

Klarspråk i offentlige digitale tjenester

En tekstanalyse med brukerundersøkelser av

Utlendingsdirektoratets digitale tjeneste

«Søknad om statsborgerskap»

Oda Eline Bodsberg Stræte



Masteroppgave i nordisk, særlig norsk, språk og litteratur i

Lektor- og adjunktprogrammet

Institutt for lingvistiske og nordiske studier

UNIVERSITETET I OSLO

Høsten 2015

Klarspråk i offentlige digitale tjenester

En tekstanalyse med brukerundersøkelser av

Utlendingsdirektoratets digitale tjeneste «Søknad om statsborgerskap»

© Oda Eline Bodsberg Stræte

2015

Klarspråk i offentlige digitale tjenester

En tekstanalyse med brukerundersøkelser av Utlendingsdirektoratets digitale tjeneste

«Søknad om statsborgerskap»

Oda Eline Bodsberg Stræte

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

Trykk: Representeren, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Klarspråk, en tilnærming til kommunikasjon i offentlig sektor, er både demokratisk og økonomisk forankra. Det er forvaltninga som er ansvarlig for å legge til rette for god utveksling av informasjon mellom innbyggere og offentlige etater. I en elektronisk søknadsprosess, som for eksempel når man søker om statsborgerskap, foregår denne informasjonsutvekslinga gjennom digitale tjenester. Digitale tjenester er multimodale, interaktive tekster med større muligheter for å bygge bro mellom leserens konkrete virkelighet og avsenderens generelle regelverk enn de mulighetene som finnes i trykte skjemaer og brosjyrer. Dette gir leserne større mulighet til å forstå den delen av regelverket som er relevant for sin situasjon og kontekst, og dermed kan de også bedre utnytte sine rettigheter og oppfylle sine plikter. Denne avhandlinga ser på meningspotensial og leseveier i Utlendingsdirektoratets digitale tjeneste «Søknad om statsborgerskap», ut fra spørsmålet om hvorfor teksten er forståelig for de relevante leserne. Undersøkelsen bygger på analyser av tjenesten og intervjuer med fem brukere. Gjennom å kombinere forståelighetsperspektivet fra klarspråk med brukskvalitetsperspektivet i interaksjonsdesign, kan offentlige digitale tjenester bli både mer kompetansebyggende og mer individuelt tilpassa. «Søknad om statsborgerskap» er dermed en forståelig tekst for de relevante leserne fordi den tar utgangspunkt i lesernes faktiske situasjon og deres kompetanse, og digitale virkemidler, både språk og utforming, blir utnyttat for å tilpasse teksten til leserne.

Takk!

Omtrent et og et halvt år har det tatt fra denne masteroppgavens spede begynnelse på et seminar om digitale tjenester hos Difi, til den nå er ferdig skrevet. Jeg hadde aldri klart det aleine, det veit alle som har skrevet en masteroppgave. Dere er mange som inspirerer og minner meg på hvorfor jeg skriver, og noen av dere må trekkes fram her:

Kjell Lars og Ida – takk for gode faglige diskusjoner og veiledning underveis.

Utlendingsdirektoratet og nettreleksjonen – takk for at jeg fikk studere arbeidet dere har gjort, dere er flinke! Takk også til de fem informantene som delte av sine erfaringer.

Difi og Språkrådet – takk for at jeg fikk jobbe med klarspråk hos dere, og takk for tid og rom til å gjøre ferdig denne avhandlinga.

Anniken, Margrethe og Anna – takk for mye latter, all støtte og at dere deler av alle deres praktiske erfaringer med klarspråk.

Andreas – takk for seine middager, fullstendig avkopling og din urokkelige tro på at jeg en gang skal komme i mål. Nå er vi her!

Innhold

1	Problemstilling og avgrensing.....	1
1.1	Statens kommunikasjonspolitikk.....	1
1.2	Om denne avhandlinga	2
1.2.1	Disposisjon.....	3
2	Dialogisk kommunikasjon i offentlig sektor.....	5
2.1	Hva er en digital tjeneste?	5
2.1.1	Materiell, multimodal og multisekvensiell.....	6
2.1.2	Koherent hypertekststruktur.....	7
2.1.3	Kontekst	9
2.2	Hvordan blir tekster forståelige?	11
2.2.1	Meningsskaping	12
2.2.2	Klarspråk	13
2.2.3	Leseren utenfor teksten	16
2.2.4	Leseren i teksten.....	18
2.3	Hvorfor kommer stil etter funksjon i klarspråk?	20
3	Om teksten og de relevante leserne.....	21
3.1	Utlendingsdirektoratet	21
3.2	Den digitale tjenesten	22
3.3	Tekst i kontekst.....	24
3.4	Leserne.....	24
3.4.1	Informantene	26
3.4.2	Opptakene.....	28
3.5	Analyseprosessen.....	30
4	«Søknad om statsborgerskap».....	34
4.1	Udi.no	34

4.1.1	Forsida.....	34
4.1.2	«Skal søke»	38
4.1.3	«Skal søke statsborgerskap».....	42
4.1.4	«Statsborgerskap for deg som har oppholdstillatelse i Norge».....	45
4.1.5	«Slik søker du om statsborgerskap».....	49
4.1.6	«Liste over dokumentasjon du må levere til politiet ved søknad om norsk statsborgerskap»	53
4.2	Søknadsportalen.....	59
4.2.1	«Juridiske betingelser»	60
4.2.2	Søknadsskjemaet	62
5	Leserens kompetanse og tekstens interaktivitet	70
5.1	Leserens kompetanse	71
5.1.1	Motiverte lesere.....	73
5.1.2	Forkunnskaper.....	74
5.2	Individuell tilpassing	76
5.2.1	Leseveier	77
5.3	«Søknad om statsborgerskap» er en forståelig tekst for de relevante leserne	80
	Litteraturliste	83
	Vedlegg	86

Liste over figurer, skjermbilder og tabeller

Figurer

Figur 1: lesevei i «Søknad om statsborgerskap»	23
Figur 2: leseveien familieinnvandring.....	72

Skjermbilder

Skjermbilde 1: nettsted, nettside og skjermbilde	8
Skjermbilde 2: utsnitt av «Sjekkliste».....	9
Skjermbilde 3: forsida på udi.no	34
Skjermbilde 4: navigasjonsmeny på undersidene	37
Skjermbilde 5: utsnitt av «Skal søke»	38
Skjermbilde 6: fyll inn nåværende statsborgerskap.....	40
Skjermbilde 7: «Skal søke Statsborgerskap»	43
Skjermbilde 8: fra intervju med M2	44
Skjermbilde 9: «Statsborgerskap for deg som har oppholdstillatelse i Norge»	47
Skjermbilde 10: sammenligning av gruppene «Over 18 år» og «Gift, registrert partner eller samboer med norsk statsborger»	48
Skjermbilde 11: «Hvilken kommune bor søkeren i?».....	49
Skjermbilde 12: «Slik søker du om statsborgerskap»	51
Skjermbilde 13: punkt 2 «Fyll ut søknaden din»	52
Skjermbilde 14: nettsida «Liste over dokumentasjon du må levere til politiet ved søknad om norsk statsborgerskap»	53
Skjermbilde 15: «Informasjonen er tilpasset».....	54
Skjermbilde 16: «Informasjonen er tilpasset», med rammer	54
Skjermbilde 17: «Slik gjør du»	56
Skjermbilde 18: En versjon av sjekklista slik den så ut 27. april 2015	57
Skjermbilde 19: «Juridiske betingelser»	60
Skjermbilde 20: utsnitt av pronomenskipte i «Juridiske betingelser»	61
Skjermbilde 21: «Hvor du skal sende søknaden»	63
Skjermbilde 22: «Reisedokumenter og reiser»	65
Skjermbilde 23: «Bakgrunnsinformasjon».....	67
Skjermbilde 24: «Kriminelle handlinger».....	68

Skjerm bilde 25: «§ 9. Betydningen av straffbare forhold» i statsborgerloven	69
Skjerm bilde 26: definisjon av familieinnvandring	73

Tabeller

Tabell 1: oversikt over informantene	28
Tabell 2: oversikt over forhold rundt opptakene	30
Tabell 3: utdrag fra analyseprosessen	32

Liste over vedlegg

Vedlegg 1 – Meldeskjema NSD

Vedlegg 2 – Tilbakemelding NSD

Vedlegg 3 – Intervjuguide

Vedlegg 4 – Samtykkeskriv

Vedlegg 5 – Transkripsjon av intervju med informant M1

Vedlegg 6 – Transkripsjon av intervju med informant K1

Vedlegg 7 – Transkripsjon av intervju med informant M2

Vedlegg 8 – Transkripsjon av intervju med informant K2

Vedlegg 9 – Transkripsjon av intervju med informant K3

1 Problemstilling og avgrensing

1.1 Statens kommunikasjonspolitikk

Målene for den statlige kommunikasjonspolitikken er at innbyggerne skal:

- få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ha tilgang til informasjon om statens virksomhet
- inviteres til å delta i utformingen av politikk, ordninger og tjenester

(FAD 2009, 8)

Staten skal være åpen, tydelig og tilgjengelig i sin kommunikasjon med innbyggerne, slik at alle innbyggere får de samme mulighetene til å nytte sine demokratiske rettigheter og forpliktelser. Offentlig sektor, både på statlig og kommunalt nivå, er en tjenesteyter. Det er en av forvaltningas hovedoppgaver. Tjenestene kan for eksempel være fysiske, det kommer noen hjem til deg og hjelper deg med medisiner hver dag, eller de kan være økonomiske, du får penger hver måned for å være hjemme og passe barna dine. Disse tjenestene må innbyggerne si fra om at de vil ha, trenger eller oppfyller kravene til.

Siden 2014 har digital kommunikasjon vært hovedregelen for kommunikasjon mellom forvaltninga og innbyggerne. Som det står i forvaltningsloven § 15 a: «Et forvaltningsorgan kan benytte elektronisk kommunikasjon når det henvender seg til andre», og videre at «[a]lle som henvender seg til et forvaltningsorgan kan benytte elektronisk kommunikasjon dersom forvaltningsorganet har lagt til rette for dette, det skjer på den anviste måten og ikke annet følger av lov eller forskrift gitt i medhold av lov». I eForvaltningsforskriften § 3 spesifiseres «anvist måte» blant annet med bruk av spesielle skjema. Forvaltninga kan altså bestemme hva slags format de vil ha søknadene sine i. Før vi fikk elektronisk søknadsbehandling, fylte innbyggerne ut søknader på papir, enten på etatens kontor, eller de var hjemme og sendte skjemaet i posten. Den statlige digitaliseringsprosessen har gitt oss «strøm på papir», mest kjent som PDF-skjemaer som må skrives ut, fylles inn og sendes i posten. Det nyeste innen digitaliseringa av norsk offentlig forvaltning er offentlige digitale tjenester.

I denne avhandlinga tar jeg for meg en digital tjeneste med en offentlig etat som avsender. Denne typen tekster er lite studert både i tekstvitenskapen og klarspråksforskning, og vi vet ikke så mye om dem. I et forsøk på å utforske et tekstområde som nok kommer til å bli svært viktig i norsk offentlig sektors kommunikasjon i framtida, ser jeg nærmere på den digitale

tjenesten «Søknad om statsborgerskap», som Utlendingsdirektoratet (UDI) tilbyr på nettstedet www.udi.no.

Underveis i arbeidet med denne avhandlingen har jeg jobbet med klarspråk og språk i digitale tjenester i to offentlige etater, Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) og Språkrådet. I Difi var jeg med på prosjektet *Kvalitet på nett*, der vi vurderte kvaliteten i 50 offentlige digitale tjenester. I Språkrådet jobbet jeg med klarspråk i forskjellige tekster og situasjoner, men særlig med digitale tekster. Det har vekket min interesse for de praktiske sidene ved klarspråksarbeidet. Et av temaene som diskuteres, er om digitale tjenester kommer inn under definisjonen av skjema i § 8 i mållova («Skjema skal liggje føre og være tilgjengelege på begge målformer» (Mållova)). En annen praktisk diskusjon er om alle mulige sjølbetjeningsløsninger som offentlige etater tilbyr, skal regnes som digitale tjenester. Kan man for eksempel finne likhetstrekk i betaling av fiskeravgift og levering av sjølmelding for næringsdrivende? Hva med å søke om bostøtte og å bruke tilhengerkalkulator for å finne ut om man kan kjøre bilen? Kan de kalles digitale tjenester uansett hvor komplekse eller enkle tjenestene er? Andre, mer komplekse spørsmål er om det er regelverket bak som gjør noen tjenester vanskeligere å bruke enn andre, eller er det kanskje måten de er skrevet og utforma på? Kan man egentlig gjøre språket i alle disse tjenestene forståelig på samme måte? Mitt korte og enkle svar på dette siste spørsmålet er nei, og jeg skal bruke de neste sidene på å drøfte hvorfor språk og kommunikasjon, også i offentlige digitale tjenester, er avhengig av situasjon og kontekst.

1.2 Om denne avhandlingen

Mitt valg av tema for masteroppgaven er basert på et ønske om at arbeidet skal være nyttig for noen, og helst at det skal være nyttig både for mine tekstforskerkollegaer og for mine språkrådgiverkollegaer. Det betyr at det teoretiske grunnlaget må være stødig og helst også bringe fram ny kunnskap, og at denne nye kunnskapen må være overførbar til det praktiske arbeidet som klarspråksarbeid faktisk er.

Klarspråk i digitale tjenester er, i denne avhandlingen, en forening av tre forskjellige teori- og praksisfelt: tekstvitenskap, klarspråk og interaksjonsdesign. Klarspråk er en tilnærming til kommunikasjon, men det er også skrivearbeid i praksis. Interaksjonsdesign er også et praksisfelt, med utfyllende kunnskap om digitale tekster som ikke nødvendigvis finnes i klarspråksdiskursen. Tekstvitenskapen kan legge det teoretiske grunnlaget for disse praktiske

tilnærmingene. Det har vært ei stor utfordring i arbeidet med denne avhandlinga å forene disse tre retningene, og vurdere hva som er relevant for hva og hva som henger sammen.

Retningene har forskjellige, til dels overlappende, begreper for de samme fenomenene, for eksempel for den som leser teksten. Han eller hun kan kalles leser, mottaker og bruker, eller kanskje er modelleser, persona eller målgruppe relevante beskrivelser. Disse begrepene kommer jeg nærmere inn på seinere i avhandlinga, i kapitlene 2.2.3 og 2.2.4. Jeg har valgt å la tekstvitenskapen legge grunnlaget for denne avhandlinga, og derfor tatt utgangspunkt i begrepsbruken i denne teoretiske tradisjonen.

1.2.1 Disposisjon

Den overordna problemstillinga for denne avhandlinga er:

Hvorfor er «Søknad om statsborgerskap» forståelig for de relevante leserne?

Spørsmålet forutsetter at den digitale tjenesten faktisk er forståelig for de relevante leserne, noe det kommer fram i intervjuene at den er. Implisitt ligger det også en antakelse om at «Søknad om statsborgerskap» er en god tekst, i betydninga en funksjonell tekst. Denne antakelsen kommer jeg nærmere inn på i kapittel 3.1. Jeg skal prøve å besvare problemstillinga ved å dele den inn i tre litt mindre forskningsspørsmål, som er emne i hvert av de tre første kapitlene.

Hva slags tekster er digitale tjenester?

I kapittel 2 bruker jeg litt tid på å diskutere hva slags tekster digitale tjenester er, ut fra et dialogisk syn på kommunikasjon og et funksjonelt syn på språk. Jeg ser også nærmere på lesere i og utenfor teksten, og hvordan tekster blir forståelige i et klarspråksperspektiv.

Hvem er de relevante leserne?

Deretter, i kapittel 3, gjør jeg rede for datainnsamlinga og de metodiske vurderingene jeg har gjort, og ser samtidig på hvem som er relevante lesere av denne digitale tjenesten. Et viktig grunnlag for denne avhandlinga er at ikke alle tekster kan være forståelige for alle lesere, men at tekstene må være forståelige for dem det gjelder, når det gjelder dem. Det betyr for eksempel at «Søknad om statsborgerskap» ikke trenger å være forståelig for meg som utenforstående, for jeg skal faktisk ikke søke om norsk statsborgerskap. Men den MÅ være forståelig for dem som er i den situasjonen. I tillegg til å analysere teksten intervjuer jeg

derfor fem personer som har søkt om norsk statsborgerskap, for å se på hvor forståelig de synes teksten er – og hvorfor.

Hva hindrer og fremmer forståelsen i teksten?

I analysen i kapittel 4 ser jeg på trekk ved språk, tekst og kontekst som hindrer eller fremmer forståelse i den digitale tjenesten, med utgangspunkt i det informantene sa om sin opplevelse av teksten.

Til slutt, i kapittel 5, prøver jeg å svare på spørsmålet om hvorfor «Søknad om statsborgerskap» er en forståelig tekst for de relevante leserne. Det handler om både kontekstualiseringa, den visuelle utforminga og verbalspråket.

2 Dialogisk kommunikasjon i offentlig sektor

[A]lle som talar er sjølve i større eller mindre grad svarande: for han er ikkje den første som talar, ikkje den første som uroar universets evige togn, og han føreset ikkje berre eksistensen av språkssystemet for det språket han nyttar seg av, men også eksistensen av føregåande ytringar – sine egne og framande – som hans ytring relaterer seg til på den eine eller andre måten. (Bakhtin 1998, 11)

Slik beskriver Bakhtin hvordan ytringer er ledd i en ytringskjede. Ytringer er meningsbærende enheter i dialog med andre ytringer, de er et svar på tidligere ytringer og de endrer handlingsrommet for framtidige ytringer.

Berge skriver at «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.» (Berge 2008, 44). En slik kultur er det som blant andre Tønnesson kaller tekstkultur (2012, 58), og der har altså tekster en verdi som ytringer ikke har. I hver tekstkultur er det utviklet normer for hvilke ytringer som får tekstverdi og hvilke som blir ikke-tekst. Tekster er altså meningsbærende og koherente ytringer som tillegges verdi innen en tekstkultur.

I dette kapitlet skal jeg se nærmere på hva slags tekster digitale tjenester er, hvordan de blir forståelige for motiverte lesere og hvorfor stil kommer etter funksjon i klarspråk.

2.1 Hva er en digital tjeneste?

Teksten i denne studien, den digitale tjenesten «Søknad om statsborgerskap», er en tekst som, i motsetning til en trykt eller håndskrevet papirtekst du kan holde i hånda, bare er tilgjengelig gjennom en maskin kopla til internett. Nettekster er digitale tekster som eksisterer i tre versjoner samtidig: De er rekker av binære tallkoder, 0 og 1, de skrives i et kodespråk, eller språk for koding, som HTML og CSS, og de har en grafisk presentasjon i en nettleser. Det er denne siste versjonen vi har tilgang til, og det er denne versjonen som kan kalles en tekst i vår tekstkultur.

2.1.1 Materiell, multimodal og multisekvensiell

Ledin skriver at tekster som kulturelle konstruksjoner konstitueres av materialiteten, tegnsystemet, den indre strukturen og den ytre forma (2013, 6). Det er først og fremst det materielle som umiddelbart skiller nettekster fra tekster på papir, men akkurat dette digitale aspektet har konsekvenser for tekstbegrepet. Hvis du nå holder en sammenbundet papirbunke i hendene, kan du kjenne at du nå er på begynnelsen av en lang masteroppgave, men hvis du leser denne teksten på en skjerm, har du kanskje bare en rulle meny til høyre på skjermen som gir deg hint om hvor langt du har lest og hvor mye som er igjen. Jeg skal hjelpe deg med å finne fram i denne teksten uansett hvordan du leser den, men den er egentlig skrevet i format som egner seg best for lesing på papir: Den er lang, den er lineær og den er noenlunde tilfeldig oppdelt i sider kalt A4-ark.

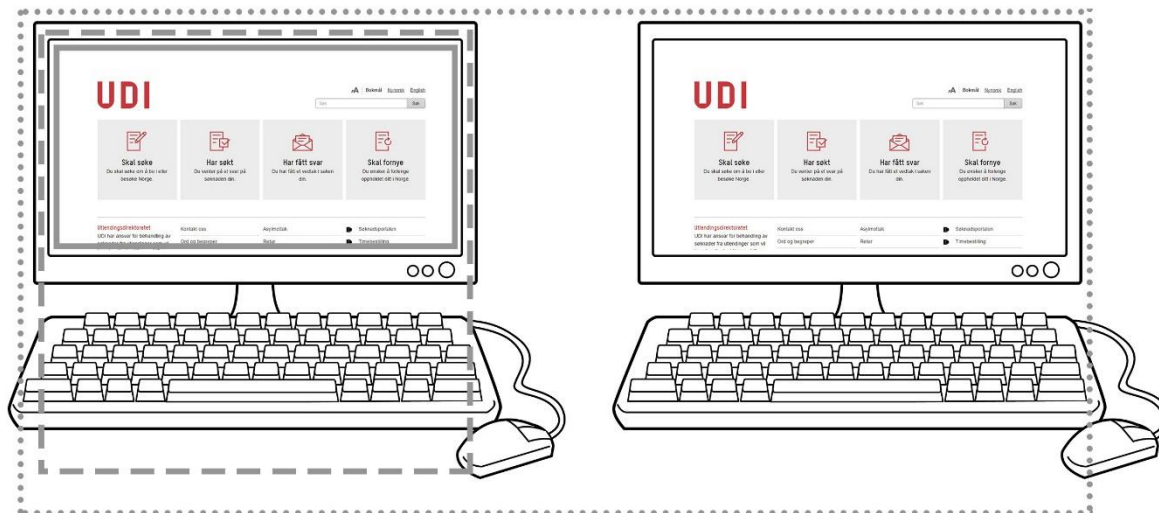
Hellspong og Ledin skriver at et kjennetegn på tekster er at de er verbale, lineære og stabile (1997, 34). Mange tekster er jo nettopp det, romaner og andre narrativer er for eksempel ofte både verbale, lineære og stabile. Dette er en konsekvens av verbalspråkets linearitet.

Bokstaver, ord og setninger bukter seg fram som slangen i det gamle mobilspillet Snake, stadig framover om enn ikke alltid i linjer. Den lineære verbalspråklige teksten legger opp til at du skal lese teksten i en spesiell forutbestemt rekkefølge, den er monosekvensiell. Alle tekster er multimodale i større eller mindre grad, de består ikke bare av en sammenhengende verbaltekst, men også andre semiotiske ressurser tas i bruk for å skape mening. Typiske eksempler er aviser, som består av flere verbalspråklige elementer av forskjellige størrelse blanda med visuelle elementer. Hver enkelt av disse verbalspråklige elementene har denne lineære karakteren, men samspillet mellom de enkelte modalitetene utgjør en multimodal tekst. Digitale tekster framstår ofte som enda mer multimodale enn trykte tekster. I tillegg til verbalspråk og bilder finner vi modaliteter som videoer, lydklipp og animasjoner av ulike slag. Disse ulike elementene er ofte organisert slik at det ikke er åpenbart hvilket element som skal leses før et annet. Multimodale tekster er multisekvensielle, de «inbjuder läsaren till att ständigt välja väg» gjennom teksten (Karlsson og Ledin, 2000). Michelsens begrep *leseveier* kan brukes for å beskrive disse mulige veiene gjennom teksten for en leser. Leseren velger sjøl sin vei gjennom teksten, ut fra de valgene hun eller han presenteres for, og ser de ulike sidene og skjermbildene i en meningsfull sammenheng (2005, 51). I delkapitlene 2.2.3 og 2.2.4 skal jeg gå nærmere inn på empiriske og tekstinterne lesere og hvordan de påvirker leseveiene, men her er det nok å ta med seg videre at digitale tekster ikke bare er verbale og ikke bare lineære, de er multimodale og multisekvensielle.

Det stabile ved tekster betyr, ifølge Hellspong og Ledin, ikke bare at teksten kan eksistere i tid i tillegg til rom, men også at den «i princip är färdig och opåverkbar när du möter den» (1997, 34). Men en digital tekst er ikke stabil, den er ikke trykt og utgitt og ferdig med det. Når som helst kan nettredaktøren i UDI gå inn i koden bak den grafiske uttrykket og endre både ord, farger og struktur. Et annet sentralt trekk ved materialiteten i digitale tekster er det interaktive. Maskinene du bruker for å kople deg på nett eller lese andre digitale tekster, er kanskje forskjellige, men de åpner alle for interaksjon med brukeren på en eller annen måte, enten det nå er gjennom mus og tastatur eller gjennom berøring med hendene. I motsetning til den taktile opplevelsen man får ved å bla i bøker eller aviser, åpner denne interaksjonen for at leseren kan manipulere teksten på andre måter. Du kan endre størrelse på teksten eller forholdet mellom elementene uavhengig av hvordan avsenderen har utforma teksten, eller du kan delta i skapinga av teksten gjennom å skrive inn opplysninger i tomme felter og klikke deg videre. Mange etater i norsk offentlig forvaltning tar i bruk dette tekstaspektet i sjølbetjeningsløsninger på sine nettsider. I motsetning til papirskjemaer trenger ikke disse skjemaene å postlegges, leseren kan fylle ut og levere en søknad uten å skrive ut teksten og sende den inn fysisk.

2.1.2 Koherent hypertekststruktur

I den første forskninga på digitale tekster ble tekstene sammenlikna med romaner, skriver Karlsson og Ledin (2000). Denne sammenlikninga førte til at teksttypene ble sett på som totalt forskjellige, for eksempel er jo tekststrukturen en åpenbar forskjell, med den lineære romanen satt opp mot hjemmesidenes nettverksstruktur. Karlsson og Ledin analyserer en slik tidlig hjemmeside og sammenlikner den med en avis og et magasin, og peker på at denne nettverksstrukturen, som kan kalles hypertekststruktur, slettes ikke er unik for nettstedet, den finnes også i avisa og magasinoppslaget. De ulike modalitetene holdes sammen av *lenker*, et uttrykk for koplinger mellom forskjellige elementer. På skjermbilde 1 er et skjermbilde (heltrukken linje) det du ser på skjermen din, en nettside (stiplet linje) kan bestå av et eller flere skjermbilder, mens et nettsted (prikket linje) består av flere nettsider som er lenka sammen.



Skjerm bilde 1: nettsted, nettside og skjerm bilde

Hypertekster er altså strukturert både bortover og nedover, men denne strukturen kan ofte være usynlig eller utilgjengelig for brukeren. Det er sjelden du finner fullstendige nettstedskart, med oversikt over alle sider på nettstedet og overgangene mellom dem, og det er kanskje enda sjeldnere at lesere faktisk bruker disse kartene, om de finnes. Nettstedene kan derfor virke ganske uoversiktlige og til dels overveldende. Leseren må finne andre måter å navigere og orientere seg i dette informasjonsrommet på enn å legge sidene fysisk etter hverandre i den rekkefølgen de skal leses. Når to ytringer kommer etter hverandre, vil vi, som Svennevig skriver, lete etter en sammenheng mellom dem. I tekstvitenskapen kan vi bruke begrepet koherens for å beskrive «den sammenhengen som gjør de enkelte delen av teksten meningsfull i forhold til hverandre og til teksten som helhet» (Svennevig 2010, 215). Denne sammenhengen kan være både eksplisitt og implisitt. Akkurat som mening skapes i fellesskap mellom deltakerne i kommunikasjonen, «så er også koherens et pragmatisk fenomen som er avhengig av konteksten og av deltakernes slutningsprosesser», skriver Svennevig videre (216). Eksplisitte språklige markeringer av koherens, som tekstreferenter og setningskoplinger, kalles ofte kohesjon (217). I multimodale tekster vil de forskjellige modalitetene spille sammen på ulike måter, men vi vil alltid søke etter en logisk og semantisk sammenheng mellom elementene, og gjerne se etter «den sterkeste relasjonen mellom setningene som er forenlig med konteksten» (228). Setning kan også være andre elementer, for eksempel bilder i en multimodal tekst. Et poeng her er at sammenhengen skal være logisk, ikke søkt. Tolkninga må være innenfor rimelighetens grenser, så å si, eller innenfor det tolkingsrommet som skapes i konteksten. På skjerm bilde 2 kan det lille bildet til venstre lett tolkes som en sjekkliste, særlig når du ser den i sammenheng med overskrifta.



Sjekkliste ▶

Se hvilke dokumenter du må levere inn når du skal søke.

Skjerm bilde 2: utsnitt av «Sjekkliste»

Gjennom å analysere hvordan den digitale tjenesten som tekst henger sammen, kan vi se hvordan kohesjonen kan fungere støttende for brukerens navigasjon på nettstedet og på hver enkelt nettside.

2.1.3 Kontekst

Vi forventer altså at de enkelte delene i en tekst har en indre sammenheng, og vi leter etter denne når vi leser. For å skape mening må vi til de umiddelbare omgivelsene til teksten, det som kalles *konteksten*. Den samme ytringa kan få ulik mening etter hvilken kontekst den ytres i. Ytringa «Lukk døra, da.» kan for eksempel bety forskjellige ting avhengig av om deltakerne er på samme side av døra før og etter den blir lukka. Kanskje er det et forsøk på å få til en fortrolig samtale, kanskje er det en måte å kaste ut noen på eller bare et ønske om å slippe trekken. Ytringa inngår altså i en unik situasjon, *situasjonskonteksten*, men også i «et mer eller mindre forutsigbart kommunikasjonssystem» med felles normer, *kulturkonteksten* (Berge 2008, 42). Ytringer har dermed en kulturelt kvalifisert intensjonalitet.

Konteksten har som funksjon å begrense tolkingsrommet i den aktuelle situasjonen. Ved hjelp av signaler fra de relevante omgivelsene kan vi vurdere noe meningsskapning som mer relevant eller aktuell enn annen mening (Maagerø 1998, 37). Alle innbyggere i et land som Norge kommer en eller annen gang i løpet av livet i kontakt med offentlige etater og de digitale tjenestene de tilbyr, men sjøl om de er innbyggere i samme land, har alle forskjellige forkunnskaper, kompetanse og interesser, og de kan være i forskjellige situasjoner når de leser teksten. Avstanden mellom forfatter og empirisk leser kan være stor, både fysisk og sosialt, og jo større avstand det er mellom deltakerne, jo mindre har vi av felles grunnlag som vi kan bruke til å tolke og skape felles mening. Gjennom å inkludere referanser til konteksten i teksten kan den avstanden minskes. Ofte sier vi at vi «ikke snakker samme språk» når vi ikke forstår hverandre. Kanskje mener vi heller at vi legger forskjellig mening i de samme ordene,

som når allmennord har fått en spesialisert betydning i avgrensa fagområder. Svennevig bruker begrepet *kontekstualiseringssignaler* for å beskrive «signaler som er med på å framkalle en viss situasjon» (2010, 157). Det kan for eksempel være sjangertrekk og stiltrekk som er «med på å reflektere og forme konteksten» (246).

Sjangere er gjentakende mønstre for kommunikasjon, en slags smøring av kommunikasjonen om du vil. Når unike situasjoner gjentas, vil deltakerne reprodusere tidligere handlinger og ytringer fra tilsvarende situasjoner de har vært i før. Sjangeren fungerer dermed både som rammer for kommunikasjonen og begrensninger for deltakernes handlingsrom. Hvem som helst kan ikke gjøre hva som helst i en hvilken som helst situasjon. Vi har for eksempel forskjellige roller som søker og saksbehandler, som regulerer hva hver av oss konvensjonelt kan gjøre med språket. Vi tar i bruk signaler om sjanger og kontekst for å skape mening av og i en tekst.

Kontekstualisering gjennom paratekster

Tekstuelle egenskaper som kan binde teksten sammen med konteksten, kan for eksempel være *paratekster*. Prefikset *para-* kommer fra gresk og betyr «ved siden av, i tillegg, utenfor, imot» (Norsk etymologisk ordbok, 1539). Genette beskriver paratekster som terskler (*threshold*) mellom teksten og verden, «a zone without any hard and fast boundary on either the inward side (turned toward the text) or the outward side (turned toward the world's discourse about the text)» (1997, 2). Han skriver videre at sjøl om hans studie bare omhandler skjønnlitterære tekster, har alle tekster krav om paratekster. Når det står «masteroppgave» på forsida av denne teksten, gir det deg visse forventninger om hvordan denne teksten skal være organisert og hvordan du skal lese den. Kanskje vil navnet mitt på forsida også påvirke hvordan du leser teksten? Paratekster er verbalspråklige, skriver Genette, men også andre elementer kan ha paratekstuell verdi (1997, 7). Her inkluderer han illustrasjoner og typografi, men også fakta som forfatterens kjønn eller alder, som alle kan virke inn på hvordan teksten leses.

Paratekster er med andre ord eksplisitte referanser til konteksten som setter leseren i stand til å tolke intensjonaliteten i teksten, og fungerer dermed som en slags kontekstualiseringssignaler. De er uløselig knytta til teksten, men likevel utenfor og på sida. Karlsson og Ledin (2000) ser paralleller i hjemmesida de analyserer: «Länkarna på hemsidan och paratexterna i tidningen ger formaten multisekventialitet och erbjuder läsaren att välja vad han vill läsa.». Lenker har en paratekstuell funksjon når de kopler tekstelementer sammen. Men det er ikke bare lenker

på nettsidene som fungerer som paratekster, også overskrifter og andre kategoriseringer hjelper leseren til å orientere seg i teksten. Paratekster fungerer på denne måten som støtte for navigasjonen, gjennom å gi signaler om konteksten teksten leses i. Paratekstene er hierarkisk ordna, skriver Karlsson og Ledin, «vissa har større räckvidd och utgör trösklar till hela sidor och uppslag; andra är mer lokala och berör enskilda texter och textdelar». I mitt materiale er UDI-logoen og en navigasjonsmeny nederst på sidene paratekster på høyeste nivå, mens en navigasjonssti under logoen forandrer seg etter hvor på nettstedet du er, og har dermed paratekstuell funksjon av lavere grad.

Å navigere i et informasjonsrom som et nettsted er, kan godt beskrives som å velge lesevei gjennom teksten. Faktiske lesere kan bare lese de enkelte elementene på nettstedet i en rekkefølge som er fysisk tilgjengelig for leseren. Sammenhengen mellom elementene må derfor være markert enten eksplisitt eller implisitt, og elementene må, dersom de ikke er på samme nettside, henge sammen fysisk gjennom lenker for at rekkefølgen av elementer skal bli en gyldig lesevei. Når disse overgangene mellom elementer er markert, gir en multisekvensiell tekst hint til leseren om hvordan teksten er organisert, og dermed om hvordan det kan være relevant å lese teksten.

For å oppsummere kort om denne sjangeren, digitale tjenester er en slags sammenkopling av de mer tradisjonelle sjangerne skjema og generell informasjonstekst. De sammenstiller to virkelighetsforståelser, avsenderens generelle og mottakerens spesielle, men det er avsenderens virkelighetsforståelse som legger rammene for kommunikasjonen. Digitale tjenester er multimodale, interaktive tekster med større muligheter for å bygge bro mellom leserens konkrete virkelighet og avsenderens generelle regelverk enn de mulighetene som finnes i trykte skjemaer og brosjyrer. Dette gir leserne mulighet til å forstå den delen av regelverket som er relevant for sin situasjon og kontekst, og dermed kan de også bedre nytte sine rettigheter og oppfylle sine plikter. Digitale tjenester er derfor en sjanger som er egnet til offentlig sektors kommunikasjon med innbyggerne, både i et demokratisk perspektiv og i et effektivitets- og moderniseringsperspektiv.

2.2 Hvordan blir tekster forståelige?

Hovedmålet med det norske klarspråksarbeidet er at tekster fra det offentlige skal være forståelige, slik at leserne «kan bruke det de finner, til å gjøre det de skal» (klarspråk.no (1)). Å forstå noe betyr ifølge Norsk ordbok blant anna å «skjøna meininga av ... skjøna

tankeinnhaldet av (noko ein høyrer el les)» (Norsk ordbok). Det handler både om å kunne avkode teksten og å skape mening av den, og forståelse er dermed en mental prosess som gir innsikt i noe. Forståelse, skriver Bakhtin, er en aktivitet: «[F]ør eller seinare finn det som er høyrte og aktivt forstått, gjenklang i lyttarens tale eller handling.» (1998, 11). Å forstå noe er en aktivt svarende handling, fordi leseren tar i bruk sin analyse av tekstens kommunikative formål og går inn i en dialog med teksten. Man kan, helt eller delvis, godta eller avvise, utfylle eller ta i bruk meningspotensialet i teksten. Forståelighet henger sammen med fortolkning, på den måten at en tekst har et meningspotensial som kan realiseres innenfor gitte rammer, og disse rammene må godtas av deltakerne dersom teksten skal leses relevant og være forståelig. Kulturelt betinget forståelse handler om kompetanse i tekstkulturens normgrunnlag. Vi kan snakke om passive og aktive direktivnormer, som er normer for handling og forståelse. Passive direktiver handler om begrep og innstillinger, mens aktive direktiver handler om opptreden i henhold til de passive direktivene. På denne måten er forståelighet knytta til tekstens kommunikative formål, som igjen er knytta til en bestemt adressatgruppe. UDI tilbyr mennesker, gjennom de digitale tjenestene, å søke lovlig opphold i Norge, og teksten må derfor være forståelig for disse leserne. Med forståelige tekster mener jeg, i denne avhandlinga, tekster som kommuniserer avsenderens intenderte mening og gjør det mulig for den relevante og motiverte leseren å realisere dette meningspotensialet.

2.2.1 Meningsskaping

Når vi ytrer oss, gjør vi noe gjennom språket, og dette kan kalles *språkhandling*. Searle (i Svennevig 2010, 61-66) deler språkhandlingar i fem klasser, etter hva som er deres kommunikative poeng. *Konstativer* representerer et saksforhold i verden, som når UDI skriver «Kravene for å få norsk statsborgerskap er ikke like for alle» og vi går ut i fra at dette er sant. *Direktiver* er et pålegg fra avsender til adressat om å gjøre noe, sånn at når UDI skriver at «[d]u må ha klarlagt identiteten din», ja da må du faktisk det. *Kommisiver* forplikter taleren til å gjøre noe, som i setninga «[n]år du søker, vurderer UDI hvilken gruppe du tilhører og om du fyller kravene». *Ekspressiver* er former for følelsesuttrykk, og de er det få av i mitt materiale. Den siste klassen av språkhandlingar Searle trekker fram, er *kvalifiseringer*. De skaper ny virkelighet, som når UDI innvilger søknader om statsborgerskap.

Det er vanskelig å finne, og antakelig ikke noe poeng i å lete etter, noe en-til-en-forhold mellom språkhandlingar og språklige uttrykk, sjøl om det finnes noen slags vanlige realiseringar, som at konstativer ofte realiseres som utsagnssetningar. Svennevig skriver for

eksempel at «språklige markøre[r] kan peke i en viss retning, men deltakerne trenger også annen informasjon for å avgjøre hva som er talerens faktiske intensjon i det enkelte tilfellet» (2010, 65). Det betyr at vi må gå både til språket og til konteksten for å finne ut hva slags mening som skapes i teksten.

Halliday beskriver i Maagerø (1998), ut i fra en funksjonell grammatikk, tre fundamentale meningskomponenter i språket, som han kaller *metafunksjoner*. De forskjellige enhetene i språket, setninger og fraser, «blir tolket og beskrevet som funksjonell[e] i forhold til helheten» (34). Gjennom den ideasjonelle metafunksjonen representeres virkeligheten i språket, slik vi forstår den. Ifølge Halliday skapes det viktigste innholdet gjennom prosessene som beskrives, det vi kjenner fra den tradisjonelle grammatikken som verbaler. Gjennom den mellompersonlige metafunksjonen uttrykkes og etableres holdninger, vurderinger og sosiale forhold. Vi kan for eksempel se på hvilke språkhandlinger deltakerne utfører. Gjennom den tekstuelle metafunksjonen uttrykkes forholdet mellom språket og omgivelsene. Tekstens struktur, emner og temaer kan si noe om meninga som skapes gjennom den tekstuelle metafunksjonen. Disse lagene med mening, eller metafunksjonene, er med nødvendighet til stede i alle tekster og ytringer. Som Svennevig skriver, «språksystemet er rett og slett skapt slik at vi, når vi former en setning, må ta valg som formidler noe om vårt verdensbilde, vår holdning til emnet og vår relasjon til adressaten» (2010, 25). Et viktig poeng med den funksjonelle grammatikken er at meninga er det primære, og det språklige uttrykket er et middel for å realisere mening. Vi analyserer teksten for å finne ut hvordan den skaper mening, ikke formuttrykket for å finne hvilken mening denne forma representerer.

2.2.2 Klarspråk

Klarspråk handler om å «underlätta kommunikationen framför allt mellan medborgare och myndigheter», skriver Nord, Nyström Höög og Tønnesson (2015, 1). Det er myndighetene som har maktposisjonen i kommunikasjonen og dermed makt til å definere hvordan kommunikasjonen skal foregå. I *Statens kommunikasjonspolitikk* står det at konsekvensene av «dårlig og uklart språk i dokumenter» kan være at «innbyggerne går glipp av rettigheter, plikter, statlige ordninger og muligheter for aktiv samfunnsdeltakelse.» (FAD 2009, 16). Klarspråk som institusjon er både demokratisk og økonomisk forankra. Klarspråkarbeidet motiveres ofte med at offentlige virksomheter sparer både tid og penger på å skrive forståelig, fordi færre lesere vil spørre om hjelp og saksbehandlingstiden vil gå ned. Forståelig og

fungerende kommunikasjon fra myndighetene kan også skape tillit og redusere avstanden mellom forvaltning og innbygger som kommunikasjonsdeltakere (klarspråk.no (1)).

Klarspråk i Norge i dag er «korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige. Et dokument skrevet i klarspråk er utformet slik at mottakerne lett forstår avsenderens mening og kan bruke dokumentet første gang de ser det», skriver Kvarenes, Reksten og Stranger-Thorsen (2010, 8). En mer funksjonell definisjon som også brukes, er denne: «En tekst er skrevet i klarspråk dersom mottakerne finner det de trenger, forstår det de finner og kan bruke det de finner, til å gjøre det de skal» (klarspråk.no (2)). Disse definisjonene utdypes med skriveråd i bøker som *Klarspråk i praksis* (Senje og Aasen, 2010) og på nettstedet klarspråk.no, som drives av Språkrådet og Difi. Disse forvaltningsorganene holder også klarspråkskurs for skribenter og gir råd om gjennomføring av klarspråksprosjekter i forskjellige etater. Det er de enkelte skribentene på forskjellige nivåer i forvaltninga som faktisk kommuniserer med innbyggerne, gjennom brev, telefoner og e-poster. Det er disse saksbehandlerne som skal skrive sånn at innbyggerne forstår, og det er derfor de som er målgruppa for skriveråd og kurs.

Høsten 2015 er det internasjonale klarspråksnettverket i ferd med å utvikle nye definisjoner av klarspråk, med tanke på å ha en enhetlig definisjon på tvers av språk og landegrenser. Den engelske definisjonen er formulert slik: «A communication is in plain language if the language, structure, and design are so clear that the intended audience can easily find what they need, understand what they find, and use that information» (PLAIN). Definisjonen skal få en norsk versjon, men den er foreløpig ikke publisert. Det nye i denne definisjonen er at den definerer klarspråk som noe mer enn bare verbalspråk. Også visuell utforming og tekststruktur påvirker hvor forståelig teksten er for en relevant leser, og dette perspektivet er inkludert i denne oppdaterte definisjonen.

I Sverige er det slik, skriver Nord, at statlige råd og retningslinjer for klarspråk ofte er generelle, kortfattede og skrevet i et allment mer enn et språkvitenskapelig språk. Videre skriver han

bäst beskrivs deras funktion nog så att rekommendationerna pekar ut allmänna områden att uppmärksamma, men lämnar det åt den enskilda skribenten eller granskaren att utifrån intuitiv språkkänsla eller tidigare förvärvade kunskaper avgöra i vilket specifikt fall som normer är möjliga att applicera. (Nord 2011, 47)

At rådene blir såpass generelle, kan altså ha sammenheng med at den språklige utforminga påvirkes av konteksten, og at det derfor blir vanskelig å gi mer konkrete råd uten å analysere

hver enkelt tekst og kommunikasjonssituasjon. Wengelin (2015) har gjort en undersøkelse av noen slike svenskspråklige råd og retningslinjer for klarspråk. Hun fant blant annet at mange av disse rådene bygger på forskning på engelsk språk og generaliseringer fra studier av ord og setninger løsrevet fra kontekst, og også at ny forskning ikke har ført til endringer i de eksisterende retningslinjene. Men, skriver hun, «två av de undersøkte rådene verkar ha en högre validitet än de övriga: att skriva – för mottagaren – vanliga ord och att undvika att skapa alltför komplexa meningar genom bisatsinskött.» (2015, 1-2). Å forklare eller la være å bruke ord som mottakeren oppfatter som vanskelige, er direkte mottakertilpassing. Wengelin fant ikke noe empirisk grunnlag for å si at en setning med så og så mange ord skal være lettere å forstå enn en som har flere, men i forskning på lesbarhet fant hun at tekster med lengre setninger ble vurdert som vanskeligere å lese enn tekster med korte setninger, og at setningslengden ikke nødvendigvis er et problem i seg sjøl, men mer et symptom på en komplisert struktur i teksten (2015, 13).

Også i den norske klarspråksdiskursen finner vi slike råd: «Skriv det viktigste først» og «Forklar vanskelige ord» (klarspråk.no (3)). Her er det helt opp til skribenten å avgjøre hva det viktigste i teksten er og hvilke ord som er vanskelige. For å kunne avgjøre det må hun eller han ha god forståelse av både tekstens funksjon og hvem de intenderte leserne er. Dermed må hver enkelt skribent være oppmerksom på sin egen skrivning og vurdere hva som er høvelig i hvert enkelt tilfelle, basert på sin erfaring med, og generelle råd om, hva som skaper forståelige tekster.

På en måte er det mange skribenters erfaringer som danner grunnlaget for de offentlige rådene og retningslinjene, gjennom mange års praktisk erfaring med å skrive tekster som har blitt testa på brukere og vurdert som bedre enn andre tekster. Det betyr at man i norsk klarspråksdiskurs har en ganske god idé om *hva* som fungerer, men ikke nødvendigvis *hvorfor*. Dette er et område hvor praksisfeltet kan dra stor nytte av forskning på tekst, kontekst og meningsskaping. Nord skriver videre at en tanke om at mottakertilpassing krever kontekstuell språkbruk, ikke behøver å komme i konflikt med tanken om at «begriplighet *också* är en fråga om texters egenskaper» (2011, 24, uthevet i originalen). En kan si at en tekst ut fra dette blir forståelig gjennom sammenkoplinga mellom konteksten og den språklige utforminga, som jo egentlig er det som ligger i mottakertilpassing. Nord etterlyser videre mer forskning på hvordan myndighetstekster faktisk blir lest, ettersom «de flesta diskussioner om mottagaranpassning i själva verket snarare vilar på mer eller mindre välgrundade antaganden om vad en tänkt genomsnittlig mottagare behöver, och vad som generellt sett brukar göra en

text läsarvänlig.» (2011, 24). Vi trenger mer informasjon om hvordan innbyggere mottar, leser og forstår tekster fra offentlige etater, og kanskje særlig i nye sjangere som digitale tjenester. Det kan virke som det er godt hold i skriverådene om å forklare vanskelige ord, men det krever jo at du som skribent veit hvilke ord akkurat din mottaker synes er vanskelig. Og en adressatspesifikk tilnærming vil være for tidkrevende og på ingen måte hensiktsmessig hvis teksten du skriver skal leses av flere hundre tusen mennesker, som jo er tilfelle med noen offentlige digitale tjenester. Informasjon om lesere og hvordan teksten brukes, kan man få tak i gjennom for eksempel brukerundersøkelser eller analyser av trafikken på nettstedet. Dette kan legge grunnlaget for en grundigere målgruppeanalyse, som man siden kan bruke for å tilpasse teksten til leseren og formålet.

2.2.3 Leseren utenfor teksten

Digitale tjenester er funksjonell sakprosa, slik det defineres av Tønnesson (2012), publisert av en institusjon og uten litterær egenverdi. De har ingen verdi utenom sin funksjon, slik at det er grunn til å anta at de som leser teksten «Søknad om statsborgerskap» stort sett gjør det fordi de vil søke om norsk statsborgerskap. Teksten er rett og slett ikke relevant for noen andre. Disse empiriske leserne har altså et uttalt mål med lesinga, som stemmer overens med tekstens formål, og det er dette som gjør dem til relevante lesere. Dermed er relevante lesere motiverte lesere. At mottakeren er en relevant leser er, som jeg skriver i kapittel 2.2, en forutsetning for en forståelig tekst.

Lesing er en prosess, skriver Holsanova, som består av to hovedfaser: skanning og lesing. «Skanning är den del av processen då läsare söker specifik information eller så att säga orienteringsläser. ... [Man] letar efter intressanta ingångspunkter och väljer ut något som ser spännande ut eller som svarer mot det man leter efter» (2010, 30-31). Når vi skanner lar vi blikket gli over skjermen, i vår tekstkultur vanligvis fra venstre mot høyre og fra topp til bunn, mens vi søker etter noe som får oss til å stoppe opp. Det kan for eksempel være en avvikende farge eller nøkkelordene vi leter etter. Som jeg skal vise videre, stemmer dette godt med hva mine informanter både viste og oppga som sin lesestrategi.

Videre skriver Holsanova at «nätläsningen är smal och djup», og mener med det at vi skanner mer i digitale tekster enn i trykte tekster, men at vi, når vi først begynner å lese, leser grundigere (130). Vi bruker mer tid på å orientere oss i teksten og er mer selektive med hvilke deler vi faktisk leser i digitale tekster sammenlikna med trykte tekster. På en måte er vi mer

utålmodige, det skal mer til før vi stopper opp og leser, men samtidig leser vi desto mer når vi finner noe som er spesielt interessant eller relevant for oss. Holsanova skriver også at nettekster både er åpnere og mer styrt enn trykte tekster. «Å ena sidan får läsaren möjlighet att själv välja vägar och att själv vara med och skapa texten i sin läsning. Å andra sidan styr og vägleder nättidningarnas format i långt högre grad än i papperstidningar» (2010, 127). Mye av forskninga på lesing på nett, også Holsanova sin, studerer nettaviser. Nettaviser er tekster vi leser for underholdning, og de er organisert på en helt annen måte enn digitale tjenester. Som hypertekster er de mye grunnere enn de digitale tjenestene, som leder deg inn i én lang lesevei. I nettaviser leser vi overskrifter, klikker oss inn på saker som ser interessante ut og går tilbake til forsida når vi har lest saken. Antakelig kan styringa av lesevei være like sterk i digitale tjenester og nettaviser, men måten leseren velger lesevei på, er forskjellig. Det å lese en tekst med formålet «å finne noe interessant», som ofte er tilfelle i tekster som nettaviser eller mer private hjemmesider, er vesensforskjellig fra å lese tekster med formålet «å søke om lovlig opphold i Norge», fordi man i det siste tilfellet leter etter noe konkret og det er kritisk at man finner det, mens man i det første tilfellet i utgangspunktet er åpen for alle mulige tekster. Det blir litt som å leite med lommelykt på loftet, hvis du skal finne bunaden på 16. mai er alt anna uinteressant, men hvis loftet tilhører mormor, kan lommelykta lyse på alle mulige skatter.

Leserne møter altså teksten i en kontekst, og bruker både kultur- og situasjonskonteksten som en tolkingsramme. I tillegg kommer de med sine individuelle forutsetninger, med ulike preferanser og kompetanser. Det kan være så enkelt som at du synes rødt er en skikkelig stygg farge, den minner deg om noe du ikke liker, og det kan gjøre at du møter udi.no mindre velvillig enn hvis logoen hadde vært blå eller grønn. Som Holsanova skriver kan også lesernes metakognisjon, bevissthet om lesestrategier og egen tenking, påvirke hvordan de leser teksten (2010, 18). Sinnsstemning, tidspunkt på dagen, fysisk sted og hvem som er til stede er andre individuelle og situasjonsbestemte faktorer som påvirker lesinga, i tillegg til det konkrete målet: finne ut av en regel, huske noe, lære noe eller bare la seg underholde.

Ikke alle er like gode lesere. Noen sliter mer med å avkode ord eller sette sammen setninger til meningsfylte helheter. For noen er det lese- eller læringsvansker som gjør at det blir vanskelig, for andre kanskje manglende utdanning eller lesetrening. Josephson og Melander beskriver den gode leseren slik:

Hon vet vilka tolkningsrammar som är etablerade och accepterade för olika slags texter inom den kultur hon tillhör; hon ingår alltså i en tolkningsgemenskap. Hon vet vilka behov av och attityder till läsning som hör till olika verksamheter. Hon kan välja läsmål och lässtrategi utifrån den

specifika situationen och utnyttja textgrammatisk kunskap för att stegvis skaffa sig en förståelse av texten. (2003, s. 139).

Fullverdig deltakelse i et moderne demokratisk samfunn krever en kompleks skrive- og lesekompetanse. Dette kan handle om muligheter til utdanning eller deltakelse i arbeidslivet, eller, som hos UDI, å få lov til å bli i Norge. Å forstå tekster er altså nøkkelen til denne deltakelsen, og dette krever innsikt i tekstkulturer og kompetanse på tvers av tekstkulturer. Et av de viktigste funnene fra Furus undersøkelse om fødselspenge- og engangsstønadsskjemaet til Nav, var nettopp at brukerne var villige til å tilpasse seg Navs systemverden med de begrepene som hørte hjemme der, men at brukerne sjøl ikke kunne bygge brua mellom sin kompetanse og Navs verden – de var avhengige av å få koplinga mellom for eksempel «pappaperm» og «fedrekvote» eksplisitt uttrykt (2011, 140-142). Det er altså kjennskapet til disse ordene med en spesialisert kontekstuell betydning som gjør at det er mulig å forstå teksten relevant, ikke leserens generelle leseferdigheter. Leseren kan ha denne kompetansen fra før av, men det er også mulig å konstruere den i teksten.

2.2.4 Leseren i teksten

Her vil jeg trekke fram et teoretisk begrep som er nyttig i analysen av funksjonell sakprosa og klarspråk, og som jeg også tror kan fungere som et redskap når man produserer klarspråklige tekster. Begrepet modelleserkonstruksjoner brukes for å beskrive det sett av bakgrunnskompetanser en leser må ha, utvikle eller godta for å lese teksten relevant.

Disse bakgrunnskompetansene defineres av Eco i Tønnesson som *encyclopedi, leksikon, stil og sjanger, språk og allmennnormativ kompetanse* (2003, 124-127). Tønnesson lager et skille mellom de kompetansene som forutsettes hos mottakeren (leksikon og til dels encyclopedi) og de som bygges opp gjennom teksten (språk, stil og sjanger, og allmennnormativ kompetanse). Videre skiller han mellom de eksplisitte språklige kodene og de implisitte kulturelle kodene, og illustrerer med to måter å henvise til Freuds forfatterskap på:

Hvis man opererer med ordet 'super-ego', foreligger det et tekstsamspill. Hvis en forfatter skriver allment om hvordan en slags indre farsskikkelse gir hovedpersonen stadige korreksjoner, trengs det et fortolkningsarbeid på et annet nivå for å etablere forbindelsen til Freud, altså kreves det normsamspill (130).

Ofte må vi «lese mellom linjene» for å finne implisitte normer som fremmer eller hindrer tilgang til teksten. Det er særlig gjennom å analysere dette normsamspillet vi kan få tak i modelleseren, og da gjennom å «identifisere ulike situasjonskonteksters kommunikative formål, undersøke relevante retoriske strategier, fortolke eksplisitte spor i teksten og

(re)konstruere normbasert respons på konkrete ytringer» (145). Modelleseren kommer altså til syne gjennom det som ikke står eksplisitt uttrykt i teksten.

Modelleseren er en tekstintern størrelse atskilt fra historisk-empiriske mennesker: Teksten forsøker å adressere forventede spørsmål og motforestillinger hos tenkte lesere. Dette kan kalles en form for tekstintern interaksjon og det er nettopp dette implisitte elementet som skiller modellesere fra faktiske lesere. Faktiske, empiriske lesere kan «*ikke identifiseres gjennom eksplisitte fenomener i teksten, men ... kan i varierende grad identifisere seg med [modelleseren] under resepsjonen av teksten*» (Tønnesson 2003, 130, uthevet i originalen). Ved å rekonstruere modelleseren kan man undersøke hvor konteksten støtter forståelsen og hvor en kan gjøre teksten mer forståelig ved å gjøre konteksten mer eksplisitt.

Modelleserbegrepet har, som Tønnesson skriver, fått større gjennomslag i offentligheten enn i forskningsverdenen (2003, 101). Forestillingen om slike lesere i teksten kan gjøre det enklere å trekke paralleller mellom virkeligheten og tekstverdenen. Under utvikling av nettsteder er det å utvikle såkalte *personas* en viktig del av forarbeidet. Personas er en slags fiktive personer og dermed ikke det samme som modellesere. De skal ha egenskaper og bruksmål som er så like som mulig som reelle brukere av nettsida, slik at utviklerne i størst mulig grad kan skreddersy informasjon og utforming. Dalen beskriver personas som «en visualisering som representerer flere reelle personer. Poenget med personas er å lage konkrete, tydelige og troverdige representasjoner av abstrakte, generelle, demografiske data og målgrupper.» (2009, 75). Representasjonene inkluderer ofte bilder og karakterens personlige historie. På denne måten er personas mer et sett med egenskaper i målgruppa, mens modelleserbegrepet dekker leserens kompetanser. Et eksempel på en slik spesifisering av egenskaper i målgruppa kan i vårt tilfelle være «mann, 36, oppvokst i Irak og har bodd i Norge siden han var 20, arbeidsinnvandreren i academia som nå vil ha norsk statsborgerskap», mens en beskrivelse av kompetanser for eksempel kan være «leser norsk, kjenner konvensjoner om tekster fra norske offentlige etater, evner å sette den digitale tjenesten i sammenheng med tjenesteproduksjonen». En viktig forskjell på personas og modellesere er at personas utvikles forut for teksten som en del av konteksten, mens modellesere rekonstrueres i etterkant.

Gjennom kunnskap om på den ene siden hvilke kompetanser som trengs for å forstå teksten i konteksten og på den andre siden hvordan denne kompetente leseren kan utvikles i teksten, kan man både skrive tekster som er forståelige og analysere hvorfor de er det. På denne måten er en forståelig tekst i klarspråksdiskursen en tekst der de faktiske lesernes kompetanse stemmer overens med modelleseren.

2.3 Hvorfor kommer stil etter funksjon i klarspråk?

Den språklige utforminga påvirker hvor leselig og forståelig teksten er, det er det ingen tvil om, men den språklige utforminga er ikke frakopla innholdet eller omgivelsene. «Talaren vel ut alle sine språklege verkemiddel under større eller mindre press frå adressaten og frå det svaret talaren ventar seg», skriver Bakhtin (1998, 44). Det er ikke sånn at du først finner hva du skal si og så hvordan du skal si det, idet du verbaliserer en idé får den en språklig utforming som ikke kan løsrives fra innholdet og analyseres for seg.

Det er den sammenhengen vi skaper i og utenfor teksten som gjør den forståelig for oss. Wengelin (2015) skriver blant anna at koherens er

en mental representation som skapas i ett samspel mellom läsarens bakgrundskunskap å ena sidan och textens ytspråkliga och textuella egenskaper å den andra. Skribentens uppgift blir därför att bidra till att aktivera eller skapa texter med egenskaper som aktiverar eller bidrar till läsarens bakgrundskunskaper, snarare än att producera ett 'enkelt språk' (2015, 15).

Derfor er klarspråk ikke forenkling av språk og innhold. Klarspråk er når offentlige etater skriver tekster sånn at en motivert leser forstår tekstens intensjon. I klarspråksammenheng er en god tekst en tekst som er mottakertilpassa. For å skrive en god tekst må du ha kjennskap til relevante mottakere og hva slags kompetanse de besitter. Deretter kan du ta i bruk verktøy og språklige virkemidler for å formidle det du vil si. Gjennom å kombinere forståelighetsperspektivet fra klarspråk med utforming og interaksjonsdesign fra digital kommunikasjon, kan offentlige digitale tjenester bli både mer kompetansebyggende og mer individuelt tilpassa. Klarspråk kan dermed forstås som en imøtekommende tilnærming til kommunikasjon. Ut fra et dialogisk syn på kommunikasjon må den språklige utforminga være en følge av tekstens definerte formål, slik at stil kommer etter funksjon i klarspråksarbeidet.

3 Om teksten og de relevante leserne

Hvorfor er «Søknad om statsborgerskap» forståelig for de relevante leserne?

For å svare på denne problemstillinga må jeg vite noe både om teksten «Søknad om statsborgerskap» og om de relevante leserne. I kapittel 2.2.1 skriver jeg om Hallidays funksjonelle grammatikk og hvordan det språklige uttrykket er midler for å realisere mening. Etersom meninga skapes gjennom konteksten, må jeg først analysere konteksten, deretter tekstens språklige realisering, før jeg ser på kontekstualiseringa. Denne bevegelsen mellom tekst og kontekst er typisk for det Hitching og Veum kaller diskursanalyse, som kanskje best kan beskrives som nettopp analyse av tekst i kontekst.

I dette kapitlet skal jeg gjøre rede for hvordan jeg har arbeidet med denne avhandlingen. Først skal jeg si litt om valget av tekst, og hvilke konsekvenser det har for analysen. Deretter ser jeg på hvem som er de relevante leserne av «Søknad om statsborgerskap», før jeg gjennomgår intervjuene jeg har gjennomført.

3.1 Utlendingsdirektoratet

Det første jeg gjorde i arbeidet med denne analysen, var å velge en avsender i offentlig sektor. Utlendingsdirektoratet (UDI) er et norsk direktorat underlagt Justis- og beredskapsdepartementet. UDI har ansvar for å regulere innvandring etter utlendingsloven og statsborgerloven (regjeringa.no). Før jeg begynte med masteroppgava mi, hadde jeg ikke noe forhold til UDI, verken som institusjon eller tekstene deres. Jeg hadde hørt at de brukte et vanskelig språk, og jeg visste at de hadde vunnet Statens klarspråkspris for 2010. På et frokostseminar våren 2014 hørte jeg den daværende nettredaktøren i UDI komme med en kort kommentar om hvordan de hadde jobbet med språket på nettstedet sitt, udi.no. Jeg tok kontakt med ham og spurte om jeg kunne analysere en av tekstene deres i masteroppgaven min.

I klarspråkforskning veit vi mye om hindringer, både i tekstforståelse og i prosjektarbeid. Klarspråkrådene er dermed ofte utarbeida som en respons på det som ikke virker. Jeg hadde som utgangspunkt at jeg ville studere en *god* tekst, og finne ut mer om hvorfor den fungerer og hvordan den kan være et eksempel til etterfølgelse. Det at UDI tidligere hadde vunnet klarspråksprisen, gjorde at jeg antok at klarspråk er en integrert del av organisasjonen, og dermed noe de ansatte er vant til å ha som en del av sitt arbeid. I tillegg lanserte UDI nye

nettsider i april 2014. Jeg hadde derfor i utgangspunktet et håp og en antakelse om at udi.no var skrevet i et klart og brukertilpassa språk.

3.2 Den digitale tjenesten

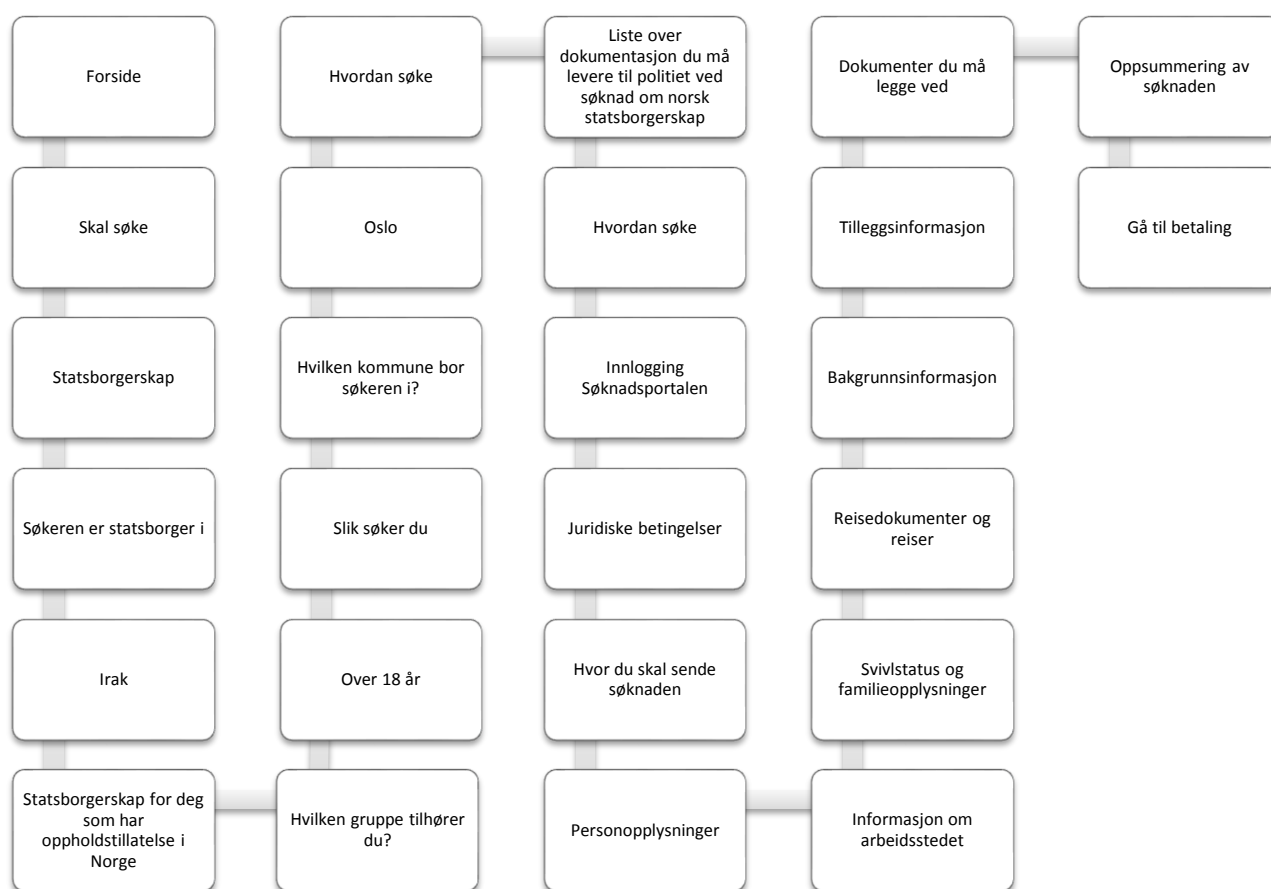
UDI tilbyr mange digitale tjenester på sine nettsider. En digital tjeneste er en del av en større, gjerne fysisk, tjenesteleveranse, men den er også en lineær prosess i seg sjøl. For å få et best mulig bilde av hele denne prosessen slik den framstår på nettsida, analyserer jeg en enkelt digital tjeneste, i stedet for et tverrsnitt av de forskjellige tjenestene.

Ettersom mange av UDIs brukere ikke snakker norsk så godt, bruker de ofte nettsidene på engelsk. De engelskspråklige sidene er oversatt fra norsk bokmål, slik at språkføringa i den norske utgaven legger grunnlaget for den engelske (opplyst i samtale med nettredaktør i UDI). Jeg har likevel valgt å analysere en tjeneste som vanligvis brukes på norsk for å sikre at den teksten jeg analyserer er den samme som brukerne vanligvis møter. For å få innvilga søknaden sin om norsk statsborgerskap, kreves det nemlig en viss botid, opptil sju av de ti siste årene, samt at man kan dokumentere tilfredsstillende norskkunnskaper. Det er derfor grunn til å anta at brukerne av denne tjenesten har en viss kjennskap til norsk språk og tekstkultur. Samtidig dekker denne tjenesten en veldig brei gruppe lesere, med stort spenn i utdanning, alder og livssituasjon. Det stiller store krav til utforminga av teksten for at den skal være forståelig for alle de relevante mottakerne.

Digitale tjenester er på en måte et bindeledd mellom et komplisert regelverk og brukerne av tjenestene. Lover og forskrifter inneholder generelle bestemmelser, som må anvendes på hver enkelt brukers situasjon. Et av grepene UDI har tatt for å gjøre overgangen fra det generelle regelverket til brukerens spesielle situasjon så friksjonsfri som mulig, er at alle tekster og tjenester er skrevet og utformet i et tett samarbeid mellom nettredaksjonen og de forskjellige fagansvarlige (opplyst i samtale med nettredaktør i UDI). Kombinasjonen av nettredaksjonens kompetanse på språk og utforming i digital kombinasjon og de fagansvarliges kompetanse på statsborgerskapslovverket sikrer at tjenesten holder vann juridisk samtidig som den er en moderne digital tjeneste i norsk offentlig forvaltning.

«Søknad om statsborgerskap» er en lang tekst, med mange mulige leseveier. Det er forskjellige lover og regler som gjelder for forskjellige grupper søkere, for eksempel avhengig av hvilket land de er fra, hvor gamle de er og hvilke oppholdstillatelser de har hatt tidligere.

UDI har valgt å presentere dette som en rekke med valgmuligheter som fører til ulike deler av nettstedet. For én enkelt bruker vil det føles ut som én mulig vei gjennom teksten, men for en tekstforsker er det altfor mange muligheter. Tekstens muligheter for individuell tilpasning gjør det vanskeligere for meg og informantene å fange opp alle mulige leseveier, valgmuligheter og problemområder i tjenesten. «Søknad om statsborgerskap» er rett og slett en for stor tekst for en utdypende analyse i en masteroppgave. I stedet for å ta hensyn til alle *mulige* leseveier eller velge én tilfeldig, har jeg prøvd å finne fram til de mest *sannsynlige* leseveiene. Pettersen (2013) skriver at det særlig er «flyktninger og familieinnvandrede fra land i Asia og Afrika som bytter til norsk statsborgerskap når de har muligheten til det». For denne avhandlinga betyr det for eksempel at leseveien «ikke fra EU/EØS-land» er mer brukt enn leseveien «fra EU/EØS-land». I de tilfellene jeg sjøl har vært inne på nettstedet for å finne informasjon eller analysere teksten, har jeg oppgitt enten Irak eller Afghanistan som mitt opprinnelige statsborgerskap. I figur 1 finner du en visualisering av skjermbildene i leseveien jeg har valgt å følge i denne digitale tjenesten, med titlene på hvert skjermbilde.



Figur 1: lesevei i «Søknad om statsborgerskap»

3.3 Tekst i kontekst

Med diskursanalytiske metoder kan en undersøke «forholdet mellom meningsuttrykkets *form* og hvilken *funksjon* det har i den aktuelle sammenhengen.» (Hitching og Veum 2011, 12). Det handler om *hvordan* mening skapes, ikke bare hva slags meningspotensial som finnes i teksten eller hvordan den har blitt lest, sjøl om dette er elementer en kan bruke for å undersøke hvordan meninga skapes. Diskursanalyse handler om å se teksten i konteksten. Hvordan har produksjonsvilkår og tekstkultur påvirket den språklige utforminga, og hva sier den språklige utforminga om tekstkulturen og produksjonsvilkårene teksten ble til i? Eller, en anna innfallsvinkel, hvordan påvirkes den språklige utforminga av ideen om leseren, og hvordan påvirker ideen om leseren den språklige utforminga?

Innen diskursanalyse bruker en, som Hitching og Veum skriver, gjerne en form for abduktiv tilnærming (2011, 18). Ved å se på det sosiale fenomenet i kontekst kan en trekke slutninger som forklarer fenomenet, fordi disse hypotesene bygger på erfaringer om fenomenets funksjon og realiserte meningspotensial. Et kvalifisert grunnlag for å fremsette slike hypoteser kommer fra den unike rollen en kvalitativ forsker har, gjennom å både ha innenfra- og utenfraperspektivet. «Sosialt konstituerte fenomener, som tekster, samtaler og andre typer handlinger, er ikke observerbare fenomener som kan beskrives i positivistisk forstand, men semiotisk medierte ressurser som ikke fullt ut kan kvantifiseres og måles.» (Hitching og Veum, 2011, 20). Forskeren er sjøl en del av den sosiale verdenen og tolker meningsskapinga idet hun beskriver den. Validitet i abduktive tilnærminger, som diskursanalyse, oppnås ikke ved å unngå fortolkning, men ved at forskeren er åpen om fortolkingsprosessene, gjennom for eksempel å «rekonstruere og forklare hvordan man har kommet fram til de fortolkningene som blir presentert som funn» (sst.). Ved å fortelle hvordan jeg har gjennomført tekstanalysen og brukerundersøkelsene, skal det være mulig å forstå og etterprøve mine funn og operasjonaliseringer.

3.4 Leserne

En del av konteksten er avsendersituasjonen og den kulturelle konteksten, som blant anna avgrensar meningspotensialet. En annen del av konteksten er mottakerne, de som leser teksten og skal forstå den. Jeg har intervjuet fem mennesker som alle har brukt den digitale tjenesten «Søknad om statsborgerskap».

Den formen for brukerundersøkelse jeg gjennomførte, minner i stor grad om kvalitative forskningsintervju, og særlig den typen Silverman kaller semistrukturert intervju (2011, 162). Begrepet *brukerundersøkelse* er et paraplybegrep henta fra fagområdet interaksjonsdesign, og beskrives av Rubin og Chisnell som «a process that employs people as testing participants who are representative of the target audience to evaluate the degree to which a product meets specific usability criteria.» (2008, 21). Det handler om å samle inn informasjon om hvordan brukerne av et produkt eller nettsted anvender og opplever dette produktet eller nettstedet. Det betyr at intervjuet foregår samtidig med observasjon av brukerens atferd i møte med et objekt. Informasjonen om brukeropplevelsen kan en samle inn både kvantitativt, gjennom for eksempel spørreundersøkelser med alle som gjennomfører tjenesten, og kvalitativt, gjennom for eksempel intervjuer med enkelte brukere. Formålet med denne brukerundersøkelsen er å finne ut om språket i tjenesten er forståelig for brukerne, og jeg vurderer det derfor slik at en kvalitativ undersøkelse vil gi bedre tilgang til brukernes oppfatning av språket enn en kvantitativ undersøkelse, særlig på grunn av mulighetene den individuelle kontakten gir for oppfølgingsspørsmål og utdyping. Jeg kommer tilbake til selve intervjusituasjonen seinere i dette kapitlet.

Ettersom offentlige digitale tjenester både er materielle, du får en leveranse fra det offentlige, og immaterielle, du får en opplevelse, kan de vurderes på forskjellige måter. Det er enklere å vurdere om en tjeneste er levert enn hvordan den oppleves, slik at en bruker godt kan være fornøyd med å ha fått innvilga statsborgerskap sjøl om han eller hun ikke er fornøyd med handlinga underveis, akkurat som en annen kan føle seg godt ivaretatt underveis i prosessen sjøl om søknaden ikke blei innvilga. Gjennom brukerundersøkelser prøver man å få fatt i nettopp hvordan brukerne vurderer denne opplevelsen av tjenesten, gjerne ved å sette opp noen kriterier for brukskvalitet. Slike kriterier kan handle om at tjenesten er lett å finne, at den fungerer godt og at den er troverdig og trygg å bruke (Kvalitet på nett). En vanlig måte å gjennomføre brukerundersøkelser av brukskvalitet på, er såkalt CTA – concurrent think-aloud protocol: «[A] process in which users verbalize their thoughts as they perform tasks» (Cooke 2010, 203). Informantene delte hvilke problemer de hadde støtt på da de faktisk skulle søke om statsborgerskap, og påpekte andre ting de la merke til underveis i intervjuet. På en måte er denne brukerundersøkelsen mer en undersøkelse av om søknadsprosessen oppleves som problemfri, enn egentlig hva leserne forstår. Jeg har altså ikke brukt metoder der man kan få tilgang på brukernes faktiske forståelse, for eksempel gjennom tester der man leser en tekst og så gjenforteller innholdet, men deres subjektive rapporterte forståelse, og bare det de var

villige til å dele med meg i en intervjusituasjon. I store brukerundersøkelser, som den som ble gjennomført i utlendingsforvaltninga i 2014 (Utlendingsforvaltningen 2015), kan man se på brukerens opplevelse av hele prosessen, på flere nivåer i forvaltninga. I denne lille brukerundersøkelsen har jeg bare sett på en liten del av hele tjenesteleveransen, nemlig den digitale tjenesten.

Brugerundersøkelsene jeg har gjort, kombinerer noe av det kvantitative med et kvalitativt forskningsintervju. Fem informanter er et for lavt antall brukere til å ha leseoppdrag som dekker alle mulige leseveier i en så kompleks tjeneste som «Søknad om statsborgerskap». For å fange opp problemer som brukerne kan møte i gjennomføringa under alle stivalgene, må en enten gjennomføre en intensiv og omfattende iscenesatt brukerundersøkelse eller undersøke hvilke problemer faktiske brukere støter på gjennom spørreundersøkelser. Hvordan kan det da holde med så få informanter i en undersøkelse? Abduksjon som slutningsform bygger på et sannsynlighetsprinsipp. Ved å sammenligne undersøkelser av små og store grupper av informanter, kan man regne ut sannsynligheten for at informantene i de små gruppene fanger opp de samme problemene som informantene i de store gruppene. En gruppe på fem informanter skal, ifølge Nielsen (2000), i utgangspunktet finne omtrent 80 prosent av alternative leseveier og problemer i en tekst, og hypotesene forskeren genererer skal da kunne forklare disse 80 prosentene. Dette vil blant annet være avhengig av hvor godt informantgruppa stemmer overens med målgruppa til tjenesten, og hvor godt leseoppdragene speiler virkelige brukeres handlinger. For eksempel kunne andre informanter ha funnet andre leseveier og støtt på andre problemer enn det informantene i denne undersøkelsen gjorde. Ved å teste hypotesene på nye eksempler til en enten ikke har flere eksempler eller en må generere en ny hypotese fordi materialet ikke passer til hypotesen, kan en falsifisere resultatene og øke sannsynligheten for at hypotesen kan forklare flere ulike tilfeller. Dette kan jeg ikke gjøre innenfor omfanget av denne avhandlingen, så i stedet for må jeg forsøke å øke sannsynligheten for at hypotesen stemmer på andre måter, for eksempel ved å velge informanter som i størst mulig grad overlapper med reelle brukere.

3.4.1 Informantene

Loranger skriver at det ikke er nok at brukerne passer den generelle demografiske profilen, «you must find people who are actually in the process of researching the information you are evaluating.» (2015). Dette henger sjølsagt sammen med at ikke alle tilfeldige lesere kan regnes som mottakere av en tekst. Teksten er mer retta mot noen lesere enn mot andre, den er

relevant for noen og ikke for andre. I den funksjonelle sakprosaen kan formålet med teksten være uttrykt allerede i overskrifta. Det kan nesten sies å være et sjangertrekk. I «Søknad om statsborgerskap» gjelder dette så absolutt: De relevante leserne er mennesker som ønsker å søke om norsk statsborgerskap. Det er den viktigste fellesnevneren for de relevante leserne. Ut i fra overskrifta på teksten, ser det ut til at det er nok at teksten er forståelig for de som ønsker å søke om norsk statsborgerskap. Teksten vil derfor være vellykka i sin funksjon sjøl om den ikke er forståelig for noen andre. Gjennom nettredaksjonen i UDI har jeg fått tilgang på informanter som faktisk er i prosessen med å søke statsborgerskap.

Informantene ble rekruttert gjennom en annonse på statsborgerskap-sidene på udi.no. Utlysinga inneholdt informasjon om formålet med undersøkelsen og tilbud om gavekort for å delta. Den lå den første tida ute uten tilbud om gavekort, men da meldte ingen informanter seg. I februar 2015 tilbød UDI seg derfor å sponse hver informant med et gavekort på 500 kroner. Likevel tok det tid å få et tilstrekkelig antall informanter, og de fem intervjuene ble gjort på ulike tidspunkt mellom februar og juni 2015. Dette førte blant anna til at omgivelser og teknisk utstyr varierte. Informant fem brakte så å si ingen nye funn, og i samråd med nettredaktøren i UDI bestemte jeg meg derfor for å avslutte brukerundersøkelsene etter fem informanter.

De fem informantene er fra land i Asia, Afrika, Sør-Amerika og Europa. Bare en av dem er fra et land med en stor andel av antallet innvilga statsborgerskap, Filippinene. Informantene er mellom 19 og 54 år og har mellom 12 og 17 års utdanning. Informanten på 19 år har nødvendigvis bare fullført videregående skole. Før intervjuet starta, blei informantene bedt om å vurdere sin egen norskkompetanse og sin digitale kompetanse på en skala fra en til fem. Fem er det høyeste punktet på skalaen, tilsvarende morsmålskompetanse eller «innfødt på internett». Tre av informantene vurderte sin norskkompetanse til tre, en til fire og en til fem. Sammenlagt ser de seg sjøl som litt over middels kompetente i norsk som andrespråk. For egenrederinga av sin digitale kompetanse, er fordelinga litt annerledes. Tre av informantene vurderte sin digitale kompetanse til fem, en til fire og en til tre. Samla sett ser informantene seg sjøl som digitalt kompetente. De opplyste alle at de var vant til å bruke digitale kanaler når de kommuniserer med norske myndigheter, alle hadde brukt Søknadsportalen tidligere og alle hadde relativt nylig levert søknad om statsborgerskap. Oppsummert, som i tabell 1, er informantene høyt utdanna, digitalt kompetente, med en variert geografisk bakgrunn og med god norskkompetanse.

<i>Kallenavn</i>	M1	K1	M2	K2	K3
<i>Alder</i>	38	32	36	54	19
<i>Opprinnelsesland</i>	Nicaragua	Filippinene	Tunisia	Russland	Polen
<i>Utdanning</i>	17 år	12 år	14 år	17 år	13 år
<i>Norskkompetanse</i>	4	3	3	3	5
<i>Digital kompetanse</i>	5	4	3	5	5
<i>Digital kommunikasjon</i>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<i>Søkte statsborgerskap</i>	Forrige uke	Siste måned	Nylig innvilget	Midt i prosessen	Nettopp levert søknad

Tabell 1: oversikt over informantene

3.4.2 Opptakene

Brukerundersøkelser blir ofte gjennomført med både en intervjuer og en observatør til stede under opptaket, hver med sine definerte arbeidsoppgaver. I dette tilfellet var intervjuer og observatør, med ett unntak, samme person. Færre folk i rommet kan gjøre at informantene føler seg tryggere, og intervjueren er tettere oppi situasjonen sånn at det blir lettere å stille relevante oppfølgings spørsmål. Samtidig førte det til at jeg som intervjuer hadde mer å holde styr på, når jeg både skulle organisere og gjennomføre intervjuene. Opptakene var derfor veldig viktige for analysen i etterkant, og kvaliteten på disse var avhengig av at informantene var flinke til «å tenke høyt». Mine informanter gjorde dette i varierende grad, noe som også regulerte mengden og kvaliteten på oppfølgings spørsmålene jeg stilte.

Med ett unntak var det altså bare intervjuer og informant til stede under opptakene. I det første intervjuet var UDIs nettredaktør til stede som observatør. Han fikk anledning til å stille spørsmål i den avsluttende fasen av intervjuet og brukte anledningen til å stille to spørsmål om andre deler av udi.no enn det informanten sjøl hadde snakka om. Det er etter min vurdering lite sannsynlig at dette påvirket informanten, fordi hoveddelen av intervjuet allerede var gjennomført, og denne informanten sjøl jobba som kommunikasjonsrådgiver i en offentlig etat og hadde en god forståelse av brukerundersøkelsessituasjonen og hvilke roller vi hadde.

Personvernombudet for forskning i Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS vurderte at prosjektet var meldepliktig. Jeg sendte meldeskjema (vedlegg 1) og fikk tilbake godkjent prosjektvurdering i februar 2015 (vedlegg 2).

Intervjuene tok utgangspunkt i en intervjuguide (vedlegg 3). Før intervjuene startet, skrev informantene under på et informert samtykkeskriv (vedlegg 4). Skrivet inneholdt informasjon om formålet med undersøkelsen, opplysninger om at det ble gjort opptak og hvordan disse opptakene ble behandla, samt informasjon om at det bare var å ta kontakt dersom de skulle ønske å trekke seg fra undersøkelsen. Intervjuguiden inneholdt også et avsnitt med spørsmål jeg mente jeg burde få svar på i løpet av intervjuet, og der jeg ikke mente å ha fått belyst noen områder tilstrekkelig, stilte jeg disse spørsmålene enten underveis i eller mot slutten av intervjuet. En intervjuguide er kanskje det tydeligste uttrykket for det asymmetriske maktforholdet mellom intervjuer og informant. Intervjueren har større definisjonsmakt enn informanten, som må tilpasse seg emnet intervjueren har valgt og bare kan godta eller avvise framleggene fra intervjueren. I det opptaket blei starta fikk informanten styre retninga intervjuet tok. Sjøl om det er informantene som snakker desidert mest i intervjuene og dermed på en måte styrer samtalen, er det hele tiden intervjueren som har initiativet gjennom å bestemme tema og stille spørsmålene, og med det er den dominante parten i samtalen (Svennevig 2010, 116-117).

De fleste informantene oppfatta leseoppdraget som å gå gjennom tjenesten fra start til slutt, mens de skulle tenke høyt og kommentere tekst og språk. En av de store styrkene med kvalitative forskningsintervjuer sammenlikna med kvantitative spørreundersøkelser, er at intervjuguiden ikke må følges slavisk, en kan følge informantens innfall og problemstillinger som oppstår underveis. Men, som det viste seg i intervjuet med informant M2, det kan også føre til at informanten begynner å snakke om helt irrelevante ting, temaer som ikke var relatert til verken nettsida eller hans opplevelse av UDIs tjenesteyting. Disse partiene er, av hensyn til informanten, utelatt fra transkripsjonene. Denne informanten valgte for øvrig å svare på et telefonanrop underveis. Da valgte jeg å skru av opptakeren og avslutte intervjuet. Maktforholdet mellom intervjuer og informant er altså ikke helt opplagt, for dersom informanten velger å avvise premissene for intervjuet, har intervjueren heller ikke så mye makt til å tvinge informanten inn på andre stier.

Opptakene ble gjort med programmet Techsmith Morae, et program spesielt utviklet for brukerundersøkelser, som tok opp lyd og skjermbilde (Techsmith Morae). Lyden ble tatt opp med ekstern mikrofon som var koplet til en bærbar datamaskin i opptaksrommet. Som jeg tidligere nevnte blei intervjuene gjort over en lengre periode, noe som førte til at det blei benytta to forskjellige pc-er under opptakene. Begge var utstyrt med ca. 14" skjerm, nøytralt bakgrunnsbilde og nettleseren Chrome. To av informantene hadde behov for å forstørre

skjermbildet, noe som tyder på at jeg burde brukt en pc med større skjerm. Flere detaljer finner du i tabell 2. Skjermbildet på datamaskinen ble tatt opp synkront med lyden. Opptakene ble konvertert til AVI-format og lagret på en ekstern harddisk.

Intervju 1	M1	Rom 1*	UDIs låne-pc [^]	Ekstern mikrofon	Vedlegg 5
Intervju 2	K1	Rom 1*	UDIs låne-pc [^]	Intern mikrofon	Vedlegg 6
Intervju 3	M2	Rom 2**	UDIs låne-pc [^]	Intern mikrofon	Vedlegg 7
Intervju 4	K2	Rom 2**	Intervjuers arbeids-pc ^{^^}	Intern mikrofon	Vedlegg 8
Intervju 5	K3	Rom 2**	Intervjuers arbeids-pc ^{^^}	Intern mikrofon	Vedlegg 9

Tabell 2: oversikt over forhold rundt opptakene

* Rom 1 var et møterom like ved personalinngangen i UDI. Det hadde glassvegger ut mot foajeen.

** Rom 2 var et ledig kontor i 6. etasje i UDI, plassert like ved kommunikasjonsenhetens kontorlandskap. Det hadde ikke innsyn utenfra.

[^] En pc som tilhørte kommunikasjonsenheten i UDI.

^{^^} En pc som tilhørte Språkrådet, intervjuers arbeidsgiver på det tidspunktet.

Det viste seg i etterkant av intervjuene at videofilene ikke lot seg spille av i transkripsjonsprogrammene som jeg hadde tilgjengelig ved universitetet, HyperTranscribe og Nvivo. Jeg endte i stedet opp med å kombinere videoavspillingsprogrammet VLC og skriveprogrammet Word. Intervjuene er derfor pragmatisk transkribert ord for ord, med vekt på meningsuttrykk og ikke formuttrykk, og transkripsjonene er uten tidskoder. Spørsmål er markert med spørsmålstegn, ellers er det ingen tegnsetting. Alle transkripsjonene ligger vedlagt. De inneholder nummererte linjer med replikker markert med deltakernes initialer, for eksempel M2, K1 og I for intervjueren. Relevante skjermbilder er plassert i tilknytning til de relevante replikkene i vedleggene. I analysen har jeg kontekstualisert sitater fra transkripsjonene, enten ved å inkludere spørsmål og andre tilstøtende replikker, eller ved å gjøre rede for situasjonen rundt sitatene.

3.5 Analyseprosessen

I et forsøk på å gjøre analyseprosessen mer gjennomiktig har jeg her satt inn en tabell som viser ulike steg på veien. Disse stegene er bedre beskrevet og diskutert andre steder i dette kapitlet, men jeg presenterer her en kortfattet oversikt over utvalgte deler av prosessen med noen kommentarer.

Aktivitet	Beskrivelse	Kommentar
Vurdere valg av tekst	Så på mange offentlige tekster og brev, leste anbefalinger om videre forskning på klarspråk.	Leste tidligere masteroppgaver om klarspråk, de fleste om standardtekster eller brevmaler i statlige etater.
Valg av tekst	Valgte offentlige digitale tjenester som tema, valgte UDI som tjenesteeier på grunn av kompleks målgruppe og gode nettsider.	Fant lite forskning på klarspråk i offentlige digitale tjenester.
Valg av metoder	Valgte diskursanalyse for tekstanalysen og brukerundersøkelser som utfyllingsmetode.	Fikk god hjelp fra metodefaget på masterstudiet.
Operasjonalisering	Funksjonell sakprosa, modellesere, leseveier, språkfunksjoner	Ulike nivåer i teksten, vekt på hvordan den leses
Språk i digitale tjenester	Fikk jobb i Difi med å vurdere kvaliteten på språket i 50 offentlige digitale tjenester, utviklet en metode for å vurdere forståelighet på ordnivå, setningsnivå og tekstnivå.	Lærte mye om tilstanden til dagens digitale tjenester og hvordan man effektivt kan vurdere brukskvaliteten.
Valg av momenter for analyse	Koherens: referentkjeder og konnektivbindinger, språkhandlinger, stil i et klarspråkperspektiv	Hvordan kommer kommunikative formål til uttrykk? Hvordan fange inn det ikke-verbale?
Tekstanalyse	Multimodal tekstanalyse, med vekt på visuell organisering, emner, kontekstualiseringssignaler og navigasjon i informasjonsrom	Vanlige tekstanalysemodeller fungerer ikke på digitale tjenester, de er enten for lineære og/eller for multisekvensielle.
Klarspråk i digitale tjenester	Fikk jobb i Språkrådet, arrangerte klarspråkskonferanse, laget e-	Utviklet definisjon og metode for å vurdere

	læringskurs i klarspråk og jobbet med prosjekt om klarspråk i digitale tjenester.	språkkvalitet og utvikle klarspråk i digitale tjenester, var med på å omformulere generelle råd til mer konkrete råd for e-læring.
Brukerundersøkelser	Intervjuet fem informanter hos UDI.	
Transkribering	Transkriberte opptak av intervjuene, både lyd og bilde.	Valgte grov transkribering med vekt på mening. Skjermbilder fra brukerundersøkelsene illustrerer samtalen.
Tolking av intervjuer	Analyse av utsagn, tolket i et konstruktivistisk perspektiv.	
Oppsummere funn	Vurderte funn fra tekstanalyse og brukerundersøkelser, sorterte i funn som hemmer og fremmer forståelse.	
Drøfte funn	Kom fram til to påstander for drøfting.	Sammenlikna denne teksten med teksten i Furus masteroppgave.

Tabell 3: utdrag fra analyseprosessen

To store utfordringer i arbeidet med denne oppgaven var å velge tekst og analysemodell. Det er ingen som har analysert digitale skjemaer, tjenester, sjølbetjeningsløsninger, eller hva man nå vil kalle disse tekstene. De fleste tekstanalyser i et klarspråksperspektiv har handlet om brev, og gjerne brevmalere og andre standardtekster. De er alltid viktige, fordi de berører folk personlig. Men digitale tjenester er en spennende sjanger fordi den ligger så tett opptil lovteksten, samtidig som den skal være en tilgjengelig publikumstekst som sammenstiller lesernes livsverden og etatenes systemverden. Forhåpentligvis bidrar denne masteroppgaven med innsikt om hvordan man kan utforme disse tekstene sånn at de utnytter mulighetene som finnes i digitale tekster. Men valget av en digital tjeneste som analysemateriale førte til den neste utfordringa, hvilken modell skulle jeg bruke for å analysere teksten? Den passet ikke inn i de modellene for tekstanalyse vi har øvd oss på å bruke gjennom studiene. Den digitale tjenesten var for multimodal for modeller som passet for lineære, hovedsakelig verbalspråklige tekster, og for lineær for modeller som passet for multisekvensielle

hypertekster. For meg ble løsninga da å se på trekk i teksten som hindrer og fremmer forståelse, framfor å forsøke å presse teksten inn i en ferdig laget modell.

Kort oppsummert er teksten som er gjenstand for denne undersøkelsen, en digital tjeneste med Utlendingsdirektoratet som avsender. De relevante leserne av «Søknad om statsborgerskap» er personer som ønsker å søke om norsk statsborgerskap, og som tilfredsstillter kravene til å få innvilga søknaden. I det neste kapitlet skal jeg se nærmere på teksten og hva informantene sier om sin egen forståelse av den.

4 «Søknad om statsborgerskap»

I dette kapitlet skal jeg gå gjennom den digitale tjenesten «Søknad om statsborgerskap». Hele veien kombinerer jeg min analyse av teksten med utsagn fra informantene. Til sammen skal disse to perspektivene kunne si noe om hva som hemmer og hva som fremmer forståelsen for de relevante leserne av denne teksten.

4.1 Udi.no

Søknadsprosessen starter gjerne på forsida til udi.no, eller gjennom en eller annen søkemotor. Dersom du søker på *statsborgerskap* på google.no, er første treff <http://www.udi.no/skal-soke/statsborgerskap/>, og du kommer dermed rett dit du skal, tre klikk fra forsida.

4.1.1 Forsida

Hvis du heller starter på udi.no, som informantene gjorde under intervjuene, er det dette synet som møter deg:

The screenshot shows the homepage of UDI (Utlendingsdirektoratet). At the top left is the UDI logo. To the right is a search bar with the text 'Søk' and a 'Søk' button. Below the search bar are four main service tiles, each with an icon and a title:

- Skal søke**: Du skal søke om å bo i eller besøke Norge.
- Har søkt**: Du venter på et svar på søknaden din.
- Har fått svar**: Du har fått et vedtak i saken din.
- Skal fornye**: Du ønsker å forlenge oppholdet ditt i Norge.

Below these are two more tiles:

- Sjekkliste**: Se hvilke dokumenter du må levere inn når du skal søke.
- Saksbehandlingstider**: Sjekk hvor lang tid UDI bruker på å behandle ulike typer søknader.

The footer contains the following information:

Utlendingsdirektoratet
UDI har ansvar for behandling av søknader fra utlendinger som vil besøke eller bo i Norge, drift av asylmottak og utvisningssaker.

Kontakt oss
Ord og begreper
Om UDI

Asylmottak
Retur
Statistikk og analyse
Presse

Søknadsportalen
Timebestilling
UDI regelverk
Følg oss på Twitter

Utlendingsdirektoratet - [Bruk av informasjonskapsler](#)

Skjerm bilde 3: forsida på udi.no

Konvensjonell vestlig leseretning tilsier at vi går inn i teksten øverst fra venstre. Analyser av øyebevegelser, det som ofte kalles *eyetracking* og som Holsanova (2010, 16) kaller blikkatferd, viser at et slags F-mønster er det vanligste mønsteret for skanning av nettsider (Nielsen 2006). Øverst til venstre er UDIs logo, stor og rød og en av seks røde elementer i skjermbildet. Bakgrunnen på nettstedet er hvit, mens det meste av teksten er svart. Designet framstår enkelt og rent, slik at elementene som ikke er svarte eller hvite, kommer tydelig fram. Det visuelt mest framtrædende elementet er den røde logoen. Den fungerer som en paratekst som forteller hvem avsenderen av teksten er og plasserer teksten i en institusjonell kontekst, såfremt du er klar over hva UDI står for. Hvis ikke, finnes det en forklaring under overskrifta «Utlendingsdirektoratet» i en innramma meny nederst på sida. Denne korte teksten har samme paratekstuelle funksjon som logoen, men kan fungere som en sterkere binding til konteksten fordi den inkluderer ny informasjon for nye lesere i en presentasjon av UDI. Hvis du kjenner UDIs logo fra før, vet du nok mest sannsynlig at de blant anna vurderer oppholdstillatelser for innvandrere i Norge. Hvis den lille teksten nederst til venstre på forsida er ditt første møte med *Utlendingsdirektoratet*, vet du nå at de behandler søknader fra folk som vil bo i eller besøke Norge.

Rett under logoen finner du seks grå bokser med tekst, fire kvadratiske og to rektangulære, i et rutemønster. Boksene inneholder et rødt eller grått ikon, en kort overskrift og en setning som spesifiserer ikonet og overskrifta. «Du skal søke om å bo i eller besøke Norge» er en spesifisering av «Skal søke». Når jeg holder musepekeren over en av boksene, skifter fasonen fra pil til hånd, boksen får en mørkere gråfarge og overskriften får en underlinje. På denne måten markeres det at boksene er lenker som leder videre til nye sider og gir tilgang til forskjellige deler av ulike søknadsprosesser som gir lovlig opphold, som familieinnvandring eller permanent oppholdstillatelse. Musepekeren er en slags forlenger av armene og hendene, en erstatning for fysisk berøring av tekster som papiraviser eller bøker.

De fire kvadratiske boksene framstår som likeverdige, slik at leseren sjøl kan velge hvilken kategori som er mest relevant for seg. Teksten åpner dermed for ulike leseveier. Ut i fra konvensjonell leseretning, spesifiseringa i lenka og nettadressen google.no pekte oss til, kan vi anta at det er «Skal søke» som er den riktige kategorien for førstegangssøkere. Fire av de fem informantene valgte denne inngangen til søknadsprosessen, og det er den leseveien jeg forfølger i denne analysen. En av informantene valgte å bruke inngangen gjennom den fjerde boksen, «Skal fornye». Den har spesifiseringa «Du ønsker å forlenge oppholdet ditt i Norge». Det kan tenkes at nøkkelordet her er *forlenge*, slik at K3 oppfatter statsborgerskapet som en



utvidelse av oppholdstillatelsen hun allerede har. Ettersom K3 også fant fram til utfyllingsdelen av søknadsprosessen, kan dette også regnes som en vellykka og relevant lesevei, men det er altså ikke den jeg ser på i denne analysen.

Nederst på skjermbildet på forsida er det altså en innramma meny med en liten tekst om UDI og lenker til andre sider på eller utenfor nettstedet, som ordliste, statistikk og sosiale medier. Fire av disse lenkene har egne ikoner eller symboler. Menyen rammes inn av grå linjer tvers over sida og kortere grå linjer mellom hver lenke. Som jeg nevnte i den teoretiske oversikten, skiller Karlsson og Ledin mellom to typer lenker i hypertekster: tekstlenker og formatlenker. Denne menyramma nederst på forsida er et godt eksempel på formatlenker, lenker som «skapar en helhet av de olika sidorna och bestämmer hur läsaren ska navigera mellan dem» (2000). Vi husker fra den teoretiske oversikten at hypertekster kan være strukturert som nettverk gjennom lenker som potensielt skaper uendelige leseveier, men at disse leseveiene styres av de faktisk tilstedeværende lenkene. Observatøren i det ene intervjuet spurte M1 hva han syntes om forsida:

M1: Forsiden er jo strålende forsiden er jo superenkel det var bare liksom det var faktisk noe av det beste [går inn på forsida av udi.no] her står alt den er veldig enkel jeg trenger ikke skrolle en gang for at alt er her kontaktinformasjon hvis jeg trenger «presse» «kontakt oss» og så har du liksom de fire største områdene næh da trenger du faktisk ikke mer okei «skal søke» «har søkt» «har fått svar» «skal fornye» det går jo veldig mye ut på hva man søker statsborgerskap eller familiejenforening eller den type ting så forsiden er jo konge

Denne innramma navigasjonsmenyen er forskjellig for forsida og undersidene. Skjermbilde 4 viser hvordan denne menyrammen ser ut på undersidene. Menyrammen er forholdsvis kompleks, med fire kolonner med tre eller fire punkter i hver. Den venstre kolonnen, som erstatter informasjonen om UDI i menyrammen på forsida, inneholder de fire hovedkategoriene på siden og åpner derfor for at leseren kan gå til disse uten å gå omveien om forsida igjen. Dette skaper potensiale for nye leseveier, der man for eksempel kan gå fra sida «Skal søke» til «Har søkt» for å lese mer om den videre søknadsprosessen, eller man kan gå fra «Ord og begreper» til «Statistikk og analyse» og tilbake igjen. Hellspong og Ledin peker også på at en forutsetning for koherens er en hierarkisk organisering av teksten, slik at man kan sammenfatte innholdet og sortere mellom det som er mer og mindre vesentlig for helheten (1997, 36). Sjøl om disse delsidene er forskjellige, finnes det altså et overordnet emne som gjør at vi oppfatter udi.no som en helhetlig tekst og kan sammenfatte innholdet i en setning: Alt handler om innvandring til og lovlig opphold i Norge. Svennevig refererer til van Dijk og kaller denne typen oppsummerende sammenfatninger for makroproposisjoner (2010,

238). De ulike søknadstypene skaper koherens på samme måte, gjennom å være overordna emner for de enkelte delene av nettstedet.

 Skal søke	Kontakt oss	Presse	 Søknadsportalen
 Har søkt	Ord og begreper	Statistikk og analyse	 Debatt på Facebook
 Har fått svar	Om UDI	Asylmottak	 Følg oss på Twitter
 Skal fornye		Retur	 UDI regelverk

Utlendingsdirektoratet

Skjerm bilde 4: navigasjonsmeny på undersidene

Gjennom formatlenkene i den innramma menyen får brukerne tilgang på store deler av nettstedet fra forsida, uten at lenkene kommer i veien for *innholdet*. De store grå boksene midt på skjerm bildet er mer iøynefallende enn menyen nederst på sida. Det finnes også en annen inngang til innholdet på udi.no, nemlig søkefeltet øverst til høyre i skjerm bildet, under et symbol for endring av skriftstørrelse og tre lenker der jeg kan endre språk for sida. Dette søkefeltet tilbyr en alternativ lesevei, men for å få relevante treff på søket mitt, må jeg kjenne terminologien som blir brukt på sida og på denne måten ha kjennskap til tekstkulturen som teksten er en del av. Å søke etter nøkkelord på nettsida blir dermed en lesevei for lesere som er kompetente i tekstkulturen. Antakelig er flere av informantene jeg intervjuet kompetente nok til å ha brukt denne veien inn i teksten, men det er sannsynlig at det at de fikk i oppgave å gå gjennom prosessen, har påvirket dem til å følge den mest konvensjonelle leseveien gjennom de synlige lenkene.

Karlsson og Ledin ser formatlenker som en parallell til massemedienes formattilknyttatekster (2000). Avisens navn og inndelinger fungerer som «terskler» til det semiotiske rommet, eller bindeleddet mellom teksten og konteksten. De legger premissene for hva slags meningskaping som kan foregå gjennom å avgrense tekstens meningspotensiale, gjennom navnet på avisa og inndelinger som «nyheter», «kultur» og «utenriks». Denne typen kontekstualiserende tekster finnes også på udi.no. For eksempel kan UDI-logoen og navnet *Utlendingsdirektoratet* neppe bety at du befinner deg på Nav sin nettside, og dermed betyr «Skal søke» mest sannsynlig ikke at du skal søke på en jobb eller om økonomisk støtte, men derimot en eller annen form for oppholdstillatelse.

Informantene brukte svært kort tid på forsida, noe jeg tolker som at de kjenner teksten godt og vet hvor de skal gå videre. Det skal vi også gjøre nå.

4.1.2 «Skal søke»

Jeg holder det som sagt for mest sannsynlig at de fleste begynner på søknadsprosessen gjennom «Skal søke». Dette skjermbildet har den samme store, røde logoen som forsida, også her plassert øverst til venstre. Fra forsida kjenner jeg også igjen søkeboksen, knappen for skriftforstørring og lenkene til forskjellige språk som er plassert øverst til høyre. Under disse elementene, som er kjent fra forsida, har det nå dukket opp to nye elementer: en navigasjonssti og en ny overskrift. For å ta det siste først, den svarte overskrifta «Skal søke» er visuelt framtrepende der den har fått selskap av ikonet fra forsida. Et kjapt blikk over skjermbildet bekrefter at jeg er på riktig side, oppgaven er å søke. Fordi vi skanner nettsider med blikket, er det å gjøre noen deler av skjermbildet mer visuelt framskutt enn andre deler med på å lede oss mot det avsenderen har definert som mest relevant eller viktigst i teksten.

UDI

Bokmål Nynorsk English

Søk Søk

Forsiden Skal søke

Skal søke

Du skal søke om å bo i eller besøke Norge, om statsborgerskap eller utlendingspass.

Søkeren er statsborger i

Skriv inn

Velg

Søkeren er personen som ønsker å besøke eller bo i Norge.

Familieinnvandring

Har du et familiemedlem i Norge og ønsker å bo sammen med han eller henne? Da kan det hende at du kan søke om familieinnvandring for

- ektefeller
- samboere og forlovede
- barn og foreldre
- andre familiemedlemmer

Registreringsordningen for EU/EØS-borgere

EU/EØS-borgere har rett til å

- arbeide
- studere
- bo i Norge

Alle EU/EØS-borgere som skal bo i Norge i mer enn tre måneder må registrere seg.

Besøk og ferie

Hvis du skal være i Norge i mindre enn 90

Arbeidsinnvandring

Hvis du ønsker å arbeide i Norge, for eksempel

Skjermbilde 5: utsnitt av «Skal søke»

En digital tekst mangler den fysiske håndgripeligheten som trykte tekster har, en fysisk dimensjon som kan gi leseren en følelse av tekstens størrelse og ytre form. Som lesere trenger vi hjelp fra den digitale teksten til å orientere oss i det som kan kalles et informasjonsrom. Navigasjonsstien kan fungere som udi.nos viktigste visuelle svar på navigasjonsspørsmålet «hvor er jeg nå?». På denne sida står altså navigasjonsstien under UDIs logo, men over overskrifta «Skal søke». Den er betraktelig mer lokal enn menyen nederst på nettstedet, den peker nemlig verken videre i søknadsprosessen eller til andre deler av nettsida. Derimot viser den hvilke sider jeg har vært innom. For hvert steg i prosessen jeg beveger meg bort fra forsida, kommer en ny pil opp i navigasjonsstien. Hver pil viser til en side jeg har vært gjennom for å komme dit jeg er nå, både gjennom navnet på sida og gjennom direkte lenke til denne sida. I skjermbilde 5 viser «Forsiden» tilbake til sida jeg kom fra, mens «Skal søke» er sida jeg er på og teksten er derfor ikke lenka. Det siste steget på stien, den sida jeg nå er på, er skilt fra de andre på to måter, både gjennom annen farge på skrifta og fordi den ikke er lenka. Følgelig vil de lenka delene av navigasjonsstien forandre utseende når jeg holder musepekeren over, mens det siste steget beholder utforminga si. Navigasjonsstien som paratekst er en rekke formatlenker som har sin viktigste funksjon i å peke bakover i leseveien og på denne måten lage en ramme om lesinga.

Det er mange fagord eller ord med spesialisert innhold på nettstedet til UDI. Under «Skal søke» står det «Du skal søke om å bo i eller besøke Norge, om statsborgerskap eller utlendingspass.». *Å bo i eller besøke* er vanlige ord og uttrykk, *statsborgerskap* er et ord som brukerne godt kan tenkes å være kjent med om det er relevant for dem, men hva er *utlendingspass*? Det er forhåpentligvis et kjent uttrykk for dem som skal søke om det, men har det noe informasjonsverdi å ha det med i denne setninga? Dette er to tjenester som er skilt ut med egne navn. Disse havner ikke nødvendigvis innenfor kategoriseringa «å bo i eller besøke Norge», og det kan tenkes at det er nettopp derfor de er skilt ut. Men for en vanlig bruker burde uttrykket «bo i eller besøke» dekke også søknader om statsborgerskap og utlendingspass.

Det er ulike måter å signalisere emnet i en tekst for leseren, skriver Svennevig: «Noen sjangere bruker overskrifter som emnesignaler, mens andre bruker den første setningen i en tekst eller i et avsnitt» (2010, 235). I denne digitale tjenesten finnes begge typer emnesignaler. Overskriftene inneholder ofte ordene «søke» eller «statsborgerskap», gjennom hele teksten. Disse emnesignalene fungerer også paratekstuelte. De fleste avsnittene begynner med en slags emnesetning som er «en generell beskrivelse, som så blir utdypet og eksemplifisert videre i

avsnittet» (236). Svennevig peker videre på at emnesetningas plassering i begynnelsen av avsnittet har en parallell i temaets plassering først i setninga. Stadige referanser til tekstens emne, gjennom overskrifter, referenter og emnesetninger, er med på å skape tekstens globale koherens. Vi tolker denne teksten som sammenhengende fordi den hele tida handler om å søke statsborgerskap.

Under overskrifta «Skal søke» er det mest visuelt framtrædende en stor, turkis boks, der søkeren skal fylle inn hvor hun er statsborger nå (se skjermbilde 6). Elementet er satt sammen av to rektangulære fargebokser, den ene litt mørkere turkis enn den andre. Spørsmålsteget i den lyseste boksen har en konvensjonell funksjon i nettekster, og betyr at det finnes en hjelpetekst der, en tekst som har som formål å hjelpe brukeren med utfyllinga. Denne teksten kommer jeg tilbake til i neste avsnitt. Feltet som skal fylles ut er i boksen til venstre, den med sterkeste farge. Utfyllingsfeltet er konvensjonelt markert, et kvitt felt med ledeteksten «Skriv inn» inne i feltet. Dette feltet skal brukeren fylle ut én gang, men man kan få tilgang til det på to forskjellige sider. Hvis jeg ikke skriver inn statsborgerskap på denne sida, men heller velger søknadsformen «statsborgerskap» i lista under, er denne boksen det eneste som kommer opp på neste skjermbilde før jeg velger et statsborgerskap. Hvis jeg derimot velger å skrive inn statsborgerskap i dette skjermbildet, forandres lista under boksen. For eksempel vil jeg, dersom jeg nå er irakisk statsborger, ikke få tilgang til elementet «Registreringsordningen for EU/EØS-borgere». Den muligheten blir borte fordi den ikke lenger er relevant, fordi jeg har oppgitt at jeg kommer fra et land utenfor EU/EØS. Slik kan leseren sjøl påvirke teksten og dermed leseveien, samtidig som leserens virkelighet har direkte innvirkning på tekstens utforming og funksjon. Når feltet er fylt ut med et land, blir det lyseblått og mindre framtrædende. Det er ikke lenger det viktigste å skille ut med kontrastfarge.

Søkeren er statsborger i

Velg

?

Søkeren er personen som ønsker å besøke eller bo i Norge.

Skjermbilde 6: fylle inn nåværende statsborgerskap

Hjelpetekster er interessante som tekster fordi avsenderen har lagt dem til der han mistenker eller vet, gjennom tilbakemeldinger og brukerundersøkelser, at brukerne får for lite hjelp av selve teksten og dermed trenger ekstra instruksjoner eller avgrensning. De skal være tett knytta

sammen med teksten de skal forklare, men kan ofte ligge gjemt bak knapper forma som spørsmålstegn. Teksten er «Søkeren er statsborger i» og hjelpeteksten sier at «Søkeren er personen som ønsker å besøke eller bo i Norge». Til sammen etablerer de «Søkeren» som den som søker om opphold i Norge. Men ligger ikke dette allerede i ordet *søkeren*? En kan jo lure på hvor få eller mange spørsmål de fikk før de valgte å sette inn denne hjelpeteksten. Kanskje kan valget om å definere søkeren så grundig ha sammenheng med at ikke alle *søkere* fyller ut søknaden sin sjøl. Det kan være et familiemedlem som gjør det, eller en mer offisiell referanseperson som en arbeidsgiver. Når skal man bruke hjelpetekster og når skal man forandre språket slik at hjelpetekstene blir overflødige? En avveining kan selvfølgelig være hvor mange som lurere på det samme. Informasjonen kan ikke regnes som veldig tilgjengelig dersom den ligger bak en knapp der du må være motivert for å finne den fram. Men det at det er mindre synlig tekst på sida kan også ha positive konsekvenser, slik at teksten får mindre preg av «vegg av tekst» og blir mer oversiktlig. I noen situasjoner kan én setning være like klargjørende som et helt avsnitt, hvis setninga er god og framstår visuelt tydelig.

Den mørkeste turkise boksen, den aktive som er til venstre i skjermbilde 6, inneholder tre verbalspråklige ytringer: «Søkeren er statsborger i», «Skriv inn» og «Velg». Ingen av dem er grammatisk hele setninger, men det betyr ikke at de ikke har funksjoner. «Søkeren er statsborger i» skal koples sammen med landet som skal inn i det hvite feltet, og fungerer da som en utsagnssetning som forsøker å stadfeste virkeligheten, det som kan kalles konstativer. Utfyllingsfeltet har en slags ledetekst, «Skriv inn». Det går an å sette tastaturmarkøren inn i feltet og begynne å skrive, men det du skriver blir ikke lagret før du velger fra en liste som kommer opp. Knappen det står «Velg» på fungerer som en slags bekreftelse av valget du allerede har gjort. Feltet fungerer dermed mer som et slags søkefelt enn et innskrivingsfelt, samtidig som en slik liste med valg begrenser mulige feilskrivinger, fordi leseren er nødt til å velge et land. Hvis man skriver feil, får man ikke opp riktig valg og kan heller ikke gå videre i teksten.

Under overskrifta og feltet der jeg fyller inn nåværende statsborgerskap, er et nytt rutenett av grå bokser. De har ulik størrelse, avhengig av hvor mye tekst de inneholder. Hver av boksene er utstyrt med en overskrift som forteller om innholdet. Overskriftene har en liten pil mot høyre til høyre for seg, kanskje ment som et hint om at dette er en lenke. Som på forsida blir disse boksene mørkere grå og overskriftene understreket hvis jeg holder musepekeren over. Overskriftene er til dels navn på søknader, som «statsborgerskap» og «studietillatelse», men også hverdagsordene «besøk og ferie». Den siste kategorien henger kanskje igjen fra «å bo i

eller besøke», mens «å bo i» da inkluderer alle de andre typene søknader. «Statsborgerskap» og «utlendingspass» er ikke skilt ut fra de andre typene søknader her, men plassert på forskjellige deler i det samme rutenettet. «Utlendingspass» har til og med fått selskap av «reisebevis».

Overgangen fra hverdagsordene «å bo i eller besøke» til de mer spesialiserte navnene på søknadene, markeres ikke på noen spesiell måte. En kunne for eksempel tenke seg at setninga «Du skal søke om å bo i eller besøke Norge, om statsborgerskap eller utlendingspass» kunne vært erstatta med en setning som i større grad markerer overgangen fra det generelle «å søke» til de spesifikke navnene på søknadene. Et anna forslag kunne være å legge til setninga «Her finner du informasjon om de ulike søknadstypene». Men kanskje fungerer den originale setninga allerede som en slik overgang? De ulike søknadstypene blir i alle fall introdusert med en setning eller to under overskriftene.

Informantene bruker lesestrategien skanning på denne sida. K2 leiter etter nøkkelordet *statsborgerskap* i overskriftene. Hun begynner med å skrive inn opprinnelsesland:

K2: Ja skal søke da skriver vi inn [skriver opprinnelsesland]

I: Det er det du er nå?

K2: Det er der jeg kommer fra da må jeg finne det som gjelder meg

I: M-m

K2: Og det er [skroller opp og ned] statsborgerskap er det her? [permanent opphold]

I: Nei

K2: Her [går inn på statsborgerskap]

I: Egen overskrift da leita du etter det som sto du så etter noe statsborgerskap var det ordet du leita etter?

K2: Ja

«Da må jeg finne det som gjelder meg», sier hun. Typisk for skanneteknikken er denne leitinga etter det som er relevant for leseren. Når hun finner «permanent opphold og varig oppholdsrett» før statsborgerskap, tester hun ut om det er riktig. Jeg svarer benektende, men da har K2 allerede flyttet musepekeren over «statsborgerskap». Ettersom jeg ba informantene tenke høyt underveis i intervjuet, kan dette utsagnet også være en slags rapport av det hun ser og tenker, mer enn hva hun faktisk tenker å gjøre.

4.1.3 «Skal søke statsborgerskap»

Vi følger K2 og går inn på «Skal søke statsborgerskap». Den øverste delen av skjermbildet er som de tidligere sidene, den store røde UDI-logoen til venstre og søkefeltet med de andre elementene til høyre. Under er navigasjonsstien, som vi også kjenner igjen fra forrige side,

men nå har den fått et punkt til: «Statsborgerskap». Ettersom jeg på forrige side valgte Irak som nåværende statsborgerskap, er også dette elementet likt som tidligere.

The screenshot shows the UDI website interface. At the top left is the UDI logo. To the right are language options: Bokmål, Nynorsk, and English. Below these is a search bar with the text 'Søk' and a search button. A navigation bar contains 'Forsiden', 'Skal søke', and 'Statsborgerskap'. The main heading is 'Statsborgerskap' under the sub-heading 'Skal søke'. Below this is a paragraph explaining the search criteria: 'Du kan søke om norsk statsborgerskap. Reglene er ulike for de som har hatt oppholdstillatelse i Norge, de som har hatt oppholdskort for familiemedlemmer av EU/EØS-borgere og de som tidligere har vært norske statsborgere.' A light blue box contains the message 'Informasjonen er tilpasset' and 'Søkeren er statsborger i: Irak', with a 'Nullstill alle' button. Below this are three columns of links: 'Statsborgerskap for deg som har oppholdstillatelse i Norge', 'Statsborgerskap for de som tidligere har vært norsk statsborger eller hatt norsk pass', and 'Statsborgerskap for deg som har oppholdskort for familiemedlemmer av EU/EØS-borgere'. To the right is a 'Viktige meldinger' section with a date '19.12.2014' and the text 'Søknadsgebyrene øker fra 1. januar'. At the bottom is a navigation bar with a back arrow and the text 'Er du allerede norsk?'.

Skjerm bilde 7: «Skal søke Statsborgerskap»

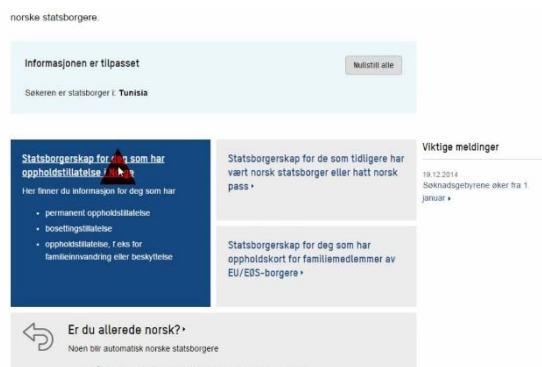
Overskrifta på sida er «Skal søke Statsborgerskap». Det at den kombinerer navnene på de to foregående sidene, er en sterk bekreftelse for brukeren på at man er på riktig side, og overskrifta bekrefter på denne måten brukerens forventninger. Overskrifta som paratekst er på denne måten med på å begrense tekstens meningspotensiale og samtidig bekrefte brukerens antakelse om hvilket skjerm bilde som kommer til å komme opp på denne sida (Pernice 2014). Under overskrifta er det en innledning til sida, der det slås fast at «du kan søke om norsk statsborgerskap» og at det er ulike regler for tre forskjellige grupper av søkere. Hvilke informasjonsverdi har den første setninga? Er det en åpningshilsen? Den henvender seg direkte til brukere som kan søke, men sier ikke noe om sjansen for å få søknaden innvilga. I form er denne setninga ei utsagnssetning, noe som ofte koples med den klassa av

språkhandlinger som kalles konstativer. «Å kunne» er et modalt verb som kan bety både «være mulig, sannsynlig», «ha krav på» og «ha lov til» («kunne» i Bokmålsordboka). Modale hjelpeverb i norsk påvirker sannsynlighet og sikkerhet i innholdet i ei ytring. Du *kan* søke om statsborgerskap, men det er ikke sikkert at du får det til eller tilfredsstillende krava. Setninga «Du kan søke om norsk statsborgerskap» fungerer i denne situasjonen kan hende mer som et direktiv, der UDI tillater deg å søke om norsk statsborgerskap.

Også på denne sida befinner innholdet seg i lenker forma som grå bokser. Her kan jeg velge mellom «Statsborgerskap for deg som har oppholdstillatelse i Norge», «Statsborgerskap for de som tidligere har vært norsk statsborger eller hatt norsk pass» og «Statsborgerskap for deg som har oppholdskort for familiemedlemmer av EU/EØS-borgere». Den ene boksen er dobbelt så stor som de andre og inneholder et avsnitt med tre kulepunkter under overskrifta. Det at denne boksen har fått så stor plass i forhold til de andre, kan tyde på at dette er den viktigste og/eller mest brukte leseveien. Hvis jeg hadde valgt et EU-land som mitt nåværende statsborgerskap, hadde jeg fått opp valgmuligheten «Statsborgerskap for deg som har brukt registreringsordningen for EU/EØS-borgere» i den største grå boksen. Ettersom jeg valgte Irak, er denne kategorien nå utelukka og leseveien er stengt.

To av de tre overskriftene er direkte henvendt til brukeren i andreperson (deg som), mens den tredje viser til brukeren i tredjeperson (de som). Det er uklart om dette er bevisst av avsenderen eller om det rett og slett er en skrivefeil. Uansett skal man vel være ganske nærsynt for at akkurat denne detaljen skal ha noe å si for forståelsen, og ingen av informantene så ut til å ense dette. Men, som vi skal se seinere i analysen, blant anna i teksten «Sjekkliste», dette er ikke det eneste stedet på udi.no der det som ser ut som like alternativer, ikke nødvendigvis er det.

Teksten informerer om at det er ulike regler for de ulike gruppene, men går ikke inn på hva slags ulike regler det skulle være. Når man skal velge ut informasjon som skal med i tekster med lite plass, må man være kresen. Et spørsmål avsenderen kan stille til seg sjøl og teksten for å avgrense informasjonsmengden, er hva brukeren må vite for å kunne ta et informert valg og hva som bare kompliserer eller overflødig. Det kan være annen



Skjerm bilde 8: fra intervju med M2

informasjon enn det som skal til for å gjennomføre en oppgave. For en journalist eller forsker kan det kanskje være både interessant og relevant hva som gjelder for ulike grupper, men empiriske brukere er egentlig mest interessert i det som gjelder for dem. For eksempel leser M2 nøkkelord høyt når han skanner sida: ««Statsborger som har oppholdstillatelse i Norge» «Statsborgerskap tidligere» «Statsborger oppholdskort familie» nei her [med oppholdstillatelse]». Sjøl om den første kategorien han leser opp er riktig for ham, ser han på de andre mulighetene før han velger og går inn på sida. Men han leser ikke hele setninger, han plukker opp ordene som skiller setningene fra hverandre. En måte å skille de tre kategoriene visuelt fra hverandre, er å ikke la alle tre starte med det samme ordet. Vi vet, som både Holsanova (2010) og Nielsen (2006) skriver, at skanning er en viktig lesestrategi i nettekster for å skaffe seg oversikt over teksten. Statsborgerskap er allerede etablert som emne for sida, så at den informasjonen også er med i kategoriene, er antakelig overflødig. En mulig omformulering kan være spørsmål som «har du oppholdstillatelse i Norge?» og «har du tidligere vært norsk statsborger eller hatt norsk pass?». Innholdsordene kommer på den måten lengre fram i setninga og blir dermed mer framtrepende.

En fjerde grå boks er så vidt utenfor skjermbildet. Den stiller spørsmålet «Er du allerede norsk?». Til venstre for overskrifta er noe som kan beskrives som en u-sving-pil. Den kan symbolisere en 180° sving du skal gjøre hvis du har kommet feil, i betydninga «du trenger ikke søke om norsk statsborgerskap fordi du allerede er norsk», som er en helt annen feil enn «du tilfredsstiller ikke kravene til innvilgelse av norsk statsborgerskap». Antakelig er dette det tidligst mulige tidspunktet for å lede brukere som ikke trenger å søke, bort fra teksten. Men denne avvisninga kommer ikke før etter at teksten har fortalt at «Du kan søke om norsk statsborgerskap», noe som jo kan være forvirrende hvis man leser begge steder.

4.1.4 «Statsborgerskap for deg som har oppholdstillatelse i Norge»

Etter å ha valgt kategorien «statsborgerskap for deg som har oppholdstillatelse i Norge», kommer jeg inn på en side med denne tittelen (se skjermbilde 9). Den øverste delen av skjermbildet er nå velkjent og godt etablert. Som leser av sida tar jeg meg så vidt tid til å observere logoen og søkefeltet, registrerer at navigasjonsstien har fått et steg til og konkluderer kjapt med at jeg fortsatt er på udi.no og søknad om statsborgerskap. Forventninga blir igjen bekrefta.

Hittil i søknadsprosessen er dette den sida med mest verbaltekst. Det er to synlige avsnitt når du kommer inn på sida, et over og et under feltet med opplysninger om tilpassa informasjon. Det første avsnittet inneholder mer generell informasjon om at det er ulike krav for forskjellige grupper. På dette punktet i søknadsprosessen snakker jeg og K2 om at hun nettopp har søkt statsborgerskap, og om hun synes denne teksten er forståelig for henne:

I: Du har jo nettopp gjort dette her

K2: Ja

I: Var det noe du synes var spesielt vanskelig å forstå av ord og sånn?

K2: Nei

I: Det var liksom greit?

K2: Det spørres hvor mye du leser

K2 leser ikke teksten.

Avsnittet under den blå boksen lyder som følger: «Når du søker, vurderer UDI hvilken gruppe du tilhører og om du fyller kravene. Her kan du selv sjekke hva som kreves for de vanligste søkergruppene. Husk at du kan falle innenfor flere ulike grupper.». Under følger overskrifta «Hvilke gruppe tilhører du?». Her blir altså brukeren bedt om å plassere seg sjøl i én av fire grupper, samtidig som det i avsnittet over poengteres at det er UDI som skal vurdere hvilken gruppe du tilhører, og at du faktisk kan tilhøre flere grupper.

Hvis jeg nå velger gruppa «over 18 år», får jeg opp en lengre verbaltekst. Den henvender seg til leseren i andreperson, inneholder en rekke lenker til andre sider på nettstedet og er utforma som en punktliste. Å lage punktliste for å skape en mer oversiktlig struktur er et konvensjonelt skriveråd både i klarspråk og for nettekster. Språkrådet skriver at punktliste er en god måte å ordne sideordnede tekstelementer for å «framstille viktig informasjon klart» (språkrådet.no), mens Calvert skriver at punktliste gir god oversikt og et ryddig og luftig utseende, og påpeker at «brukere er vant til og fortrolig med bruken av lister på nett» (2012, 21). M2 var den eneste av informantene som brukte noe tid på denne teksten, og det var nok bare fordi jeg ba han bruke litt mer tid på teksten enn det han hadde gjort da han søkte for seg sjøl:

M2: (...) [V]eldig viktig at du fornyer tillatelsen du har på vanlig måte øøh på vanlig måte senest en måned før den utløper» da har jeg vært inni den ikke sant så jeg har min bosetning

I: Du synes det var greit å forstå det avsnittet?

M2: Ja-a hvis noen synes ikke greit å forstå den de fortjener ikke norske statsborger

Så selvfølgelig forsto han teksten.

Statsborgerskap for deg som har oppholdstillatelse i Norge

Kravene for å få norsk statsborgerskap er ikke like for alle. Hvor gammel du er, når du kom til Norge og hvem du er gift med, kan for eksempel påvirke hvor lenge du må ha oppholdt deg i Norge før du kan søke.

Informasjonen er tilpasset

Nullstill alle

Søkeren er statsborger i: **Irak**

Når du søker, vurderer UDI hvilken gruppe du tilhører og om du fyller kravene. Her kan du selv sjekke hva som kreves for de vanligste søkergruppene. Husk at du kan falle innenfor flere ulike grupper.

Hvilken gruppe tilhører du?

- > Over 18 år
- > Gift, registrert partner eller samboer med norsk statsborger
- > Barn under 18 år som har en norsk forelder eller søker sammen med en forelder
- > Barn over 12 år som søker alene



Er du allerede norsk? ›

Noen blir automatisk norske statsborgere

- når de blir født eller adoptert, hvis de har norsk mor eller far
- når foreldrene deres blir norske.



Saksbehandlingstider ›

Sjekk hvor lang tid UDI bruker på å behandle søknader om statsborgerskap.

Viktige meldinger

19.12.2014
Søknadsgebyrene øker fra 1. januar ›

Skriv ut

Skal søke	Kontakt oss	Asylmottak	Søknadsportalen
Har søkt	Ord og begreper	Retur	Timebestilling
Har fått svar	Om UDI	Statistikk og analyse	UDI regelverk
Skal fornye		Presse	Følg oss på Twitter

Utlendingsdirektoratet - [Bruk av informasjonskapsler](#)

Skjerm bilde 9: «Statsborgerskap for deg som har oppholdstillatelse i Norge»

Hver av de fire kategoriene åpner en ny boks på sida. Det går an å åpne alle fire samtidig. To av kategoriene, «Over 18 år» og «Gift, registrert partner eller samboer med norsk statsborger» er ikke gjensidig utelukkende. Det går fint an å både være over 18 år og gift med en norsk statsborger, som K1:

K1: Tenker kanskje den passer for meg det er det som er vanskelig [viser at hun passer i begge kategorier] jeg er over 18 år så pluss jeg er gift så da blir det litt vanskelig så plutselig for eksempel jeg har jeg er samboer med norsk så det er du veit ikke hva du skal trykke sant

I: Hvis du passer på begge

K1: M-m på begge m-m så det er det her jeg tenker på

Kanskje regnes det som åpenlyst at du skal velge at du er gift dersom du er det, men K1 valgte faktisk kategorien «over 18 år».

Over 18 år

Hvis du har gyldig oppholdstillatelse i Norge og bor fast her, kan du søke om norsk statsborgerskap. Oppholdstillatelsen din må være gyldig både når du søker om norsk statsborgerskap og mens søknaden din er til behandling. Det å søke om norsk statsborgerskap betyr ikke at du har en gyldig tillatelse til å oppholde deg i Norge. Det er derfor veldig viktig at du fornyer tillatelsen du har på vanlig måte senest én måned før den utløper.

Krav for å få norsk statsborgerskap

- Du må [betale et søknadsgebyr](#).
- Du må [ha klarlagt identiteten din](#).
 - Det er som hovedregel et krav at du har lagt frem pass.
- Du må være bosatt i Norge og ha tenkt å være bosatt her også i framtida.
 - Du må bo fast i Norge når du søker om norsk statsborgerskap, og når søknaden blir behandlet.
- Hvis du er mellom 18 og 55 år når du søker, må du ha gjennomført godkjent norskopplæring eller dokumentere at du har gode kunnskaper i norsk eller samisk.
 - [Les mer om kravet til norskopplæring for ulike grupper.](#)
- Du kan ikke være straffedømt eller dømt til tvungen psykiisk helsevern eller tvungen omsorg (hvis du er over 15 år).
 - Hvis du er det, vil du kunne få avslag på søknaden din og få krav til ekstra oppholdstid. Blir du sikret eller satt under etterforskning for et straffbart forhold mens søknaden din er til behandling, blir saksbehandlingen stanset. Når straffesaken er avgjort, må du selv kontakte det lokale politidistriktet ditt og be om at behandlingen av søknaden din blir gjenopptatt.
- Du må være løst fra (ha gitt fra deg) det opprinnelige statsborgerskapet ditt (hvis du ikke automatisk mister det når du får innvilget norsk statsborgerskap).
 - [Les mer om kravet til løsning, og i hvilke tilfeller vi kan unnta fra dette kravet.](#)
- Du må ha, eller fylle vilkårene for å få permanent oppholdstillatelse (hvis du ikke har bosettingstillatelse).
 - [Les mer om kravene for å få permanent oppholdstillatelse.](#)
- Du må ha oppholdt deg i Norge i til sammen syv år i løpet av de siste ti årene med oppholdstillatelse av minst ett års varighet.
 - [Les mer om hvordan du kan beregne hvor lang oppholdstid du har.](#)

Hvis du ble **født i Norge eller kom hit før du fylte 18 år**, er det kortere krav til oppholdstid. Da må du ha oppholdt deg i Norge i til sammen fem år i løpet av de siste syv årene med tillatelse av minst ett års varighet.

Slik søker du

Gift, registrert partner eller samboer med norsk statsborger

Hvis du har gyldig oppholdstillatelse i Norge og bor fast her, kan du søke om norsk statsborgerskap. Oppholdstillatelsen din må være gyldig både når du søker om norsk statsborgerskap og mens søknaden din er til behandling. Det å søke om norsk statsborgerskap betyr ikke at du har en gyldig tillatelse til å oppholde deg i Norge. Det er derfor veldig viktig at du fornyer tillatelsen du har på vanlig måte senest én måned før den utløper.

Krav for å få norsk statsborgerskap

- Du må [betale et søknadsgebyr](#).
- Du må [ha klarlagt identiteten din](#).
 - Det er som hovedregel et krav at du har lagt frem pass.
- Du må være bosatt i Norge og ha tenkt å være bosatt her også i framtida.
 - Du må bo fast i Norge når du søker om norsk statsborgerskap, og når søknaden blir behandlet.
- Hvis du er mellom 18 og 55 år når du søker, må du ha gjennomført godkjent norskopplæring eller dokumentere at du har gode kunnskaper i norsk eller samisk.
 - [Les mer om kravet til norskopplæring for ulike grupper.](#)
- Hvis du har blitt straffedømt, har fått bøter av politiet eller er under etterforskning, [må du kanskje vente lenger før du kan bli norsk statsborger.](#)
- Du må være løst fra (ha gitt fra deg) det opprinnelige statsborgerskapet ditt (hvis du ikke automatisk mister det når du får innvilget norsk statsborgerskap).
 - [Les mer om kravet til løsning, og i hvilke tilfeller vi kan unnta fra dette kravet.](#)
- Du må ha, eller fylle vilkårene for å få permanent oppholdstillatelse (hvis du ikke har bosettingstillatelse).
 - [Les mer om kravene for å få permanent oppholdstillatelse.](#)
- Du må ha oppholdt deg i Norge i minst tre år i løpet av de siste ti årene med tillatelse av minst ett års varighet.
- Du må i tillegg ha minst sju års sammenlagt oppholds- og ekteskapstid.
 - [Les mer om hvordan du kan beregne hvor lang oppholdstid du har.](#)
 - [Les mer om hvordan du beregner ekteskapstid.](#)

Slik søker du

Skjerm bilde 10: sammenligning av gruppene «Over 18 år» og «Gift, registrert partner eller samboer med norsk statsborger»

De to boksene som åpnes når jeg trykker på lenkene her, er ved første øyekast helt like.

Innledningsavsnittet, vedoverskrifta og de første sju kulepunktene er omtrent de samme for både «Over 18 år» og «Gift, registrert partner eller samboer med norsk statsborger». Punktet om at du ikke kan være straffedømt, er forskjellig utformet i de to listene. Et, henholdsvis to, punkter nederst i punktlista handler om oppholdstid. Det er forskjellige regler for de ulike gruppene. De mange lenkene på denne sida ser ut til å åpne for mange veier videre. Dette er typisk det Karlsson og Ledin kaller tekstlenker, «länkar som erbjuder en väg från en punkt i en text in i en annan text som därmed blir en alternativ fortsättning på den första texten»

(2000). Men i dette tilfellet ledes alle brukere inn til den samme sida, «Slik søker du». Og dit skal vi også gå.

4.1.5 «Slik søker du om statsborgerskap»

På denne nettsida ber UDI om to forskjellige opplysninger for å tilpasse innholdet til hver individuelle bruker. Landet du har oppgitt tidligere i prosessen er fortsatt her, men du kan fjerne valget og legge til et anna land, hvis du skulle ønske det. I tillegg blir du bedt om å oppgi bostedskommune. Boksen der man skal velge kommune, minner om boksen der man, på et tidligere stadium i prosessen, skal velge nåværende statsborgerskap. Du kan se en skjermdump av denne boksen på skjermbilde 11. Begge består av to turkise elementer satt sammen til en boks, det til venstre er mørkere enn det til høyre. Boksene framstår som svært like, så like at K2 fylte inn land i kommunefeltet første gang. Da hun fikk feilmelding, retta hun opp ved å lese ledeteksten mer nøyaktig.

Skjermbilde 11: «Hvilken kommune bor søkeren i?»

I statsborgerfeltet er ledeteksten en utsagnssetning leseren forventes å fylle ut siste ledd i. Nøkkelordet *statsborger* kommer som tredje ord i setninga. I kommunefeltet er ledeteksten et spørsmål leseren forventes å svare på. Nøkkelordet *kommune* kommer som andre ord i setninga. Jeg lurer på hvorfor de to ledetekstene har forskjellig språklig form, men ingen av informantene lot til å lese teksten før de måtte. For K2 er det det visuelle som kompliserer, det at feltet ser likt ut som det forrige gjør at hun fyller inn feil informasjon. Dette er på en måte en konflikt mellom konsekvens som designprinsipp satt opp mot det framtreddende som

designprinsipp. På tross av at de i utgangspunktet har stor visuell kontrast til resten av nettstedet, er de to turkise elementene vanskelige å skille fra hverandre, fordi de har en intern konsekvent visuell utforming. Den inkonsekvente språklige utforminga kan her ha en visuelt kontrastiv funksjon, sjøl med et raskt overblikk er det ganske markert, med spørrepronomen i begynnelsen av setninga og spørsmålsteget til slutt, at dette er annerledes enn det forrige. Ingen av de andre informantene skreiv inn feil i dette feltet.

Det er andre forskjeller på de to feltene også, for eksempel er hjelpeteksten i kommunefeltet en instruks, ikke en ordforklaring som i statsborgerskapsfeltet. Setninga «Velg kommunen der du bor» er på en måte en sammenfatning av overskrifta og handlingsknappen i det venstre feltet. Formålet med denne setninga framstår som uklart, kan hende er det den der bare for å opprettholde den visuelle utforminga med to spalter. En kan jo godt tenke seg at hjelpeteksten kan erstatte ledeteksten. «Velg kommunen der du bor» utfyller jo ikke informasjonen i setninga «Hvilken kommune bor søkeren i?» på noen måte. Men «Søkeren» i ledeteksten har plutselig blitt til «du» i hjelpeteksten. Slike pronomensifter kan gjøre det vanskeligere å følge referentkjedene i teksten, ettersom det kan være uklart om de refererer til samme person, særlig når det, som i dette tilfellet, ikke finnes signaler som varsler om dette skiftet. I andre tekster kan man for eksempel markere med sitattegn for å varsle at «han» i det forrige avsnittet er den samme som «jeg» i replikken som følger. At UDI vekselvis refererer til brukeren som «søkeren» og «du» kan skape tvil om referentenes identitet, for eksempel om man har lov til å søke for seg sjøl eller om det egentlig burde vært noen andre som fylte ut søknaden. Som jeg skreiv i kapittel 4.1.2, er det tilfeller der den som søker om oppholdstillatelse ikke er den samme som den som fyller ut søknaden, for eksempel for

mindreårige. Men i de aller fleste tilfellene er «søkeren» og «du» den samme personen, og da burde det ikke skapes tvil om dette i teksten.

På neste skjermbilde er det mer informasjon om hvordan søknadsprosessen foregår. Under feltet med tilpassing av informasjon er en trestegs nummerert oppskrift på «Hvordan søke». Punkt 1 handler om å «Samle dokumentasjon du trenger til søknaden» og inneholder en stor grønn knapp med lenke til neste side. Den sida kommer jeg tilbake til i 4.1.6. Punkt 2 handler om utfylling av søknaden og består av lenker til Søknadsportalen. Punkt 3 er informasjon om at søkeren må møte opp på en bestemt politistasjon for å levere søknad og dokumenter. I tillegg er det en opplysning om at søkeren kan møte opp ved Servicesenter for utenlandske arbeidstakere i Oslo dersom han eller hun skal søke om oppholdstillatelse for å arbeide. Men dersom man skal søke om arbeidstillatelse, er man på feil side når overskrifta er «Slik søker

Slik søker du om statsborgerskap

Informasjonen er tilpasset Nullstill alle

Søkeren er statsborger i: **Afghanistan**

Hvilken kommune bor søkeren i?: **Oslo**

Hvordan søke

- 1 Samle dokumentasjon du trenger til søknaden**

Liste over dokumentasjon du må levere til politiet ved søknad om norsk statsborgerskap ▶
- 2 Fyll ut søknaden din**
 - [Opprett en bruker på Søknadsportalen \(åpnes i nytt vindu\)](#), eller logg deg inn hvis du allerede har en bruker.
 - Gå til [søknadsskjema for statsborgerskap på Søknadsportalen \(åpnes i nytt vindu\)](#), betal gebyret og bestill time for oppmøte.
- 3 Møt opp personlig for å levere søknaden og dokumentene**

Du skal møte opp hos [Oslo politidistrikt \(åpnes i nytt vindu\)](#).

Hvis du skal søke om oppholdstillatelse for å arbeide, kan du og dine familiemedlemmer møte ved [Servicesenteret for utenlandske arbeidstakere i Oslo \(åpnes i nytt vindu\)](#).

Skjermbilde 12: «Slik søker du om statsborgerskap»

du om statsborgerskap». Dette er et eksempel på informasjon som framstår som umotivert og lite relevant for brukeren.

I utgangspunktet ser denne korte punktlista oversiktlig ut. Den store grønne knappen peker til en svært viktig liste over dokumenter, og er derfor pekt ut som det viktigste på denne sida. I punkt 2 er det to lenker videre til Søknadsportalen, der leseren faktisk skal fylle inn sine opplysninger. På skjermbilde 12 er lenkene allerede åpnet en gang, og de har derfor fått lilla markering. Lenkene er forskjellige, den ene peker til innlogging på Søknadsportalen og den andre til søknadsskjemaet, som man må logge inn for å få tilgang til. K3 synes dette er forvirrende:

K3: De to setningene å opprette en bruker og gå til selve søknadsskjema de er liksom ganske like så da er det sånn at man kan liksom ta feil og da trykker du bare på den her og så er sånn 'nei åh' jeg har jo bruker fra før av og så må du gå tilbake og så trykker du på det her så det er liksom ikke så veldig oversiktlig det er liksom mye skrift og så er det liksom ikke så stort som for eksempel den her [den grønne knappen]

Hun, som er en kompetent bruker av udi.no, er kjent med sjekklista fra før og er mest interessert i lenka til Søknadsportalen. Det blir derfor forvirrende for henne at det er noe anna enn det hun forventer som er mest framtreddende på denne sida.

(Høsten 2015 er denne sida oppdatert, slik at det nå bare er én lenke videre til Søknadsportalen. Den er imidlertid fortsatt bare en ren tekstlenke. Den fører til en innloggingsside på Søknadsportalen.)

2 Fyll ut søknaden din

Gå til [søknadsskjema for statsborgerskap på Søknadsportalen \(åpnes i nytt vindu\)](#), betal gebyret og bestill time for oppmøte. Hvis du ikke allerede har en Søknadsportalen-bruker, må du opprette en ny bruker.

Skjermbilde 13: punkt 2 «Fyll ut søknaden din»

4.1.6 «Liste over dokumentasjon du må levere til politiet ved søknad om norsk statsborgerskap»

«Liste over dokumentasjon du må levere til politiet ved søknad om norsk statsborgerskap» er en tilpassa sjekkliste du får opp i steget før du kommer til Søknadsportalen. Teksten inneholder en del med informasjon om formålet med teksten og hva brukeren må gjøre, og en liste med dokumenter man må ha med og levere sammen med søknaden. Lista er lang, den får ikke plass på ett skjermbilde. Skjermbilde 14 viser hele lista.

Det ser mye ut med en gang du kommer inn på nettsida, det er en lang tekst som dekker flere skjermbilder og du må skrolle for å se hele. Teksten er lineær fra topp til bunn. Det er meninga du skal starte på toppen og lese nedover, en nokså konvensjonell lesestrategi for ei liste. Den er tilpassa etter hvilket opprinnelig statsborgerskap du har oppgitt tidligere i prosessen, fordi det er forskjellige regler for hvilke dokumenter du må legge fram. For eksempel må EU-borgere levere færre identitetsdokumenter enn søkere fra utenfor EU/EØS, eller enkelte lands borgere kan beholde sitt nåværende statsborgerskap sjøl om de blir norske, sånn som K2: «for meg det er veldig viktig å beholde både å få norsk statsborgerskap og beholde [det opprinnelige statsborgerskapet] derfor for meg veldig viktig punkt så hva hjelper meg å beholde det så jeg har gått veldig nøye gjennom det og egentlig det som jeg har forstått det er mulig for meg akkurat på den grunn som jeg forklarte nå så jeg forstår alt». K2 er motivert for å lese en tekst hun oppfatter som litt vanskelig, fordi den angår henne direkte. På grunn av noen regler som gjelder hennes

The screenshot shows the UDI website interface. At the top, there's a navigation bar with the UDI logo and language options (Bokmål, Nynorsk, English). The main heading is "Liste over dokumentasjon du må levere til politiet ved søknad om norsk statsborgerskap". Below the heading, there's a search bar and a "Søk ut" button. A yellow warning box states: "Du må skrive ut denne sjekklisten og ta den med når du leverer søknadsdokumentene." The main content area is titled "Slik gjør du" and lists instructions: "• Skriv ut listen.", "• Fyll ut skjemaet.", "• Signer og støtt listen.", "• La med listen sammen med dokumentene og kopierne dine når du skal levere disse hos politiet." Below this, there's a section "Du må vise fram originaldokumentene" with instructions on how to handle original documents. The core of the page is a checklist titled "Dokumenter som alle skal levere inn" with items like "signert feilgebrur fra søknadsportalen", "originalt pass", "nasjonalt identitetskort", "statsborgerskapsbevis", "reiseoversatt", "oversatt over planlagte utlandsopphold", "politiløst", "hvis aktuelt, en skriftlig forklaring på hvorfor du ikke kan skaffe ett eller flere av dokumentene som er nevnt over", and "UDIs sjekkliste, ferdig utykt og signert". Below this is a section "Dokumentasjon på norskopplæring" with a sub-section "Hvis du har tatt norskkurs" containing "kursbevis". Another sub-section "Hvis du kan dokumentere at du har gode nok kunnskaper i norsk eller samisk" lists "diplom som viser at du har bestått norskkurset", "karakterutskrift fra grunnskolen eller videregående skole", "karakterutskrift som viser at du har fullført studier på norsk eller samisk", and "opptaksbrev fra høyskole eller universitet". A final sub-section "Hvis du ikke er i stand til å gjennomføre opplæringen av helsemessige eller andre tungtvarende årsaker" lists "legeattest" and "et brev der du forklarer hvorfor du mener at du ikke kan gjennomføre opplæringen". The bottom section "Hvis du har endret navn etter at du kom til Norge" lists "utlysende forklaring på hvorfor du endret navn". The last section "Tilleggsdokumenter for søkere under 18 år" lists "bekreftelse fra skolen på at søkeren følger undervisningen", "dokumentasjon fra offentlig myndighet på hvem som har foretaksansvar", and "underskrift og legitimasjon fra begge foreldre". At the bottom, there are fields for "Dato: _____" and "Underskrift: _____".

Skjermbilde 14: nettsida «Liste over dokumentasjon du må levere til politiet ved søknad om norsk statsborgerskap»

opprinnelsesland, finnes det en mulighet for at hun kan ha dobbelt statsborgerskap.

Denne lineære strukturen gjør lista i og for seg enkel å orientere seg i. Den er delt i avsnitt med mellomoverskrifter, har underlister med kulepunkter og elementer som hører sammen er holdt sammen. Øverst er en lang overskrift, den lange tittelen på teksten: «Liste over dokumentasjon du må levere til politiet ved søknad om norsk statsborgerskap». Rett under er en lenke, «Skriv ut», plassert ved siden av et konvensjonelt skriver-symbol. En linje skiller disse to elementene fra resten av teksten. Under skillelinja kommer avsnittet med informasjon om tilpassing av sjekklista.

Informasjonen er tilpasset

Nullstill alle

Søkeren er statsborger i: **Irak**



Du må **skrive ut** denne sjekklista og **ta den med** når du leverer søknadsdokumentene.

Navn:

DUF-nummer/fødselsdato:

Skjerm bilde 15: «Informasjonen er tilpasset»

Denne delen av teksten er mindre oversiktlig. Avsnittet inneholder mange elementer som ikke nødvendigvis hører sammen eller koples sammen verken visuelt eller tematisk, men som likevel er skilt ut sammen fra resten av teksten. En mulig oppdeling i de forskjellige elementene kan være slik:

Informasjonen er tilpasset

Nullstill alle

Søkeren er statsborger i: **Irak**



Du må **skrive ut** denne sjekklista og **ta den med** når du leverer søknadsdokumentene.

Navn:

DUF-nummer/fødselsdato:

Skjerm bilde 16: «Informasjonen er tilpasset», med rammer

Ut i fra utforminga på resten av sida, tolker jeg «Informasjonen er tilpasset» til å være en overskrift. Den har samme skrifttype som de andre overskriftene på sida, og den mangler tegnsetting. Knappen til høyre for overskrifta, merka «Nullstill alle» har antakelig tematisk sammenheng med overskrifta, med andre ord kan du nullstille tilpassinga her. Avsnittet inneholder tre elementer under overskrifta. «Alle» i «Nullstill alle» kan vise til alle felter, men det er bare ett felt som kan tilpasses. Den første elementet er den tilpassa informasjonen, «Søkeren er statsborger i: **Irak**». Kolonet i denne setninga skiller mellom standardteksten og den tilpassa teksten. Under er en gul rektangulær boks med en varseltrekant i venstre kant. Den inneholder setninga «Du må **skrive ut** denne sjekklisten og **ta den med** når du leverer søknadsdokumentene». Det siste elementet er to ledetekster med prikket linje bak. I trykte tekster er dette et konvensjonell utfyllingsfelt. Det vil fungere som det når denne lista er skrevet ut. Ettersom utfyllingsfelt i digitale tekster skiller seg såpass fra disse feltene, er det lite trolig at brukerne vil oppfatte feltene som at de blir bedt om å fylle inn navn og fødselsdato før utskrifta. Jarrett og Gaffney viser i sin bok til et eksempel der utfyllingsfeltene i et digitalt skjema var utforma som stipla linjer, noe som førte til forvirrede brukere og at designet ble forandra etter kort tid (2009, 150). I det sjekklista skrives ut skifter disse feltene status fra «tomrom» i den digitale konteksten, til aktive utfyllingsfelt i den nye konteksten.

Ut i fra overskrifta skulle man tro at opplysningen om søkerens statsborgerskap er det viktigste i dette avsnittet. Men den visuelle framstillinga forteller oss at det er innholdet i den gule boksen som er viktig. Den har til og med blitt utstyrt med en egen varseltrekant, riktignok i grått og ikke rødt, noe som gjør den mindre synlig enn den kunne ha vært, og kanskje også mindre viktig. Teksten inne i den gule boksen består av én setning. Fem av ordene i setninga er uthevet med fet skrift, «skrive ut» og «ta den med». På dette tidspunktet i søknadsprosessen, før utfylling av skjema og innlevering av søknadspapirene, er dette det viktigste brukeren må huske på å gjøre. Lista skal skrives ut, og den må medbringes når søknaden skal leveres. I det teksten går fra nettversjon til trykt versjon, noe som jeg mener skjer når brukeren trykker på «Skriv ut» og får fram utskriftsversjonen på skjermen, forsvinner denne gule boksen. Brukeren har nå skrevet ut lista, og det står opplyst flere andre steder at dokumentene må medbringes når søknaden skal leveres.

Slik gjør du

- Skriv ut listen.
- Kryss av i boksene.
- Signér og dater listen.
- Ta med listen sammen med dokumentene og kopiene dine når du skal levere disse hos politiet.

Det er ditt ansvar å sørge for at du har levert inn alle dokumentene i listen som er aktuelle for deg. Hvis du ikke leverer alle nødvendige dokumenter, må du levere en skriftlig forklaring på hvorfor. Hvis ikke all relevant dokumentasjon er lagt ved, kan dette føre til lengre saksbehandlingstid eller at søknaden din blir avslått.

Du må vise fram originaldokumentene

Det er viktig at du tar med de originale dokumentene når du møter opp hos politiet.

Du må ta med egne kopier av originaldokumentene med oversettelse

Du må selv ta med kopier av alle originale dokumenter du skal levere med søknaden. Politiet kan da bekrefte kopien din som en rett kopi. Politiet beholder kopien, og du kan ta med det originale dokumentet hjem.

Dokumenter som er på et annet språk enn norsk eller engelsk, må være oversatt til norsk eller engelsk.

Oversettelsen må være bekreftet av en autorisert translatør eller offentlig tolketjeneste. Du må få dokumentet oversatt før du leverer søknaden. Det er ditt ansvar å sørge for oversettelse og betale for dette.

Skjerm bilde 17: «Slik gjør du»

Den neste delen av teksten begynner med overskriften «Slik gjør du». Visuelt er skrifttypen større enn den forrige («Informasjonen er tilpasset»), og den har to underoverskrifter med samme utforming som «Informasjonen er tilpasset». Denne delen av teksten er derfor delt i tre avsnitt. Det første avsnittet er en punktliste med fire punkter med én setning til hvert punkt. Punktlista består av fire hele setninger i imperativ form, der brukeren er den aktive parten. Imperativsetninger er ofte språklige realiseringer av språkhandlingskategorien direktiver, som «gjørne viser til en framtidig handling av adressaten» (Svennevig 2010, 62). De to første punktene inneholder én handling hver, henholdsvis «skrive ut» og «kryse av». Det tredje punktet inneholder to handlinger som er nært knytta sammen, «signere» og «datere». Det fjerde og siste punktet i punktlista er det lengste: «Ta med listen sammen med dokumentene og kopiene dine når du skal levere disse hos politiet». Setninga i seg sjøl er ikke så komplisert, «ta med A, B og C på det tidspunktet dit». «Listen» i bestemt form refererer til hovedemnet for denne teksten, sjekklista. Det er derimot, på dette tidspunktet i teksten, litt uklart hva «dokumentene og kopiene» viser til. Vanlig tematisk struktur i norsk tilsier at

substantiv i bestemt form er noe som regnes som kjent for deltakerne. Er brukerne på dette tidspunktet i lesinga i stand til å knytte «dokumentene» og «kopiene» til hverandre og til konkrete dokumenter? Kommer det tydelig nok fram hva dette gjelder? Dette er et eksempel på hvordan to hensyn kan komme i konflikt med hverandre: Hensynet til brukerens sannsynlige lesestrategi gjør at den handlingsdrevne «Slik gjør du»-lista bør komme så langt opp i teksten som mulig, mens hensynet til en kompetansebyggende tekststruktur tilsier at ingen referanser bør introduseres i bestemt form. Ingen av mine informanter har kommentert at denne lista er vanskelig å orientere seg i, bare at den inneholder veldig mange dokumenter. Informant M1 sa for eksempel: «Der ja den er omfattende fordi ja og jeg har jo gjort det altså den er jo sånn veldig enkel når du har den du skriver den ut så må du jo bare krysse av og sånn men det er jo veldig mye».

Selve sjekklista er i nettutgaven utforma som sju grå bokser med varierende antall listepunkter med avkryssingsbokser, fra null til ni. De fleste av kulepunktene har en lenke med tittelen «Se forklaring» bak. Lista er delt i fire store overskrifter på nivå med «Slik gjør du», og den ene av disse overskriftene har tre underoverskrifter i hver sin grå boks. Det som i utgangspunktet ser ut som sju likeverdige deler av lista, er egentlig tematisk ordnet som en + fire + to bokser. De fire grå boksene i midten hører sammen tematisk, under hovedoverskrifta «Dokumentasjon på norskopplæring (for de mellom 18 og 55 år)». Denne overskrifta har blitt skilt ut i en egen boks, mens de tre boksene under inneholder hver sin

Dokumenter som alle skal levere inn

- signert følgebrev fra Baknadsportalen (eller baknadskjema) [Se forklaring](#)
- originalt pass, utlendingspass eller reisebevis for flyktninger [Se forklaring](#)
- kopi av alle brukte sider i alle gamle og nye pass [Se forklaring](#)
- fødselsattest [Se forklaring](#)
- reiseoversikt [Se forklaring](#)
- oversikt over planlagte utenlandsopphold med en varighet av 2 måneder eller mer [Se forklaring](#)
- politattest [Se forklaring](#)
- hvis aktuelt, en skriftlig forklaring på hvorfor du ikke kan skaffe ett eller flere av dokumentene som er nevnt over
- UDIs sjekkliste, ferdig utfyllt og signert (denne listen)

Dokumentasjon på norskopplæring (for de mellom 18 og 55 år)

Hvis du har tatt norskkurs

- kursbevis [Se forklaring](#)

Hvis du kan dokumentere at du har gode nok kunnskaper i norsk eller samisk

Du kan få unntak fra kravet til å ha gjennomført norskopplæring hvis du kan levere inn en av disse typene dokumentasjon:

- diplom som viser at du har bestått norsksprøve [Se forklaring](#)
- karakterutskrift fra grunnskolen eller videregående skole som viser at du har fått karakter i norsk muntlig og skriftlig
- karakterutskrift som viser at du har fullført studier på norsk eller samisk på universitets- eller høyskolenivå i Norge eller i utlandet, tilsvarende 30 studiepoeng
- opptaksbrev fra høyskole eller universitet som viser at du har blitt tatt opp på studier på norsk eller samisk

Hvis du ikke er i stand til å gjennomføre opplæringen av helsemessige eller andre tungtveiende årsaker

- legeklæring
- et brev der du forklarer hvorfor du mener at du ikke kan gjennomføre opplæringen

Hvis du har endret navn etter at du kom til Norge

- utfyllende forklaring på hvorfor du endret navn [Se forklaring](#)

Tilleggsdokumenter for søkere under 18 år

- bekreftelse fra skolen på at søkeren følger undervisningen [Se forklaring](#)
- dokumentasjon fra offentlig myndighet på hvem som har foreldreansvaret [Se forklaring](#)
- underskrift og legitimasjon fra begge foreldre [Se forklaring](#)

Skjerm bilde 18: En versjon av sjekklista slik den så ut 27. april 2015

underoverskrift med hvert sitt undertema. Overgangen fra boks 1 til boks 2 blir da en overgang mellom likeverdige bokser, mens overgangen fra boks 5 til boks 6 er en tematisk endring. Som vist i skjermdumpen, er de sju boksene visuelt sett omtrent like og framstår dermed likeverdige. Den største visuelle forskjellen er størrelsen på boksene, som er påvirket av innholdet, og skriftstørrelsen på overskriftene. Det er ingen sammenheng mellom størrelsen på boksen og skriftstørrelsen i overskrifta, boksen er tilpassa antallet avkryssingsbokser. For to av informantene skapte denne inndelinga usikkerhet om hvilke dokumenter de skulle ha med. M1 oppfattet punktene i den første boksen, «Dokumenter som alle skal levere inn», som like valgfri som de andre kulepunktene i sjekklista: «jeg har jo dokumenter som skal leveres inn her lurte jeg på skal jeg levere pass for eksempel ID-kort fra [opprinnelsesland] skal jeg levere også ja skal jeg levere begge deler? nasjonalt identitetskort og pass?¹». K1 derimot, hun var usikker på om hun trengte å levere all dokumentasjon på sine norskkunnskaper:

K1: Sånn der [sirkler rundt karakterutskrift] ja okei

I: Hva tenker du på nå?

K1: Jeg tenker på at det dette her er litt forvirrende for meg jeg har tatt eksamen i norskprøve 3 så jeg tenker at kanskje jeg trenger bare kursbevis «Hvis du kan dokumentere at du har gode nok kunnskaper i norsk eller samisk du kan få unntak fra kravet til å ha gjennomført norskopplæring» ja det er det så kursbevis så tenkte eh fordi det er mange som sier at jeg må ha 365 timer eller 650 ja 650 timer i norsk søker statsborger men hvis du tar eksamen sånn Bergenstest du trenger ikke så det er dette jeg tenker på så kan man bare levere jeg tenker at jeg bare skal levere norskkurs nei norskprøve ikke noe mer for dette her jeg trenger kanskje ikke noe mer jeg tenker sånn jeg

Det at sjekklista virker stor kan derfor ha sammenheng med at teksten er uoversiktlig. Også tidligere i teksten, der vi velger gruppe, er valgmulighetene ikke likeverdige. At det som i utgangspunktet visuelt framstår som likeverdige alternativer eller nivåer i teksten, viser seg å ikke være gjensidig utelukkende, er altså et gjentakende trekk ved «Søknad om statsborgerskap».

Jarrett og Gaffney (2009, 57-58) deler inn i fire måter respondenter kan finne svar på spørsmål skjemaet stiller. Strategiene stiller ulike krav til lesernes kognitive kapasitet, fra den enkleste 'slot-in' til den mest krevende 'created'. En av disse strategiene kaller Jarrett og Gaffney 'gathering', en annen 'third-party answers'. Den første typen er opplysninger som brukeren må lete etter, men som han har personlig tilgjengelig. Den andre typen krever at brukeren må finne svaret på spørsmålet hos noen andre. Begge disse informasjonsinnhentingemetodene er mer arbeidsomme og tidkrevende enn den enkleste,

¹ Informanten hadde en annen versjon av sjekklista enn den skjermdumpen viser.

‘slot-in’, som betegner informasjon vi har i hodet, til dels automatisert. I sjekklista blir du bedt om å levere dokumenter som «kopi av alle brukte sider i alle gamle og nye pass», «nasjonalt identitetskort» og «politiattest». Disse dokumentene må *samles*, brukeren må lete i skuffer og skap etter alle gamle pass, og kanskje identitetskortet også. Han eller hun må også kontakte en *tredjepart*, nemlig sende søknad om politiattest til politiet og vente på svar. MI sier blant anna at

det som tar tid når du fyller ut skjema var at jeg måtte sjekke sånt som gyldighet på passet og sånt stempler på passet som må ligge ved men jeg synes tjenesten fungerer bra den av og til kanskje litt vanskelig å finne ut av ting må liksom hente tilleggsinformasjon kanskje det hender ofte jeg åpner flere vinduer så har jeg skjemaet i den ene fanen og flere faner der jeg finner bakgrunnsinformasjon.

En av grunnene til at informantene synes at denne teksten er omfattende, kan være at den faktisk krever en ganske omfattende innsats av dem, også utenfor selve den digitale søknadsprosessen.

4.2 Søknadsportalen

Nå nærmer vi oss slutten på denne digitale tjenesten, men det meste av arbeidet for brukeren står fortsatt igjen – selve utfyllinga. Jarrett og Gaffney beskriver tre lag i skjemaer som påvirker hvordan brukeren opplever skjemaet: forhold, samtale og utseende (2009, 6). Metaforen om en samtale mellom avsender og leser er nyttig, fordi den peker på det interaksjonelle ved teksten. Det er i skjemadelen av søknaden at UDIs og leserens virkelighetsforståelser møtes, og det er her informantene rapporterer de største problemene med teksten. Det kan tyde på at leserne «finner det de trenger» og «forstår det de finner», men i mindre grad «kan bruke det de finner, til å gjøre det de skal», for å si det med en av definisjonene av klarspråk.

4.2.1 «Juridiske betingelser»

Teksten «Juridiske betingelser» er en erklæring der søkerne samtykker til UDIs behandling av opplysningene de gir fra seg. Den er delt i tretten avsnitt samt et eget punkt med avkryssingsfelt markert med stjerne nederst i teksten. Den blå, den grønne og den røde rammen i skjerm bilde 19 rammer inn tre forskjellige emner som teksten består av. De første fire avsnittene handler om det som skjer med opplysningene du gir fra deg til UDI. Den neste delen handler om hvordan UDI bruker kontaktinformasjonen din. Det tredje emnet i teksten er opplysninger om at det er straffbart å gi fra seg uriktige opplysninger. Til slutt i teksten er det fem avsnitt med erklæringer fra brukeren. De dekkes til dels opp av temaene tidligere i teksten, dels er det ny informasjon.

Juridiske betingelser

Les denne viktige informasjonen

Viktig informasjon:
Opplysningene du registrerer i Søknadsportalen vil bli registrert i Datasystemet for utlendings- og flyktningssaker (DUF). Utlendingsmyndighetene vil benytte opplysningene i forbindelse med behandling av søknaden.

Opplysningene kan også benyttes ved senere søknader og ved søknader fra familiemedlemmer.

Opplysningene dine kan bli utlevert til andre relevante myndigheter for kontroll og utdypning av de opplysningene du har gitt. Ved behov vil vi også innhente opplysninger om deg fra andre norske og utenlandske myndigheter, herunder også politimyndigheter. Dette vil ikke skje dersom hensynet til sikkerheten din tilsier det.

Hvis du får innvilget statsborgerskap, vil denne opplysningen bli overført til folkeregisteret og fylkesmannen. Du kan kontakte UDI for å få nærmere informasjon om vår bruk av opplysningene dine, din rett til innsyn i saken og fremgangsmåte hvis du vil be om at opplysningene endres.

UDI lagrer kontaktinformasjonen din elektronisk i systemene våre for bruk ved senere elektronisk korrespondanse. Dersom du ikke ønsker dette, må du kontakte UDI på telefon 23 35 16 00 eller www.udi.no/kontakt for å reservere deg.

UDI bruker kontaktinformasjonen din for å informere deg om endringer i saken din på e-post eller SMS hvis du søker på nett. Dersom du ikke ønsker å motta e-post eller SMS, må du kontakte UDI på 23 35 16 00 eller www.udi.no/kontakt.

Vi kan også bruke kontaktinformasjonen din for å sende deg brukerundersøkelser. Disse er selvfølgelig frivillige å svare på. Dersom du ønsker å reservere deg mot slike undersøkelser, må du kontakte UDI på service@udi.no.

Vedtaket om statsborgerskap kan kalles tilbake hvis du mot bedre vitende har gitt uriktige opplysninger eller fortiet forhold av vesentlig betydning for vedtaket, jf statsborgerloven § 26 annet ledd.

Jeg bekrefter at opplysningene som er gitt i denne søknaden er korrekte og fullstendige.

Jeg er kjent med at det er straffbart i henhold til statsborgerloven av 10. juni 2005 nr. 51 § 33 å gi vesentlig uriktige eller åpenbart villedende opplysninger, herunder å fortie opplysninger av vesentlig betydning.

Jeg er innforstått med at UDI vil underrette mitt hjemlands myndigheter hvis jeg får norsk statsborgerskap, men at UDI ikke vil underrette myndighetene hvis hensynet til min sikkerhet tilsier det.

Jeg er kjent med at regler om statsborgerskap i mitt tidligere hjemland kan innebære at jeg taper mitt nåværende statsborgerskap automatisk når jeg blir norsk statsborger, og at norske myndigheter som hovedregel ikke tillater dobbelt statsborgerskap.

Jeg har gjort meg kjent med regelverket i mitt tidligere hjemland, og konsekvenser denne søknaden vil kunne få for mitt nåværende statsborgerskap og statsborgerskap for mine familiemedlemmer.

* Jeg har lest denne informasjonen og samtykker.

Juridiske betingelser

Les denne viktige informasjonen

Viktig informasjon:
Opplysningene du registrerer i Søknadsportalen vil bli registrert i Datasystemet for utlendings- og flyktningssaker (DUF). Utlendingsmyndighetene vil benytte opplysningene i forbindelse med behandling av søknaden.

Opplysningene kan også benyttes ved senere søknader og ved søknader fra familiemedlemmer.

Opplysningene dine kan bli utlevert til andre relevante myndigheter for kontroll og utdypning av de opplysningene du har gitt. Ved behov vil vi også innhente opplysninger om deg fra andre norske og utenlandske myndigheter, herunder også politimyndigheter. Dette vil ikke skje dersom hensynet til sikkerheten din tilsier det.

Hvis du får innvilget statsborgerskap, vil denne opplysningen bli overført til folkeregisteret og fylkesmannen. Du kan kontakte UDI for å få nærmere informasjon om vår bruk av opplysningene dine, din rett til innsyn i saken og fremgangsmåte hvis du vil be om at opplysningene endres.

UDI lagrer kontaktinformasjonen din elektronisk i systemene våre for bruk ved senere elektronisk korrespondanse. Dersom du ikke ønsker dette, må du kontakte UDI på telefon 23 35 16 00 eller www.udi.no/kontakt for å reservere deg.

UDI bruker kontaktinformasjonen din for å informere deg om endringer i saken din på e-post eller SMS hvis du søker på nett. Dersom du ikke ønsker å motta e-post eller SMS, må du kontakte UDI på 23 35 16 00 eller www.udi.no/kontakt.

Vi kan også bruke kontaktinformasjonen din for å sende deg brukerundersøkelser. Disse er selvfølgelig frivillige å svare på. Dersom du ønsker å reservere deg mot slike undersøkelser, må du kontakte UDI på service@udi.no.

Vedtaket om statsborgerskap kan kalles tilbake hvis du mot bedre vitende har gitt uriktige opplysninger eller fortiet forhold av vesentlig betydning for vedtaket, jf statsborgerloven § 26 annet ledd.

Jeg bekrefter at opplysningene som er gitt i denne søknaden er korrekte og fullstendige.

Jeg er kjent med at det er straffbart i henhold til statsborgerloven av 10. juni 2005 nr. 51 § 33 å gi vesentlig uriktige eller åpenbart villedende opplysninger, herunder å fortie opplysninger av vesentlig betydning.

Jeg er innforstått med at UDI vil underrette mitt hjemlands myndigheter hvis jeg får norsk statsborgerskap, men at UDI ikke vil underrette myndighetene hvis hensynet til min sikkerhet tilsier det.

Jeg er kjent med at regler om statsborgerskap i mitt tidligere hjemland kan innebære at jeg taper mitt nåværende statsborgerskap automatisk når jeg blir norsk statsborger, og at norske myndigheter som hovedregel ikke tillater dobbelt statsborgerskap.

Jeg har gjort meg kjent med regelverket i mitt tidligere hjemland, og konsekvenser denne søknaden vil kunne få for mitt nåværende statsborgerskap og statsborgerskap for mine familiemedlemmer.

* Jeg har lest denne informasjonen og samtykker.

Skjerm bilde 19: «Juridiske betingelser»

I denne teksten refereres det til to deltakere, UDI og leseren. Som Svennevig sier, er koplinger mellom referenter en viktig kohesjonsmekanisme (2010, 221). Når referansene er sammenhengende og utvetydige, oppfattes også teksten som sammenhengende. I «Juridiske betingelser» har UDI referansene *UDI*, *vi* og *Utlendingsmyndighetene*. *UDI* er antakelig en undergruppe av *Utlendingsmyndighetene*, det som kan kalles hyponymi (Svennevig 2010,

224). Leseren refereres til som *du* og *jeg*. Skillet er mellom to avsnitt midt i teksten, og markeres ikke på annen måte enn dette pronomenskillet. I den første delen av teksten er refereres det til UDI i førsteperson, mens det i den andre delen av teksten er leseren som skal identifisere seg med referansen i førsteperson. Dette er et referentbrudd som ikke varsles, og kan derfor være et symptom på en tekst som ikke er koherent.

Vi kan også bruke kontaktinformasjonen din for å sende deg brukerundersøkelser. Disse er selvfølgelig frivillige å svare på. Dersom du ønsker å reservere deg mot slike undersøkelser, må du kontakte UDI på service@udi.no.

Vedtak om statsborgerskap kan kalles tilbake hvis du mot bedre vitende har gitt uriktige opplysninger eller fortiet forhold av vesentlig betydning for vedtaket, jf statsborgerloven § 26 annet ledd.

Jeg bekrefter at opplysningene som er gitt i denne søknaden er korrekte og fullstendige.

Jeg er kjent med at det er straffbart i henhold til statsborgerloven av 10. juni 2005 nr. 51 § 33 å gi vesentlig uriktige eller åpenbart villedende opplysninger, herunder å fortie opplysninger av vesentlig betydning.

Skjerm bilde 20: utsnitt av pronomenskilte i «Juridiske betingelser»

Denne teksten er særlig interessant fordi den framstår som veldig viktig i sammenhengen den inngår i, to av overskriftene påpeker at dette er viktig informasjon, men ingen av mine informanter sier at de har lest den. Alle trykker på «samtykker» før de går videre. K2 ga uttrykk for at den handler om innsamling av informasjon og opplysninger, og at det for henne var helt greit at UDI fikk denne informasjonen:

K2: Ja men UDI er pliktig å informere hvordan dem bruker opplysninger som de får fra oss og egentlig jeg synes det er helt greit fordi jeg forstår veldig godt at staten trenger opplysninger om oss og vi som gjør ikke noe galt jeg synes det er bare vær så god [latter] hvis dere trenger så jeg bare [krysser av for samtykke]

«Juridiske betingelser» er en felles tekst for hele Schengen-området (opplyst i samtale med nettredaktør i UDI). Den er oversatt fra engelsk, og det er strenge føringer for oversettelsen. Den må ligge tett opptil den originale teksten, og oversetterne har derfor ikke så stort handlingsrom. Jeg har ikke undersøkt den originale teksten, eller andre oversatte versjoner, så jeg har ikke noe grunnlag for å si noe om denne teksten i forhold til de andre versjonene. Den er visuelt en typisk grå vegg av tekst som ikke innbyr til lesing, men det kan også ha sammenheng med tekstens kontekst. Samtidig er dette et eksempel på en tekst som med enkle grep kan bli mer tilgjengelig for leseren, for eksempel med forklarende mellomoverskrifter og utheving av hva leseren faktisk gir sitt samtykke til.

Når man krysser av for samtykke, kommer man videre til selve søknadsskjemaet.

4.2.2 Søknadsskjemaet

Søknadsskjemaet består av åtte skjermbilder der brukeren skal fylle inn opplysninger, samt en oppsummeringsside der hun eller han kan kontrollere informasjonen som er lasta opp. Disse skjemasidene er i stor grad konvensjonelle, for eksempel blir du på undersida «Personopplysninger» bedt om å oppgi navn, fødselsdato og kontaktinformasjon. Dette er typisk ‘slot-in’-informasjon, opplysninger vi har i hodet, så å si. Informantene syntes dette var ganske greit, sjøl om noen ledetekster var vanskeligere å forstå enn andre, som K1 sier:

K1: «Etternavn» ja forståelig «fødselsnummer» det her «D U F» forstår ikke hva det er for noe nei men ja nei

I: Gjelder det alle tror du eller?

K1: Nei ikke alle de som kanskje har ikke norsk personnummer tror jeg

Hun resonnerer fram til at to felter ved siden av hverandre som ikke er markert som obligatoriske, kan bety at hun skal velge et av dem. Sjøl om noen utfyllingsfelt krever mer av brukerne, de må kanskje lete gjennom noen papirer for å finne riktige opplysninger, har de ikke egentlig problemer med å forstå hva det er de skal fylle inn. Og nettopp dette at teksten har skjemaform med felt der leseren skal fylle inn opplysninger, blir også trukket fra som noe positivt av K1:

I: Var det noe som du synes var bra da?

K1: Veldig bra ja ja spesielt veldig bra veldig konkret og ikke så mange ja spørsmål og ikke [utydelig] ja tror jeg spørsmål som bare UDI trenger så ikke noe ja det som er bra her er at du trenger ikke skrive eller beskrive eller noe sånt du trenger ikke skrive noe forklaring det er litt vanskelig

I: Bare fylle inn?

K1: Bare fylle inn ikke sant ja ikke noe at du skriver hele setninger nei

For lesere som bruker andrespråket sitt i kontakt med norske myndigheter, gjør skjemafeltene det enklere å godta UDIs rammer for kommunikasjonen. Jo mer av konteksten som er fylt ut av UDI, jo tydeligere blir det hva de spør etter. For eksempel kan «personopplysninger» bety forskjellige ting i forskjellige sammenhenger, men når UDI ber leseren fylle inn navn, kjønn og personnummer, blir betydninga avgrensa.

Jeg skal nå gå inn på tre av disse søknadsskjemaskjermbildene, fordi det var noen utfyllingsfelt som informantene opplevde som mer problematiske enn andre.

«Hvor du skal sende søknaden»

Dette er det første skjermbildet som møter leseren når han eller hun har godtatt de juridiske betingelsene. Her skal du først velge om du søker fra Norge eller utenfor Norge, og deretter nærmeste politistasjon. Jeg velger «Oslo, Utlendingsavsnittet». Begge disse feltene er obligatoriske å fylle ut, markert med den samme gule stjerna som avkryssingsknappen i «Juridiske betingelser». Men dette spørsmålet har jeg allerede svart på, og fått svar på, på sida «Slik søker du om statsborgerskap» (se skjermbilde 12). På udi.no er det UDI som forteller leseren at han eller hun skal levere søknaden hos Oslo politidistrikt, men på Søknadsportalen er det leseren sjøl som må velge det. Hvorfor husker ikke UDI hva de har bestemt at leseren skal gjøre tidligere i teksten? Det enkle svaret er at udi.no og Søknadsportalen er to forskjellige nettsteder som er kopla sammen, at det ene krever innlogging og det andre ikke, og at det derfor vanskelig lar seg gjøre å overføre opplysninger fra det ene til det andre (opplyst i samtale med nettredeaktør i UDI). Dette er et av stedene i teksten der jeg i større grad enn informantene reagerer på å måtte gi fra meg samme opplysninger flere ganger.

Application Portal
Søknadsportalen

Logg ut (ulo_testbruker) English (United Kingdom)

Søknad om norsk statsborgerskap

UDI

« Lagre og gå tilbake til forsiden

Hvor du skal sende søknaden

Hjelp

Hvor skal du søke fra?

Hvis du ikke allerede har [sjekket om du kan søke fra Norge eller fra utlandet, og hvilken ambassade eller politidistrikt du skal velge](#), må du gjøre det nå.

* Norge Utenfor Norge

Velg din nærmeste politistasjon eller et servicesenter for utenlandske arbeidstakere

* Oslo, Utlendingsavsnittet

Du har nå valgt din nærmeste politistasjon eller et servicesenter for utenlandske arbeidstakere.

Forhåndsvisning av første ledige time:

Dato: 11.05.2015
Tid: 12:45
Sted: Oslo, Utlendingsavsnittet

Denne timen er ikke bestilt av deg ennå! Forhåndsvisningen er kun for å informere deg om hvor lenge du må regne med å vente for å møte opp og levere dokumentene dine.

Du må bestille en time etter at du er ferdig med å registrere søknadsskjemaet.

Du finner [adresser til politikontorene i hvert politidistrikt ved å velge din kommune her](#).

Husk at dersom du er arbeidsinnvandrer, eller familiemedlem til en arbeidsinnvandrer, kan du velge et [servicesenter for utenlandske arbeidstakere \(SUA\)](#) i stedet for din nærmeste politistasjon. Disse finnes i Oslo, Stavanger og Kirkenes.

Etter at du har vært gjennom alle sidene i søknaden din, vil et sammendrag av den oppgitte informasjonen vises, vennligst se nøye over dette sammendraget for å forsikre deg om at all informasjon du har fylt ut er korrekt.

Hjelp med søknaden

Fyll ut dette skjemaet. Alle feltene som er markert med en gul stjerne er obligatoriske.

Søknaden din vil bli lagret for hver gang du flytter deg fra en side til en annen. Du kan også lagre endringene dine ved å klikke på "lagre og gå tilbake til forsiden" øverst i venstre hjørne.

Hvis du trenger hjelp til å fylle ut et felt, kan du klikke på det blå spørsmålstegnet ved siden av feltet.

Neste

Copyright © 2015 UDI

Skjermbilde 21: «Hvor du skal sende søknaden»

Når jeg har valgt Oslo, kommer et nytt felt opp under valgene. Dette er en forhåndsvisning av første ledige time, både dato, tid og sted, men ikke en time jeg har fått tildelt ennå. Men dette er vanskelig for flere av informantene, for eksempel for K1: ««Hvor skal du søke fra?» øøh Norge og så Oslo «Du har nå valgt time» okei det pleier å være siste ikke sant ja? jeg vet ikke husker ikke da jeg søkte så den bestille time var det siste tror jeg jeg husker ikke men ja». Sjøl om hun har gjort det før og husker at hun fikk tildelt en time til slutt da hun søkte om statsborgerskap sjøl, blir hun altså usikker på om hun skal møte opp i Oslo på det tidspunktet. K2 vet nå at hun kan forandre dette tidspunktet seinere i søknadsskjemaet, men opplevde det ikke sånn før:

K2: Den foreslår første ledige første ledige time tidspunkt så bare trykker jeg på neste

I: Men hva tenker du om det da? Er det praktisk eller?

K2: Ja eneste som folk jeg bare husker hvordan jeg opplevde det først kanskje det ikke eh «Du må bestille en time» jeg vet ikke står det at det er ikke denne time som du allerede må komme den kan forandres jeg vet ikke om det står her eller ikke fordi for eksempel første gang trodde jeg det er som jeg ikke kan forandre men jeg tror kanskje det men etterpå selvfølgelig oppdaget det seg at du kunne forandre det men jeg har vært det er det samme systemet når du bestiller for visum eller for slektningene dine så jeg allerede vet at det bare er sånn cirka så jeg vet at jeg kan forandre etterpå så jeg bare hopper over

Hun kjenner konvensjonene for å få time for å levere søknadspapirer, og hopper derfor over å lese dette avsnittet. Men det er ikke godt nok for meg, jeg har faktisk lest teksten. Det står «Forhåndsvisning av første ledige time» med uthevet skrift, og under er det tre ord med kolon bak: dato, tid og sted. Det er ganske stor avstand mellom ledetekstene og datoen, tidspunktet og stedet de viser til, men i og med at det også er stor avstand til andre elementer, er det forholdsvis greit å se sammenhengen mellom disse elementene. Under står det med uthevet skrift «Denne timen er ikke bestilt av deg ennå!».

(I en ny utgave av skjemaet, er tidspunktet fjernet. At det ikke lenger er et tidspunkt der, kan godt gjøre at brukeren ikke tolker dette som en bestilt time, men mer som en anslag om hvor lang tid det vil ta å få time).

Nederst på dette skjermbildet er det opplysninger om at du kan velge et servicesenter for utenlandske arbeidstakere dersom du er arbeidsinnvandrers eller familiemedlem til en arbeidsinnvandrers. Dette virker som umotivert og overflødig informasjon, i og med at søknadsskjemaet er for søknad om statsborgerskap og servicesenteralternativene ikke er tilgjengelige i menyen. Antakeligvis er det en felles tekst for flere eller alle søknadstyper.

«Reisedokumenter og reiser»

Dette skjermbildet er det flest av informantene reagerte på. De forstår hva de skal gjøre, og til dels hvorfor, men de opplever at UDI gjør det vanskeligere for dem å være ærlige. I dette skjermbildet skal du fylle inn informasjon om passet du har fra før, og om tida du har oppholdt deg utenfor Norge mens du har hatt oppholdstillatelse.

The screenshot shows the UDI application portal for applying for Norwegian citizenship. The main heading is 'Søknad om norsk statsborgerskap'. The current section is 'Reisedokumenter og reiser'. On the left, there is a navigation menu with steps: 'Lagre og gå tilbake til forsiden', 'Personopplysninger', 'Informasjon om arbeidstedet', 'Sivilstatus og familieopplysninger', 'Reisedokumenter og reiser' (highlighted), 'Bakgrunnsinformasjon', 'Tilleggsinformasjon', 'Dokumenter du må legge ved', and 'Oppsummering av søknaden'. The main content area is divided into two sections: 'Identitets- og reisedokumenter' and 'Opphold utenfor Norge'. The 'Identitets- og reisedokumenter' section contains several questions and input fields, all marked with a yellow asterisk to indicate they are mandatory. The questions are: 'Har du et reisedokument?' (with radio buttons for 'Ja' and 'Nei'), 'Pass eller annet reisedokument' (with a dropdown menu for 'Ordinært pass'), 'Annet pass eller reisedokument', 'Passnummer:', 'Landet der dokumentet er utstedt:', 'Utstedelsesmyndighet:', 'Gyldig fra (dd.mm.åååå):', and 'Gyldig til (dd.mm.åååå):'. The 'Opphold utenfor Norge' section contains the question: 'Har du foretatt reiser ut av Norge de siste 10 årene (det er tilstrekkelig med reiser for de årene du har oppholdt deg i Norge dersom du har oppholdt deg i Norge i mindre enn ti år)?' (with radio buttons for 'Ja' and 'Nei'). Below this, there is a text box for entering travel details and a list of instructions for children. At the bottom, there are buttons for 'Fornige' and 'Neste'. On the right side, there is a 'Hjelp' section with a question mark icon and a 'Hjelp med søknaden' text explaining the form and providing instructions on how to save and return to the previous page.

Skjermbilde 22: «Reisedokumenter og reiser»

Det første punktet handler om identitets- og reisedokumenter og ledeteksten er forma som spørsmålet «Har du et reisedokument?». Hvis du skulle føle behov for å få en forklaring på ordet *reisedokument*, tilbyr teksten dette som hjelpetekst: «Har du et reisedokument? Skriv inn om du har et reisedokument eller ikke». Denne hjelpeteksten hjelper ikke K2, som lurer på om vanlig pass er en type reisedokument.

K2: «Har du reisedokument?» egentlig her kanskje hvis du fordi reisedokument for meg som har vanlig pass kanskje her jeg ble litt bremsset fordi jeg forsto ikke med en gang hva er det

reisedokument fordi jeg tenkte litt er det det samme som pass? Så først trykket jeg på «nei» fordi jeg trodde pass er pass reisedokument er reisedokument

I: Ikke sant

K2: Men da tror jeg det er egentlig er pass som er reisedokument ikke sant

Men K1 har full kontroll: «I: Hva er et reisedokument? K1: Reisedokument tenker på passport tenker bare på passport ikke sant».

Det er det andre avsnittet som volder flest problemer for informantene.

K1: «Opphold utenfor Norge» det er det som er vanskelig for meg «Har du foretatt reiser ut av Norge de siste 10 årene» okei det er dette her er forvirrende for meg

I: Hvorfor det?

K1: Fordi ikke sant i løpet av jeg har bodd her i syv år så hvert år jeg reiser og ikke bare her i Europa også i [opprinnelsesland] så jeg sier «ja» men ja jeg pleier å si ja men hvis jeg går videre her så må jeg tenke fra 2007 hvor jeg har reist det kan jeg ikke jeg kan ikke huske alt det som jeg har gjort ikke sant jeg bare følger de som jeg fikk stempel for i pass

I statsborgerforskrifta kommer det fram at utenlandsopphold kan regnes med til samlet oppholdstid dersom det dreier seg om mindre enn to måneder i hvert kalenderår, men i søknadsskjemaet er det ikke oppgitt noen grunn til at man må fylle ut dette. Sjøl om informantene altså slutter seg til dette, er det ikke eksplisitt uttrykt. Det er de færreste som har en nøyaktig oversikt over alle datoer for alle feriereiser de siste årene, og dette kravet framstår derfor som urimelig tatt ut av kontekst. Kan det tenkes at det ikke er opplyst fordi enkelte da kunne la være å oppgi utenlandsopphold som ville dyttet dem over grensa? Dette punktet er i alle fall forvirrende for K1, ikke fordi hun ikke skjønner hvorfor hun skal gjøre det, «det teller hvor mange hvor mange dager du har vært der», men fordi hun er redd for å gjøre feil og redd for at en feil opplysning her skal føre til at hun får avslag på søknaden sin:

K1: Ja jeg er redd at jeg tar feil så jeg må tenke det tar kanskje en uke for meg til jeg blir ferdig med søknaden for jeg må spørre de andre som har søkt om jeg har gjort riktig for de allerede for jeg får avslag ikke sant jeg vil gjøre det riktig men jeg fikk ikke noe sånn ordentlig svar de andre mener sånn og sånn de andre mener sånn så det har jeg gjort jeg bare fyller også ja jeg føler meg redd om det er feil eller om jeg har gjort feil eller ikke så jeg er redd at jeg får avslag og sånn

På dette punktet valgte hun, da hun søkte, å fylle inn alle dokumenterte reiser. Også andre informanter hadde problemer med dette avsnittet:

K2: [S]å jeg hadde ikke noe fortvilelse over eneste som jeg har fortvilelse over er å gå tilbake ti år og prøve å finne ut dato for reiser da satt jeg litt og tenkte noe kom jeg på og andre tok jeg bare fra det gamle passet og så på de datoene og påførte det og da plutselig glemte jeg tre dagers opphold i utlandet og det var allerede fylt ut alt så jeg trodde hvis jeg setter dem nederst kanskje det er også i orden og jeg trodde hvis jeg setter det nederst den kommer det står at jeg må gjøre det kronologisk og da satt jeg den tre dagers opphold nederst og trodde den kom automatisk i midten men den gjorde ikke det så jeg satt i går og trodde hva jeg skal gjøre skal jeg fylle det på nytt eller lar jeg det være som det er?

Og samme med K3:

K3: Ja så hvis jeg trykker på der så nå står det liksom «land» «fra» «til» og sånn der og det er liksom ting jeg ikke husker i alle fall når det var for flere år siden det var litt sånn at av og til blei jeg med foreldrene og av og til ble jeg bare i Norge for jeg hadde ikke lyst til å bli med til [opprinnelsesland] så da trykker jeg bare på nei og så forklarer jeg det hvis det er nødvendig hos de folkene

I disse eksemplene fra materialet velger informantene to forskjellige løsningsstrategier. K2 fyller inn reiser så godt hun kan, sjøl når hun får problemer med det tekniske. K3 velger å avvise hele problemstillinga og tenker at det ikke er så farlig. Dette utfyllingsfeltet krever mye av det Jarrett og Gaffney beskriver som innsamling av informasjon: Leseren må samle dokumenter og opplysninger fra verden rundt seg. Dette krever mer av leseren enn opplysninger du henter fra bakhodet, og er også mer tidkrevende. Den kognitive belastninga kan da bli så stor at leseren, som K3, velger å ikke forholde seg til teksten.

«Bakgrunnsinformasjon»

Den siste tekstbiten jeg skal ta for meg, er skjermbildet «Bakgrunnsinformasjon». Her skal leserne fyller inn informasjon om eventuelle kriminelle handlinger de har gjort og norskopplæring de har gjennomført.

Skjerm bilde 23: «Bakgrunnsinformasjon»

De aller fleste lesekyndige i det norske samfunnet har en idé om hva «kriminelle handlinger» er, uten at de nødvendigvis kjenner til en spesifikk juridisk definisjon. I Søknadsportalen er «kriminelle handlinger» et av temaene brukerne må oppgi informasjon om. Avsnittet starter med setninga «Dersom du er ilagt straff eller strafferettslig særreaksjon, har du ikke rett til norsk statsborgerskap før det er gått en viss tid (karenstid), som beregnes etter kapittel 5 i statsborgerforskriften.». Informant K1 sa at hun aldri hadde lest dette avsnittet før, men hun valgte å studere det nærmere under intervjuet.

K1: Her jeg ser at det er stjerne her så okei jeg må men jeg leser ikke mye jeg er ikke flink å lese den der [tekst om kriminelle handlinger] ja kanskje så

I: Hva står det hva handler den teksten der om da?

K1: «Kriminelle handlinger» kanskje hvis du har gjort noe eh noe feil som eller hvis du har gjort noe som noe feil at du har fått straff eller noe sånt du må eh må si fra eller UDI må få vite at du har noe straff jeg vet ikke eh ja det er første gang jeg har lest den [latter] jeg leser ikke jeg bare går videre

Denne teksten er ikke strukturert etter det som er viktigst for flest brukere. *Alle* som skal levere søknad om statsborgerskap må ha gjennomført en eller annen form for norskopplæring, eller ha fritak. Del to av teksten «Bakgrunnsinformasjon» gjelder derfor alle brukere. Del en av teksten, «Kriminelle handlinger», vil bare angå noen få lesere. UDI tvinger likevel alle til å krysse av for at de har «lest og forstått» sine plikter. Men avsnittet du skal ha lest og forstått, er kanskje ikke så forståelig:

I: Men hvis du ser da er det noen ord eller noe anna som gjør at den teksten der er litt vanskelig å forstå?

K1: M-m dette her «særreaksjon» det er vanskelig [markerer ord] «Dersom du er ilagt straff eller strafferettslig» dette her er veldig vanskelig «ikke rett til norsk statsborgerskap før det er gått en viss tid (karenstid)» okei jeg skjønner ikke hva det er «som beregnes etter reglene i kapittel 5 under etterforskning for straffbart UDI vente med å behandle søknaden under» okei ja det her det vet jeg ikke

Skjerm bilde 24 viser avsnittet «Kriminelle handlinger». Dersom vi sammenlikner denne teksten med lovparagrafen den bygger på (skjerm bilde 25), kan vi se at det er gjort forsøk på å tilpasse teksten fra lovspråket.

Kriminelle handlinger

Dersom du er ilagt straff eller strafferettslig særreaksjon, har du ikke rett til norsk statsborgerskap før det er gått en viss tid (karenstid), som beregnes etter reglene i kapittel 5 i statsborgerforskriften. Hvis du er under etterforskning for straffbart forhold, kan UDI vente med å behandle søknaden din til det straffbare forholdet er avgjort. Er du under etterforskning eller tidligere straffet i Norge eller utlandet, plikter du å fylle ut [dette skjemaet](#) og levere det sammen med øvrige tilleggsdokumenter til søknaden din.

* Jeg bekrefter at jeg har lest og forstått mine plikter.

Skjerm bilde 24: «Kriminelle handlinger»

§ 9. Betydningen av straffbare forhold

Den som er ilagt straff eller strafferettslig særreaksjon har ikke rett til norsk statsborgerskap før det er gått en viss tid (karenstid) fastsatt i forskrift gitt av Kongen. Karenstidens lengde skal avhenge av den ilagte reaksjonen.

Karenstiden regnes fra den dag endelig dom er avsagt. Ved ilagt forelegg regnes karenstiden fra vedtakelsestidspunktet.

Den som er ilagt straff eller strafferettslig særreaksjon, har ikke rett til norsk statsborgerskap før denne er gjennomført og all prøvetid er utholdt.

0 Endret ved lover 30 juni 2006 nr. 36 (ikr. 1 sep 2006 iflg. res. 30 juni 2006 nr. 753), 27 apr 2012 nr. 22 (ikr. 1 jan 2013 iflg. res. 27 apr 2012 nr. 364).

Skjerm bilde 25: «§ 9. Betydningen av straffbare forhold» i statsborgerloven

I den første setninga har «Den som» blitt til «Dersom du» og «fastsatt i forskrift gitt av Kongen» har blitt til «som beregnes etter reglene i kapittel 5 i statsborgerforskriften». «Strafferettslig særreaksjon» er beholdt, uten at det blir forklart i teksten. Dette begrepet er et typisk eksempel på begreper som har en spesiell betydning som det ikke er mulig å slutte seg til fra begrepet sjøl eller konteksten. I forskrifta forklares det som «dom på tvunget psykisk helsevern og tvungen omsorg». «Straff» inkluderer også forskjellige typer straff, fra forelegg til forvaring. Her er det altså en henvisning til lovverket, men uten at det er lenka videre til lovdata. Folk flest er ikke profesjonelle lesere av lovtekster, og man tar mange års høyere utdanning for å lære seg å tolke lover. UDI har derfor vurdert det sånn at de ikke skal ha regelverk på nettstedet sitt (opplyst i samtale med nettedaktør i UDI). Samtidig er det, gjennom lenker, rom for en mye mer direkte overgang mellom informasjonstekst og regelverk, og kanskje kunne teksten vært bearbeida i enda større grad hvis de som vil lese mer om lover og regler, får en direkte overgang til lovteksten.

I denne analysen har jeg pekt både på elementer som hemmer forståelsen og elementer som fremmer forståelsen. I neste kapittel skal jeg se funnene i sammenheng med erfaringer fra annen forskning på klarspråk, skjemaer og nettekster.

5 Leserens kompetanse og tekstens interaktivitet

I dette kapitlet skal jeg først raskt oppsummere noen funn fra analysen, før jeg bruker litt plass på å sammenlikne «Søknad om statsborgerskap» med fødselspenge- og engangsstønadsskjemaet som Furu analyserte i 2011. Deretter skal jeg diskutere to påstander jeg setter fram på grunnlag av analysen av teksten og brukerundersøkelsen. Til slutt kommer konklusjonen på den overordna problemstillinga.

Informantene snakket i intervjuene mye om det de sjøl så på som de største hindringene for å forstå teksten. Vanskelige ord, lange avsnitt og problemer med å finne fram var noe av de trakk fram. Men når de blir spurt om de synes teksten er forståelig eller vanskelig, svarer alle informantene at det er lettere nå enn før. Ikke nødvendigvis lett eller problemfritt, men lettere. De kjenner udi.no og Søknadsportalen bedre enn før, de vet mer hva UDI forventer av dem og de vet stort sett hvordan de finner informasjonen de trenger for å forstå sin egen situasjon.

I sin masteroppgave konkluderte Furu med at Nav skreiv for seg sjøl og ikke for brukerne, og at dette kom til syne i teksten på to måter: For det første var informasjonsteksten strukturert etter Navs informasjonsbehov og ikke etter brukerens behov for veiledning, og for det andre ble ikke leserne gitt tilstrekkelig opplæring i tekstkulturens begrepsapparat (2011, 149). Det er mange paralleller mellom «Søknad om statsborgerskap» og «Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14- 05.05)», som er det offisielle navnet på Nav-skjemaet. Begge tekstene har en todelt struktur, med en generell informasjonsdel først og skjema for utfylling etterpå. Leserne forventes å kunne utnytte informasjonen de får i den første delen til å fylle ut opplysningene forvaltningsorganet spør etter i den andre delen. I Nav-skjemaet var informasjonsteksten på et ark og selve skjemaet på et anna, mens i UDI-teksten ligger informasjonsteksten på udi.no og utfyllingsdelen i Søknadsportalen. Digitale tjenester har altså mye til felles med skjemasjangeren, og det kanskje viktigste fellestrekket er at teksten ikke får tekststatus før den er utfylt av leseren og godkjent av institusjonen. Det er nettopp dette som skiller digitale tjenester fra en del andre digitale tekster også, at «leseren skal etter lesingen bli en medforfatter og fylle ut den resterende delen av skjemaet i overensstemmelse med de gjeldende kvalifiseringsnormene», slik de defineres av den institusjonelle avsenderen (Furu 2011, 151). Med andre ord, leseren må forholde seg til tekstens normer for at skjemaet

skal godtas som ferdig og korrekt utfylt. Både i Furus undersøkelse og i denne undersøkelsen har informantene en oppgaveorientert tilnærming til teksten, og de er innforstått med at det er forvaltningsorganet som har definisjonsmakten og kvalifiserer tekststatusen. Det er altså flere likheter mellom «Søknad om statsborgerskap» og «Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon», men samtidig er digitale sjølbetjeningsløsninger mer interaktive og har større rom for individuell tilpasning enn skjemaer på papir.

Ut i fra dette setter jeg fram to påstander som jeg skal diskutere, hver for seg, videre i dette kapitlet:

«Søknad om statsborgerskap» forutsetter at en relevant leser har tilegnet seg kompetanse om Utlendingsforvaltningas tekstkultur gjennom tidligere erfaring med søknader om oppholdstillatelser.

«Søknad om statsborgerskap» utnytter digitale virkemidler i leserens interaksjon med teksten, men det er muligheter for enda bedre utnyttelse av formatet.

5.1 Leserens kompetanse

En svært viktig del av konteksten for teksten «Søknad om statsborgerskap» er, som jeg har nevnt flere ganger, at søkerne har erfaring med UDI. De har levert papirsøknader og nettsøknader flere ganger før for å ha lovlig opphold i Norge fram til de har bodd her så lenge at de kan søke om norsk statsborgerskap. I de fleste tilfeller må søkeren ha bodd minst sju av de siste ti årene i Norge, og med lovlig opphold i alle årene. Det betyr at de relevante leserne har søkt om oppholdstillatelser flere ganger tidligere, og de har derfor kjennskap til tekstkulturen i UDI. Informantene i denne undersøkelsen hadde hatt forskjellige oppholdstillatelser i årene før de søkte om statsborgerskap. Noen hadde hatt oppholdstillatelse for studier eller arbeid, mens andre hadde kommet på familieinnvandring. Den versjonen av udi.no som er emne for denne undersøkelsen, ble lansert i april 2014. Det er derfor ikke nødvendigvis akkurat denne søknadsprosessen informantene har vært borti tidligere, sjøl om de har brukt Søknadsportalen før. Fire av informantene forteller sjøl om hvordan de har blitt mer kompetente i å bruke den elektroniske søknaden:

I: Språket var det var greit å forstå? Begrep som var brukt i søknaden stemte liksom med ting du kjente fra før?

M1: Ja det gjorde det ja ja jeg forstår språket

I: M-m

M1: For fem år ti år ja fem åtte år siden hadde jeg kanskje prøvd meg litt mer i hodet men nå skriver jeg selv på en måte

K2: Jajaja men allikevel det er veldig mye bedre enn det er før mye bedre fordi nå da det i begynnelsen det var veldig sånn vanskelig men nå er det

I: Nå er det greit?

K2: Ja og kanskje vi har vokst også samtidig [latter]

M2: Jeg har søkt her før ikke sant

I: M-m ja

M2: Så blir lettere til meg

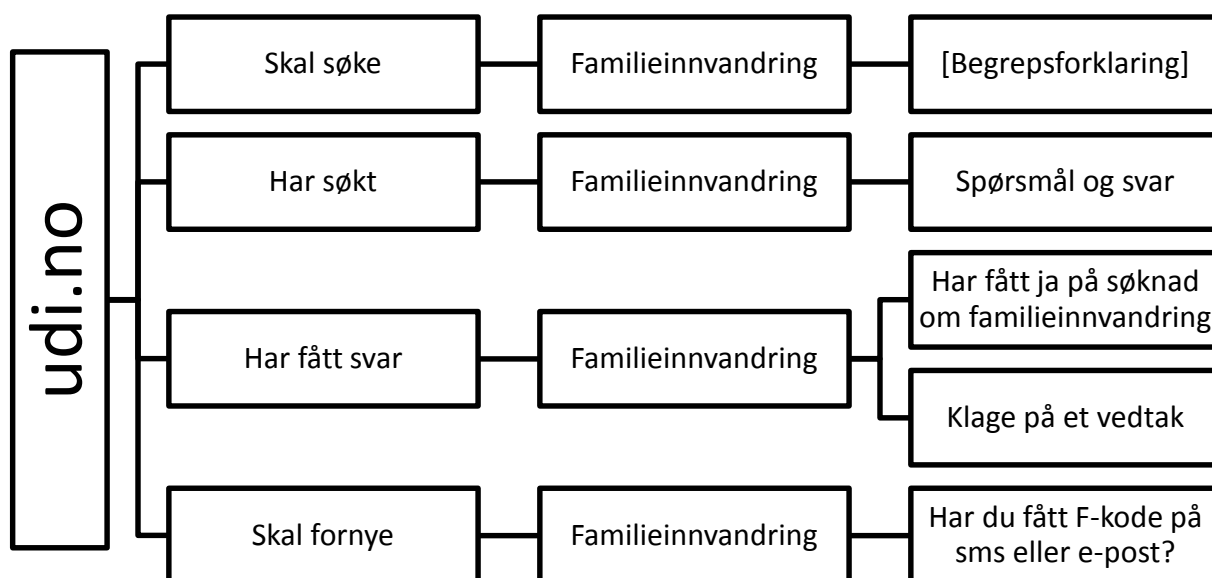
I: Så blir liksom greit å se hvilken?

M2: Jeg vet jo hvordan så går liksom pampampam fordi jeg har søkt den men når det var helt ny ikke sant så brukte jeg litt tid m-m

I: Det er det er liksom en grei nettside å bruke når du må på en måte?

K3: Mm ja ja det er sånn ganske greit men jeg husker at det var liksom det tok lang tid før jeg begynte å bruke den sjøl det var alltid sånn at jeg prøvde å unngå det så lenge som mulig [latter] og så ba jeg foreldrene mine spørre de som har bodd her veldig lenge som var liksom de sine venner som kunne gjøre det for dem i stedet for meg for det er liksom ikke man kan ikke forstå den sida når man har just kommet til Norge eller har bodd her i sånn ett to år det er for vanskelig men sånn som meg nå som har bodd her i sånn seks syv år det er liksom ja det er greit det er liksom ikke vanskelig men jeg har gått på skole her så det er også litt annerledes

Ettersom statsborgerskap er den siste i en rekke med oppholdstillatelser, har UDI en større del felles bakgrunnskunnskaper med brukere som søker om statsborgerskap enn andre former for lovlig opphold, som for eksempel familieinnvandring. I de andre søknadstypene kan UDI derfor i mindre grad forutsette at søkerne har kjennskap til ord og begreper. For å illustrere denne utviklinga av en kompetent leser på udi.no, skal jeg vise en figur fra en annen lesevei på nettstedet enn den som har vært emne i denne analysen, nemlig prosessen der man søker om familieinnvandring.



Figur 2: leseveien familieinnvandring

Figur 2 viser en grafisk framstilling av leseveien «familieinnvandring» under de fire kategoriene som finnes på forsida av udi.no. Førstegangssøkeren starter på «Skal søke», der han eller hun finner begrepsforklaringer som den på skjermbilde 26. Gjennom søknadsprosessen utvikler teksten en mer kompetent modelleser, som forventes å vite hva F-kode er når søknaden skal fornyes.

Familieinnvandring kalles også familiegjenforening eller familieetablering. De som søker om familieinnvandring er vanligvis ektefelle, samboer eller barn av en som bor i Norge. Andre typer familiemedlemmer som kan søke er foreldre som har barn i Norge, de som skal gifte seg med en i Norge (forlovede), fosterbarn og helsøsken.

Skjermbilde 26: definisjon av familieinnvandring

Prosessen med å bygge en modelleser for «Søknad om statsborgerskap» starter derfor ikke når man velger statsborgerskap som søknadstype på udi.no, den starter første gangen leseren søker om en oppholdstillatelse. Dette er en viktig del av konteksten for «Søknad om statsborgerskap», og det går ikke an å forklare hvorfor den digitale tjenesten blir forståelig for de relevante leserne uten å ta dette med i betraktninga.

5.1.1 Motiverte lesere

De relevante leserne kan sies å ha sterk motivasjon for å fylle ut søknaden. Det handler om deres liv og framtid. Det er frivillig å søke om norsk statsborgerskap, og det er til dels strenge krav som stilles for å få søknaden innvilga. Samtidig står brukerne i et avhengighetsforhold til UDI, fordi framtida deres avhenger av hvordan UDI vurderer saken og fordi denne teksten er obligatorisk i denne sammenhengen. I motsetning til for eksempel en nettbutikk det man kan velge om man vil kjøpe noe eller ikke, har ikke de relevante leserne noe valg hvis de vil ha norsk statsborgerskap. De må forholde seg til denne teksten. Manglende tillit til UDI og manglende tekstforståelse fører ikke til at leseren lar være å kjøpe en sjampo, men det kan føre til at noen blir utestengt fra å få norsk statsborgerskap eller at mange flere søkere henvender seg til UDI for å følge opp søknaden sin. I en brukerundersøkelse av

Utlendingsforvaltninga i 2014 var de tre viktigste årsakene til at brukere tok kontakt med UDI nettopp å få informasjon om status for sin søknad, å få tak i informasjon de ikke fant på udi.no og å få klarhet når de var usikre på om de hadde forstått noe riktig (Utlendingsforvaltningen 2015, 61).

Fordi UDI har avsendermakt over teksten, er søkerne altså i utgangspunktet underdanige UDI. De må forholde seg til teksten slik den er og de normene som gjelder, også når de skal bli medforfattere. Ledetekstene fungerer på denne måten som en ramme om ytringa, der leseren inviteres til å bidra til teksten gjennom å fortelle og forklare om sin livssituasjon, men bare innenfor rammene som UDI har gitt. Det er UDI som bestemmer hva som er relevant informasjon, og også gyldig formulering av den. Et av feltene informantene hadde størst problemer med å fylle ut, var oversikten over alle tidligere reiser. Sjøl om de skjønner hvorfor de skal gjøre det, kommer det ikke klart fram hvorfor det må være så nøyaktig som UDI legger opp til. I kapittel 4.2.2 i analysen så vi at mindre pliktoppfyllende lesere, som K3, lar være å fylle ut feltet, og at mer pliktoppfyllende lesere, som K1, blir redd for at en feil i utfyllinga her kan være avgjørende for at hun ikke får søknaden sin innvilga. K2 på sin side tolker jeg som at hun synes at den innsatsen hun legger ned i å fylle ut alle reiser korrekt, ikke gjenspeiles i behovet UDI har for opplysningene. Informantene forstår antakelig formålet med informasjonsinnsamlinga, og dermed hva som er relevante opplysninger. Men det UDI definerer som gyldig formulering av informasjonen, er ikke godt nok motivert for leserne. De skjønner ikke helt hvorfor UDI vil ha opplysningene på akkurat denne måten, i dette formatet. At dette feltet oppleves som vanskelig for informantene kan også ha sammenheng med den store utenomtekstlige oppgaven det faktisk er å gjøre rede for alle ganger man har reist utenfor Norges grenser de siste ti årene. Utfyllinga krever derfor en stor del av lesernes kognitive kapasitet.

5.1.2 Forkunnskaper

Skjemaer skal altså sammenstille avsenderens og mottakerens verdensforståelse, der det er avsenderens virkelighetsforståelse som er grunnlaget for teksten og den verdenen den opererer i. Sammenstillinga foregår når leseren plasserer seg sjøl i kategorier UDI har valgt ut for at UDI skal vurdere om leseren tilfredsstiller visse krav. Disse kategoriene kommer ytterst fra lovverket som omgir fagområdet. I statsborgerloven kan vi derfor finne igjen uttrykk som «klarlagt sin identitet» og «fyller kravet om løsnig fra annet statsborgerskap». Et eksempel

på at ord fra lovteksten er mer forståelige for jurister enn lekfolk, finner vi i en artikkel i Aftenposten, der en mann fikk avslag på statsborgerskapssøknaden sin på grunn av et trafikkforelegg (Sørgjerd 2015). Mannen og partneren hans hadde ikke forstått at dette forelegget havnet i kategorien «straff eller strafferettslig særreaksjon» og dermed medførte karenstid. Disse opplysningene finnes i forskriftene til loven. En undersøkelse fra NTNU om lesing av lovtekster viser at ikke-eksperter helst velger en sosial strategi for å finne ut av det, de spør andre lesere om hjelp (Vatn, Eriksen og Fjørtoft 2015). Dermed kan man ikke forvente at folk som søker om statsborgerskap, leser lover og forskrifter for å forstå søknadsskjemaet. Fra et leserperspektiv kan man derfor øke tekstens forståbarhet med å bruke ord fra leserens livsverden, men fra et avsenderperspektiv er sammenhengen fra lovtekst til søknadskategorier viktig, og dermed blir teksten mer forståelig om man bruker begreper fra lovene. Ord kan være vanskelige fordi de er rent juridiske i den forstand at de ikke brukes utenfor rettslige sammenhenger, eller de kan være hverdagsord med spesielle avgrensinger av meningsinnholdet, som at det ligger i randsonen av vanlig meningsinnhold, har en svært spesialisert betydning i konteksten eller at den rettslige konteksten har stor betydning for meningsinnholdet. Ordene kan derfor bli brukt på måter som avviker noe fra vanlig og forventet meningsinnhold, og dette kan skape misforståelser dersom leseren ikke blir gjort oppmerksom på dette avgrensede meningsinnholdet. Dette samspillet mellom juridisk språk og språket i de digitale tjenestene er ikke godt nok utforska i denne undersøkelsen, men det kan utforskes videre i nye undersøkelser av forståelighet i klarspråk.

Som en del av forkunnskapene hos de relevante leserne forutsetter teksten at de har kjennskap til en del juridiske begreper. M2 leser for eksempel høyt fra «Krav for å få norsk statsborgerskap» mens han forklarer: ««Du må ha klarlagt identiteten din» du må ha passet ditt ikke sant». En viktig konklusjon i Furus masteroppgave var at informantene var villige til å tilpasse seg Navs verdenssyn, men de fikk ikke mulighet til det gjennom teksten (2011, 152). Den mangla ei bru mellom Navs fagord og lesernes hverdagsord. Også i «Søknad om statsborgerskap» er det ord som gjør teksten vanskelig tilgjengelig for ikke-eksperter. Vi så i kapittel 4.2.2 i analysen at ord som «særreaksjon» og «karenstid» gjør teksten om kriminelle handlinger utilgjengelig for K1. Samtidig er, som nevnt i analysen, ikke alle lesere relevante lesere av dette avsnittet. Overskrifta «kriminelle handlinger» angir emnet for teksten, og kan antakelig få fram et «ja» eller «nei» hos leseren, som så avgjør om dette er relevant og om han eller hun skal lese avsnittet eller ikke.

Wengelin skriver at det å bruke ord som er vanlige for mottakeren, antakeligvis er et fortsatt gyldig klarspråksråd (2015, 14). Men det å erstatte fagord med hverdagsord bygger ikke nødvendigvis forståelse og ny kompetanse hos de relevante leserne. Informantene i denne undersøkelsen vil gjerne forstå ordene de ikke kan fra før, men de trenger en overgang mellom sine begreper og UDI sine begreper for å forstå. Og de får flere slike bruer. På nettsida «Skal søke» presenteres ulike søknadstyper. For eksempel står det under overskrifta «Permanent opphold og varig oppholdsrett» at «[m]ed permanent oppholdstillatelse eller varig oppholdsrett kan du bo i Norge på ubestemt tid.». Det kan godt hende at de fleste vil gjette seg til at permanent opphold betyr akkurat det, men når det står i teksten, slipper leseren å gjette seg til det.

I «Søknad om statsborgerskap» er det en slags bevegelse i teksten, fra de generelle hverdagsordene «bo i og besøke Norge» til spesifiserte søknadstyper som statsborgerskap og asyl. Gjennom kategoriseringer kommer UDIs verdenssyn fram. Hvilke begreper som forklares, sier noe om hva UDI regner med at leserne kjenner til og ikke kjenner til. Ordforklaringer, som den om permanent opphold, er eksplisitte, mens andre innføringer er mer implisitte. I en del tilfeller krever teksten en viss kjennskap til tekstkulturens fagbegreper for at leseren skal forstå hva som er relevant for sin situasjon. På sida «Skal søke statsborgerskap» så vi i analysen (kapittel 4.1.3) at leseren skal velge mellom tre typer tidligere oppholdstillatelser. Disse er ikke eksplisitt forklart, men de relevante leserne veit sjøl om de har permanent oppholdstillatelse eller har brukt registreringsordningen for familiemedlemmer av EU/EØS-borgere. Teksten forutsetter derfor at de relevante leserne har kompetanse om tekstkulturens fagbegreper, eller i alle fall de begrepene som angår deres egen situasjon. Og dette med leserens egen situasjon leder oss over til neste påstand.

5.2 Individuell tilpassing

Informantene har en oppgaveorientert tilnærming til lesinga. De leter etter informasjon i teksten som kan hjelpe dem til å fylle inn skjemaet etter tekstens kvalifiseringsnormer. Dette er en lesemåte som er godt fanga opp i klarspråksdefinisjonen når den sier at mottakerne skal kunne finne det de trenger, forstå det de finner og bruke det de finner, til å gjøre det de skal (klarspråk.no (2)). Dette er en mottakerorientert tilnærming til kommunikasjonen, der innhold og utforming velges på mottakernes premisser. Furu konkluderte i sin masteroppgave blant anna med at informantene etterspurte mer tilrettelagt informasjon, mens Nav ønsket å

informere helhetlig og generelt om emnet og regelverket. I intervjuene i denne undersøkelsen har det kommet fram, både gjennom observasjon av informantenes lesing av teksten og gjennom det de eksplisitt uttrykte, at de leste for å finne det som var relevant for dem og deres situasjon. De lette etter seg sjøl i teksten, etter de alternativene som best beskrev deres situasjon. Teksten fungerer på en måte ulikt for avsender og leser: For UDI skal tjenesten dekke over svært mange ulike virkelighetsforståelser og livsverdener, mens for brukerne skal tjenesten bare relateres til deres egen faktiske oppfattelse av deres egen virkelighet.

5.2.1 Leseveier

Karlsson og Ledin (2000) legger stor vekt på det multisekvensielle aspektet ved tekster i et utvida tekstbegrep. Multisekvensielle hypertekster åpner for ulike leseveier ved å gi leseren mulighet til å velge, mens lineære tekster har en mulighet til å innvie leseren i tekstkulturen underveis i lesinga som tradisjonelt mangler i multisekvensielle tekster med flere mulige innganger til teksten. Antallet leseveier er begrensa på udi.no, blant anna på grunn av hvilken virksomhet teksten inngår i, og hvordan teksten relaterer seg til virkeligheten. Som funksjonell sakprosa møtes teksten med en forventning om at den handler direkte om virkeligheten. Når leseren har et så uttrykt formål med å lese teksten som de har i møtet med offentlige digitale tjenester, er ikke alle leseveier praktisk mulige. Leserens virkelighetsforståelse kan nok forandre seg i løpet av prosessen, men det blir dermed kronologien i lesernes virkelighet som gjør at leseveiene forandres, ikke teksten i seg sjøl. Når en leser søker om statsborgerskap på udi.no, har han eller hun allerede søkt om det når han eller hun besøker sida neste gang. Da er det ikke «Skal søke» som er den relevante leseveien lenger, men «Har søkt». Slik er det i praksis én lesevei som er aktuell for hver leser. De aktuelle leseveiene speiler de ulike lesernes virkelighet og innvier leseren i tekstkulturen underveis i prosessen, enten de skal søke statsborgerskap eller studietillatelse. På denne måten er udi.no en overraskende lineær tekst, på tross av at den inneholder flere av elementene som Karlsson og Ledin peker på som typiske i multisekvensielle tekster: Den er organisert som forskjellige sider som holdes sammen gjennom formatlenker i en menyramme, som sammen med andre paratekster kommuniserer til leseren hvor hun er og hva hun holder på med.

Denne digitale tjenesten har en markert todeling mellom informasjonstekster og utfyllingsdel. Det er rett og slett et teknisk skille mellom to ulike nettsted, ett med innlogging og ett uten. For at de skal kunne settes sammen til én digital tjeneste, må også det bakenforliggende

datasystemet som skal håndtere søknadene omorganiseres. Det tekniske skal jeg ikke si noe nærmere om her, fordi det går ut over emnet for denne avhandlinga, men denne todelinga får konsekvenser for tekstens forståelighet. Udi.no består altså av kortere og lengre informasjonstekster knytta til de forskjellige delene av skjemaet på Søknadsportalen. Teksten på udi.no gir tilpassa informasjon til leseren gjennom å stille leseren overfor en rekke valg. Men informasjonstekstene er ikke eksplisitt knytta sammen med utfyllingsfeltene i Søknadsportalen, som ligger mange klikk og skjermbilder unna. Dette fører til at leseren opplever å måtte svare på de samme spørsmålene to ganger, og til at informasjon som hører sammen blir spredt på flere skjermbilder og nettsider. Og dette igjen kompliserer utfyllinga for leseren, slik at det blir mer krevende å fylle ut skjemaet. En ting er hvis informasjon om Europeisk helsetrygdekort ikke ligger inne i søknadsskjemaet, man klarer stort sett å få bestilt det likevel. Noe anna er det i dette tilfellet, der emnet for søknaden er så komplekst i seg sjøl. Hvis leseren i tillegg til å skulle prøve å forstå hvordan UDI definerer hans eller hennes virkelighet, må kjempe med en tekst som gir mye motstand, blir søknadsprosessen unødvendig komplisert og kognitivt krevende.

Så når udi.no gir leserne valget mellom ulike søknadstyper eller ulike grupper, er det god utnyttelse av det digitale formatet. Og når disse valgene i tillegg er gjensidig utelukkende og føles relevante for leserne, er det vellykka bruk av digitale virkemidler. Dette formen for valgmuligheter er digitale på den måten at et valg fører til at teksten blir annerledes og informasjon som ikke angår leserens situasjon, forsvinner fra teksten. Informasjonen blir utilgjengelig i den aktuelle leseveien. Også i papirskjemaer kan leseren presenteres for valg som avgjør leseveien videre, men det blir opp til leseren sjøl å finne igjen punktet som teksten sier er det neste. I digitale tekster kommer det neste steget fram på skjermen etter at leseren har gjort valget. I Søknadsportalen er det for eksempel felter for å fylle inn informasjon om arbeidssted eller ektefelle, men disse feltene kommer ikke til syne før etter at du har valgt om du faktisk har en jobb eller er gift.

Når alternativer presenteres som gjensidig utelukkende og med gjenkjennelige beskrivelser, er det lettere for leseren å velge hvor han eller hun skal gå videre i teksten. Flere steder på udi.no blir leseveiene avgrensa gjennom direkte koplinger til leserens virkelighet. Når teksten stiller opp mulige valg ved siden av hverandre, er det meninga at leseren skal velge én av dem, og dette valget skal gjenspeile virkeligheten. Når UDI skriver at du skal velge ditt nåværende statsborgerskap, forventer teksten at du er oppriktig og sannferdig. Det er fordi den bruker svaret til å gi deg nye valgmuligheter på neste skjermbilde. For at de nye valgmulighetene

skal være relevante, må de være basert på en reell situasjon. Denne måten å la noen elementer avgjøre hvilke andre elementer som er til stede på neste skjermbilde, er også en måte å avgrense valgmulighetene for brukeren. Det oppstår et hierarki av valg, der leseren settes i stand til å velge det neste på bakgrunn av det forrige. I en del tilfeller krever denne teksten en kjennskap til tekstkulturens fagbegreper for at leseren skal forstå hva som er relevant for seg. «Søknad om statsborgerskap» kan, som jeg har vært inne på, forutsette mye mer kompetanse hos sine lesere enn for eksempel søknad om familieinnvandring. Sjøl om utenforstående ikke helt forstår forskjell på de ulike oppholdstillatelsene, vet leserne hvilken som er riktig å velge for dem.

Leserne får problemer når det som ser ut som like alternativer, ikke nødvendigvis er det. Både når de blir bedt om å velge hvilken gruppe de tilhører (omtalt i kapittel 4.1.4) og i lista over dokumenter de må levere (kapittel 4.1.6), er alternativene visuelt likeverdige, men ikke nødvendigvis gjensidig utelukkende. For eksempel kan man godt, som K1, være både over 18 år og gift med en norsk statsborger. Andre steder er det små språklige forskjeller, som forskjellen på «deg» og «de». Det å presentere alternativer som leseren kan kjenne sin situasjon igjen i, er altså god bruk av digitale virkemidler, men bare dersom alternativene er relevante og gjensidig utelukkende. Hvis leseren kan komme i tvil om hvilket alternativ som er det riktige, vil det kunne føre til en forvirret leser som tviler på hvor relevant teksten er og om man er på riktig sted, og dermed også til mindre tillit til teksten og avsenderen. Det er lesere som ikke er helt sikre på at informasjonen de har funnet på udi.no gjelder for dem og deres situasjon, som ringer til UDI for å få hjelp.

Dette leder oss over på et annet emne innenfor individuell tilpasning. Det er nemlig også egnet til å felle av søkere som ikke tilfredsstiller kravene. UDI ønsker ikke at flest mulig skal søke om statsborgerskap, men at flest mulig av de som søker, skal få søknaden innvilga. Desto mer tid UDI må bruke på å behandle søknader og ha kontakt med søkere som ikke får søknaden innvilga, desto lengre tid tar saksbehandlingen for alle søkere. Og brukere som ikke tilfredsstiller kravene for å få norsk statsborgerskap slipper å bruke 4000 kr på søknadsgebyr og et år av livet på å vente på avslag. Derfor er det viktig at det er muligheter også for søkere som ikke tilfredsstiller kravene til å bli klar over dette underveis i søkinga, og helst så tidlig som mulig. Gov.uk, det britiske nettstedet for offentlige digitale tjenester, skriver på bloggen sin hvordan de gikk fram for å få færre avbrutte søknader på en av sine tjenester (Adams 2015). Ved å gi en rettetmulighet tidlig i søknadsprosessen, forsvant flere brukere på dette tidspunktet enn tidligere. Men ved å avvise denne rettetmuligheten kunne de andre brukerne

få bekreftet at de var på riktig sted, og dette økte faktisk gjennomføringsgraden med flere prosentpoeng. Alle brukerne satt dermed igjen med en bedre opplevelse av tjenesten. I «Søknad om statsborgerskap» finnes, som vist i kapittel 4.1.3, rettetmuligheten «Er du allerede norsk statsborger?» så tidlig som mulig i prosessen. En annen mulighet «Søknad om statsborgerskap» har til å sikre seg flest mulig gyldige søknader, er lista over krav for å få norsk statsborgerskap (kapittel 4.1.4). Her er det lista opp ulike krav som stilles, med lenker til undersider med mer informasjon. Ved å ha denne lista før selve søknadsprosessen begynner, vil antakeligvis færre ikke kvalifiserte søkere forsøke seg på søknadsutfyllinga, dersom det kommer klart og forståelig fram at de ikke er kvalifiserte. En mer dynamisk utforming av disse kravene, for eksempel kunne de være formulert som spørsmål leseren må ta stilling til, vil kunne hjelpe brukeren med å avgjøre hvilke krav de eventuelt ikke tilfredsstiller, eller, for de relevante leserne, hvilke krav de faktisk tilfredsstiller. Her er det rom for å utnytte de digitale verktøyene enda bedre til nytte for flere grupper lesere.

5.3 «Søknad om statsborgerskap» er en forståelig tekst for de relevante leserne

Digitale tjenester er tekster som er digitale, multimodale, interaktive og lineære. I det digitale formatet ligger muligheter for individuell tilpasning av teksten til hver lezers situasjon. I mange digitale tjenester er det lett å se at tjenesten er utvikla fra et papirskjema, mens andre digitale tjenester utnytter det digitale formatet i mye større grad. I «Søknad om statsborgerskap» utnytter udi.no det digitale formatet godt. Leserne presenteres for hierarkiske valg som stemmer overens med deres egen situasjon, slik at det blir mulig for dem å velge et av flere alternativer. De innvies i tekstkulturen underveis i lesinga. Relevante lesere kan dermed, når de får oversikt over sin situasjon og hvilke regler som gjelder for dem, bli kompetente medforfattere.

Det er rom for forbedring også i denne teksten, som i andre tekster, her fordi all informasjonen leseren oppgir for å få teksten tilpassa sin situasjon på udi.no, ikke blir lagra og dermed ikke blir med over til Søknadsportalen. Denne todelinga av informasjon og skjemadel lager et kunstig skille mellom utfyllingsfeltene og informasjonen som hører til dem. Ved å kople dette sterkere sammen, kan det blir lettere for leseren å se sammenhengen mellom det generelle regelverket og sin egen situasjon, noe som både vil støtte den oppgaveorienterte lesinga og styrke det demokratiske potensialet som kan finnes i denne typen tekster.

Søknadsportalen er i større grad enn udi.no en arv fra papirskjemaet, men også her utnyttes det digitale formatet til å lage alternative leseveier for de ulike relevante leserne. «Søknad om statsborgerskap» er altså mer interaktiv enn Nav-skjemaet Furu analyserte, og informasjonen er i større grad lagt til rette for de motiverte, relevante leserne. Til dels kan det at dette er en helt annen sjanger forklare hvorfor informantene i denne undersøkelsen opplevde denne teksten som mer forståelig og enklere å bruke enn det Furus informanter opplevde Nav-skjemaet å være.

En annen variabel er informantene sjøl. De relevante leserne av «Søknad om statsborgerskap» er mennesker uten norsk statsborgerskap, men med lovlig opphold over en viss tid i Norge. De har kompetanse på sin situasjon og sine oppholdstillatelser, men de trenger å få bekrefta at de har forstått situasjonen sin riktig i kommunikasjonen med UDI. Derfor må teksten de har tilgang til handle om dem. Det generelle regelverket må være omformulert i tilstrekkelig grad til at det blir forståelig for lesere uten kompetanse i å lese juridiske tekster, men som tross alt har noe kjennskap til fagområdet. Informantene aksepterer at teksten er utfordrende for dem fordi den er viktig for dem. De er villige til å bruke UDIs begreper og sette seg inn i UDIs virkelighetsforståelse og tekstkultur, men for å gjøre det trenger de ei bru mellom sin verden og UDIs verden. Udi.no tilbyr, i motsetning til det Furu fant at Nav gjorde i sin tekst, flere slike bruer til leseren, som når de forklarer hva de enkelte oppholdstillatelsene betyr. Teksten er likevel ikke full av ordforklaringer, slik at tjenesten også utnytter kompetansen leserne har fra før. Faguttrykk som er fremmede for ikke-relevante lesere, som navnene og definisjonene på de ulike oppholdstillatelsene man kan ha, er kjent for innehaverne av hver enkelt oppholdstillatelse. På den måten har leserne en kjennskap til UDIs tekstkultur som teksten kan utnytte for at kommunikasjonen skal gli lettere. Furus informanter fra 2011 hadde ikke denne kjennskapen til fagområdet på forhånd. De var nybegynnere i emnet foreldrepenger, og de fikk ikke hjelp av teksten til å avgrense tolkingsrommet og meningspotensialet. Dermed ble de holdt utenfor, teksten åpnet ingen dører for dem.

Når teksten utnytter lesernes kompetanse til å lage en rekke med hierarkiske valg som avgrenser leseveiene, blir teksten mer forståelig for hver enkelt leser. Sjøl om det for UDI er mange aspekter av samme generelle informasjon, inneholder den enkelte leser tekst bare informasjon som er avgjort som relevant for akkurat den leseren. Ved å fjerne unødvendig støy, for eksempel informasjon som gjelder andre situasjoner og dermed er irrelevant for leseren, blir det enklere for hver leser å forstå helheten i sin situasjon, hvilke muligheter man har og hvilke plikter man må oppfylle. «Søknad om statsborgerskap» er en forståelig tekst for

de relevante leserne, fordi den tar utgangspunkt i lesernes faktiske situasjon og deres kompetanse, og fordi udi.no utnytter digitale virkemidler for å tilpasse teksten til leserne. I et klarspråksperspektiv vil da «Søknad om statsborgerskap» kunne skape tillit til norsk offentlig forvaltning, spare tid og penger både for UDI og de relevante leserne, og fremme demokratisk potensial og rettssikkerhet for en stor gruppe mennesker.

Litteraturliste

- Adams, T. 2015. «Fail them faster». Henta 1.10.2015 fra <https://gds.blog.gov.uk/2015/07/21/fail-them-faster/>
- Bakhtin, M.M. 1998. «Spørsmålet om talegenrane». I R.T.Slaattelid (red.) *Spørsmålet om talegenrane*. Bergen: Ariadne forlag.
- Berge, K.L. 2008. «Kap. 2: Teksten». I *Tekst og historie. Å lese tekster historisk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bokmålsordboka. «Kunne». Henta 10.8.2015 fra http://www.nob-ordbok.uio.no/perl/ordbok.cgi?OPP=kunne&ant_bokmaal=5&ant_nynorsk=5&bokmaal=+&ordbok= begge
- Calvert, C. 2012. *Skriv for nettet – kort og godt*. 2. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Cooke, L. 2010. «Assessing concurrent think-aloud protocol as a usability test method: A technical communication approach». I *IEEE Transactions on professional communication vol. 53, no. 3*. 202-215.
- eForvaltningsforskriften. *Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen*. Fastsatt ved kgl.res. 25. juni 2004. Henta fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2004-06-25-988>
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD). 2009. *Statens kommunikasjonspolitikk*. Forvaltningsloven. *Lov om behandlingsmåter i forvaltningssaker*. Henta fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10>
- Furu, I.A.V. 2011. *En vegg av tekst*. Masteroppgave, Universitetet i Oslo.
- Genette, G. 1997. *Paratexts. Thresholds of interpretation*. Cambridge University Press.
- Hellspång, L. og P. Ledin. 1997. *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Hitching, T.R. og A. Veum. 2011. «Introduksjon». I Hitching, Nilsen og Veum (red.) *Diskursanalyse i praksis. Metode og analyse*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Holsanova, J. 2010. *Myter och sanningar om läsning. Om samspelet mellan språk och bild i olika medier*. Stockholm: Språkrådet og Nordstedts.
- Jarrett, C. og G. Gaffney. 2009. *Forms that work. Designing web forms for usability*. Morgan Kaufmann Publishers.
- Josephson, O. og B. Melander. 2003. «Läsare och läsarter». I B. Englund og P. Ledin (red.) *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur.

- Karlsson, A-M. og P. Ledin. 2000. «Cyber, hyper och multi: några reflektioner kring IT-ålderens textbegrepp». I *HumanIT* 2-3. Henta 16.7.2015 fra <http://etjanst.hb.se/bhs/ith/23-00/amk.htm>
- Klarspråk.no (1). «Kvifor klarspråk?». Henta 15.7.2015 fra <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/om-klarsprak/hva-er-klarsprak/Kvifor-klarsprak/>
- Klarspråk.no (2). «Vær klar». Henta 14.7.2015 fra <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/skrivehjelp/Skriverad/Vaer-klar/>
- Klarspråk.no (3). «Hva er klarspråk?». Henta 13.7.2015 fra <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/om-klarsprak/hva-er-klarsprak/>
- Kvalitet på nett. «Om kvalitetsarbeidet». Henta 17.8.2015 fra <http://kvalitet.difi.no/om-kvalitetsarbeidet>
- Kvarenes, M., T. Reksten og I. Stranger-Thorsen (red.). 2010. *Klar, men aldri ferdig – en praktisk veileder i klarspråksarbeid*. Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT.
- Ledin, P. 2013. «Den kulturella teksten: format och genre». I *Viden om læsning* 13. 6-19.
- Loranger, H. 2015. «Practical advice for testing content on websites». Henta 21.5.2015 fra <http://www.nngroup.com/articles/testing-content-websites/>
- Michelsen, M. 2005. «Her er det veldig mye informasjon!» *Modelleserkonstruksjoner på www.bokklubbene.no*. Masteroppgave, Universitetet i Oslo.
- Maagerø, E. 1998. «Hallidays funksjonelle grammatikk – en presentasjon». I K.L. Berge, P. Coppock og E. Maagerø (red.) *Å skape mening med språk*. 33-66. Oslo: LNU's skriftserie.
- Mållova. *Lov om målbruk i offentlig teneste*. Henta fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1980-04-11-5?q=m%C3%A5llova>
- Nielsen, J. 2000. «Why you only need to test with 5 users». Henta 21.5.2015 fra <http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Nielsen, J. 2006. «F-shaped pattern for reading web content». Henta 15.7.2015 fra <http://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/>
- Nord, A., C. Nyström Höög og J.L. Tønnesson. «Redaksjonelt: Klarspråk og klarspråksarbeid – ett tema i tiden». I *Sakprosa vol 7, nr 2 (2015)*. <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/issue/view/146>
- Norsk ordbok, band 3. 1994. «Forstå». Oslo: Det norske samlaget.
- Pernice, K. 2014. «A link is a promise». Henta 11.8.2015 fra <http://www.nngroup.com/articles/link-promise/>

- Pettersen, S.V. 2013. «Hvem bytter til norsk statsborgerskap?». I Statistisk sentralbyrå *Samfunnsspeilet 1/2013*.
- PLAIN (Plain Language Association International). «What is plain language?». Henta 28.9.2015 fra <http://plainlanguagenetwork.org/plain-language/what-is-plain-language/>
- Regjeringa.no. «Aktørar og ansvarsforhold i utlendingsforvaltninga». Henta 25.8.2015 fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/innvandring/innsikt/aktorar-og-ansvarsforhold-i-utlendingsforvaltninga/id448310/>
- Silverman, D. 2011. *Interpreting qualitative data. A guide to the principles of qualitative research*. 4. utgave. Los Angeles: SAGE.
- Språkrådet.no. «Punktlistar». Henta 7.8.2015 fra <http://www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriverad/Punktlistar/>
- Svennevig, J. 2010. *Språklig samhandling. Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*. Oslo: Cappelen Damm.
- Sørgjerd, C. 2015. «Fikk trafikkbot, får ikke bli norsk statsborger». Henta 21.9.2015 fra http://www.osloby.no/nyheter/Fikk-trafikkbot_-far-ikke-bli-norsk-statsborger-7963959.html
- Techsmith Morae. «User experience and market research». Henta 20.1.2015 fra <http://www.techsmith.com/morae.html>
- Tønnesson, J.L. 2003. *Tekst som partitur eller Historievitenskap som kommunikasjon. Nærlesning av fire historikertekster skrevet for ulike lesergrupper*. Doktorgradsavhandling, Universitetet i Oslo.
- Tønnesson, J.L. 2012. *Hva er sakprosa*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Utlendingsforvaltningen. 2015. *Rapport. Brukerundersøkelser for Utlendingsforvaltningen 2014*. Henta 14.7.2015 fra http://www.udi.no/globalassets/global/forskning-fou_i/utlendingsforvaltningen/rapport-utlendingsforvaltningens-brukerundersokelser-2014.pdf
- Vatn, G.Å., P.F. Eriksen og H. Fjørtoft. 2015. *Klart lovspråk? Juridiske tekster i et virksomhetsperspektiv*. Trondheim: NTNU Institutt for språk og litteratur.
- Wengelin, Å. 2015. «Mot en evidensbasert språkvård? En kritisk granskning av några svenska klarspråksråd i ljuset av forskning om läsbarhet och språkbearbetning». I *Sakprosa vol 7, nr 2 (2015)*. <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/issue/view/146>

Vedlegg

Vedlegg 1 – Meldeskjema NSD

Vedlegg 2 – Tilbakemelding NSD

Vedlegg 3 – Intervjuguide

Vedlegg 4 – Samtykkeskriv

Vedlegg 5 – Transkripsjon av intervju med informant M1

Vedlegg 6 – Transkripsjon av intervju med informant K1

Vedlegg 7 – Transkripsjon av intervju med informant M2

Vedlegg 8 – Transkripsjon av intervju med informant K2

Vedlegg 9 – Transkripsjon av intervju med informant K3