstkultur og å handle kompetent i henhold til dennes direktiver, men opplevde å ikke bli gitt muligheten. Hva leserne i tekstene ble forventet å kunne fra før kolliderte med deres forutsetninger for å gjøre seg kjent med innholdet i dem: Det språklig gjenkjennende ved begrepene var tilstede hos informantene, men uten å bli fulgt ad av forståelse for hva dette gjenkjente innebar. Denne fortsatt uteblitte innsikten ble i analysen betegnet som *begrepsaporier*; et fravær av forståelse for begreper informantene støtte på i tekstene. Det er her ikke samsvar mellom NAVs kvalifiserende normer for tekstene, deres underliggende direktive forventninger til skjemaets lesere og informantenes egne oppfatninger av og begreper om den samme situasjonen. Siden

begrepene videre utgjorde de prekategoriserte feltene i skjemaets utfyllingsdel, voldte de informantene problemer også her.

Innledningsvis på nettstedet oppga informantene, i motsetning til i skjemaet, å raskt finne frem til riktige nettsider og informasjonstekstene. De oppga at nøkkel- eller triggerordene på forsiden var bærende, og tydelig inndelte nettstedet slik at de kunne velge rett fane eller overskrift å klikke seg videre på. Disse var ikke nødvendigvis de samme kategoriene som de selv innledet letingen med, men korrektivene de utgjorde var intuitivt dekkende for dem og utgangspunkt deres for letingen etter informasjon. Når informantene lette etter informasjon om *fødsler*, og ble tilbudt å klikke seg inn på fanen *Familie*, var det lett å erstatte det innledende leteordet med dette nye – den erstattende kategoriseringen var kjent og gav umiddelbart mening. I den videre letingen på nettstedet fungerte imidlertid ikke begrepene NAV benyttet seg av. Informantene visste ikke eller forstod ikke hvilke ordvalg i menyene, snarveiene og tekstene som rommet informasjonen de var ute etter. Her var det ikke en slik overenstemmelse eller intuitiv forståelse mellom deltakernes anvendte begreper og NAVs kategorisering av informasjonen. Informantene stod da uten retningsangivelse for hvilke alternative begreper som var effektive i letingen etter informasjon. En netteknologisk konvensjonell lese måte måtte dermed oppgis – informantene fant ikke det de ville ved å lete som de pleide. De ble heller ikke tilbudt alternative funksjonelle kategorier, og de måtte forkaste sine gamle uten å vite hva disse kunne erstattes med. Skumlesing eller skanning av tekstene, orientering etter overskrifter og oversikt over menyene ga dem få svar i letingen. Flere av dem måtte derfor velge en ny strategi: De begynte å finlese tekstene på nettstedet i håp om å slik snappe opp NAVs begreper om saksforholdene de ville sette seg inn i. Slik forventet de å finne og forstå den foreliggende informasjonen. NAVs lukkede tekstkultur fremtvang dermed en åpen eller innvendende lese måte hos informantene. Slik ønsket de å finne forklaringer på begrepene de ikke var kjente med eller kjente definisjonen på. Idet slike forklaringer ikke foreligger, lette de imidlertid forgjeves.

Resultatet må kunne karakteriseres som svært uheldig. Flere av informantene i undersøkelsen etterspurte jo nettopp forklaringer til opplysningene og begrepene i tekstene, fordi de hadde til dels store vanskeligheter med å forstå og kunne gjøre seg bruk av informasjonen. Problemene hadde også direkte sammenheng med hvilke kvalifiserende normer som ligger til grunn for tekstene. Normene pålegges informantene uten forklaring, og de var nødt til å rette seg etter og handle i overenstemmelse med dem i skjemaets utfyllingsdel. De forble imidlertid uvitende om hvordan de faktisk skulle kunne gjøre dette.

NAV satte dem nemlig ikke også samtidig i stand til å opptre kompetent i utfyllingsdelen. For som K2 sa om den fraværende begrepsforklaringen og -innledningen under intervjuet: «Det er de samme ordene om og om igjen.» En av konsekvensene av den manglende opplæringen var at informantene forsøkte å finlese tekstene, eller å lese dem flere ganger for å forsøke å forstå begrepene som ble benyttet i dem. En annen konsekvens var at de kunne fastslå hva de hadde krav på på bakgrunn av tekstene, men ikke hva dette faktisk betød. M2 konkluderte, som vist i kapittel 4.3.2.2, med at han hadde krav på noe som het *hundre prosents dekningsgrad i førtiseks uker* – men hva dette faktisk innebærer, ante han ikke. Forklaringen av de praktiske følgene av rettighetene hans forsvant i redegjørelsen for dem. Informantene stod dermed igjen uten forståelse for hvilket faktisk resultat det ville få å fremme et krav fra Folketrygden. Det er to parallelle vanskeligheter som avdekkes her, i tråd med strategiene Vatvedt Fjeld identifiserte: Informantene fikk aldri tilgang til informasjonen, eller de fikk tilgang til den, men klarte ikke å gjøre seg bruk av den. Begge variantene gav dem betydelige problemer i den videre utfyllingen av skjemaet, som kapittel 4.3.2.2 viste oss.

Den andre versjonen av det jeg har valgt å kalle taushet som læringsmodell er tekstenes *fravær* av ord som fungerer meningsbærende for informantene i undersøkelsen. Ordene forstås her som deres egendefinert relevante kategorier. Denne versjonen av symptomet representerer altså et annet problem enn som leser å måtte forholde seg til begreper man ikke forstår betydningen av – dette dreier seg om å lete etter begreper som ikke foreligger overhodet. Informantene lette etter informasjon kategorisert etter det de selv oppfattet å være sin livssituasjon, sin bakgrunn og det de selv dermed anså som relevante opplysninger. Dette gav seg tydeligst utslag hos de to informantene i undersøkelsen som var studenter, og som derfor lette etter informasjon som spesifikt angikk studenter som gruppe. Det var, som vist i kapittel 4.3.1.3, resultatløst. De valgte derfra ulike strategier: K4 så ikke noe alternativ til å oppgi denne innledende forståelsen av hva saken gjaldt, og fylte derfor ut skjemaet i tråd med studentkategorien hun mente å tilhøre. Når hun i utfyllingsdelen derfor støtte på felter som ikke samsvarte med dette normgrunnlaget og begrepsapparatet, eller hvor hun var usikker på om hun hadde fylt ut feltene rett, markerte hun denne usikkerheten overfor NAV ved å skrive inn et spørsmålstegn ved de avgitte opplysningene. Den andre av studentene, M3, innså raskt at det var hans innledende forståelse av seg selv som student som voldte han problemer. Han begynte derfor å se etter en løsning på dette, i form av et alternativt sett med relevante normer. Han fant imidlertid ingen alternative kategorier eller begreper han gjenkjente seg i, og gjennomførte derfor til slutt ikke utfyllingen – han stod helt

fast, og visste ikke hvordan han skulle løse oppgaven. Dette resultatet av letingen etter informasjon viser oss to ting: For det første, at M3 var villig til å endre sin egen forståelse og kategorisering av saksforholdet for å kunne ta til seg informasjonen. Han var åpen for alternativer eller innspill fra NAV i forkant av og underveis i arbeidet med skjemaet. Informanten var med andre ord villig til å bli en deltaker i NAVs tekstkultur og å rette seg etter denne i arbeidet med utfyllingen av skjemaet. Og for det andre: Det klarte han ikke, fordi han aldri fant noen inngang til informasjonen. Skjemaet forble da en vegg av tekst, uten trapper som ledet leseren til inngangen.

I kapittel 4.2.1.4 forklarte NN hvorfor M3, og andre potensielt empiriske lesere i samme eller tilsvarende situasjoner, ikke blir forelagt forklaringene de etterspurte: NAV vil ikke gjøre bruk av de begrepene brukerne benytter. Her er vi ved informantens største problem med tekstene: De fant ikke begrepene de lette etter, og som de forstod sin egen situasjon utifra – hverken i selve informasjonstekstene eller som en innledende tekst der de ble forklart hvilke alternative begreper de heller skulle bruke. “Pappaperm” var et slikt nevnt begrep, “student” og “alenemor” andre.

Det sentrale punktet her består altså ikke i at begrepene ikke er brukt i tekstene: Det har ventelig sammenheng med at NAV ikke opplever dem som dekkende for ordningene som er underlagt Folketrygden. Ønsket om å bevare faglig presisjon i fremstillingen av saken gjennom informasjonstekster må her gjentas og bedyres for å forstå hvorfor NAV ikke ønsker å gi slipp på fagtermene i teksten. Presisjonsnivået til de nevnte begrepene er ikke gode nok for NAV, som derfor ikke kan bruke ord fra dagligspråket i tekstene. NAV ser det altså som nødvendig å beholde dem. Det kan antas at NAV frykter at begreper med manglende presisjon og dekning skal “feste seg” hos brukerne og i øvrig offentlighet. NAV ser seg trolig ikke tjent med å til stadighet måtte dementere denne bruken, ved å aktivt presisere at visse begreper ikke er dekkende. Jeg mener, i likhet med klarspråksprosjektets anbefalinger i kapittel 2, at vi må imøtese denne viktigheten av å informere korrekt i alle sammenhenger. Vi må innse at for å oppfylle den lovpålagte veiledningsplikten er NAV nødt til å benytte seg av spesifikke begreper. Med andre ord: Vi kommer ikke utenom fagord i tekstene. Men som klarspråksarbeidet også presiserer: Det er da heller ikke fagordene i seg selv som er problemet.

De juridiske avgrensningene av tekstene, som styrer hvilke tilfeller og situasjoner som faller inn under ordningene, må nevnes av samme grunn. Vanligvis kan det ikke sies å være av avgjørende viktighet hvilke tilnærmet synonyme betegnelser vi bruker i vår omtale av noe.

Betydningen går stort sett frem av sammenhengen vi bruker begrepet i, og eventuelle misforståelser kan eventuelt oppklares i ettertid. NAV nevnte to slike tilfeller av dagligtalens parallelle begreper i intervjuet: Forskjellen på “skal” og “bør”, og forskjellen på å “leve sammen” og det å “bo sammen”. For NAV er disse skillene avgjørende for utfallet av en saksbehandling – som igjen er et resultat av et krav man blir informert om gjennom tekstene vi har med å gjøre i denne undersøkelsen. De har derfor rett og slett ikke anledning til å benytte seg av hvilke begreper som helst. Ordene i seg selv har for NAV ulik juridisk valør i tillegg til rent språklige. For NAV er dette et uomtvistelig krav som må tas hensyn til i utarbeidelsen av tekster. Kravet til juridisk korrekthet veier tyngre enn hensynet til leseren av teksten. Faglig presisjon innrømmes derfor alltid forrang over pedagogiske tiltak. Det NN betegnet som *jussespråk*, en tekstkultur der fagtermer og juridiske termer er markant tilstede, danner dermed utgangspunktet for informasjonstekstene. Med dette hensynet avdekket blir det klart at tekstenes potensielt empiriske lesere *ikke* er de viktigste for NAV i utarbeidelsen av informasjonstekster til den samme gruppen. Når tekstene offisielt skrives for å orientere brukerne, gjøres det likevel først og fremst for NAVs egen del.

I forlengelsen av disse faglige og juridiske hensynene før lesernes kommer den nødvendige flerfasetteringen av tekstenes intenderte lesere. Både NAVs brukere, men også saksbehandlere, ansatte i NAVs ankeinstanser og i rettsapparatet er viktige intenderte lesere av tekstene. Disse er innlemmet og kompetente i NAVs tekstkultur i ulik grad. I tillegg bruker de tekstene på vidt ulike måter. Det er altså ulike aktive direktivnormer knyttet til tekstene, som følger av de enkelte intenderte lesernes ulike bruk av dem. Samtidig foreligger det kun én versjon av teksten. Denne versjonen skal oppfylle forventningene og behovene til alle disse gruppene. NN var derfor, som beskrevet i kapittel 4.2.2, nødt til å vekte og prioritere hensynene til disse ulike gruppene i utformingen av skjemaet og tekstene som følger med det. Her kunne det oppstå dilemmaer, idet disse gruppene kunne ha ulike eller endatil motstridende behov i sitt arbeid med tekstene. Et eksempel på en slikt dilemma er i skjemaets avsnitt fire, hvor man skal fylle ut person- og inntektsopplysninger for først mor (felt 4.1-4.7), deretter far (felt 4.8-4.13). NN har fått konkrete tilbakemeldinger på at dette avsnittet ikke tydelig nok avgrenset hvilke felter som gjaldt mor, og hvilke som gjaldt far. Som beskrevet i kapittel 4.3.2.1 fylte da også en av informantene i undersøkelsen ut i feil felter. En annen av informantene fant det provoserende at hun som vordende alenemor var nødt til å forholde seg til felter for barnets far hele tiden. Når han ikke var en del av bildet for henne, hvorfor måtte han da være det for NAV? I NAV hadde de på bakgrunn av slike

tilbakemeldinger vurdert å splitte opp skjemaet slik at mor og far fylte ut parallelle skjemaer. De anerkjenner herved problemet brukerne opplever med feltene. Hensynet til saksbehandlingen av kravene som fremmes gjennom skjemaet stoppet imidlertid for en slik løsning. Fars rett på ytelse avhenger nemlig av hva mor gjør i det tidsrommet far fremmer krav om permisjon, og NAV er derfor nødt til å se disse opplysningene samlet. Innvendingene fra historiske brukere, tidligere empiriske lesere, vektet her opp mot hensynet til den videre saksbehandlingen. Den førstnevnte nedprioriteres deretter av hensyn til rutinene i skjemaets videre livsbane hos NAV. Den interne tekstkulturen i NAV anvendes her eksplisitt overfor de intenderte leserne som ikke er kjent med den. Bruken ledsages ikke av en introduksjon til eller forklaring av kulturens normer; verken de passive eller de aktive.

De sterkeste innvendingene mot skjemaets utfyllingsdel gjaldt likevel ikke hvordan det var utformet, eller på hvilke felter som var ment for mor og hvilke som var ment for far: Skjemaets faktisk empiriske lesere hadde problemer med å fylle det ut fordi de ikke gjenkjente direktivnormene som svarte til kvalifiseringsnormene de selv opererte med i forestillingen om seg selv og sin egen situasjon. De forstod ikke begrepene og kategoriene som utgjorde feltene de skulle krysse av i, og følte seg utelatt som intenderte lesere. Følelsen skyldtes mangelen på alternativer til begreper NAV har utelatt, som som vist har antatt sammenheng med faren for å gå utenfor faglige og juridiske grunnlag lagt for skjemaet. Rammene er faste, og det er et legitimt og rasjonelt poeng at tekstene ikke kan gå utenfor skjemaets mandat. Strategien rundt denne begrepsbruken, eller snarere *mangelen* på en strategi rundt begrepsbruken, finner jeg det imidlertid verdt å kritisere.

NAV er som beskrevet i kapittel 4.2.1.4 bevisst begrepsaporierne og den manglende kjennskapen til NAVs spesifikke tekstkultur hos skjemaets faktiske empiriske lesere – NN hadde erfaring med at det var vanskelig å formidle god informasjon til enkelte grupper av brukerne, deriblant gruppen studenter. Siden det ikke er noen prinsipielle forskjeller mellom disse og andre foreldre uten tilstrekkelig opparbeidet inntektsgrunnlag, faller studenter for NN innunder gruppen som skal informeres om engangsstønaden ved fødsel og adopsjon. De anses ikke som en målgruppe i seg selv, i den forstand at de skal tilgodeses med egne, spesialtilpassede tekster. NN fant heller ikke behov for å tilrettelegge de eksisterende tekstene til denne målgruppen, ved å eksempelvis nevne ordet “student” i tekstene for deretter å informere om at disse som hovedregel ikke har rett på foreldrepenger. Tekstene er som K1 og K4 påpekte avgrenset ved negasjoner, idet «[E]ngangsstønad kan gis dersom mor *ikke* har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i folketrygden»

[min kursivering]. Slike negative avgrensninger leder naturligvis til tvungen lesing av tekstene for alle skjemaets potensielt empiriske lesere. Som K4 påpekte i intervjuet får hun som student med dette ansvaret for å først sette seg inn i hvem som har rett til foreldrepenger, for så å avgjøre om hun skal fremme krav om dette eller om hun skal velge engangsstønad. Denne fraskrivelsen er i realiteten å pålegge skjemaets potensielt empiriske lesere en betydelig del av saksbehandlingen, i betydningen å avgjøre hva de har og ikke har rett til. De gis samtidig ikke tilstrekkelig informasjon til å avgjøre dette spørsmålet. NAV benytter seg nemlig ikke av viljen informantene viser til å rette seg etter NAVs egne begreper. Som vist var informantene i stor grad åpne for at deres innledende kvalifiseringsnormer for leting etter og lesing av informasjon ikke var korrekt terminologi. De var underveis i arbeidet villige til å forkaste disse kategoriene. De hadde i liten grad et eierskapsforhold til sitt innledende utgangspunkt for letingen: For dem spilte det ikke noen rolle hvilke begreper de brukte, så lenge de fikk dem gjennom arbeidet med å fylle ut skjemaet korrekt. Problemet var at de aldri ble introdusert for alternative forståelsesrammer; informantene ble kun forelagt atter nye begreper de ikke oppfattet at angikk og omfatter dem selv.

NAV lar være å forklare leserne sine at utgangspunktet deres strider mot den tekstkulturen NAV forutsetter. De velger andre kvalifiseringsnormer med en annen fremstillingsform, uten å også gjøre bruk av begrepene som følger med informantenes innledende forståelser. Ideen er at skjemaets potensielt empiriske lesere herav selv skal forstå at de ikke benytter seg av relevante kategorier for letingen. De skal derfra forkaste sine kategorier til fordel for de begrepene NAV opererer med: Leserne skal bli en del av og handle i henhold til den samme konstituerende tekstkulturen som NAV. Korreksjonen foregår ved unnlatelse; det bruker taushet som en læringsmodell overfor leserne av teksten. Men hvordan kan NAVs brukere forventes å vite hva de ukjente begrepene rommer og hvordan de avgrenses, når de aldri blir forelagt noen definisjoner på dem? Er det å utelate informasjon om irrelevansen av eksempelvis begrepene “student” og “pappaperm” en god og effektiv måte å la studenter og vordende fedre forstå at de må endre kategoriseringen sin av disse fenomenene? Informantene i denne undersøkelsen oppfattet det ikke slik. Tvert imot: De forvekslet informasjon som ikke finnes i tekstene med informasjon de ikke fant i lesingen. De hadde gjennomgående store problemer med å orientere seg i tekstene, og de brukte lang tid på å finne frem til informasjon. Det var derfor en allmenn oppfattelse blant informantene at informasjonen de var ute etter nok forelå; de hadde bare ikke funnet den ennå. De var altså så overbeviste om riktigheten av egne innledende forståelser av saken at de betvilte egne

orienteringsevner heller enn egne kategorier. Og hvorfor skulle de ikke gjøre det, når de aldri blir fortalt at de leter forgjeves?

NAV har her en tydelig pedagogisk og oppdragende strategi bak informasjonstekstene. De søker bevisst å oppdra sine potensielt empiriske lesere til å forstå saken, ytelse ved fødsel og adopsjon, på samme måte som NAV selv gjør, og å innlemme dem i sin anvendte tekstkultur. Den oppdragende innsatsen skjer gjennom at NAV ønsker å endre informantenes begrepsbruk til å være i overenstemmelse med NAVs egen. Slik gjøres de i stand til å i neste omgang handle etter de fastsatte kategoriene i utfyllingsdelen av skjemaet. Begrepene som benyttes i denne forbindelse er ikke bare ord i seg selv, men også et tankesett om og en instilling til saken. Igjen kan studentene tjene som et eksempel: De skal ikke lenger forstå seg selv som mottakere av stipend fra Statens lånekasse for utdanning, men som personer uten opptjeningsgrunnlag til rett til foreldrepenger. Det totale fraværet av ordet "student" skal i seg selv opplyse om og formidle denne innsikten til skjemaets potensielt empiriske lesere. Begrepet er ikke i bruk, og fenomenet det betegner er derfor ikke relevant for sakens vedkommende. NAV søker her sin normative forståelse av saken, sine kvalifiseringsnormer og passive direktivnormer, overført også til leserne av tekstene.

Tekstenes indre progresjon og plassering i skjemaet, som vist i første symptom, understøtter dette. De går som vist i kapittel 4.3.1.3 fra generelle overordnede kategorier og innover mot opplysninger av mer spesifikk relevans for ulike saksforhold. Denne stadig finere sorteringen av informasjon sammenfaller med hva NN i kapittel 4.2.1.3 så som et kriterium for velfungerende tekster fra NAV. Tekstenes eksterne sammenheng så vel som interne progresjon skal ha en logisk og tydelig struktur. De skal være en bevegelse fra uviten til viten, altså en læringsprosess. Generelle fremstillinger om saken skal foranledige informasjon om spesifikke saksforhold. Som eksempel ble det trukket frem at man i tekstene skal bli informert om ulike stønadsordningers eksistens før muligheten for utsettelse av de samme ordningene. Denne bevegelsen, som altså er ment å skulle fungere oppklarende på leserne av tekstene, gjøres imidlertid ikke eksplisitt. Tekstenes lesere blir ikke forklart tekstenes formål, ei heller blir de fortalt at de i tekstene blir forelagt nye begreper som er ment å skulle erstatte de eksisterende. Intensjonen ble ikke oppfylt for undersøkelsens faktisk empiriske lesere. De tilegnet seg lite informasjon fra tekstene, fordi de ikke ble forklart hva det som står der betyr, og de la i liten grad fra seg sine innledende kategorier, fordi de ikke visste hva de skulle erstatte dem med. De to tilnærmingene til saken, og begrepene og handlemåtene som følger av disse tilnærmingene, later her til å opptre parallellt, uten å

nærme seg hverandre. Det manglende møtet mellom NAV og deres brukere er avgjørende for den avsluttende diagnosen jeg herfra fastsetter på NAVs kommunikasjonen med sine faktisk empiriske lesere: Uviljen mot å innta den andres perspektiv.

Uviljen mot leserens perspektiv

Som vist i de foregående symptomene var altså informantene for en stor del villige til å tilnærme seg og handle i henhold til det settet av kvalifiserende og direktiviske normer NAV forutsatte i tekstene. Dette ble de forhindret fra på to ulike måter. Det første problemet de støtte på var NAVs inndeling av den foreliggende informasjonen – denne ble inndelt etter tekstenes respektive funksjoner, som NAV selv kategoriserte. Inndelingene stemte i liten grad overens med informantenes tilsvarende forståelser av saken og situasjonen, men de kom likevel ikke unna denne fastsatte kategoriseringen i arbeidet. Utfyllingsdelens fastsatte rammer for kompetent respons på tekstene avgrenset informantenes muligheter i utfyllingen. Konsekvensen av den ukjente fremstillingen av sakens relevante aspekter var at informantene i liten grad fant frem til og gjenkjente seg selv i informasjonen de leste. De klarte derfor heller ikke å fylle ut skjemaet i overenstemmelse med føringene fra informasjonstekstene de hadde tilgjengelig.

Det andre problemet informantene opplevde i møtet med tekstene må sees i sammenheng med det første. Den neste vansken de støtte på var nemlig at de ikke ble forelagt noen innledninger, forklaringer eller definisjoner som hjalp til i arbeidet med å tilegne seg de normer og begreper tekstene bygger på og benytter. De var ukjente med begrepsapparatet fra før, og de ble heller ikke gitt tilstrekkelig opplæring i det. Resultatet var at de hverken gjenkjente eller lærte relevante kategorier til bruk i utfyllingen. I neste omgang førte denne manglende kjennskapen til det gjeldende normsystemet til at informantene ikke følte seg kompetente nok, eller overhodet i stand til, å fylle ut skjemaet. Flesteparten av dem endte da også opp med å å føle seg frustrerte, utilstrekkelige og dumme.

Konsekvensene av disse symptomene på kommunikasjonen er tydelige. Informantene i undersøkelsen visste ikke hvor de skulle lete etter relevant informasjon, hva tekstene i skjemaet handlet om, hva begrepene brukt i tekstene betød eller hva disse egentlig innebar. Den videre utfyllingen ble derfor sterkt preget av usikkerhet og mangler. Resultatet kan oppsummeres og sammenfattes i det jeg fastsetter som diagnose på kommunikasjonen mellom NAV og brukerne deres: Tekstene utformes med utgangspunkt i avsenderen heller enn mottakerne. NAV skriver med andre for sin egen del heller enn for brukerne sine.

Diagnosen innebærer at NAV ikke er opptatt nok av eller i stor nok grad innretter seg etter lesernes utgangspunkt for lesingen i utarbeidelsen av skjemaet. Snarere er tekstene utformet etter NAVs ønsker for og ambisjoner med dem. Hensynet til interne føringer regulerer dermed tekster som har eksterne intenderte og potensielt empiriske lesere. Tekstkulturen eller tekstenes plattform presenteres heller ikke for mottakerne av tekstene. Arbeidsbyrden med å tilnærme seg den relevante og nødvendige tekstkulturen for å kunne gjøre seg god bruk av informasjonen tilfaller dermed tekstenes brukerlesere. Det er disse som må gjøre innsatsen med å forstå informasjonen i tekstene. Informantene i undersøkelsen reagerte sterkt på at NAV ikke sterkere sikret at informasjonen i tekstene faktisk ble forstått av mottakerne. Forståelsen var nettopp forutsetningen for å kunne fylle ut skjemaet riktig. At NAV ikke viste større interesse for om leserne klarte å bruke tekstene de skrev, provoserte informantene.

Diagnosen har sammenheng med de kvalifiserende normene for skjemaets informasjonstekster – hvordan tekstene forutsatte strukturer, kriterier og rammer for lesernes kompetente atferd med dem. Informantene i undersøkelsen var nødt til å rette seg etter disses passive direktivnormer for å kunne opptre i henhold til skjemaets påfølgende utfyllingsdel. Dette var informantene, som vist i kapittel 4.3.2.1, på det rene med og beredt til. De følte i liten grad eierskap eller prestisje knyttet til de innledende kategoriene de selv opererte med; snarere så vi at de beholdt disse fordi de ikke oppfattet noen andre relevante eller opplagt gyldige kategorier for dem og deres situasjon. De var med andre ord innstilte på og villige til å overta NAVs perspektiv på og begrepsapparat for hva som var sakens relevante aspekter. Problemet oppstod derfor først ved NAVs uvilje mot å anta sine brukeres perspektiv på saken. Men før vi utleder dette perspektivet videre er det nødvendig å rekapitulere og utdype det institusjonelle aspektet ved kommunikasjonssituasjonen.

Jeg mener det er viktig for å forstå hvordan kommunikasjonen mellom NAV og brukerne arter seg, fordi den i så stor grad virker styrende på den. Det er fordi NAV selv bestemmer hva som kvalifiserer som tekster i kommunikasjonen. Avgjørelsene gjelder både tekstenes format og perspektiv. Brukerne er nødt til å forholde seg til informasjonstekstene i skjemaet, uten at de selv anerkjenner det som meningsfulle og gode ytringer. Dette skyldes skjemaets obligatoriske rolle i prosessen med å fremme krav om ytelser fra Folketrygden, som jeg beskrev i kapittel 2. Dermed tilsier NAVs posisjon som monopolistisk avsender at de også avgjør ytringenes tekstlige status. Leserens oppfatning av kvalifiseringen er her irrelevant, og NAV antar uvegerlig en dommerrolle i vurderingen av ytringenes tekststatus.

Tekststatusen avgjøres med andre ord alene av den definerende part i kommunikasjonssituasjonen. Det institusjonelle aspektet konstitueres her i at selv om noen av tekstenes potensielt empiriske lesere ikke anerkjenner ytringene som tekst, har de likevel blitt betegnet som det av den bestemmende part i kommunikasjonssituasjonen: Ytringene er kvalifisert som tekster av den som har definisjonsmakten. Dette er i og for seg ikke overraskende. Det er ikke urimelig at den som skriver en tekst avgjør perspektivet som antas i den. Det som er spesielt her er at teksten ikke kun forutsetter et passivt direktiv, det å godta tekstenes kvalifiseringer, men deretter også et aktivt: Leseren skal etter lesingen bli en medforfatter og fylle ut den resterende delen av skjemaet i overenstemmelse med de gjeldende kvalifiseringsnormene. NAV beholder definisjonsmakten også her, idet utfyllingsdelen forutsetter bestemte responser fra de nå også *skrivende* leserne. For at utfyllingen deres skal oppfylle skjemaets potensielle tekststatus må de forholde seg til de kvalifiserende tekstnormene som forutsettes. Dersom utfyllingen til informantene ikke retter seg etter disse er det altså ikke en utfylling i NAVs øyne. Hvis du har fylt ut skjemaet feil *har* du ikke fylt det ut. Den kvalifiserte responsen er med andre ord normativ. Det kvalifiserende momentet til grunn for responsens form konstituerer den nettopp som tekst. Da blir forholdet mellom modelleseren jeg skisserte i kapittel 2 og den intenderte leseren jeg avgrenset samme sted synlig. Den rådende modelleseren stilles opp i teksten, som en kompetanse om saken og en forventning om en viss omgang med tekstene. NAV har tiltenkt en viss funksjon for skjemaet, som ligger til grunn for dens utforming og mulige status. Med denne forestillingen om riktig bruk er det også knyttet roller til leserens svar på teksten. Slik er det i alle tekster, dersom vi legger til grunn Mikhail M. Bakhtins teori om den dialogiske teksten.⁹⁹ Men i skjemaer er svaret ikke bare uuttalt og på et forståelsesplan: Tvert imot omsettes forventningen i praksis hos leseren selv, som blir skriver av og skal fullføre teksten. Når skjemaets potensielt empiriske lesere blir forelagt informasjon, skal de ikke bare forstå, men også behandle denne informasjonen på en viss måte, slik NAV har tenkt det. Det gjelder samtlige av de potensielt empiriske leserne av skjemaet. I utfyllingsdelen skal den skrivende leseren inkarnere og oppfylle forventningen NAV stiller til dem. Det er avgjørende å her handle i overenstemmelse med de passive og aktive direktivnormene for skjemaet. Det kommer av skjemaets spesielle rolle i sakprosakatalogen: Tekster som eksisterer og brukes i kraft av sine instruktive og funksjonelle intensjoner. For som jeg nevnte i kapittel 2, er en

⁹⁹ Mikhail M. Bakhtin, *Spørsmålet om talegenrane*, oversatt og med etterord av Rasmus T. Slaatelid (Bergen: Ariadne, 1998), 37-38; se også Johan L. Tønnesson, "Leseren", 261-305.

bestemt lesestrategi ikke bare villet i informasjonstekstene, men nødvendig for å forstå dem. Og den riktige forståelsen av saken er ikke bare ønsket fra NAVs side, men forutsatt for riktig arbeid med utfyllingsdelen. Skjemaet er på sin side ikke bare en mulig, men en obligatorisk tekst å forholde seg til i arbeidet med å fremme ytelser ved fødsel og adopsjon fra Folketrygden.

Alt dette var langt på vei uproblematisk for informantene i undersøkelsen. De hadde for en stor del forståelse for at kommunikasjonssituasjonen måtte være slik, og de var villige til å innrette seg etter det. Det de derimot ikke godtok, var måten det ble gjort på. Hovedinnvendingen deres var at NAV i liten grad var villige til å innrette seg etter deres kunnskapsnivå og erfaringsbakgrunn i formidlingen av informasjon – de aktet ikke å innta deres perspektiv på saken og lede dette over til å bli felles med NAVs. Som vist er NAVs kvalifiseringsnormer den korrekte, obligatoriske eller kvalifiserte måten å forstå og omtale saksforholdene på. Idet perspektivet deres også forutsettes for lesernes omgang med skjemaet, uten at det også introduseres eller forklares til dem, har vi å gjøre med implisitt forståtte sammenhenger. Potensielt empiriske lesere forventes å handle i overenstemmelse med et sett kvalifiseringsnormer de ikke blir gjort oppmerksomme på.

NAV informerer som vist i kapittel 4.2.3 i tekstene om de opplysninger de selv anser som nødvendige for å oppfylle kravene som stilles til seg. Utvalget av hvilke opplysninger som oppgis gjøres upåaktet av om dette er informasjon de vet eller mistenker at skjemaets potensielt empiriske lesere etterspør. De gir altså informasjonen for sin egen del heller enn for lesernes. Motsatt utelater NAV informasjon de ikke oppfatter som relevant eller nødvendig for sakens anledning – selv om dette er informasjon de har fått direkte tilbakemeldinger på at manglet og som ble etterspurt. De tilrettelegger dermed heller ikke tekstene til utenforstående lesere i tilstrekkelig grad. Informantene anså at de på grunn av uviljen mot å gi disse opplysningene var nødt til å egenhendig gjøre jobben med å tilegne seg nødvendig bakgrunnskunnskap for å kunne gjøre seg bruk av tekstene. De anerkjente NAVs behov for å avgi alle latent relevante opplysninger om saken. Samtidig mente de at informasjonstekstene kunne tilrettelegges bedre for lesere som ikke var interessert i all informasjonen om det aktuelle regelverket på én gang. Ønsket om tilrettelagt informasjon hadde sammenheng med den for en stor del praktiske og oppgaveorienterte lesingen deres – de leste for å få informasjon om konkrete problemstillinger heller enn for å få et allment innblikk i regelverket. Opplysninger som angikk deres situasjon var mer etterspurte enn informasjon av generell karakter. Vi kan derfor si at mens NAV ønsker å informere helhetlig

og generelt om saken, etterspurte informantene inndelt og tilrettelagt informasjon. Hvorfor overskrifter, avsnittsinndeling og punkter i veiledningen ikke kunne tilpasses deres behov, forstod de ikke. Fokuset deres var i tillegg rettet mot konteksten for skjemaet og ytelsene – som når, hvor og hvordan ytelsene faktisk ble utbetalt.

Det som her fremsettes er funn fra og hypoteser om det konkrete skjemaet som ble brukt i undersøkelsen. Den fastsatte diagnosen avgrenses dermed naturlig av det aktuelle normsystemets relevante direktivsfære. Altså: Bildet jeg skisserer strekker seg ikke umiddelbart utover den akutte tekstkulturen jeg har beskrevet i det foregående. Avgrensningen betyr likevel ikke at problemene som avtegner seg ikke også kan antas og forventes å oppstå også i tilsvarende tekstlige sammenhenger og kommunikasjons-situasjoner. Som vist bygger den gjeldende tekstkulturen i NAV på juridiske føringer og forståelser for tekst. Jussespråket ligger til grunn også for tekster som er ment for eksterne lesere, mer konkret for NAVs brukere. Det gjør dem utilgjengelige for leserne, siden de ikke blir introdusert for eller opplært i tekstkulturen. Jeg tror dette er et overførbart problemkompleks, som ved undersøkelse kan finnes igjen i andre tekster, fra andre avsendere. Språkrådets egne observasjoner av kvaliteten på språket i informasjon fra det offentlige underbygger denne antagelsen. I rapporten *Språkstatus 2010. Kunnskap frå elleve språkpolitiske område* tar de opp tilstanden på ulike språkpolitiske områder, inkludert arbeidet med klart språk i staten. Etter deres observasjoner er offentlige skjemaer og brev for ofte utformet uten en bevisst forestilling om hvem som er mottakeren av tekstene. Det blir dermed vanskeligere å forstå tekstenes budskap. De skriver at «[...] tekstane ofte har ein struktur og eit utval av informasjon som ikkje tener mottakaren, og eit språk (ordval og setningsbygning) som gjer at budskapet vert vanskeleg å forstå».¹⁰⁰ Denne oppfatningen var som vist i det foregående også mine informanternes inntrykk av skjemaet brukt i undersøkelsen. Videre anser Språkrådet at «[H]ovudproblemet i t.d. vedtaksbrev er at mottakarperspektivet manglar, og at mange skribentar legg meir vekt på å gjera greie for gangen i sakshandsaminga internt enn på å informera mottakarane».¹⁰¹ De konkluderer derfor med at «[M]ykje kan tyda på at omsynet til det juridiske og til den interne samshandsaminga veg tyngre enn omsynet til språket når offentlege skjema, rettleiingar og brev skal skrivast».¹⁰² Jeg slutter meg med min undersøkelse til denne oppfatningen. Juridiske hensyn kombinert

¹⁰⁰ Språkrådet, *Språkstatus 2010: Kunnskap frå elleve språkpolitiske område* (Oslo: Språkrådet, 2010), <http://sprakrad.no/upload/Spr%c3%a5kstatus%202010.pdf>, 25, lest 29.04.2011.

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Ibid.

med interne hensyn gjør at tekstene ikke tilpasses leserne i stor nok grad. Det betyr etter min mening at hensynene også kan overstiges. Det var ikke uløselige problemer skjemaets faktisk empiriske leserne påpekte, selv om de var grunnleggende. Det må bare tas på alvor at leserne ikke kan forventes å tilegne seg tekstens normsett alene, og uten hjelp.

Med en slik identifisering av allmenne problemstillinger ved tekstene økes relevansen av analysene i denne undersøkelsen også for andre typer tekster. Jeg mener at problemstillingene jeg har avdekket i denne undersøkelsen ikke er bundet til NAV som instans alene. Alle som skal formidle et juridisk betinget saksforhold til et publikum uten den samme faglige forståelsen og bakgrunnen som en selv støter på disse dilemmaene; hvordan bevare hensynet til saken og hensynet til leseren samtidig. Som jeg viste i kapittel 2 er det jo nettopp vektingen mellom disse hensynene som danner bakgrunnen for klarspråksarbeidet i Norge.

Spørsmålet må da bli: Hvordan kan disse kombineres? Jeg mener å ha vist at det er mulig å ivareta både avsenders og mottakers behov samtidig. Dersom vi tillater oss å se ellers faktisk empiriske leseres innvendinger, refleksjoner og meninger i et overordnet perspektiv kan vi lære noe om hvordan faktiske lesere foretrekker å få tilrettelagt tekster. Informantene i undersøkelsen sier jo at det *lar seg gjøre* å formidle faglig presisjon og juridiske nyanser i tekst. Det gjøres bare ikke her. Jeg tror derfor det viktigste som har kommet ut av denne undersøkelsen er erkjennelsen av at det simpelthen ikke er nok å informere for å oppfylle egne plikter og retningslinjer. Man må i stedet ta utgangspunkt i mottakernes perspektiv på saken. Vi må vite hvem disse er, og vi må skjønne hva de ikke skjønner. Overgangen til avsenderens egne kvalifiseringsnormer og forståelser av saken må deretter nøstes opp derfra. Leseren er nemlig ikke passivt interessert i det vi har å si som skribenter, han eller hun leser jo nettopp i egeninteresse. Og her trer informasjonsteksten som sakprosas egenart frem: Tekstens funksjon er sentral for dens bruk, og offentlige skjemaer er ikke tekster som leses for sin språklige egenart eller som underholdningslitteratur – det kan i alle fall ikke sier å være deres antatt primære bruksmåte. Det skrives om et forhold i verden som leseren nettopp gjennom lesingen skal gjøres oppmerksom på og i stand til å betrakte og behandle på en ny måte. Litteraturen skal anvendes, og lesingen skal overføres til praksis. Informasjonstekster og skjemaer er slik nyttige og verdifulle ved å være i bruk. Og nettopp derfor er leserne opptatt av å få svar på sine innledende og avledte spørsmål til sakskomplekset tekstene tar opp – hverken mer eller mindre. Leseren er ute etter noe konkret, og da må den også få konkrete svar. Hvis ikke har teksten feilet. Det er derfor avsenderens

ansvar å ta på alvor leserens behov fremfor sine egne. Helt konkret betyr det at hvis den som skriver vil bli forstått korrekt, må den ta utgangspunkt i det leseren lurer på – ikke det en selv vil si. En skal selvsagt si det også, men det kan ikke være tekstens forutsetning. NAV er som ansvarlig instans på foreldrepengeområdet forpliktet til å veilede brukerne sine. Det er jobben deres. Avslutningsvis er det naturlig å gjengi K4s begrunnelse for hvorfor NAV må omkalfatre perspektivet i skjemaet, fra seg selv til henne som leser: «NAV gjør jo det her hver dag. Det gjør jo ikke jeg. Det er jeg som må ha hjelp, ikke de.»

Hovedfunn fra undersøkelsen

- NAV opererer med en spesifikk tekstkultur i skjemaet, som er juridisk og faglig betinget.
- Skjemaet har bestemte kvalifiseringsnormer for at det skal kvalifisere som tekst, med tilhørende direktivnormer; aktive og passive.
- De passive normene er å forstå og betegne saken på samme måte som NAV.
- De aktive normene er å fylle ut skjemaet i overenstemmelse med disse forståelsene og betegnelse.
- Normene er implisitte, og hverken forklares eller introduseres for leserne.
- Få av informantene delte normgrunnlag og var innlemmede i tekstkulturen skjemaet forutsetter, og de fikk derfor store problemer med å forstå tekstene og å fullføre utfyllingen av skjemaet.
- Informanten i NAV mente tekstene var gode fordi de dekket alle muligheter for NAVs brukere.
- Informantene klarte ikke bruke tekstene fordi de ikke dekket deres konkrete livssituasjoner.
- Flertallet av informantene i undersøkelsen oppga å måtte kontakte NAV for å få hjelp, selv om de foretrakk å klare seg på egen hånd.
- Informantene oppsøkte andre kilder for informasjon når NAV ikke strakk til.

Litteratur

Arbeidsdepartementet. *Organiseringen av NAV*.

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/NAV-reformen/Arbeids--og-velferdsforvaltningen.html?id=606669>, lest 29.04.2011.

Arbeids- og administrasjonsdepartementet. *Språksjekken*. Arbeids- og administrasjonsdepartementet, 2000,

<http://www.regjeringen.no/nb/dokumentarkiv/Regjeringen-Bondevik-I/aad/Veiledninger-og-brosjyrer/2000/Spraksjekken-En-hjelp-til-bedre-sprak-i-.html?id=420961>, lest 29.04.2011.

Arbeids- og administrasjonsdepartementet. *Informasjonspolitik for statsforvaltningen*, revidert utgave (2001). Arbeids- og administrasjonsdepartementet, 2001,

http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/AAD_info.politikk_orig.pdf, lest 29.04.2011.

Asdal, Kristin, Berge, Kjell Lars, Gammelgaard, Karen , Riiser Gundersen, Trygve, Jordheim, Helge et al. *Tekst og historie – å lese tekster historisk*. Oslo: Universitetsforlaget, 2008.

Bakhtin, Mikhail M. *Spørsmålet om talegenrane*. Oversatt og med etterord av Rasmus T. Slaatelid. Bergen: Ariadne, 1998.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. *Medmorskap*.

http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/foreldre_og_barn/fodsel/medmorskap.html?id=584222, lest 29.04.2011.

Berge, Kjell Lars. *Norsksensorenes tekstnormer og doxa: En kultursemiotisk og sosiotekstologisk analyse*. Dr.art-avhandling: NTNU, 1996.

Berge, Kjell Lars. "Å skape mening med tekst: Et etterord om sakprosa og tekstvitenskap". I *Den flerstemmige sakprosaen*, red. av Johan L. Tønnesson, 232-242. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke, 2002.

Brinkmand, Svend, Kvale, Steinar. *Det kvalitative forskningsintervju*, 2. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk, 2009.

Braadvig, Kristin. "RE: Masteroppgave om NAV". E-post, 2010. Se vedlegg i kapittel 6.

Center for Plain Language. *Plain Writing Act of 2010*.

<http://centerforplainlanguage.org/plain-writing-laws/plain-writing-act-of-2010/>, 29.04.2011.

De nasjonale forskningsetiske komiteer. *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. De nasjonale forskningsetiske komiteer, 2006, <http://folk.uio.no/eivinba/documents/06.pdf>, lest 29.04.2011.

Direktoratet for forvaltning og IKT. *Befolkningsundersøkelse: Holdninger til og erfaringer med skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter*. Difi, 2009, <http://www.sprakrad.no/upload/Unders%C3%B8kelse%20om%20spr%C3%A5ket%20i%20staten.pdf>, lest 29.04.2011.

Difi rapport 2009:02. *Undersøkelse om statlig informasjonspolitikk*. Difi, 2009, http://www.difi.no/filearchive/2009-02_06kha.pdf, lest 29.04.2011.

Difi rapport 2010:01. *Innbyggerundersøkelsen: Inntrykk av å bo i kommunen og i Norge*. Difi, 2010, <http://www.difi.no/filearchive/difirapport-2010-01-innbyggerundersokelsen.pdf>, lest 29.04.2011.

Difi-rapport 2010:14. *Innbyggerundersøkelsen del 2*. Difi, 2010, <http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2010-14-innbyggerundersokelsen-del-2.pdf>, lest 29.04.2011.

Falck-Ytter, Kaja. "Klarspråk: Hva er det?" Masteravhandling i nordisk språkvitenskap: NTNU, 2009.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet. *Slutt på uforståelig byråkratspråk*. Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet, 2008,

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressesenter/pressemeldinger/2008/slutt-pa-uforstaelig-byrakratsprak.html?id=528806>, lest 29.04.2011.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet. *Statens kommunikasjonspolitikk*. Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet, 2009,

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/lover-og-regler/retningslinjer/2009/statens-kommunikasjonspolitik.html?id=582088>, lest 29.04.2011.

Frandsen, Finn. *Umberto Eco og semiotikken*. Århus: Aarhus Universitetsforlag, 2000.

Furu, Nina. *Webkommunikasjon*. 2. utgave. Kristiansand: IJ-forlaget, 2008.

Gentikow, Barbara. *Hvordan utforsker man medieerfaringer? Kvalitativ metode*.

Kristiansand: IJ-forlaget AS, 2005.

Grepstad, Ottar. *Det litterære skattkammer: Sakprosaens teori og retorikk*. Oslo: Det Norske Samlaget, 1997.

Haraldsen, Gustav (SSB). *Å se, å lese, å forstå – og hva så?* SSB, 2008,

<http://www.sprakrad.no/upload/Klarspr%c3%a5k/Dokumenter/SSB-unders%c3%b8kelsen.pdf>, lest 29.04.2011.

Hellspång, Lennart, Ledin, Per. *Vägar genom texten: Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur, 1997.

Justitiedepartementet. *Klarspråk löner sig: Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. Stockholm: Regeringskansliets förvaltningsavdelning, 2006.

Klarspråk. *SSBs undersøkelse om offentlige skjemaer*. <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Sprakhjelp/Undersokelser/ssbs-undersokelse-om-offentlige-skjemaer/>, lest 29.04.2011.

Klarspråk. *Skjemaer og veiledninger*. <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Verktoy/Teksteksempler-/Skjemaer/>, lest 03.05.2011.

Klarspråk. *Vær klar*. <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Starthjelp/Vaer-klar/>, lest 29.04.2011.

Kultur- og kirkedepartementet. *St.meld.nr.35 (2007-2008) Mål og mening: Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*. Oslo: Kultur- og kirkedepartementet, 2008.

Kure, Hans, Tollersrud, Kari, Hauge, Linda, Wulfsberg, Niels, Frisak Ringnes, Ida et al. (red.). *Arbeid, velferd og samfunn*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2006.

Kvarenes, Margrethe (hovedred.). *Klar, men aldri ferdig: En praktisk veileder i klarspråksarbeid*. Oslo: Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT, 2010.

Lovdata. *Lov om behandlingssåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)*. Lovdata, 2011, http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19670210-000.html&emne=forvaltningslov*&&, lest 29.04.2011.

Lovdata. *Lov om målbruk i offentlig teneste (målbrukslova)*. Lovdata, 2011, http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19800411-005.html&emne=mål*&&, lest 29.04.2011.

Lovdata. *Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)*. Lovdata, 2011, http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-20060519-016.html&emne=offentleglov*&&, lest 29.04.2011.

Michelsen, Maja. *Her var det veldig mye informasjon! Modelleserkonstruksjoner på www.bokklubbene.no*. Masteroppgave i nordisk språk: UiO, 2005.

NAV. *Begrensninger i bruk av veilederen*. <http://www.nav.no/805351207.cms>, lest 29.04.2011.

NAV. *Medlemskap i Folketrygden*.

<http://www.nav.no/Internasjonalt/Medlemskap+i+folketrygden>, lest 29.04.2011.

NAV. *Foreldrepenger: Lovendring 1. juli 2009*. NAV, 2009,

<http://www.nav.no/Familie/202560.cms>, lest 29.04.2011.

NAV. *Foreldrepenger pr 31. desember 2009*. NAV, 2010, <http://www.nav.no/250791.cms>,

lest 29.04.2011.

Nørstebø, Morten. "Mot en modell for tekstoptymering". Hovedoppgave i nordisk språk: Universitetet i Oslo, 2003.

Schwebs, Ture, Otnes, Hildegunn. *Tekst.no: Strukturer og sjanger i digitale medier*, 2. utgave. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU)/Cappelen Akademisk, 2006).

Senje, Aud Anna, Aasen, Kjetil (red.). *Klarspråk i praksis: Håndbok i godt forvaltningsspråk*. Oslo: Kunnskapsforlaget, 2010.

Språkrådet. *Norsk i hundre! Norsk som nasjonalspråk i globaliseringens tidsalder: Et forslag til strategi*. Oslo: Språkrådet, 2005.

Språkrådet. *Misforstår skjema om penger ved fødsel og adopsjon*. Språkrådet, 2008, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Toppmeny/Aktuelt/Misforstar-skjema-om-penger-ved-fodsels-og-adopsjon/>, lest 03.05.2011.

Språkrådet. *Språkstatus 2010: Kunnskap frå elleve språkpolitiske område*. Språkrådet, 2010,

<http://sprakrad.no/upload/Spr%c3%a5kstatus%202010.pdf>, 25, lest 29.04.2011.

Språkrådet: Institutet för språk och folkminnen. *Klarspråkstestet*.

<http://www.sprakradet.se/testet/>, lest 29.04.2011.

Språkrådet: Institutet för språk och folkminnen. *Språklagen som lagtext*. Språkrådet, 2009, <http://www.sprakradet.se/4819>, lest 29.04.2011.

Statistisk sentralbyrå (SSB). *Demografisk bilde av norske barn*. SSB, 2010, http://www.ssb.no/emner/02/barn_og_unge/2009/bef/, lest 29.04.2011.

Statistisk sentralbyrå (SSB). *Stabile fødselstall*. SSB, 2011, <http://www.ssb.no/emner/02/02/10/fodte/>, lest 29.04.2011.

Sundby, Nils Kristian. *Om normer*. Oslo: Universitetsforlaget, 1978.

Svennevig, Jan. "Abudction as a methodological approach to the study of spoken interaction". *NORskrift: Tidsskrift for nordisk språk og litteratur*. Nr. 103, 2001.

Trygderetten. *Om Trygderetten*. http://www.trygderetten.no/ikbViewer/page/om?p_lang=2, lest 29.04.2011.

Tønnesson, Johan L. *Hva er sakprosa*. Oslo: Universitetsforlaget, 2008.

Tønnesson, Johan L. *Tekst som partitur eller Historievitenskap som kommunikasjon: Nærlesning av fire historikertekster skrevet for skrevet for ulike lesergrupper*. Dr. Art-avhandling: UiO, 2003.

Vatvedt Fjeld, Ruth. "Å gjøre lovtekster klarere". I *Forståeleg språk for alle: Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk*. Fretland, Jan Olav, Hovdenak, Marit (red.). Oslo: Norsk språkråd, 2005.

Veum, Aslaug. *Avisas andlet: Førstesida som tekst og diskurs Dagbladet 1925-1995*. Ph.d-avhandling: UiO, 2008.

Vaage, Odd Frank (SSB). *Kultur og mediebruk i forandring: Bruk av kulturtilbud og massemedier fra 1991 til 2006*. SSB, 2007, http://www.ssb.no/emner/07/02/sa95/sa_95.pdf, lest 29.04.2011.