



**UNIVERSITETET
I OSLO**

Stillingsannonsens kommunikasjon

En sjangeranalyse av hvordan avsendere og mottagere tolker stillingsannonser, og hva tolkningene kan si om sjangerens muligheter og begrensninger for klarspråk.

Michelle Uller

RETKOM4195 – Masteroppgave i retorikk og språklig kommunikasjon
30 studiepoeng

Vår 2021

UiO : **Institutt for lingvistiske og nordiske studier**
Det humanistiske fakultet

© Michelle Uller

2021

Stillingsannonsens kommunikasjon

Michelle Uller

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

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Denne masteroppgaven undersøker hvordan ulike avsendere og mottagere av stillingsannonser bruker og tolker sjangeren, og i lys av deres tolkninger diskuterer oppgaven hva som kan peke på sjangerens muligheter og begrensninger for klarspråk.

Opgaven ser på stillingsannonsen som en tekst- og samhandlingssjanger, og bygger på intervjuer med 13 informanter, hvorav tre er bedrifter som forteller om sine stillingsannonser, og ti er privatpersoner som leser og tolker de tre annonsene. Analysen belyser blant annet hvilke prosesser bedriftene har i forbindelse med produksjon av stillingsannonser, og hvordan de tolker meningsinnholdet i kvalifikasjoner og egenskaper de bruker i annonsene sine. Gjennom protokollanalyse og dybdeintervjuer viser analysen hva de ti privatpersonene reagerer på i lesingen, og hvordan de tolker meningsinnholdet i de samme ordene som bedriftene har uttalt seg om.

Det blir klart at det er noen kvalifikasjoner og egenskaper som enten gir opphav til mange ulike tolkninger, eller at det er middels eller stor distanse mellom bedriftenes og privatpersonenes tolkninger i noen tilfeller. Ved å se informantenes tolkninger gjennom sjangerens kontekster, finner analysen spor på sjangerens muligheter og begrensninger for klarspråk.

Opgaven finner blant annet at det informantene vier mye oppmerksomhet i lesingen, angår slikt som stil, ord og uttrykk, oppsett og ulike tekniske variabler som har innvirkning på leseopplevelsen. Opgaven finner også det som kan tolkes som en viss negativ holdning eller innstilling til stillingsannonser og språket som brukes i sjangeren. Analysen viser blant annet at bedriftene ofte har spesifikke definisjoner av generelle ord. For mottagerne blir tolkning eller definisjon i flere tilfeller vanskelig fordi de opplever flere av ordene som generelle, for store eller tomme. Det som er utfordrende for informantene, har ofte å gjøre med at de ikke finner noe i konteksten som indikerer hva som er en relevant måte å tolke det de leser på. I disse tilfellene konstruerer de selv en kontekst de mener er sannsynlig og baserer tolkningen sin ut ifra denne. I dette blir det tydelig at det kan oppstå misforståelser eller feiltolkninger. Dette viser at en del av det konvensjonelle språket i stillingsannonser, defineres ulikt av forskjellige personer. Sjangerens muligheter og begrensninger for klarspråk varierer hos ulike mottagere, og er blant annet forbundet med informantenes bruk av kontekst i denne oppgaven.

Forord og takk

I et år som slettes ikke ble slik det skulle, har det betydd mye å bli forsikret om at alt kommer til å ordne seg. Det har vært litt vanskelig å tro på underveis, men jeg er så takknemlig for all støtte og oppmuntring jeg har fått fra familie og venner.

Jeg vil rette en stor takk til Anja B. Sletteland som har vært en konstruktiv, grundig og interessert veileder hele veien.

Jeg vil også takke Johan Tønnesson for inspirasjon, råd og innsikter i oppgavearbeidets innledende fase.

Takk til A. Huseby, Dreamwork og Totaltekst som har latt meg bruke stillingsannonsene deres, og som har latt seg intervju om prosessene rundt og innholdet i annonsene.

Takk også til de ti informantene som lot seg intervju. Det har vært en glede å få jobbe med de interessante refleksjonene deres.

Til slutt vil jeg si noe om kjærlighet. Å jobbe med noe som tar all oppmerksomhet i en lang periode, er utfordrende på flere måter. Det er mye som blir usynlig og det er mye som må vente. Kjære Filip, du har ordnet for oss gjennom et veldig vanskelig år og vært der for meg med endeløs positivitet, hver dag. Jeg er heldig, og så inderlig glad i deg.

Tusen takk.

Michelle Uller

Oslo, mai 2021

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	1
1.1. Forskningsspørsmål og oppgavens disposisjon	2
1.2. Tidligere forskning på stillingsannonser	3
2. Teori	3
2.1. Klarspråk	4
2.2. Kommunikasjonsteori	5
2.2.1. Sjanger	6
2.2.2. Kontekst	8
2.3. Stillingsannonsen i sine omgivelser – sjanger gjennom kontekst	12
3. Metode og materiale	12
3.1. Kvalitativ metode - dybdeintervjuer og protokollanalyse	13
3.1.1. Semistrukturerte dybdeintervjuer	13
3.1.2. Protokollanalyse fra høyttenkningslesing	14
3.2. Utvalg av informanter	16
3.2.1. Informantutvalg 1 - bedrifter	17
3.2.2. Informantutvalg 2 - privatpersoner	18
3.3. Materialet	20
3.3.1. De tre stillingsannonsene	20
3.3.2. Utvalg av ord i annonsene	22
3.4. Intervjuene	23
3.4.1. Etske vurderinger og søknad til NSD	23
3.4.2. Intervjuguide	24
3.4.3. Intervjusituasjon	25
3.4.4. Transkripsjon og koding	25
3.5. Validitet og reliabilitet – troverdig og etterrettelig forskning	26
4. Produksjon og tolkninger av stillingsannonser	27
4.1. Arbeidsmarkedets struktur og stillingsannonsens posisjon	28
4.2. Produksjon, lesing og tolkning av tre stillingsannonser	29
4.2.1. Mottagernes reaksjoner under og etter lesingen	31
4.2.2. Avsendernes og mottagernes tolkning av stillingsannonse-vokabular	38
4.2.3. Forskjellige meninger om gode måter å kommunisere på	47
5. Stillingsannonsens muligheter og begrensninger for klarspråk	48
5.1. Informantenes tolkninger gjennom situasjonskonteksten	48
5.2. Bakgrunnskunnskap, forventninger og holdninger til sjangeren i lys av kulturkonteksten	55
5.3. Stillingsannonsens muligheter og begrensninger for klarspråk	56
6. Avsluttende tanker og konklusjon	58
Litteraturliste	62
Vedlegg	66

Oversikt over oppgavens figurer, tabeller og vedlegg

Figurer

- Figur 1 Tekst, situasjonskontekst og kulturkontekst
Figur 2 De tre stillingsannonse: A. Huseby, Totaltekst og Dreamwork

Tabeller

- Tabell 1 Utvalg informanter gruppe 1 – bedrifter
Tabell 2 Utvalg informanter gruppe 2 – privatpersoner
Tabell 3 Oversikt over ord fra hver annonse som tas opp i intervjuene
Tabell 4 Temainndeling fra høyttenkningsprotokoll

Vedlegg

- Vedlegg 1 Stillingsannonse A. Huseby
Vedlegg 2 Stillingsannonse Totaltekst
Vedlegg 3 Stillingsannonse Dreamwork
Vedlegg 4 Intervjuguide informantutvalg 1 – bedrift
Vedlegg 5 Intervjuguide informantutvalg 2 – privatpersoner
Vedlegg 6 Transkripsjonsnøkkel
Vedlegg 7 Transkripsjon intervju med bedrifter
Vedlegg 8 Transkripsjon – intervju med «Eleanor» (62 år)
Vedlegg 9 Transkripsjon – intervju med «Lizzy» (62 år)
Vedlegg 10 Transkripsjon – intervju med «Rocky» (58 år)
Vedlegg 11 Transkripsjon – intervju med «Rita» (44 år)
Vedlegg 12 Transkripsjon – intervju med «Desmond» (40 år)
Vedlegg 13 Transkripsjon – intervju med «Sadie» (34 år)
Vedlegg 14 Transkripsjon – intervju med «Jojo» (31 år)
Vedlegg 15 Transkripsjon – intervju med «Maxwell» (29 år)
Vedlegg 16 Transkripsjon – intervju med «Pepper» (21 år)
Vedlegg 17 Transkripsjon – intervju med «Lucy» (20 år)

1. Innledning

«Vi vil ha et arbeidsmarked der både arbeidsgivere og arbeidssøkere tar smarte valg. Da må annonsetekstene være utformet på en slik måte at man ikke går glipp av verdifull kompetanse ved at noen faller av allerede i første avsnitt.» Dette sier FINNs jobbanalytiker Christopher Ringvold i forbindelse med en undersøkelse om språk i stillingsannonser på plattformen deres i 2019. Språkforsker og professor Johan Tønnesson bistod i arbeidet med å analysere flere av stillingsannonseene, og han forklarer hvordan beskrivelsene i stillingsannonser skaper søkeren, og at det derfor er viktig at bildet som tegnes i annonsen er genuint. For å gjøre dette mulig og for å rekruttere på en mer inkluderende måte, poengterer Tønnesson at det er nødvendig med åpne og menneskelige annonser.¹

Når vi retter oppmerksomheten mot stillingsannonser, har vi ofte språket i fokus. Det er det som regel en god grunn til. Stillingsannonse fungerer som et møtepunkt mellom de ulike deltagerne på arbeidsmarkedet, og syklusen av mennesker som beveger seg rundt i det til enhver tid er med på å holde samfunnet i gang. Stillingsannonse er viktig for samfunnet, og den har makt til å diktere og definere hva som verdsettes på arbeidsmarkedet. Derfor er det også nødvendig å gjøre den til mål for kritikk. Både forskere og ulike aktører i arbeidslivet står ofte i spissen for slik kritikk.

I 2013 intervjuet Aftenposten Økonomi rekrutterere og språkforskere om de språklige trendene som var fremtredende i stillingsannonser på det tidspunktet, og mange av stillingsannonseene de undersøkte fremstod utydelige og generelle. Dette ble kreditert til det at mange av stillingsannonseene hadde et generelt språk med mange klisjéer og floskler.² Med noen raske stillingssøk, tyder mye på at mange av ordene og begrepene som omtales i den åtte år gamle artikkelen, fremdeles brukes hyppig i dag. Hvor bevisst er vårt forhold til sjangeren og språket vi bruker i den? Hvilke forventninger har vi til stillingsannonse? I kontrast står kravene til jobbsøknadens innhold og utforming som klare og tydelige. Det skrives ukentlig artikler og blogginnlegg om hva en god jobbsøknad bør inneholde og hvordan den bør formuleres, og hva som avgjør om den havner på bordet til arbeidsgiveren eller i søpla.³ At karrieresentere, NAV og ulike byråer tilbyr kurs i jobbsøknadsskriving,

¹ FINN jobb, «Språket i jobbanonsen påvirker rekrutteringen», <https://www.finn.no/bedriftskunde/jobb/nytt-om-jobbmarkedet/spraket-i-jobbanonsen-pavirker-rekrutteringen> , lest 06.01.2020

² Aftenposten Økonomi, «Én av tre jobbanonsen umulige å forstå», <https://www.aftenposten.no/okonomi/i/xPgyV/en-av-tre-jobbanonsen-umulige-aa-forstaa> , lest 06.01.2020

³ Se for eksempel <https://cvnerden.no/slik-far-du-en-fantastisk-soknad/> eller <https://karrierestart.no/jobbsokerskolen/979-vanlige-feil-i-jobbsoknaden-dette-er-rekruttererens-tips>

forteller noe om hvor viktig og vanskelig det kan være å mestre den tekstsjangeren. Kravene og forventningene til hva arbeidssøkeren skal få til med jobbsøknaden, er høye. Samtidig kan mange stillingsannonser ofte fremstå som resirkulerte klipp-og-lim-tekster, slik som Aftenpostens artikkel tar opp. Ordlyden i mange stillingsannonser ligner hverandre, selv om yrkene, arbeidsoppgavene eller arbeidsplassene er vidt forskjellige.

Dersom deltagerne på arbeidsmarkedet skal kunne foreta smarte valg, er det viktig at stillingsannonser kommuniserer klart. Som det første møtetpunktet mellom arbeidssøker og arbeidsgiver, styrer stillingsannonser videre kommunikasjon. For å undersøke hvordan og hva stillingsannonser kommuniserer, må man først undersøke hvilket arbeid som legges ned i å lage, tolke og vurdere dem. De som er best rustet til å vurdere dette, er de som bruker stillingsannonser.

1.1. Forskningsspørsmål og oppgavens disposisjon

Denne masteroppgaven undersøker hvordan de som tar del i sjangeren stillingsannonse, bruker og tolker den, og hva som kan være sjangerens klarspråklige forutsetninger.

Hensikten med oppgaven er å få et innblikk i hvordan ulike avsendere og mottagere vurderer språk og innhold, og hva disse vurderingene kan fortelle om sjangerens kommunikasjon. Jeg arbeider ut ifra et syn om at stillingsannonser både er tekstsjanger og samhandlingssjanger, og oppgaven tar ikke for seg tradisjonell sjangeranalyse, men undersøker snarere sjangeren gjennom tolkninger. For å forstå hvordan ulike brukere tolker sjangeren, må man snakke med dem. Denne oppgaven bygger derfor på et stort datamateriale fra intervjuer.

Dette er problemstillingen jeg vil svare på:

Hvordan tolker ulike avsendere og mottagere stillingsannonser, og hva kan tolkningene si om sjangerens muligheter og begrensninger for klarspråk?

For å kunne svare på dette, har jeg undersøkt hva som preger produksjonen og lesingen av tre stillingsannonser, hvordan avsenderne og mottagerne vurderer meningsinnholdet i typisk stillingsannonse-vokabular, og om resultatene fra studien kan si noe om klarspråk i sjangeren.

I de neste to kapitlene redegjør jeg for hvordan jeg har arbeidet med oppgaven ved å presentere relevant teori og forklare om metode og materiale. I fjerde kapittel legger jeg frem hovedtrekk fra intervjuer og høyttenkningsprotokoller, hvor utgangspunktet er 13 informanters vurderinger av tre stillingsannonser. Tre av informantene er bedrifter som er

blitt intervjuet om sine egne stillingsannonser, og ti er privatpersoner som er blitt intervjuet om de samme annonsene. I femte kapittel ser jeg tendensene i lys av teori, før jeg i sjette kapittel besvarer oppgavens forskningsspørsmål gjennom en konklusjon, og reflekterer rundt hva som kan være mulige veier videre for forskning på stillingsannonser.

1.2. Tidligere forskning på stillingsannonser

Å bruke stillingsannonser som utgangspunkt i empirisk forskning er ikke et spesielt utbredt felt i Norge, men i Skandinavia finnes det et par masteroppgaver, doktoravhandlinger og forskningsprosjekter om tekstsjangeren. Her er et utvalg av tre forskningsprosjekter med stillingsannonsen i fokus som var interessant å sette seg inn i, i forkant av mitt eget arbeid.

Hilde Fossangers masteroppgave *Brandingannonsen: modelleserkonstruksjoner og handlingstyper i fem organisasjoners annonser* undersøker hvordan fem organisasjoner bygger sitt image gjennom brandingannonser og hvilke modellesere som konstrueres i disse.⁴

Simen Mosbergs masteroppgave *Stillingsannonsen som bullshit* undersøker blant annet hvilke ord som var mest fremtredende i stillingsannonser i 2010, og hvorvidt disse kunne klassifiseres som såkalte *bullshit*-ord.⁵

Karin Helgesson har skrevet en doktoravhandling om stillingsannonsens kulturelle, sosiale og innholdsmessige utvikling i Sverige gjennom 50 år i *Platsannonsen i tiden: Den orubricerade platsannonsen 1955 - 2005* (2011).⁶

Stillingsannonser er mottagerfokuserede tekster med en tydelig intensjon fra avsenderens side. Jeg er overrasket over at det er gjort lite empirisk forskning som kombinerer avsender- og mottagerperspektivet når stillingsannonser studeres. Det er dette jeg ønsker å bidra med i denne oppgaven.

2. Teori

Her presenterer jeg både det kommunikasjonsteoretiske grunnlaget jeg har jobbet ut ifra, altså hvilke «briller» jeg bruker når jeg ser på stillingsannonsens kommunikasjon, og teori som blir relevant i oppgavens analyse og drøfting. Jeg vurderer informantenes reaksjoner og

⁴ Hilde Kristine Fossanger, *Brandingannonsen: modelleserkonstruksjoner og handlingstyper i fem organisasjoners annonser*, 2009

⁵ Simen Mosberg, *Stillingsannonsen som bullshit*, 2010

⁶ Karin Helgesson, *Platsannonsen i tiden: Den orubricerade platsannonsen 1955 – 2005*, 2011

tolkninger av sjangeren gjennom å bruke språkforskeren Michael Hallidays teori om kontekst som en strukturerende ramme, og trekker dette opp mot klarspråk.

2.1. Klarspråk

Stillingsannonser som deles offentlig kommuniseres ut til mange mennesker samtidig. Ved å henvende seg til et stort antall ulike mottagere, vil det være nødvendig å bruke et språk som ulike mottagere forstår.⁷ For at stillingsannonsen skal være i stand til å effektivt formidle det som er hensikten med den, er det nødvendig at den er tydelig. Sagt med andre ord, bør den være klarspråklig.

Begrepet klarspråk defineres slik av International Plain Language Working Group (IPLWG): «Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.»⁸

Motsetningen til klarspråk er det som kan kalles *kansellistil*, som ofte forbindes med byråkratisk språk og som kan fremstå formelt og upersonlig. Kansellistilen har preget offentlig skriftkultur lenge fordi den har fungert som en standard blant annet i myndighetstekster, og dermed fått status som korrekt og et ideal for skriftlig fremstilling.⁹ Behovet og bevegelsen for klarspråk har vokst frem som en reaksjon mot slikt utilgjengelig språk som ofte forekommer i lovtekster og offentlig kommunikasjon, og grunntanken med klarspråksarbeid er å legge til rette for bedre kommunikasjon mellom myndighetene og borgerne i samfunnet.¹⁰ På denne måten kan det argumenteres for at det å skrive klarspråklig er positivt for demokratiet. En annen positiv side ved klarspråk, er at det er mulig å spare ressurser i form av tid og penger ved å minske sjansen for at det oppstår misforståelser i kommunikasjonen.¹¹

Som nevnt forbindes klarspråksarbeid gjerne med kommunikasjon i og med det offentlige. Med bakgrunn i klarspråksdefinisjonen til IPLWG, velger jeg å bruke klarspråksbegrepet om all kommunikasjon som foregår offentlig og hvor privatpersoner er mottagerne, uavhengig av om avsenderen er myndighet, offentlig institusjon eller privat selskap. Siden stillingsannonsen er en type tekst som er ment for massekommunikasjon og

⁷ Svennevig, *Språklig samhandling*, 173

⁸ Språkrådet «Klarspråk – hva og hvorfor?», <https://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/#:~:text=Den%20internasjonale%20definisjonen%20av%20klarspr%C3%A5k,den%20og%20kan%20bruke%20den.%C2%BB>, uten dato: besøkt 18. september 2020

⁹ Svennevig, *Språklig samhandling*, 173

¹⁰ A. Nord, C. Nyström Höög, J. Tønnesson, «Klarspråk och klarspråksarbete – ett tema i tiden», 2015

¹¹ Språkrådet, «Kvifor klarspråk?», <https://www.sprakradet.no/klarsprak/om-klarsprak/kvifor-klarsprak/>, uten dato: besøkt 7. januar 2021

som også har et mottagerfokus, er det interessant å se brukernes tolkninger av sjangeren i lys av klarspråklige kriterier, og gjennom andre relevante kommunikasjonsteorier.

2.2. Kommunikasjonsteori

Hvordan kan kommunikasjon defineres, og hvordan foregår kommunikasjon i praksis?

Kommunikasjon har tradisjonelt blitt forklart som et budskap som sendes fra en avsender til en mottaker. Denne forståelsen kalles gjerne den lineære kommunikasjonsmodellen, og forutsetter en oppfatning av kommunikasjon som noe monologisk.¹² Selv om den fungerer til å forklare en form for handling som utføres, egner ikke den lineære modellen seg til å forklare hvordan kommunikasjon foregår og får mening.¹³ En hjelp på veien for å forstå dette kan først være å se på ordets opphav. Ordet kommunikasjon stammer opprinnelig fra det latinske *communicare*, som betyr å 'gjøre felles', og med en noe bokstavelig tolkning kan vi si at kommunikasjon er noe man produserer sammen gjennom handlinger.¹⁴ Dette forutsetter egentlig at kommunikasjon finnes først når den får mening, noe den får når de som er involvert i kommunikasjonssituasjonen har etablert en felles forståelse.¹⁵ For å få til dette må taler og tilhører samarbeide om å oppfatte hverandres kommunikasjonshandlinger, som helt grunnleggende må forstås som talerens intensjon med det som blir sagt og tilhørerens søken etter og forståelse av denne intensjonen.¹⁶ En slik oppfatning av kommunikasjon bygger på tanken om at de forskjellige deltakerne samarbeider og forhandler om å skape mening, og kan kalles for et dialogisk kommunikasjonssyn. Dette knyttes ofte til den russiske litteraturforskeren Mikhail Bakhtin. Ifølge Bakhtin er språket et kollektivt fenomen, og derfor vil måten å kommunisere på alltid være avhengig av deltakerne og situasjonen som ligger til grunn for kommunikasjonen.¹⁷ Jeg arbeider med et dialogisk syn på kommunikasjon i oppgaven, altså at jeg ser på kommunikasjon som noe som skapes i et samarbeid mellom de som deltar i den, og som er avhengig av situasjonen som omgir den.

Ved å undersøke faktiske brukere og tekster, og omgivelsene for kommunikasjonshandlingene de er involvert i, ser man på hvordan språket fungerer i bruk. Michael Halliday står som en sentral forsker av språk i bruk. For Halliday, og andre språkforskere som har en funksjonell språktilnærming, er det nødvendig å undersøke hvordan

¹² Skovholt og Veum, *Tekstanalyse: Ei innføring*, 40

¹³ Skovholt og Veum, *Tekstanalyse: Ei innføring*, 41

¹⁴ Svennevig, *Språklig samhandling*, 72

¹⁵ Svennevig, *Språklig samhandling*, 73

¹⁶ Svennevig, *Språklig samhandling*, 73-74

¹⁷ Skovholt og Veum, *Tekstanalyse: Ei innføring*, 41

språket foregår i faktisk kommunikasjon fordi språket er ment for å brukes i kommunikasjon, og det kan ikke beskrives «...fullstendig i isolasjon fra den kommunikative sammenhengen det inngår i.»¹⁸ Jeg arbeider også med en funksjonell språktilnærming siden denne masteroppgaven undersøker hvordan språket i stillingsannonser brukes og oppfattes av de som bruker sjangeren.

2.2.1. Sjanger

Nyretorikeren Carolyn R. Miller skrev i 1984 artikkelen «Genre as Social Action», som siden har stått som et sentralt verk i moderne sjangerforskning. I artikkelen argumenterer Miller for at en retorisk definisjon av sjangerbegrepet må gjelde handlingen sjangeren søker å utføre. Hun forklarer hvordan sjanger kan anses som en *typifisert retorisk handling* som gjentar seg.¹⁹ I denne sammenhengen ser vi sjangerbegrepet i et sosialt perspektiv; ikke en tekstuell kategorisering, men en handlingsnorm tilknyttet situasjoner som gjentar seg og som løses på bestemte måter. En typifisert retorisk handling kan forklares som en handling som har vist seg nyttig og dermed blitt en standard i situasjoner hvor det finnes et problem som kan løses ved å handle på den bestemte måten.²⁰ Retoriker Jens E. Kjeldsen bruker minnetalen som et godt eksempel for å forklare dette²¹. Sjangeren minnetale er en handling som forventes i seremonien for den som har gått bort. Det er naturlig at en form for heder gis til den avdøde. Dersom dette anses som ‘problemet’, vil det å møte situasjonen med å holde en minnetale løse problemet. Det at minnetalen kan kalles en *typifisert handling* er et resultat av at den har blitt utført mange ganger i lignende situasjoner, og den har vist seg å være en passende måte å ‘håndtere’ situasjonen på. Handlingen gjentar seg nettopp fordi den klarer å løse ‘et problem’ i en situasjon som oppstår igjen og igjen.

Miller mener at sjangeren er pragmatisk, retorisk og en form for sosial handling ved at den fungerer som et møtepunkt mellom intensjon og effekt.²² Ved å anlegge Millers sjangersyn, ser jeg på stillingsannonsen som en sjanger som fungerer som en form for sosial handling, utover det at den også er en tekstsjanger. Stillingsannonsen blir et koblingspunkt mellom intensjon og effekt i det at en avsender ønsker å formidle noe med den og at de som mottar den tolker den og handler ut ifra denne tolkningen.

¹⁸ Svennevig, *Språklig samhandling*, 18

¹⁹ Miller, «Genre as Social Action», 1984

²⁰ Miller, «Genre as Social Action», 1984, 157

²¹ Kjeldsen, *Retorikk i vår tid*, 96-99

²² Miller, «Genre as Social Action», 153 (min oversettelse)

Hva kjennetegner så stillingsannonsen som tekstsjanger? Dette spørsmålet vil ha forskjellige svar avhengig av hvilken vinkling man inntar, men noen sentrale trekk kan nevnes. Stillingsannonsen angår virkeligheten og er en funksjonell sakprosa tekst. Sakprosa er tekster fra og om virkeligheten, og funksjonell sakprosa er tekster som har en tydelig oppgave å utføre.²³ Stillingsannonsens funksjon er å formidle informasjon om en ledig stilling og å invitere til handling. Med bakgrunn i dette, blir et annet tydelig trekk at stillingsannonsen i sin natur også er retorisk. Kjeldsen beskriver retorisk kommunikasjon blant annet som en hvor en aktør henvender seg til bestemte mottagere med hensikt om å frembringe en viss type respons, og at slike henvendelser gjelder situasjoner hvor målet er å få frem en forandring.²⁴ Denne beskrivelsen passer godt til stillingsannonsen, både som tekst og kommunikativ aktivitet.

På innholdssiden kjennetegnes stillingsannonsen av et gjenkjennelig oppsett, og med språklige variasjoner av stil. Stillingsannonser har vanligvis et oppsett med forskjellige informasjonsdeler som vi forventer at er med i teksten. Forskjellige tekster vi gjenkjenner som tilhørende en viss sjanger, er ofte bygd opp på en måte som gjør at vi oppfatter dem til å tilhøre sjangeren. Teksten har komponenter og stiltrekk som vi kan kjenne igjen fra lignende tekster. Det som utgjør en innholdsstruktur vi kjenner igjen, kan kalles for sjangerskjema. Svennevig forklarer dette som mønstre for hvordan rekkefølgen av språkhandlinger kan være i en tekstsjanger, og at når vi kommuniserer sjekker vi mentale skjemaer med «hvilke handlinger vi kan, bør eller må utføre, og hvilken rekkefølge de skal opptre i.»²⁵ Dersom vi setter opp et sjangerskjema for stillingsannonsen, etter samme rammer som Svennevig bruker om jobbintervjuet²⁶, kan vi gjøre en slik grovinndeling:

1. Innledningsfase: Overskrift og kort innledning om stillingen og arbeidsgiveren.
2. Informasjonsfase: Informasjon om stillingen, bl.a. gjennom hvilke arbeidsoppgaver som skal utføres, hvilke kvalifikasjonskrav stillingen har, og hvilke personlige egenskaper som ønskes.
3. Oppklaringsfase: Informasjon om hva arbeidsgiveren tilbyr, oppfordring om å søke og hvem som kan kontaktes ved spørsmål.

²³ Tønnesson, *Hva er sakprosa?*, 34

²⁴ Kjeldsen, *Retorikk i vår tid*, 22

²⁵ Svennevig, *Språklig samhandling*, 260

²⁶ Svennevig, *Språklig samhandling*, 260

4. Avslutningsfase: formaliteter knyttet til søknadsprosess, som bl.a. søknadsfrist og hvor man kan sende søknaden.

Stillingsannonser opptrer ofte på denne måten ved at de følger et slikt eller lignende sjangerskjema. Rekkefølgen kan variere, og noen deler kan være større eller mindre, men likevel vil punktene 1, 2, 3 og 4 være nødvendige og naturlige komponenter i en tekst som tilhører sjangeren stillingsannonse.

Forskjellige stillinger, bransjer og sektorer, vil også anlegge visse stiltrekk i sin kommunikasjon som er typiske for dem. Sjanger og stil er språklige trekk som forbinder ytring til kontekst. I hovedsak gjelder sjanger kommunikative aktiviteter som man er engasjert i, og stil gjelder variasjonsmulighetene i selve aktiviteten. Vi forbinder forskjellige ytringer med ulike kontekster basert på hva som uttrykkes og hvordan det uttrykkes. Sjanger- og stiltrekk sier altså mye om konteksten fordi de er med på å reflektere og forme den.²⁷

Stil fungerer dermed som variasjon i kommunikative aktiviteter, og er ikke en kommunikativ aktivitet i seg selv. Det som påvirker stil kan blant annet være mellommenneskelig relasjon, omgivelser og emnet, og ulike kontekster kan motivere ulike stiltyper. Forskjellige stiltyper kan komme til uttrykk gjennom blant annet «...i hvilken grad taleren trer frem som person (subjektiv vs. objektiv stil), hvor faglig og teknisk språkbruken er (teknisk vs. hverdagslig stil), hvor formelt språk man bruker (formell vs. uformell stil), og hvor informasjonstett man uttrykker seg (nominal vs. verbal stil).»²⁸

2.2.2. Kontekst

Før vi går videre, er det nødvendig å avklare hvilken tekstdefinisjon som brukes i oppgaven, fordi i ulike akademiske tradisjoner finnes det ulike måter å forholde seg til tekstbegrepet på. Jeg har latt meg inspirere av Halliday i flere aspekter ved oppgaven, og deler også hans syn på hva vi kan kalle tekster: de hverdagsspråklige meningssystemene vi har rundt oss og tar del i som inngår i forskjellige kontekster.²⁹ Ifølge Halliday kan tekstbegrepet enkelt defineres ved å se på tekst som funksjonelt språk, altså hvor språket utfører noe i konteksten det inngår i.³⁰ I natur av det som undersøkes i denne oppgaven, er det denne tekstdefinisjonen jeg støtter meg på.

²⁷ Svennevig, *Språklig samhandling*, 255

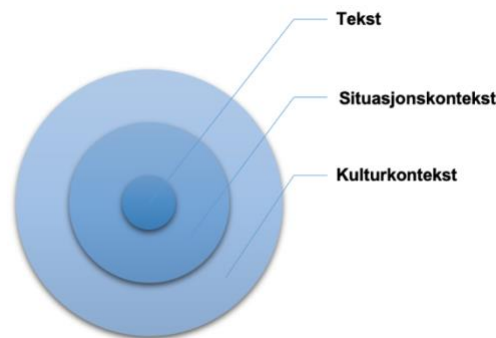
²⁸ Svennevig, *Språklig samhandling*, 266

²⁹ Berge, «Å skape mening med språk – om Michael Halliday og hans elevs sosiosemiotikk», 25

³⁰ Halliday, «Situasjonskonteksten», 74

Når man undersøker hvordan språket fungerer i bruk og hvordan det får mening, er det som nevnt umulig å se bort ifra elementene rundt språksituasjonen, altså konteksten.³¹ Ordet kontekst betyr egentlig «med teksten», og er de omgivelsene teksten finnes i. Konteksten er det som forbinder en tekst med situasjonen rundt den.³² Disse omgivelsene betyr ikke alt som fysisk og faktisk finnes rundt teksten, eller ytringen, men heller det som finnes rundt den som danner grunnlag for å lage eller forstå den. På denne måten finnes konteksten kun når den forbindes med en ytring, og en ytring må ha kontekst for å gi mening.³³ Den ene finnes ikke uten den andre.

Videre kan kontekst hovedsakelig deles inn i to typer, henholdsvis *kulturkontekst* og *situasjonskontekst*, to teoretiske aspekter ved kontekst som først ble utviklet av sosialantropologen Bronisław Malinowski på 1920-tallet.³⁴ Senere ble denne teorien innarbeidet i forskningen til Halliday, som spesielt var opptatt av situasjonskonteksten i forbindelse med språkets sosiale egenskaper.³⁵



Figur 1: Tekst, situasjonskontekst og kulturkontekst

Kulturkonteksten er generell og angår den kulturen en tekst eller ytring inngår i.³⁶ Den er det som gjør noe til en type hendelse man kjenner igjen ut ifra det som er allment og kjent i kulturen.³⁷ Situasjonskonteksten tar for seg den spesifikke situasjonen teksten eller ytringen inngår i.³⁸ Den angår [*sic*] «*deltakere* som er engasjert i en kommunikativ *oppgave* i

³¹ Svennevig, *Språklig samhandling*, 12

³² Halliday, «Situasjonskonteksten», 69

³³ Svennevig, *Språklig samhandling*, 25

³⁴ Halliday, «Situasjonskonteksten», 70

³⁵ Berge, «Å skape mening med språk – om Michael Halliday og hans elevers sosialesemiotikk», 25

³⁶ Berge, «Å skape mening med språk – om Michael Halliday og hans elevers sosialesemiotikk», 25

³⁷ Svennevig, *Språklig samhandling*, 28

³⁸ Berge, «Å skape mening med språk – om Michael Halliday og hans elevers sosialesemiotikk», 25

visse fysiske *omgivelser* gjennom et visst *medium*.»³⁹ Svennevig oppsummerer forskjellen mellom kultur- og situasjonskontekst ved å si at «situasjonskonteksten er konkret og partikulær, mens kulturkonteksten er abstrakt og generell.»⁴⁰

Kulturkontekst

Tenker vi på stillingsannonsen, er det en tekst og samhandlingssjanger som har oppstått fordi noen trenger arbeidskraft og har et behov om å informere andre om dette, og de som trenger jobb svarer på dette behovet ved å henvende seg til dem det gjelder. Dette er en tilbakevendende situasjon i samfunnet og en del av kulturen vår, og hvordan vi informerer om og svarer på denne situasjonen har blitt mer eller mindre konvensjonalisert gjennom normer for hvordan man skal kommunisere i situasjonen.⁴¹ En norm for hvordan man starter med å løse en slik situasjon, kan være å lage en stillingsannonse og dele den offentlig.

Likevel er ikke kulturkontekst noe som er statisk. Med tid vil den endre seg fordi samfunnet endrer seg, og sjangerne følger slik endring ganske naturlig da de er «...et resultat av de ulike kommunikative praksisene som finnes i en kultur i en gitt tid...».⁴² Hvordan vi kommuniserer i forskjellige sjangere, er et resultat av hvilke sjangerkompetanser vi har og utvikler, og hva vi deler av felles bakgrunnskunnskap. Vår erfaring med forskjellige kontekster, både i generell og spesifikk forstand, gjør oss i stand til å forstå og ta del i kommunikative aktiviteter. Hva man har av felles bakgrunnskunnskap og hva slags sjangerkompetanse man har, har mye å si for hvor godt man kan kommunisere.

Vår bakgrunnskunnskap i enhver situasjon er del av konteksten, og når man kommuniserer kan noen ting tas for gitt så lenge det er felles for de som deltar.⁴³ Når man tilhører samme kultur, får man mye 'gratis' i form av å ha en del felles bakgrunnskunnskap og dermed vet hva man kan ta for gitt, så ved å snakke med en man ikke kjenner, men som er vokst opp i samme land som en selv, kan man gå ut ifra at det er mye kunnskap man har til felles.⁴⁴ Samtidig er det ofte vanskelig å vite hva man kan ta for gitt når man ikke kjenner den andre, for det er ikke lett å vite hva man har av felles bakgrunnskunnskap, og da må man gjøre gjetninger. Å ta for lite eller for mye for gitt, har innvirkning på hvor godt eller ikke

³⁹ Svennevig, *Språklig samhandling*, 27

⁴⁰ Svennevig, *Språklig samhandling*, 29

⁴¹ Svennevig, *Språklig samhandling*, 29

⁴² Svennevig, *Språklig samhandling*, 264

⁴³ Svennevig, *Språklig samhandling*, 79

⁴⁴ Svennevig, *Språklig samhandling*, 80

kommunikasjonen fungerer.⁴⁵ For eksempel vil det være naturlig at når en bedrift skriver en stillingsannonse, tar de for gitt at den rette mottageren vil forstå en del teknisk språk eller fagspråk dersom stillingen krever fagspesifikk kunnskap.

Å være del av og lære av forskjellige kontekster, utvikler vår sjangerkompetanse gjennom at vi blir kjent med sjangerkonvensjoner som tilhører forskjellige situasjoner. Svennevig sier at kommunikative aktiviteter som er standardiserte har sjangerkonvensjoner som gir ressurser og begrensninger til de som kommuniserer. Ressursene fungerer som «standardiserte løsninger på kommunikative oppgaver» og begrensningene regulerer «hva man kan og bør snakke eller skrive om til hvem, og hvordan man skal gjøre det.»⁴⁶ Sjangerkonvensjoner blir etablert enten eksplisitt eller implisitt, men de fleste vi kjenner til er tillært gjennom praksis. Dette betyr at vi lærer oss de fleste sjangerkonvensjoner gjennom å delta i kommunikasjon med andre i forskjellige situasjoner.⁴⁷

Situasjonskontekst

Fra kulturkonteksten vet vi at handlinger og roller tilknyttet ulike kommunikative aktiviteter er noe som gjentar seg i form av forskjellige sjangere. Situasjonskonteksten er blant annet de bestemte personene, handlingene, objektene, og kommunikasjonskanalene som er unike og viktige i en gitt situasjon.

Halliday deler situasjonskonteksten inn i tre sfærer som han kaller *felt*, *relasjon* og *mediering*. I forskjellige situasjonskontekster, gir disse forskjellige muligheter for å skape mening.⁴⁸ *Felt* gjelder hvilken form for sosial handling som foregår i den kommunikative aktiviteten, altså hva som skjer. *Relasjon* gjelder deltagerne og forholdet mellom dem, samt hvilke talehandlinger de utfører. *Mediering* gjelder språkets rolle i situasjonen og angår blant annet hvilken status og funksjon teksten har i sin kontekst, og inkluderer kanalen for kommunikasjonen (muntlig, skriftlig eller begge) og retorisk form.⁴⁹ Halliday sier at disse tre begrepene hjelper med å gi en karakteristikk av en teksts egenskaper, og at man kan gjøre en slik karakteristikk av enhver type tekst uavhengig av språk.⁵⁰

⁴⁵ Svennevig, *Språklig samhandling*, 79

⁴⁶ Svennevig, *Språklig samhandling*, 256

⁴⁷ Svennevig, *Språklig samhandling*, 265

⁴⁸ Berge, «Å skape mening med språk – om Michael Halliday og hans elevs sosialesemiotikk», 25

⁴⁹ Halliday, «Situasjonskonteksten», 76-77

⁵⁰ Halliday, «Situasjonskonteksten», 78

I forbindelse med stillingsannonser, kan en kort situasjonskontekstanalyse av sjangeren oppsummeres slik (etter samme fremgangsmåte som Halliday⁵¹): feltet er det å formidle et budskap som også inviterer til motsvar, relasjonen er mellom arbeidsgivere og arbeidssøkere, hvor arbeidsgiverne kommer med en oppfordring til de i samfunnet som er på arbeidsmarkedet og som kan være aktuelle for jobben, og medieringen er (ofte) skriftlig gjennom digitale kanaler, som jobbsøkerportaler som FINN eller NAV, og tekstens språk formes både i lys av den spesifikke stillingen eller bransjen, og etter de etablerte sjangerkonvensjonene for stillingsannonser. Det er forskjellige aspekter ved meningsskapning som kan vurderes i disse tre sfærene avhengig av sjangeren eller teksten som undersøkes.

2.3. Stillingsannonser i sine omgivelser – sjanger gjennom kontekst

I oppgavens analyser undersøker jeg sjangeren med bakgrunn i hva som kommer frem fra samtaler med informantene. Hovedfokuset er tolkningen av innholdet i tre stillingsannonser, og dermed vies stor plass til lesingen og tolkningen av dette. Likevel er det som finnes utenfor tekstene også høyst relevant for analysen, og derfor er det viktig å se på hvordan elementer i situasjons- og kulturkonteksten også er med på å forme informantenes oppfatninger. Ved å trekke dette sammen, ser jeg til slutt på funnene i lys av klarspråk.

3. Metode og materiale

Her presenterer jeg arbeidsmetodene jeg har brukt og hvilket materiale oppgaven bygger på. Først forklarer jeg hva som kjennetegner metodene og hvorfor jeg har valgt å bruke disse, deretter presenterer jeg informantene og materialet, som er sentrale i oppgaven.

En metode handler om hvilke arbeidsmåter og fremgangsmåter som er best egnet for å finne ut av det man ønsker å finne ut av. Siden jeg undersøker hvordan avsendere og mottagere av stillingsannonser bruker og tolker sjangeren, er intervjuer en god metodisk tilnærming. Jeg har kombinert dette med høyttenkningslesing (og protokollanalyse) for å få mottagernes naturlige reaksjoner når de leser stillingsannonse. Disse to metodene forklares nærmere i neste underkapittel.

⁵¹ Halliday, «Situasjonskonteksten», 67-79

3.1. Kvalitativ metode - dybdeintervjuer og protokollanalyse

Kvalitativ forskning rommer mye, både på metodisk og tematisk side. Auerbach og Silverstein sier at kvalitativ forskning er «forskning som involverer analyse og tolkning av tekster og intervjuer for å oppdage meningsfulle mønstre som beskriver et særskilt fenomen.»⁵² Silverman beskriver kvalitativ forskning som det som blant annet angår å gi muntlige beskrivelser av virkelige situasjoner. Samtidig kan ikke situasjonene forstås som direkte virkelige fordi en stor del av kvalitativ forskning i realiteten fremtvinges av funn fra, for eksempel, intervjuer. Dette betyr at den virkelige situasjonen det er snakk om i konteksten av forskning, ofte er en ‘konstruert virkelig situasjon’ hvor forskeren for eksempel søker å finne ut av et fenomen ved å snakke med folk om det gjennom intervjuer.⁵³ Kvale og Brinkmann forklarer at «et kvalitativt forskningsintervju søker å forstå verden fra den intervjuedes ståsted gjennom å finne meningen i deres erfaringer.»⁵⁴

I intervjuene jeg har gjennomført er det informantenes oppfatninger, forståelse og erfaringer i forbindelse med stillingsannonsen som sjanger jeg søker å få et innblikk i. For å gjøre dette har jeg kombinert dybdeintervjuer og det som kalles høyttenkningslesing (eller protokollanalyse). Jeg utfører kvalitative, semistrukturerte dybdeintervjuer fordi det jeg ønsker å finne ut av angår informantenes personlige opplevelser og oppfatninger, og da passer det å bruke en individuell intervjuform. Jeg foretar også en høyttenkningslesing som viser hvordan informantene responderer på det de leser, og med bakgrunn i denne lesingen gjør jeg en forenklet protokollanalyse. Jeg har valgt disse metodiske tilnærmingene da jeg mener at å kombinere dem kan gi et bredere og mer transparent informasjonsgrunnlag for å forstå hvordan informantene oppfatter stillingsannonsene, og for å avdekke eventuelle mønstre i deres reaksjoner og erfaringer. Videre følger en gjennomgang av hva som kjennetegner de to metodene.

3.1.1. Semistrukturerte dybdeintervjuer

Et semistrukturert intervju kan ligne en vanlig samtale, samtidig som det er et profesjonelt intervju som har en fremgangsmåte og en målsetning. Kvale og Brinkmann sier at «det er hverken en åpen hverdagslig samtale eller et lukket spørreskjema», og at det gjennomføres ved hjelp av en intervjuguide med foreslåtte spørsmål for å dekke forskjellige temaer.⁵⁵ Med

⁵² Auerbach og Silverstein, *Qualitative Data: An Introduction to Coding and Analysis*, 3

⁵³ Silverman, *Interpreting Qualitative Data*, 4-5

⁵⁴ Kvale og Brinkmann, *InterViews*, 1 (min oversettelse)

⁵⁵ Kvale og Brinkmann, *InterViews*, 27 (min oversettelse)

den semistrukturerte intervjumodellen bruker man en tematisk inndelt intervjuguide som fungerer som et manus for intervjuet, og det er opp til intervjueren om spørsmålene skal stilles kronologisk eller om man skal stå friere til å følge opp på nye retninger som dukker opp underveis.⁵⁶ Med en slik intervjumodell blir informantene i utgangspunktet stilt de samme spørsmålene, men det er samtidig mulig å legge inn utdypende spørsmål der man ser det nødvendig. Slike spørsmål kan for eksempel formuleres ved å gjenta noe informanten har sagt som et spørsmål, eller ved å spørre «Kan du fortelle litt mer om dette?», eller «Hvorfor opplever du det sånn?».

Den semistrukturerte intervjumodellen virket nyttig for denne oppgaven da alle informantene ble intervjuet om de samme tekstene. Derfor var det nødvendig å ha en tilnærmet lik struktur på hvert intervju, både for å sikre at alle informantene faktisk ble intervjuet om de samme aspektene ved stillingsannonsene, men også for at kodingsarbeidet skulle bli mer håndterlig og danne et datagrunnlag fra de samme premissene. Siden oppgaven har to grupper informanter (bedrifter og privatpersoner), er det også gjennomført to forskjellige intervjuer. Intervjuene med bedriftene følger én intervjuguide, og intervjuene med privatpersoner følger en annen, selv om begge intervjuene følger en semistrukturert modell.

3.1.2. Protokollanalyse fra høyttenkningslesing

En del av oppgavens analyse viser tendenser fra lesingen av stillingsannonsene, gjennom en protokollanalyse. Her er det flere begreper som kan forvirre noe, så jeg begynner med å forklare litt om hva metoden er og går ut på, før jeg forklarer hvordan jeg gjennomfører protokollanalyse og hvorfor metoden egner seg i en oppgave som denne.

Protokollanalyse er en analyse man gjør med bakgrunn i funn fra verbale tilbakemeldinger. Grunnlaget er en form for øvelse hvor det som står i fokus er å få samtidige, verbale tilbakemeldinger fra en informant. Interesse og bruk av verbale tilbakemeldinger i forskning av kognitive prosesser økte på 1970- og 80-tallet, spesielt innenfor forskning i psykologi. I boken *Protocol Analysis – Verbal Reports as Data* gir forfatterne Ericsson og Simon en inngående gjennomgang av hva ‘verbale rapporter’ er, og de beskriver hvordan prosesser som omhandler problemløsning og tenkning fungerer eller kan foregå. Tradisjonelt har protokollanalyse blitt gjort på bakgrunn av at en informant

⁵⁶ Kvale og Brinkmann, *InterViews*, 130

utfører en oppgave hvor de gir muntlige beskrivelser av hvordan de tenker underveis i oppgaveløsningen.⁵⁷

Protokollanalysen jeg gjennomfører i denne oppgaven er en forenklet og uformell utgave sammenlignet med klassisk protokollanalyse slik den fremgår hos Ericsson og Simon. Min protokollanalyse viser hvordan ti informanter leser og oppfatter innholdet i tre stillingsannonser. Jeg har latt meg inspirere av fremgangsmåten til retoriker og medieforsker Mette Bengtsson slik hun gjør i sin protokollanalyse om politiske kommentarer.⁵⁸ Bengtsson forklarer prosessen med protokollanalyse slik:

Jeg bruker betegnelsen høyttenkningslesing for å referere til øvelsen som foretas av respondenten, men andre betegnelser følger med dette; den tertiærteksten du sitter igjen med er en høyttenkningsprotokoll, og når du analyserer disse tekstene, utfører du protokollanalyse.⁵⁹

Som Bengtsson, vil jeg bruke ordet høyttenkningslesing om den øvelsen informantene gjør, og så bruker jeg ordet høyttenkningsprotokoll om den transkriberte teksten av denne øvelsen. Bengtsson forklarer at en høyttenkningslesing foregår ved å be informanten om å lese en tekst høyt og kommentere på de tingene hen reagerer på underveis. Enten kan intervjueren legge inn pauser der det er naturlig (for eksempel etter hvert avsnitt), eller så kan informanten snakke fritt og selv ta pauser når det er noe de vil kommentere. Intervjueren bør være tydelig på at det ikke er nødvendig å fremtvinge en reaksjon dersom informanten ikke har noen reaksjon.⁶⁰ I høyttenkningslesingen med mine informanter forsøkte jeg å være konsekvent med å legge inn pauser etter hvert avsnitt. Noen av informantene ventet på å få ordet, og de fleste tok automatisk pauser på egenhånd for å uttrykke det de tenkte. Før vi startet intervjuet, informerte jeg hver informant om at det ikke var nødvendig å fremtvinge noe svar dersom de ikke hadde noe å kommentere, noe flere virket lettet over. Dette tror jeg var med på å 'avvæpne' øvelsen, da det fungerer som en forsikring om at det ikke finnes noen rette og gale reaksjoner i en slik situasjon. Når hensikten er å få frem naturlige reaksjoner, vil en fremtvungen reaksjon stride imot det man søker å oppnå.

Samtidig finnes det utfordringer ved å bruke metoden. Bengtsson understreker at det er «en kognitiv utfordring for informantene å lese, tenke og snakke samtidig», og at det å be

⁵⁷ Ericsson og Simon, *Protocol Analysis. Verbal Reports as Data*, (1984)

⁵⁸ Mette Bengtsson, «Think-Aloud Reading: Selected Audiences' Concurrent Reaction to the Implied Audience in Political Commentary», 161–183

⁵⁹ Mette Bengtsson, «Think-Aloud Reading», 164 (min oversettelse)

⁶⁰ Mette Bengtsson, «Think-Aloud Reading», 164

noen om å lese og tenke høyt er en fremtvunget situasjon, og at man bør være åpen for uforutsette aspekter når man gjennomfører en kvalitativ studie.⁶¹ Jeg opplevde ingen store utfordringer i særskilt grad, og antar at dette skyldes at informantene ikke skulle spørres om noe av personlig eller sensitiv karakter.

Bengtsson sier at høyttenkningslesingen gir en samtidig reaksjon (*concurrent reaction*) på teksten, hvor informantens reaksjoner kan knyttes direkte til spesifikke deler av teksten.⁶² Dette er grunnen til at jeg valgte å gjøre protokollanalyse som en del av analysen. Jeg søker å få et innblikk i informantenes naturlige reaksjoner på stillingsannonse de leser, da det vil vise hvordan de forstår og «møter» tekstene i øyeblikket de leser dem. Jeg ønsket også å gjøre høyttekningslesingen først for å se om informantene kommenterte på ord eller formuleringer som siden skulle tas opp i dybdeintervjuet. Dette viste seg å stemme i flere tilfeller.

Høyttenkningsprotokollen viser hva som er hovedpunktene, eller temaene, som informantene konsentrerer seg om i lesingen sin. I kapittel fire, presenterer jeg de fire mest fremtredende temaene som kan samles fra høyttenkningsprotokollene. Protokollene gir et innblikk i hvordan informantene tenker når de leser, hva de stopper ved og kommenterer på, hva de uttrykker at de forstår eller ikke forstår. Alle disse aspektene og flere, er interessante og viktige å ha med når man forsøker å få et innblikk i hvordan innholdet i stillingsannonser oppfattes og hvordan sjangeren forstås gjennom den.

3.2. Utvalg av informanter

I denne masteroppgaven er det to grupper av informanter som deltar, og til sammen er det 13 personer som er blitt intervjuet. Gruppe 1 er bedrifter og gruppe 2 er privatpersoner. Kvale og Brinkmann sier at antall informanter må ses i forhold til hva som undersøkes og hvem og hvor mange som best kan belyse dette gjennom å bli intervjuet.⁶³ Dette tok jeg stilling til da jeg lagde intervjuguider og jobbet med å konkretisere hvem det var jeg burde intervjuet. Siden jeg har to informantgrupper, var utgangspunktet for utvalget av dem forskjellig. I de to påfølgende underkapitlene forklarer jeg hvordan jeg har gått frem med å finne informanter.

⁶¹ Mette Bengtsson, «Think-Aloud Reading», 168-169 (min oversettelse)

⁶² Mette Bengtsson, «Think-Aloud Reading», 169

⁶³ Kvale og Brinkmann, *InterViews*, 113

3.2.1. Informantutvalg 1 - bedrifter

Utvalgskriteriene for denne gruppen bestod i at jeg ønsket å intervju bedrifter hvis stillingsannonse inneholdt ord og formuleringer som ofte forbindes med sjangeren og som jeg ønsket å studere nærmere. Dette gjelder spesielt ord om kvalifikasjoner og personlige egenskaper. Utover dette var følgende faktorer med i vurderingen før en bedrift ble kontaktet:

- At bedriften hadde en stillingsannonse ute i vårhalvåret 2020
- At stillingsannonseren ikke var særskilt teknisk formulert eller veldig lang
- At stillingsannonseren inneholdt ord eller formuleringer jeg ønsket å undersøke
- At stillingsannonseren ikke spesifiserte antall år med nødvendig erfaring for å søke stillingen
- At noen fra bedriften hadde mulighet til å sette av litt tid til et intervju

Disse kriteriene gjorde det mulig å finne forskjellige bedrifter. Jeg startet med å bruke søkefunksjonen på stillingsportalen til FINN hvor jeg sjekket forskjellige ord om kvalifikasjoner og egenskaper som forekommer ofte i stillingsannonser. Jeg lagret annonsene som hadde mange slike ord og som oppfylte de andre kravene jeg hadde satt meg, og deretter ringte jeg de forskjellige bedriftene hvis annonse jeg kunne tenke meg å bruke. Mange var interessert, men kunne ikke garantere at de kunne sette av tid. I utgangspunktet ønsket jeg å snakke med både offentlig og privat sektor, men så at det var mer effektivt å kontakte bedrifter i privat sektor da de fleste av dem ga raskere tilbakemeldinger på om de kunne være med eller ikke. De tre bedriftene som er intervjuet og som har latt meg bruke stillingsannonserne deres, er en møbelbutikk, et rekrutteringsbyrå og et tekstkonsulentbyrå.

Vi gjorde intervjuene over e-post. Grunnen til at jeg valgte å intervju over e-post fremfor å møtes var for det første at jeg hadde nokså konkrete spørsmål til hver bedrift, og for det andre at de fleste jeg spurte umiddelbart ble mer positive da det betydde at de ikke trengte å ta mye tid ut av arbeidsdagen for å delta. En tredje faktor som ble tydelig i mars for et år siden var også at det ville være uforsvarlig å møtes ansikt til ansikt idet Norge stengte ned i forbindelse med Covid-19 med nye retningslinjer fra helsemyndighetene.

Presentasjon av informantutvalg 1

De tre bedriftene som intervjues er:

Bedrift	Type virksomhet
A. Huseby	<i>møbelbutikk</i> - selger klassiske og moderne skandinaviske møbler.
Dreamwork	<i>rekrutteringsbyrå</i> - rekrutterer til forskjellige jobber på vegne av samarbeidspartnere.
Totaltekst	<i>tekstkonsulentbyrå</i> - arbeider med klarspråk, korrektur og språkvask for kunder.

Tabell 1: Informantutvalg 1 – bedrifter.

3.2.2. Informantutvalg 2 - privatpersoner

I begynnelsen vurderte jeg å kontakte NAV for å se på muligheten om å rekruttere reelle arbeidssøkere som informanter gjennom dem, men bestemte meg omsider for å la være da jeg vurderte egne tidsbegrensninger og det anslåtte store korrespondanse-arbeidet det ville medføre. En annen potensiell utfordring med å rekruttere på denne måten, var at det ville gjøre meg passiv i arbeidet med å finne informanter. Jeg forstod at det kunne bli en måte å sløse tid på, og å vente på å bli kontaktet virket lite hensiktsmessig. Jeg hadde satt kriterier jeg arbeidet ut ifra som denne gruppen informanter helst skulle møte, og det ble tydelig at det ville spare både tid og ressurser å selv prøve å finne og kontakte informanter som kunne passe kriteriene. Jeg ønsket at utvalget skulle bestå av:

- Til sammen 10 personer
- 50 % kvinner og 50 % menn
- Personer mellom alderen 18 til 67 år
- Personer i begynnelsen, midten eller slutten av arbeidskarrieren sin
- Personer som søker jobb, eller har heltid- eller deltidsjobb
- Personer med norsk som morsmål eller et nivå i norsk som tilsvarer morsmålsbrukere
- Personer som ikke har utdanningsbakgrunn fra språk- og kommunikasjonfag
- Personer som kunne sette av opptil en time til å la seg intervju

Det var viktig for meg å ha et bredt utvalg og som fortsatt var et overkommelig antall med tanke på intervjuet, og jeg ville at utvalget skulle være likt representert av både kvinner og menn. Aldersaspektet ville jeg ha med for å ha et utvalg som bestod av folk med forskjellige livs- og arbeidserfaringer. Kriteriet om språknivå var viktig fordi oppgaven i stor grad handler om hvordan språk oppfattes, og derfor var det viktig å unngå en situasjon hvor jeg

som intervjuer ville bli nødt til å forklare hva bestemte ord betyr – da ville hensikten med å få en informants innsikt falle bort med én gang. Kriteriet om at informantene ikke skulle ha utdanningsbakgrunn i språk- og kommunikasjonsfag var nødvendig for å få subjektive, naturlige reaksjoner på tekstene, og at fagkunnskap ikke ville komme til å styre meningene og de naturlige reaksjonene til informantene.

Med bakgrunn i kriteriene jeg hadde satt meg og tidsrammen for når jeg ønsket å være ferdig med intervjuene, tok jeg en mer aktiv og oppsøkende rolle i det å finne informanter. Med usikkerheten og den nye hverdagen som kom med Covid-19 og stadig nye regler å forholde seg til, fremstod det for meg vanskelig å skulle finne og engasjere 10 personer som ønsket å møtes til et intervju. På dette tidspunktet tenkte jeg fremdeles det ville være mulig å gjennomføre intervjuer ansikt-til-ansikt. Med bakgrunn i dette bestemte jeg meg omsider for å bruke mine bekjentes og eget nettverk for å finne informanter som kunne passe til kriteriene.

Denne gruppen informanter ble kontaktet på to måter. Noen av informantene ble kontaktet direkte av meg da de allerede er en del av mitt nettverk (tidligere kollegaer, venners familie). Andre ble først spurt av en mellomperson (en felles bekjent jeg spurte om kjente noen som var interessert i å delta). Dersom det var interesse, fikk jeg etter samtykke kontaktinformasjonen til vedkommende for så å kunne kontakte dem direkte (venners venner, venners kollegaer).

Presentasjon av informantutvalg 2

De ti informantene i informantutvalg 2 er privatpersoner. Det er fem kvinner og fem menn, alle mellom alderen 20 til 62 år. For å anonymisere dem, har de blitt gitt et informantnavn. For min egen enkelthets skyld valgte jeg å gi dem navn fra forskjellige Beatles-sanger, da det har vært lettere for meg å huske på hvem som var hvem i arbeidet med transkripsjonene og kodingen. Her følger en oversikt over informantene, deres alder og deres arbeidserfaring målt i antall år:

Navn	Alder	Antall års arbeidserfaring
«Eleanor»	62 år	35 års erfaring
«Lizzy»	62 år	35 års erfaring
«Rocky»	58 år	37 års erfaring
«Rita»	44 år	15 års erfaring
«Desmond»	40 år	22 års erfaring
«Sadie»	34 år	14 års erfaring
«Jojo»	31 år	7 års erfaring
«Maxwell»	29 år	4-5 års erfaring
«Pepper»	21 år	4-5 års erfaring
«Lucy»	20 år	2 års erfaring

Tabell 2: Informantutvalg 2 – privatpersoner.

3.3. Materialet

Materialet som ligger til grunn for analysen er flerfoldig. Med dette mener jeg at det første materialet som brukes også skaper et nytt materiale som blir analysert. Det første materialet, som høyttenkningslesingen og intervjuene er sentrert rundt, er bedriftenes stillingsannonser. De er hentet fra nettstedet finn.no våren 2020, og kan ses i sin helhet i Vedlegg 1, 2 og 3. Høyttenkningsprotokollen og transkripsjonene fra intervjuene utgjør det materialet som jeg analyserer.

Valget av de tre stillingsannonserne handler hovedsakelig om to ting: at de inneholder ord om kvalifikasjoner og egenskaper som ofte forekommer i stillingsannonser, og det å unngå en uønsket spekulasjon hos informantene. I høyttenkningslesingen Mette Bengtsson foretok med sine informanter, forklarer hun at hun brukte tre tekster istedenfor to for å unngå en situasjon hvor respondentene skulle spekulere i om at det var en god og en dårlig tekst, som igjen ville kunne komme til å farge deres reaksjoner.⁶⁴ Med bakgrunn i dette valgte jeg å bruke tre stillingsannonser, i håp om å unngå en slik situasjon og å indirekte skape partiskhet hos informantene.

3.3.1. De tre stillingsannonserne

⁶⁴ Mette Bengtsson, «Think-Aloud Reading», 172

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppnåelse
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonomi
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisjos og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

A. Huseby

(se Vedlegg 1 for fullstendig og større skjermdump)

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snaarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å kunne bruke arbeidsdagen din på å språkvask, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og forholdisme på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvask og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i spørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst og -kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translator
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspraksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

Totaltekst

(se Vedlegg 2 for fullstendig og større skjermdump)

<p>Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!</p> <p>Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS</p> <p>Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider</p> <p>Frist: Snarest</p> <p>Ansettelsesform: Engasjement</p> <p>Bli kjent med DREAMWORK GROUP AS</p> <p>Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!</p> <p>Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og "stå-på-vilje".</p> <p>Arbeidstid: Mandag - Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00</p> <p>Arbeidsoppgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler • Mersalg til eksisterende kunder • Annet forefallende administrativt arbeid • Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder <p>Ønskede kvalifikasjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • God serviceinnstilling • Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner • Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig • Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig <p>Personlige egenskaper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviceminded og positiv • Fremoverlent og utadvendt • Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer • Du er strukturd og nøyaktig • Selvstendig 	<p>Dreamworks (se Vedlegg 3 for fullstendig og større skjermdump)</p>
--	--

Figur 2: Stillingsannonse fra A. Huseby, Totaltekst og Dreamwork.

3.3.2. Utvalg av ord i annonsene

Ordene jeg undersøker er i hovedsak ord som beskriver kvalifikasjoner og personlige egenskaper. Grunnen til at jeg ønsker å se nærmere på slike ord, er fordi det er disse som konkret beskriver personen som er ønsket i en stilling, og jeg mener at det er i slike ord en stor del av tolkningsarbeidet hos mottageren ligger. Mange slike ord kan regnes som konvensjonelle eller typiske for sjangeren, og er ofte generelle i ordlyd. Utgangspunktet mitt var å se på ord og formuleringer som kan regnes som en del av det typiske «stillingsannonsepråket». Tabell 3 viser en komplett oversikt over alle ord og formuleringer som ble diskutert i intervjuene, og ordene som er uthevet i fet skrift er de som analysen konsentreres rundt.

A. Huseby	Dreamwork	Totaltekst
- <i>god serviceinnstilling</i>	- <i>god serviceinnstilling</i>	- <i>samvittighetsfull</i>
- <i>strukturert</i>	- <i>gode samarbeidsevner</i>	- <i>strukturert</i>
- <i>systematisk</i>	- <i>gode kommunikasjons-</i>	- <i>selvstendig</i>
- <i>selvstendig</i>	- <i>evner</i>	- <i>fleksibel</i>
- <i>kremmerånd</i>	- <i>fremoverlent</i>	- <i>arbeidslyst- og</i>
- <i>resultatorientert</i>	- <i>utadvendt</i>	- <i>kapasitet</i>
- <i>ambisiøs</i>	- <i>strukturert</i>	- <i>gode språk-</i>
- <i>handlekraftig</i>	- <i>nøyaktig</i>	- <i>kunnskaper</i>
- <i>omgjengelig</i>	- <i>selvstendig</i>	- <i>øye for detaljer</i>
- <i>salgsorientert</i>		- <i>god IT-</i>
- <i>fremoverlent</i>		- <i>kompetanse</i>
- <i>relasjonsbyggende</i>		

Tabell 3: Oversikt over ord som tas opp i intervjuene, og de som diskuteres i analysen er uthevet.

3.4. Intervjuene

Å gjøre intervjuer er mye mer enn å finne informanter, sette seg ned med dem og trykke på opptak. Intervjuarbeidets forskjellige sider må planlegges og testes før et faktisk intervju kan finne sted. Etter man har utarbeidet en provisorisk intervjuguide, må man videre vurdere hvor mange spørsmål som er hensiktsmessig å stille og hvor lang tid det vil ta, samt vurdere hvor og hvordan intervjuene skal gjennomføres. Spesielt viktig er etiske aspekter tilknyttet håndteringen av informanters personopplysninger og det å sette informanten inn i hva de samtykker til før de deltar. I de neste underkapitlene forklarer jeg hvordan jeg har arbeidet med intervjuprosessene.

3.4.1. Etiske vurderinger og søknad til NSD

Når man gjør intervjuer, får man personopplysninger og annen identifiserende informasjon om de man snakker med. Som forsker har man et ansvar for å ivareta disse opplysningene etter personvernloven, og dette er en del av det å drive forskning på en etisk måte. David Silverman sier at det finnes flere mål man bør strekke seg etter i etisk forskning, blant annet at man forsikrer seg om at folk deltar frivillig, at deres kommentarer og oppførsel bevares konfidensielt, at man beskytter dem fra skade og at man sikrer gjensidig tillit mellom forsker

og de som studeres (eller her: intervjues).⁶⁵ Silverman sier at en av de vanligste retningslinjene å følge for å oppnå etisk forskning, er det som kalles informert samtykke, og forklarer dette slik: «Retten til å bli informert betyr at potensielle forskningsobjekter bør få en detaljert og ikke-teknisk fremstilling (i et format de kan forstå) av hva som er forskningens mål og hensikt.» Han sier også at de som er med i et forskningsprosjekt bør ha muligheten til å trekke seg fra forskningsprosjektet når som helst i prosjektets forløp, dersom de skulle ønske det.⁶⁶

Siden jeg har engasjert tre bedrifter og ti privatpersoner, og besitter personopplysninger om dem, var det nødvendig å søke om retten til å behandle denne informasjonen. Jeg gjorde lydopptak av intervjuene med de 10 informantene i gruppen privatpersoner, og lydopptak kan identifisere en person. For å ivareta informantenes anonymitet og for å kunne behandle personopplysningene deres gjennom oppgavens varighet, søkte jeg masterprosjektet inn til Norsk senter for forskningsdata (NSD) for å vise at jeg ville behandle informantenes opplysninger etter gjeldende retningslinjer. Søknaden ble godkjent.

For å sikre at hver informant deltok frivillig, informerte jeg om oppgavens hensikt samt deres rettigheter og hvordan deres deltagelse behandles, i tråd med det David Silverman beskriver som informert samtykke. Hver informant i begge utvalg har mottatt, lest og signert en detaljert samtykkeerklæring som informerer om rammeverket for prosjektet, samt hvordan deres personopplysninger blir behandlet og sikret. Her er de også informert om at de ved enhver tid vil kunne trekke sitt samtykke uten å begrunne det. I samtykkeerklæringen informeres informantene også om hvem som har tilgang til deres fulle navn, lydopptak og transkripsjoner under oppgavens varighet, samt at lydopptak og annet av personopplysninger slettes når oppgavens sensur er gjennomført.

Bedriftene fikk også muligheten til å bli anonymisert dersom de ønsket det, men alle tre takket nei til dette og ønsket å delta med bedriftens navn.

3.4.2. Intervjuguide

Det er viktig og nødvendig å ha en struktur på det man skal spørre informanter om, og derfor lager man en intervjuguide. Siden det er to informantgrupper med i denne oppgaven, har jeg også brukt to intervjuguider.

⁶⁵ Silverman, *Interpreting Qualitative Data*, 148

⁶⁶ Silverman, *Interpreting Qualitative Data*, 149 (min oversettelse)

De tre bedriftene har fått de samme spørsmålene, unntatt spørsmål om spesifikke ord i sine annonser og eventuelle utdypende spørsmål. Intervjuguiden jeg brukte med bedriftene kan ses i Vedlegg 4. I intervjuene med de ti privatpersonene brukte jeg en intervjuguide som var lik i alle intervjuene. I de fleste intervjuene ble det likevel lagt til utdypende spørsmål flere ganger for å en bedre forståelse av hva informanten forklarte, eller dersom noe var uklart for meg. Intervjuguiden jeg brukte med privatpersonene kan ses i Vedlegg 5.

3.4.3. Intervjusituasjon

Alle intervjuene ble gjennomført våren 2020. Intervjuene med bedrifter ble gjennomført skriftlig over e-post. På grunn av den usikre situasjonen koronaviruset presenterte denne våren, ble det klart at den eneste forsvarlige måten å gjennomføre de øvrige intervjuene på (for å overholde nødvendige smittevernregler), var over telefon eller nett-telefonsamtale. Selv om jeg gjerne skulle vært i samme rom som hver informant, gikk det fint å gjennomføre telefonintervjuer. I etterkant har jeg hatt inntrykk av at det at informantene kunne sitte hjemme hos seg selv mens de ble intervjuet, var med på å skape en tryggere og mindre kunstig atmosfære, og gjorde at informantene slappet av gjennom samtalen. De største utfordringene var hvis det ble forstyrrelser i forbindelsen, som tidvis skjedde, eller hvis en informant slet med å finne et avsnitt eller det aktuelle ordet i teksten. Dette ble enkelt løst gjennom å spørre eller forklare igjen.

3.4.4. Transkripsjon og koding

Etter intervjuene satt jeg igjen med ti samtaler på lydopptak som jeg transkriberte. Det ferdige dokumentet man sitter igjen med er en transkripsjon, og denne danner grunnlaget for kodingsarbeidet som kommer senere. Ifølge Kvale og Brinkmann er det flere valg og overveielser som tas når man transkriberer. Transkripsjonene fungerer som oversettelser fra muntlig til skriftlig språk, og mange reaksjoner (som kroppsspråk, tonefall eller ironi) lar seg ikke oversette så lett for leseren som ikke var en del av den opprinnelige intervjusituasjonen, og dermed er det mye ved den originale interaksjonen som forsvinner i en transkripsjon.⁶⁷ Jeg har forsøkt å møte dette med å legge inn korte beskrivelser av hva som skjer i intervjuet når det er reaksjoner eller annet som kan ha betydning for hvordan noe oppfattes i intervjusituasjonen, for eksempel hvis informanten ler eller fnyser, kommenterer noe kort eller 'snakker' med teksten. Kvale og Brinkmann sier at det ikke finnes noen standard å følge

⁶⁷ Kvale og Brinkmann, *InterViews*, 178

i dette arbeidet, og om man skal transkribere ordrett, med fyllord, avbrutte setninger, selvreteiser, repetisjoner eller ikke, må man alltid være tydelig på valgene man foretar og begrunne dem.⁶⁸ Jeg valgte å skrive så nært lydopptaket som jeg mente var hensiktsmessig for å få frem hva informantene mener. Jeg lot være å transkribere en del fyllord, men transkripsjonene er ellers direkte. Derimot har jeg valgt å renskrive de delene fra transkripsjonene jeg bruker som direkte sitater i oppgaveteksten, som betyr at jeg har rettet på syntaktiske feil, avbrutte setninger og lignende. I stedet for å bruke tradisjonelle transkripsjonssymboler, har jeg skrevet inn beskrivelser i parenteser, slik: (latter), (pause), (tenker). Jeg gjorde dette fordi hensikten med transkripsjonen er å finne frem til informantens meninger og oppfatninger, og valgte derfor å ikke bruke en transkripsjonsmåte som går i tekniske detaljer. En transkripsjonsnøkkel som forklarer hvordan jeg har transkribert og hvordan man kan gjenfinne sitater fra transkripsjonene, kan ses i Vedlegg 6.

Kodingsarbeidet ble gjort manuelt med tusj, penn og papir. Jeg lette etter tendenser i transkripsjonene, og der hvor flere av informantene reagerer på det samme i tekstene lagde jeg en kategori, og til temaer hvor det er meningsvariasjon hos informantene lagde jeg en annen. Resultatet av dette arbeidet presenteres hovedsakelig i fire temainndelinger i protokollanalysen, og i en gjennomgang av det som fra dybdeintervjuene regnes som middels vanskelige og vanskelige ord.

3.5. Validitet og reliabilitet – troverdig og etterrettelig forskning

Mette Bengtsson nevner at ord som blant annet 'validitet' vanligvis ikke ligger så godt i munnen til en humanist. Dette kanskje fordi disse ordene i stor grad forbindes med kvantitativ metode i det samfunnsvitenskapelige feltet, særskilt innen psykologi.⁶⁹ Likevel er det ingen grunn til at kvalitativ metode skal være unntatt kravet om å redegjøre for hvordan man arbeider og vise at forskningen man gjør er oppriktig og etterrettelig. Validitet og reliabilitet er det som gjelder forskerens og forskningens kredibilitet. Kort oppsummert kan man si at reliabilitet handler om hvor stabile forskningens funn er, og validitet handler om hvor sanne de er.⁷⁰ Siden hensikten er å få innblikk i hvordan forskjellige personer bruker og tolker stillingsannonsen, er subjektive meninger og erfaringer det som danner analysegrunnlaget. Dermed gjelder validitet i denne oppgaven først informantens tolkninger, og deretter min analyse av disse tolkningene. Validitet handler så om jeg faktisk undersøker

⁶⁸ Kvale og Brinkmann, *InterViews*, 180-181

⁶⁹ Bengtsson, «Think-Aloud Reading», 165

⁷⁰ Silverman, *Interpreting Qualitative Data*, 83

det jeg sier jeg skal undersøke med metodene jeg bruker for å få innsikt i informantenes oppfatninger.⁷¹

De ti informantene som i oppgaven fungerer som stillingsannonsernes mottagere, er kritiske i sine vurderinger. I forbindelse med reliabilitet, har jeg lurt på om den kritiske innstillingen er tilfeldig, eller om det er en forventning man (som informant) har til et intervju, at det er meningen at man skal være kritisk. En observasjon jeg gjorde i intervjuene, er det som må tolkes som visse negative holdninger til sjangeren og innholdet i annonsene. Hva dette kommer av, er usikkert, og jeg har reflektert rundt hvorvidt jeg kan ha påvirket informantene til å reagere eller reflektere på visse måter. Til mine beste evner, har jeg forsøkt å være nøytral og unngå å skape bias hos informantene, og jeg har ikke funnet grunn til at jeg har påvirket dem. Dermed tror jeg dette kan være et reelt funn om holdninger til sjangeren, som er et interessant og noe uventet resultat fra protokollen og dybdeintervjuene.

Hvordan jeg har jobbet med materialet, og hvordan jeg gjør det tilgjengelig, står sentralt for oppgavens kredibilitet. Silverman forklarer at kredibilitet blant annet kommer frem gjennom hvordan man dokumenterer fremgangs- og arbeidsmetodene sine. Det er viktig å være konsekvent med dette underveis i arbeidet, og dokumentasjonen kan vises frem som en del av forskningen man gjør. Dersom man foretar intervjuer, er det å ta opptak og deretter transkribere intervjuene et eksempel på en slik dokumentasjon.⁷² Alle relevante tekster som er nødvendig å ha tilgang til for å lese oppgaven på en velinformert måte, legges til som vedlegg. Dette er en sterkt metodedrevet oppgave, og derfor har jeg valgt å vie stor plass til å forklare om fremgangsmåtene mine og hvordan arbeidet er dokumentert. Jeg er transparent om hvordan jeg har jobbet for å bevise min og oppgavens kredibilitet.

4. Produksjon og tolkninger av stillingsannonser

I dette kapittelet presenterer jeg det som fremgår fra dybdeintervjuene og høyttenkningsprotokollene. Jeg starter med å beskrive kulturkonteksten dette inngår i for å gi historisk kontekst. Deretter beskriver jeg det som utgjør oppgavens og annonserens situasjonskontekst. Situasjonskonteksten i denne oppgaven må forstås som ganske kompleks siden mottakerne av annonsene ikke er faktiske søkere til stillingene, men informanter i en masteroppgave. Jeg velger å konsentrere situasjonskonteksten rundt produksjonen, lesingen, og tolkningen av stillingsannonserne og innholdet i dem. Som del av annonserens

⁷¹ Kvale og Brinkmann, *InterViews*, 246

⁷² Silverman, *Interpreting Qualitative Data*, 75-107

situasjonskontekst, presenterer jeg bedriftenes svar om hvilke valg og prosesser som ligger til grunn for deres arbeid med stillingsannonser. Den største delen av dette kapittelet utgjøres av analyser fra intervjuene og høyttenkningsprotokollene, hvor jeg gjennomgår hovedtrekk og tendenser fra disse, og presenterer det som ut ifra informantenes refleksjoner i dybdeintervjuene kan betegnes som middels vanskelige og vanskelige ord og formuleringer.

4.1. Arbeidsmarkedets struktur og stillingsannonseens posisjon

Arbeidsmarkedet utgjør den sfæren i samfunnet hvor det kjøpes og selges arbeidskraft mot penger i form av lønn. For at et arbeidsmarked skal eksistere, må det finnes arbeidsgivere, arbeidstakere og kompensasjon for utført arbeid (lønn). Arbeidsgivere søker folk til å utføre arbeid og er de som kjøper arbeidskraft, og arbeidstakere søker arbeid og er de som selger sin arbeidskraft. Arbeidsstyrken i et land utgjøres av alle de som tilbyr sin arbeidskraft på markedet. De i arbeidsstyrken som er i jobb, er sysselsatt og de i arbeidsstyrken som ikke finner jobb, er arbeidsledige.⁷³

Arbeidsmarkedet i Norge er karakterisert av høy grad av sysselsetting, lav arbeidsledighet, høyt lønnsnivå, mange med høyere utdanning, og samtidig høy andel sykefravær. Gjennom de siste 15 årene har det norske arbeidsmarkedet sett en synkende trend i antall av befolkningen som er del av arbeidsstyrken, hvor prosentandelen lå på ca. 74% for ti år siden og ved inngangen av 2020 lå den på 70,2%. En av grunnene til dette er blant annet økt levealder i befolkningen som betyr at det i dag er flere pensjonister.⁷⁴

For at formidlingen av etterspørsel på arbeidskraft skal foregå på en effektiv måte, fungerer stillingsannonse som et bindeledd mellom de som kjøper og selger arbeidskraft. Stillingsannonse har vært og er fremdeles en god kommunikasjonsform for at arbeidsgivere og arbeidstakere kan finne hverandre, men likevel er det kun litt over halvparten av alle ledige stillinger som faktisk lyses ut. Ifølge NAVs bedriftsundersøkelse fra 2019, går det frem at om lag 38% av alle ledige stillinger ikke utlyses gjennom offentlige kanaler. Undersøkelsen poengterer at det er interessant å vite hvor stor andel stillinger som utlyses offentlig fordi det forteller noe om hvor transparent det norske arbeidsmarkedet er.⁷⁵ At

⁷³ «Hva er et «arbeidsmarked»?» <https://arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmarkedet/Hva-er-et-arbeidsmarked/> (lest 05.03.2021), skrevet av Alf Tore Bergsli, publisert 13. september 2017

⁷⁴ «Arbeidsmarkedet i tall og fakta», <https://arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmarkedet/Arbeidsmarkedet-i-tall-og-fakta/>, skrevet av Alf Tore Bergsli, publisert 1. november 2018, (lest 05.03.2021)

⁷⁵ «Hvilke rekrutteringskanaler benytter bedriftene?», <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser/hvilke-rekrutteringskanaler-benyttet-virksomhetene>, NAVs bedriftsundersøkelse 2019, (lest 07.02.2021)

ledige stillinger ikke utlyses gjennom offentlig tilgjengelige kanaler, betyr som regel at de heller formidles gjennom blant annet privat nettverk, internt i bedriften, bemanningsbyråer eller andre kanaler som ikke er offentlig tilgjengelig. På denne måten kan man egentlig snakke om at det finnes to typer arbeidsmarkeder i Norge – et som er åpent og et som er skjult.

NAVs undersøkelse viser også til at ledige stillinger som utlyses offentlig i stadig mindre grad medieres gjennom trykte medier, og at det fremdeles er en økning i utlysninger på internett eller over sosiale medier.⁷⁶ En av de større kulturelle endringene stillingsannonsen har sett gjennom de siste 30 årene, gjelder hvordan den medieres. Overgangen fra trykket tekst i papiraviser, til digitale annonsetekster på internett har vært med på å endre sjangeren og rammene som ligger til grunn for den, og forflyttingen må anses som naturlig i takt med endringen av nordmenns medievaner gjennom de siste 20 årene. I år 2000 leste 77% av befolkningen papiravisen på en gjennomsnittsdag, og tjue år senere er prosentandelen mer enn halvert. I dag leser 27% papiravisen på en gjennomsnittsdag, og samtidig har tiden som brukes på internett økt med over 70% siden år 2000.⁷⁷ At stillingsannonsen flytter seg etter der leserne er, er både naturlig og nødvendig for at den skal fortsette å fungere som et bindeledd mellom arbeidsgivere og arbeidssøkere.

I dag publiseres stillingsannonser hovedsakelig gjennom jobbersøkerplattformer eller stillingsportaler som JobbNorge, FINN jobb eller NAV, på bedrifters egne nettsider og sosiale media-kanaler. I FINNs stillingsportal koster annonsering for en heltidsstilling 9 990 kr, og annonsen kan ligge ute i 42 dager. FINN jobbs stillingsportal er den mest brukte i Norge, med mer enn 80 millioner besøk i 2019.⁷⁸

4.2. Produksjon, lesing og tolkning av tre stillingsannonser

For å gi et tydeligere bilde av situasjonskonteksten til denne oppgaven i begynnelsen av arbeidet med den, henter jeg statistikk fra NAVs Hovedtall om arbeidsmarkedet. For januar 2020 viser tallene fra NAV at andelen i befolkningen som var helt arbeidsledige og som søkte arbeid, var 68 050 personer, som på det tidspunktet utgjorde 2,4% av arbeidsstyrken.

⁷⁶ «Hvilke rekrutteringskanaler benytter bedriftene?», NAVs bedriftsundersøkelse 2019

⁷⁷ SSB, Norsk mediebarometer, <https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/statistikker/medie>, oppdatert 19. mai 2020, (lest 11.04.2021)

⁷⁸ «Stillingsannonsen på FINN», <https://www.finn.no/bedriftskunde/jobb/produktene-vare/stillingsannonsen-pa-finn>, publisert 28.04.2020, (lest 13.04.2021)

Samtidig var det i alt 44 469 ledige stillinger som var utlyst offentlig.⁷⁹ Dette betyr at det var større konkurranse om jobber enn om arbeidskraft i begynnelsen av 2020, noe som også betyr at arbeidsgivere i de fleste tilfeller hadde sterkere forhandlingsposisjon enn arbeidstagere.

For å få en bedre forståelse av situasjonskonteksten spesifikt knyttet til produksjonen av stillingsannonser som brukes i denne oppgaven, var det nødvendig å få et innblikk i hvilke valg, arbeidsprosesser og rutiner de tre bedriftene jobber ut ifra når de produserer sine stillingsannonser. Her følger en oppsummering av bedriftenes svar fra intervjuene:

A. Huseby

Hos møbelforretningen A. Huseby står deres rekrutterer ansvarlig for å lage og publisere stillingsannonsen etter at bedriftens styre vedtar at en stilling skal utlyses. Annonsen lages internt, og innholdet i annonsen blir til i samarbeid med styret. Det som tillegges størst vekt i utformingen av annonsetekstene deres er det å skape interesse hos aktuelle kandidater og beskrive de kvalifikasjoner og egenskaper A. Huseby mener er viktige for stillingen.

Totaltekst

Tekstbyrået Totaltekst sin arbeidsprosess med stillingsannonser starter ved at de lager en liste over absolutte krav og ønskede kvalifikasjoner for stillingen som skal besettes, og så arbeider en tekstforfatter med å lage et utkast til annonsen. Dette gjøres alltid internt hos dem og det er tilfeldig hvem av konsulentene som får oppgaven. Utkastet til en annonse er ofte basert på annonser de tidligere har hatt ute for samme type stilling. Videre gjør Totalteksts daglige leder eventuelle endringer før annonsen korrekturleses og publiseres. Det som tillegges størst vekt i utformingen av annonsene deres, er å formidle hva slags type person de ser etter. Bedriften sier at en utfordring for dem er at de ofte får store antall ikke-kvalifiserte søkere.

Dreamwork

I rekrutteringsbyrået Dreamwork varierer prosessen basert på prosjekt, men den begynner hovedsakelig ved at deres samarbeidspartnere bestiller et oppdrag, hvorpå Dreamwork og samarbeidspartneren sammen diskuterer og utarbeider spesifisering av krav for stillingen, og gjennomfører en jobbanalyse. Med dette som grunnlag utformer Dreamwork stillingsannonsen som sendes til samarbeidspartneren for kvalitetssikring og forsikring om at

⁷⁹ «Hovedtall om arbeidsmarkedet. Januar 2020» i tabell 1. Arbeidssøkere fordelt på hovedgrupper og kjønn, PDF hentet 10.03.2021 fra lenke: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/arbeidssokere-og-stillinger-statistikk/relatert-informasjon/arkiv-hovedtall-om-arbeidsmarkedet-2020>

begge parter er enige om innholdet. Deretter kontrolleres annonsen for feil og mangler før den publiseres. Alle rådgivere som arbeider i bedriften har myndighet til å skrive og publisere stillingsannonser, og de lages alltid internt. I utformingen av stillingsannonser sier bedriften at jobbanalysen brukes som et 'styringsverktøy' for å lage en beskrivelse som passer til personen de ser etter. De sier at i denne prosessen må de vurdere hva de ønsker å formidle i stillingsannonsen, hvor de bør publisere den, og hvem de ønsker at skal søke. Videre forklarer de at:

Vi prøver alltid å ha spennende og attraktive overskrifter og innhold som har som hensikt å vekke interesse hos målgruppen vi ønsker å nå frem til. Det er også svært viktig at annonsen har nok informasjon om stillingen og arbeidsoppgaver slik at det ikke oppstår misforståelser rundt hva stillingen egentlig innebærer. Stillingsannonsene bør alltid inneholde konkrete søkeord (f.eks. kundeservice, kundekontakt, telekommunikasjon osv.) for å nå flere relevante søkere.

Oppsummert

Det som er felles i produksjonen av stillingsannonser hos tre bedriftene er at alle lager annonsene internt, og at de blir til gjennom forskjellige former for samarbeid i bedriften eller med andre samarbeidspartnere. Det viktigste i prosessen er forskjellig hos de tre bedriftene: hos A. Huseby gjelder det å skape interesse blant de rette kandidatene og å få frem de viktigste kvalifikasjoner og egenskaper for stillingen. Hos Totaltekst er det viktigste å få frem hva slags person de leter etter. Hos Dreamwork er det viktigste å vekke interesse hos deres målgruppe og å ha med nok informasjon om stillingen og arbeidsoppgaver i annonsen for å unngå misforståelser om hva jobben går ut på.

4.2.1. Mottagernes reaksjoner under og etter lesingen

Hva skaper umiddelbare reaksjoner blant de ti informantene i lesingen av de tre annonsene? Høytttenkningsprotokollen og dybdeintervjuene viser forskjellige reaksjoner, store og små. Det er hverken hensiktsmessig eller mulig å trekke frem alle, så jeg konsentrerer meg om de delene ved tekstene som får mange reaksjoner, eller der hvor informantene reagerer på de samme stedene i tekstene. Basert på kodingen av materialet, har jeg kategorisert reaksjonene etter temaene Innhold, Tone/fremtoning, Tydelighet og Teknisk. Punktene som står oppført i hver kategori er hovedtrekkene i det informantene kommenterer på i høytttenkningslesingen. Inndelingen er en grovskissering og temaene glir naturlig noe over i hverandre, men Tabell 4 viser de mest fremtredende reaksjonene fra høytttenkningsprotokollen:

Innhold	Tone/fremtoning	Tydelighet	Teknisk
- «Jobbannonse-språket» - Personlige egenskaper - Spesifikke ord og formuleringer	- Personlig/verbal - Kjedelig/gammeldags - Humor	- Upresis/vanskelig å få tak på - Konsis/rett på sak	- Mange ord, lange setninger og mye tekst - Rettskriving - Oppsett/layout

Tabell 4: Temainndeling fra høyttenkningsprotokoll.

Innhold – fra «veldig typisk jobbannonse-språk» til «ikke ekte kvalifikasjoner»

Mange av informantene kommenterer at de kjenner igjen språket i annonsene fra andre annonser de har lest, eller at det er ord og formuleringer de oppfatter som typiske for stillingsannonser.

I lesingen av A. Huseby-annonsen, bemerker Lucy at den bruker mange ord hun ofte ser i stillingsannonser, og som eksempler på dette nevner hun: god serviceinnstilling, strukturert, selvstendig, konkurranseinstinkt, kremmerånd, fremoverlent og relasjonsbyggende (PLu9-13). Hun kommenterer det samme i Dreamwork-annonsen, og bemerker at det er mange av de samme ordene som brukes om personlige egenskaper i denne. Hun sier at «Det er veldig mange ord som går igjen og så er det litt sånn typiske stillingsannonse-begreper» (PLu63). En annen som også kommenterer på dette er Rocky, som utbryter «Ja, det var da ikke måte på!» når han leser A. Husebys avsnitt om personlige egenskaper (PRo16). Han nevner blant annet ordene salgorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende og sier at han synes det er et «sammensurium av uttrykk inni hverandre» som oppleves som for mye fordi det bare blir oppramsing av ord (PRo18-26). Sadie synes at den har et «veldig typisk jobbannonse-språk», og kommenterer etter avsnittet 'ønskede kvalifikasjoner' at «det er de samme frasene man har lest ørten ganger før» (PS6-12). Hun nevner at hun noen ganger kan bli brydd av å lese om personlige egenskaper i stillingsannonser, og sier: «'Selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt', ja, jeg synes personlige egenskaper-bolken her blir litt klam» (PS18). Dette begrunner hun med at hun opplever det som at man prøver å skrive på en morsom måte, men at det ikke fungerer.

Hos Dreamwork og avsnittene om kvalifikasjoner og egenskaper, sier Desmond at de fremstår som standardfraser som er «copy-paste-et», altså som klippet ut og limt inn fra en annen tekst (PD89-91). I den samme annonsen bemerker Jojo punktene i 'ønskede kvalifikasjoner' og sier «Her tenker jeg at det ikke er ekte kvalifikasjoner...Det er mer som ønskede personlige egenskaper». Han får inntrykk av at det ikke er noen egentlige

kvalifikasjoner til stillingen, og han opplever ordene i avsnittet 'personlige egenskaper' som «svada» fordi «alle som søker på en jobb er jo på en måte serviceminded og positive når de søker jobben... Dette er bare personlige egenskaper i alle smilende butikkmedarbeidere og selgere». Han synes at dette gjør annonsen lite presis. (PJ49-60).

Det er også noen spesifikke ord og formuleringer som får oppmerksomhet.

I Totalteksts annonse skaper 'en ganske bra lønn' reaksjoner. Dette kommenterer noen av informantene på i høyttenkningslesingen, og er noe flere vender tilbake til i dybdeintervjuet. Desmond liker ikke at man skriver dette i en stillingsannonse, og forklarer: «Det føles ikke ut som noe man har i annonsen. Det føles ut som noe man snakker om på et intervju når man kommer til det punktet. Kanskje det er det at det gir forventninger. Jeg tror kanskje det kan slå negativt ut for dem.» (PD43-45). Også Lucy kommenterer på dette og sier «Og en ganske bra lønn? Det er for så vidt relativt,» og forteller at hun ikke har sett det i noen andre stillingsannonser. Hun sier at dersom hun har lest om lønn i stillingsannonser, er ordlyden mer praktisk og at det sjelden nevnes i stor grad, og hun synes at den muntlige måten lønn blir nevnt på i Totalteksts annonse får bedriften til å fremstå som 'løsslupne' (PLu26-28). Rocky sier at han nesten ikke kan tro at dette står i annonsen. Han sier «Jeg er ikke interessert i å ha en ganske bra lønn. Jeg skal ha bra lønn. Så kan det hende at den ikke er bra, men det er jo opp til meg å vurdere.» (Ro110-114).

En annen formulering som får noen reaksjoner, er 'forefallende administrativt arbeid' i Dreamworks annonse. Eleanor ler og spør seg hva 'forefallende administrativt arbeid' betyr. «Det kan jo være alt,» påpeker hun (PE4). Rita synes også formuleringen er utydelig og sier at «det er jo veldig lite spesifikt.» (R40).

Ved 'kremmerånd' i A. Husebys annonse er det flere som stopper opp i lesingen. Lucy forteller at dette er et ord hun tidligere har måttet søke opp for å forstå hva betyr.

Også 'proaktiv' i Dreamworks annonse stilles det spørsmål til. Rita sier «Jeg tenker man kunne brukt et annet ord som beskriver litt mer hva de vil ha. Den teksten er veldig jovial, mens ordet 'proaktiv' tilhører en helt annen kategori med ord, og jeg tenker at til de menneskene som de henvender seg til, så er 'proaktiv' feil ord å bruke.» (Ri48). Jojo synes at dette blir et pyntende ord i Dreamworks annonse, og sier at det får det til å virke som de forsøker å gjøre stillingen mer interessant enn den er, at det er «..en telefonselgerjobb som de prøver å polere,» (PJ36-38).

Oppsummert: Flere av informantene oppfatter en del ord og formuleringer i de tre stillingsannonsene som typiske for tekstsjangeren, og flere beskriver dette som 'jobbannonsespråk'. Flere av informantene reagerer med enten oppgitthet eller irritasjon på

det de opplever som opprømsing av slike ord i annonsene. Noen spesifikke ord og formuleringer får reaksjoner, som 'kremmerånd', 'proaktiv', 'forefallende administrativt arbeid' og spesielt 'en ganske bra lønn'.

Tone/fremtoning – fra «det er litt uvant» til «jeg digger det»

Når det gjelder tone eller fremtoning, får Totalteksts annonse mye oppmerksomhet i lesingen. Det er tydelig at det er delte meninger om denne annonsen, noe som spesielt kommer frem i hvordan informantene reagerer på annonsens direkte og uformelle stil. Dette er uvant for flere, og reaksjonene er både positive og negative.

Jojo sier «Denne her er jo veldig verbal. Litt lite formell, som er morsomt...I måten de spøker med å bekjempe forholdisme og sånn, så nå er jeg interessert!» (PJ19-23). Videre i lesingen synes Jojo at «de ble litt cocky,» og at det blir «litt for mye av det gode», samtidig som at den samtalepregede stilen gir ham inntrykk av at man kan være mer løssluppen i søknaden sin dersom man skulle søkt (PJ26-28). Sadie får først et godt inntrykk av den personlige tonen, men så sier hun at hun synes det tar en stund før man finner ut av hvilke arbeidsoppgaver man skal ha, og synes at annonsen «..kanskje tok den 'Nå skal vi være personlige' litt langt?» (PS30). Maxwell sier at han synes denne virker mindre profesjonell (enn A. Huseby) fordi den fremstår mer personlig (PM18).

Lucys førsteinntrykk er at denne annonsen er mer direkte og ikke så innpakket som hun synes at mange stillingsannonser kan være. Dette mener hun kan være en bra ting og sier at «..når stillingsannonser er veldig like, men stillingene ikke nødvendigvis er det, kan man begynne å lure litt på hva de egentlig mener med det de skriver, for det kan bli litt for generelt. Men her går de litt mer rett på sak. Jeg synes det er litt uvant.» (PLu18-20). Videre kommenterer hun at den direkte måten å skrive om stillingen og arbeidsoppgavene på vil bidra til at de får søkere som faktisk er motivert for jobben fordi det kommer tydeligere frem hva slags arbeidshverdag man kan forvente (PLu21). Lizzy sier at «Det var et par ord som var litt vanskelige for meg å forstå, men jeg synes det var en helt glimrende måte å uttrykke seg på. Jeg synes det var artig.» Videre i lesingen ler hun og skyter inn at «Den er veldig morsom! Jeg digger det.» (PLi23-32). Det er delte meninger om humoren i Totalteksts annonse. Det er spesielt ett sted i annonsen som får mange reaksjoner, setningen «Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen).» Pepper kaller det et forsøk på humor som er ydmykt og morsomt (PP27), og flere av informantene ler når de leser denne setningen. Noen har motsatt reaksjon, slik som Sadie som oppgitt utbryter «Oh,

Lord!» (PS32). Desmond liker heller ikke dette, og sier at «Jeg er ikke helt med på den humoren der...Jeg har lest ganske mange arbeidssøknader, flere tusen, og hver gang det er sånne forsøk på humor gir det meg et inntrykk av at personen ikke er seriøs, selv om de prøver å skape en positiv stemning.» (PD39-41).

A. Husebys annonse beskrives av flere som oppramsende og kjedelig, men likevel tydelig på hva de ønsker seg. Lizzy sier at hun synes det er lite 'svung' over annonsen og at den derfor er kjedelig, og hun kommenterer også at å skrive 'den fineste', slik det står i tittelen til A. Husebys annonse, fremstår gammeldags (PLi13-15). Rocky trekker frem formuleringen 'Urokkelig stå-på-vilje' og sier at han tror at personen som har skrevet annonsen er eldre enn ham, fordi det minner ham om måten hans far snakket på (PRo20-22).

Oppsummert: Informantene har forskjellige reaksjoner på stilen i annonsene, og spesielt Totalteksts annonse får mye oppmerksomhet. Flere kommenterer at annonsen har en uformell, samtalepreget og personlig stil. Noen synes at dette overdrives og at det får bedriften til å virke uprofesjonell, og andre synes det er positivt at de er personlige og direkte fordi de synes det forteller mer om stillingen og bedriften. De fleste kommenterer på humoren i annonsen. Noen ler og sier det er morsomt, og andre fnyser og sier at det fremstår useriøst. Flere synes også at annonsen til A. Huseby formulerer seg kjedelig med mye oppramsing, og noen synes den fremstår gammeldags på grunn av både stil og ordbruk.

Tydighet – fra «rett på sak» til «vet ikke helt hva jeg skal forvente»

Informantene har mange kommentarer på Dreamworks' annonse i forbindelse med klarhet. I lesingen kommer det både positive, negative og forvirrede reaksjoner. Mange bruker beskrivelsen «rett på sak» om annonsen, og flere gir uttrykk for at de synes den er grei å forstå. Samtidig viser det seg å være noen misforståelser forbundet med hva stillingen går ut på hos flere av informantene.

Sadie synes at Dreamworks annonse er «veldig fin og rett på sak», men hun hadde inntrykk av at de solgte abonnementer til ukeblader. Hun synes det er fint med annonser som er konkrete fordi da er det «ikke så mye unødvendig babbel innimellom», noe hun mener kan reflektere arbeidsplassen: «Hvis det skal være så mye mas bare i jobbannonsen, så tenker jeg at det kommer til å bli slitsomt å måtte forholde seg til de menneskene hele dagen.» (PS64-72). Rocky synes også at Dreamworks annonse er god, og sier at den beskriver arbeidet kort og konsist, men også han er usikker på hva de konkret driver med før han ser at det står at det gjelder rekruttering (PRo82-89). Pepper synes Dreamworks annonse er fin, og sier at «den var rett på sak og jeg føler jeg får en forståelse for hva de ser etter. Ikke nødvendigvis så mye

på arbeidsoppgaver, men jeg skjønner jo hva det går ut på. Men ikke nøyaktig akkurat hva man skal gjøre.» (P2). Desmond engasjeres ikke av Dreamworks' annonse, men han er ikke usikker på hva det er man skal gjøre i jobben og sier «Det er veldig forklarende på hva du kommer til å gjøre, det er en telefonselger-jobb, *basically*.» (PD86-88).

Som nevnt i Innhold tidligere, synes Jojo at annonsen bruker mange 'svadaord' som generelt beskriver folk som jobber i serviceyrker. Han sier at det ikke riktig kommer frem hvilken jobb Dreamwork tilbyr, og derfor synes han at annonsen er forvirrende (J2-4). Lucy synes annonsen er rett på sak og enkel å lese med mange punkter, men kommenterer samtidig at i motsetning til Totalteksts annonse, er denne mer generell, med mange begreper hun opplever som typiske for stillingsannonser. Dette er ikke noe hun anser som negativt i seg selv, men hun poengterer at det betyr at hun ikke vet hva hun kan forvente av Dreamwork i like stor grad som Totaltekst (PLu63-65). Maxwell har en lignende oppfatning etter å ha lest annonsen: «Jeg føler ikke jeg får et veldig godt innblikk i hva du spesifikt skal gjøre, hva du skal hjelpe kunder med.» (PM27).

I lesingen av Totalteksts annonse reagerer flere negativt på de første avsnittene, og uttrykker at de synes det er mange ord, mye tekst, og mye «prat». Blant annet synes Pepper at den er «litt mer utilgjengelig» sammenlignet med A. Huseby (PP23). De fleste som først er negativt innstilt blir mer positive når arbeidsoppgaver, kvalifikasjoner og egenskaper står oppført i punktform lenger ned i annonsen. Rocky kommenterer at han synes at punktlistene kunne holdt, og at for ham bør stillingsannonser være presise (PRo70). Lucy synes Totaltekst får frem det som er viktig i en stillingsannonse, og at måten de er transparente på gjør at hun ikke sitter igjen med mange spørsmål om hva jobben innebærer (PLu36). Eleanor sier at «Jeg tenker at hvis jeg skulle ha vært interessert i den jobben, så står det jo veldig klart hva du skal jobbe med.» (PE40).

A. Husebys annonse kommenteres av de fleste informantene som konsis, informativ og klar, at den tydelig beskriver hva arbeidsplassen og stillingen trenger i en kandidat, og at man ikke sitter igjen med mange spørsmål, til tross for at flere kommenterer på at den har lange setninger og bruker mange ord.

Oppsummert: Dreamworks annonse får oppmerksomhet i forbindelse med hvor tydelig informantene synes den er. Mange beskriver annonsen som konsis, grei å forstå og at den er rett på sak. Samtidig er det noen misforståelser knyttet til hva jobben går ut på. Noen synes den har et generelt språk som gjør den mindre tydelig, og at den ikke godt nok forklarer hva som kan forventes i jobben. Totalteksts annonse møter noen negative reaksjoner i de første avsnittene, hvor flere synes det er mye tekst og 'prat'. De som er negative til de første

avsnittene, blir positive når oppgaver, krav og egenskaper står skrevet i punktlistor.

A. Husebys annonse betegnes som en klar og informativ tekst som beskriver tydelig, men som bruker mange ord og lange setninger.

Teknisk – fra «er dette en tulletekst, eller?» til «her passer det bra»

Flere kommenterer på at de synes det er mye tekst med mange ord og lange setninger i annonsene. Dette opplever mange som negativt. Eleanor kommenterer dette i lesingen sin av samtlige annonse. Hun synes generelt det benyttes mange ord på å beskrive og at det er lange setninger. Etter avsnittet 'Om Totaltekst', kommenterer hun at «Nå husker jeg nesten ikke hva jeg har lest.» (PE28). Sadie uttrykker også et lignende syn ved det samme avsnittet når hun utbryter «Så mye babbel!». Hun forklarer at hun synes det er greit at bedriften forteller om seg selv, men at det er irrelevant at de gjør et poeng ut av å skrive at de betaler for annonsen. Hun nevner også at hun ble lei av å lese dette avsnittet og at det gir henne et inntrykk av at folkene i bedriften er slitsomme (PS34-36). Rocky har også negative reaksjoner på dette avsnittet. Gjennom lesingen ler han, 'snakker' med teksten og virker oppgitt. Han tar en pause i midten av avsnittet og mot slutten blir han irritert og spør om det er en 'tulletekst' (PRo48-55). Han synes dette avsnittet er veldig tungt (PRo61). Maxwell synes det var litt slitsomt å lese annonsen i begynnelsen fordi den var som en «vegg av tekst», men at den ble enklere å lese utover (M48). Rita kommenterer at for en annen jobb ville hun sagt at dette er for mye tekst, men synes det passer bra i Totalteksts annonse siden de driver med tekst og språk, og trenger folk som liker å lese. Hun forklarer at «...i forhold til vanlige jobbannonser er det ganske mye tekst her, og en god del rundt-omkring-prat. Det som er bra med det er jo at de da sier ekstra mye mer om hvem de egentlig er.» (Ri68-74).

Også annonsen til A. Huseby får reaksjoner når det gjelder mengde av ord og lange setninger. Både Lizzy, Rocky og Eleanor kommenterer at de synes A. Huseby har for lange setninger og bruker mange ord. Lizzy synes det er for mye oppramsing i denne annonsen, spesielt om personlige egenskaper, og bemerker at «her er det veldig mye smør på flekk,» (PLi11-13). Dette speiles også i Ritas kommentar fra intervjuet, hvor hun sier at hun synes annonsen er klar og tydelig, men at den gjentar seg selv: «De bruker en del ord som betyr det samme og setninger som bare er en annen måte å si det samme på.» (Ri144-148).

Rettskriving og layout får også oppmerksomhet. De fleste av informantene bemerker rettskrivingen og skrivefeil de oppdager underveis i lesingen. For eksempel poengterer flere at bedriftsøkonom (i A. Husebys annonse) skal skrives i ett ord, og kommenterer på det manglende mellomrommet i brødteksten til Dreamwork. Både Desmond og Jojo reagerer

negativt på bruken av utropstegn i Dreamworks annonse. Desmond synes ikke dette er profesjonelt, og at å bruke det i annonsen gir ham inntrykk av at bedriften vil fremstå kule (PD77-82). Jojo synes bruken av utropstegn er overdreven (PJ44), noe han kommer tilbake til i dybdeintervjuet hvor han sier «jeg synes liksom at de bruker det for å ‘bleste’, ikke fordi det er noe å rope for...Så det er manipulativt språk, da.» (J100-102). Desmond gjør også et poeng ut av at A. Huseby har en annonse som han opplever krever mye av den aktuelle kandidaten, og at annonsen derfor ikke bør ha skrivefeil og problemer med tegnsetting (som han påpeker at den har) fordi det gir et dårlig inntrykk å kreve så mye og samtidig ikke ha annonseteksten sin «på stell» (PD2-13).

Som mange av informantene, synes Lizzy at det var mye tekst i Totalteksts annonse, noe som gjorde lesingen komplisert. Hun sier hun savner mer luft i avsnittet ‘Om Totaltekst’, og at dette kanskje ville hjulpet på hvordan den er å lese (Li28-32).

Oppsummert: Mange av informantene kommenterer på at annonsene bruker mange ord og lange setninger. Spesielt Totaltekst og A. Huseby blir nevnt i forbindelse med dette. Flere blir oppgitt av dette i lesingen sin. Flere synes det er for mye tekst i Totalteksts annonse, og flere kommenterer på at A. Huseby sier det samme flere ganger. Oppsett, rettskrivning og tegnsetting er det også mange som kommenterer på.

4.2.2. Avsendernes og mottagernes tolkning av stillingsannonse-vokabular

Jeg intervjuet begge informantgrupper om spesifikke ord og formuleringer i stillingsannonsene, og ba dem om å forklare hvordan de forstår disse. I dette kapittelet ser jeg avsendernes og mottagernes tolkninger opp mot hverandre, og undersøker hvilken variasjon det finnes i tolkningene. Med bakgrunn i svarene fra dybdeintervjuene, trekker jeg her frem det som kan tolkes som middels vanskelige og vanskelige ord og formuleringer. Disse er valgt ut med bakgrunn i hvor stort spenn det er i informantenes forklaringer, enten om de ti informantene har delte eller mange forskjellige tolkninger, eller om bedriftenes og de ti informantenes forklaringer har en viss eller betydelig distanse fra hverandre. Før jeg legger frem dette, er det nødvendig å presisere at det viste seg ikke å være noen nevneverdig distanse mellom bedriftene og informantenes tolkninger av de fleste ordene, og derfor kan de regnes som nokså enkle å forstå. Dette er for eksempel ord som ‘selvstendig’, ‘strukturert’ eller ‘resultatorientert’.

Middels vanskelige ord og formuleringer

Her har jeg samlet ord og formuleringer som ut ifra informantenes tolkninger kan regnes som middels vanskelige. Kategoriseringen er gjort med bakgrunn i at informantene enten deler seg i to 'leirer' i hvordan de oppfatter ordet, hvor de uttrykker at betydningen ikke er helt tydelig, men heller ikke helt utydelig, eller hvor det er en viss distanse mellom de to informantgruppene forklaringer. Ordene og formuleringene som beskrives i denne kategorien er: *Gode kommunikasjonsevner*, *Meget gode språkkunnskaper*, *Fleksibel* og *Kremmerånd*.

Gode kommunikasjonsevner

Dreamwork forklarer at de mener denne egenskapen «sier noe om hvor velutviklet ordforrådet og veltalende personen bør være for å oppfylle eventuelle krav til stillingen.»

De ti informantene vektlegger hovedsakelig at dette gjelder å gjøre seg forstått. Dette kommer til uttrykk på forskjellige måter, blant annet gjennom at flere nevner at man skal være klar og tydelig slik at man unngår misforståelser. Eleanor, Lucy og Rita nevner at det også betyr å være i stand til å lytte til og å forstå det andre sier til en. Lucy forklarer dette med et eksempel:

Jeg må jo kommunisere veldig mye i min jobb, og jeg merker at i hvert fall noen har en tendens til å bli ganske utålmodige eller litt sinte hvis du ikke forstår hva de mener... [Det er] at du klarer å gjøre deg forstått og klarer å forklare ting på en enkel måte, kanskje tilpasset den du prater med... (Lu8).

Lucy og Maxwell trekker inn det å kunne samarbeide i det å ha gode kommunikasjonsevner. Flere av informantene forstår også dette som å ha god grammatisk forståelse, å kunne beherske rettskrivning og å snakke og skrive korrekt norsk, slik som Jojo forklarer:

Godt språk og enkelt språk. Ja, altså ikke simpelt, men...lett forståelig og godt språk, uten for mange skrivefeil og grammatikkfeil for da blir det vanskelig å forstå (J16-18).

Informantene gir uttrykk for at gode kommunikasjonsevner handler om å skrive og snakke på en måte som gjør det lett for den andre å forstå, men også å ha evnen til å forstå andre og å unngå misforståelser. Mange nevner også å være god i grammatikk og å snakke korrekt.

Meget gode språkkunnskaper (i norsk)

Totaltekst trenger kandidater med denne kvalifikasjonen, og i intervjuet nøyer bedriften seg med å si at dette er en helt nødvendig egenskap hos en språkkonsulent.

De fleste av informantene trekker frem ordforråd og kunnskap om grammatikk når de beskriver denne formuleringen. Både Lucy og Rita kommenterer at de synes dette er vanskelig å gi et konkret svar på og begge sier at det er «et godt spørsmål». Lucy sier at hun tenker at det betyr å kjenne språket godt, ved å ha kunnskap om hva som kjennetegner et språk og dets opphav. Hun synes det er vanskelig å være sikker på hva det skal referere til i annonsen og sier at hun oppfatter formuleringen som ‘veldig generell’. Rita sier at hun forstår det som at man skal være bedre enn gjennomsnittet i språk, men påpeker at det er umulig å vite hva befolkningens gjennomsnitt ligger på, og at det derfor blir vanskelig å vurdere sin egen kunnskap. Rita sier også at det kan gjelde teknisk kunnskap som grammatikk og ordforråd. Desmond mener at dette betyr at man har gode karakterer i språkfag, men han påpeker at det ikke står hva språkkunnskapene skal gjelde og sier at han savner en spesifisering. Maxwell mener også at det betyr å ha gode karakterer i språkfag og at man har et godt ordforråd, men legger til at det kan bety at man også har hatt ekstra erfaring i det å arbeide med skjønnlitteratur. Lizzy vektlegger grammatikk og formuleringsevne i skrevet språk, og Eleanor mener det gjelder setningsoppbygging og ortografi, og at man kjenner betydninger av begreper og idiomatiske uttrykk. Pepper og Jojo mener det gjelder grammatikk, setningsoppbygging, ordforråd og tegnsetting. Sadie forstår dette som å kjenne til grammatikkregler.

Flertallet av informantene vektlegger at meget gode språkkunnskaper betyr å kjenne til grammatikkregler, men noen synes det er vanskelig å definere og sier at beskrivelsen enten er generell eller mangler spesifisering. Noen vurderer om det betyr å ha historisk kunnskap om språk, eller erfaring med litteratur.

Fleksibel

Dette ordet er høyfrekvent i stillingsannonser i dag, og det er tydelig at dette er en egenskap som anses som viktig og ønsket i arbeidslivet, uavhengig av yrke eller bransje. Totaltekst har ‘fleksibel’ i sin annonse, og i intervjuet forklarer de ordet slik: «At kandidaten kan gjøre flere ting og ikke er spesialisert på bare én arbeidsoppgave.»

De ti informantene har forskjellige oppfatninger av hva ordet betyr, noe som blir tydelig ved at tolkningene deres i hovedsak beveger seg i to retninger: det å være fleksibel med oppgaver og det å være fleksibel med tid.

Rita, Eleanor, Lizzy og Sadie oppfatter ‘fleksibel’ i forbindelse med innstilling og åpenhet til forskjellige arbeidsoppgaver, at man både kan og er villig til å gjøre forskjellige oppgaver, og det å kunne flytte fokus til det som er viktigst ved enhver tid.

Pepper og Maxwell oppfatter ordet til å gjelde både innstilling til arbeidsoppgaver eller det at man kan gjøre forskjellige ting, i tillegg til at man er fleksibel med arbeidstid og tilgjengelighet. Rocky sier at det gjelder tid, men at det også kan bety at man påtar seg oppgaver som ikke opprinnelig er sine. Han sier at det er et ord med stor rekkevidde, og at det derfor bør spesifiseres i annonsen hva det er meningen at man skal være fleksibel med.

Desmond, Lucy og Jojo oppfatter ordet til å gjelde tid, at man er fleksibel til forskjellige arbeidstider og til å jobbe til man er ferdig med det man holder på med. Lucy mener også at det gjelder hvordan man velger å være tilgjengelig for jobb:

I det så legger jeg at du prioriterer jobb så du har mulighet til å være tilgjengelig hvis det trengs. Du har mulighet til å endre på planer og at du ikke låser deg for mye...kanskje det at man ikke lar privatlivet (latter) komme for mye i veien for arbeidet. Sånn at de vet at du er til å stole på eller regne med, hvis du trengs (Lu36).

Noen av informantene svarer at de forbinder fleksibilitet med tid, og det å vise at man er fleksibel til forskjellige arbeidstider og hvor mye man kan jobbe. Andre forbinder fleksibilitet med det å håndtere forskjellige oppgaver, og innstilling til å gjøre forskjellige oppgaver. To av informantene mener det gjelder begge disse tingene.

Kremmerånd

Dette er en personlig egenskap som etterspørres i annonsen til A. Huseby, og er et ord som ofte forekommer i stillingsannonser for selgere i butikk. A. Husebys definisjon av 'kremmerånd' er å «være opptatt av lønnsomt salg». De ti informantene har noe forskjellige forklaringer, selv om alle delvis er inne på det samme området.

Eleanor sier at det handler om å vite hvordan man driver butikk for å lage «god forretning», noe også Jojo speiler når han sier det betyr å være pengeinnbringende for butikken. Desmond forklarer gjennom et eksempel at det handler om å samarbeide med kunden slik at man ikke mister dem, men finne løsninger sammen for å gjøre et salg. Maxwell sier han antar det betyr å ha evnen til å forhandle.

Pepper, Sadie og Rita mener det betyr at man liker og er god til å selge. Lizzy mener det handler om å like å selge, men samtidig å finne glede i å skape fornøyde kunder og at det derfor ikke bare handler om å få økonomiske resultater.

Flere av de yngre informantene sier de 'tror', 'tipper at' eller 'det betyr vel' når de forklarer hvordan de forstår ordet, men presiserer at de ikke er helt sikre. Rocky og Rita oppfatter det som et gammeldags ord. Rita synes det er et artig ord, men både Rocky og Lucy

har negative konnotasjoner til ordet. Lucy sier hun oppfatter det som en egenskap hvor man er gjerrig og slu, men sier samtidig at i sammenheng med stillingsannonsen tenker hun at det bare betyr å være en god selger. Rocky synes også at det er et negativt ord, noe han forklarer slik:

Det er et uttrykk som er veldig gammelt, som min far brukte, og jeg legger ikke så veldig mye i det. Fordi det det betyr, eller det jeg tror de mener, er at man liksom skal lure kundene litt. Selge det som det er høyest fortjeneste på. ... Så det er ikke noe positivt ord i min verden. Det kan jo være at mange synes det, men jeg synes hvis man er en skikkelig kremmer,...da er det jo en som alltid skal ha mest mulig ut av situasjonen som man er i. (Ro66)

Flertallet av informantene viser at de forbinder ordet med salg, men flere gir uttrykk for at de ikke er sikre på ordets betydning, og noen har negative konnotasjoner til ordet.

Oppsummert: Hos de ti informantene er det flere av ordene og formuleringene som ikke har direkte eller selvsagte definisjoner. Spesielt er flere usikre på ordet 'kremmerånd', selv om de fleste assosierer det med salg. Egenskapen 'fleksibel' har hovedsakelig to tolkninger, tid og tilgjengelighet, eller innstilling til å gjøre forskjellige arbeidsoppgaver. Flere mener at gode kommunikasjonsevner betyr å lytte, å kunne samarbeide og å gjøre seg forstått, samtidig som det kan bety å ha god grammatisk kunnskap. Noen synes det er vanskelig å vurdere hva som kjennetegner 'meget gode språkkunnskaper', og spør seg om det kanskje gjelder historisk kunnskap om språk eller erfaring med skjønnlitteratur, og flere mener det betyr å ha gode karakterer i språkfag eller å ha god kunnskap om grammatikk og ordforråd.

Vanskelige ord og formuleringer

Her har jeg samlet ord og formuleringer som ut ifra informantenes tolkninger kan regnes som vanskelige. Denne kategoriseringen er gjort med bakgrunn i at informantene har svært ulike syn på betydninger, hvor de uttrykker at de ikke forstår ordet eller hvor de uttrykker andre syn som gjør at ordet blir vanskelig å forklare, eller hvor det er betydelig distanse mellom bedriftenes og de ti informantenes tolkning. Ordene som beskrives her er: *Fremoverlent*, *God IT-kompetanse* og *Samvittighetsfull*.

Fremoverlent

Denne egenskapen etterspørres både i annonsen til A. Huseby og Dreamwork, begge stillinger som innebærer å jobbe aktivt med kundekontakt. A. Huseby definerer det som å «ligge i forkant – opptatt av forbedringer». Dreamwork definerer det som «at personen

foretrekker å ta beslutninger og/eller tar mer ansvar for å nå bedriften eller avdelingen sine mål.»

De ti informantene har forskjellige oppfatninger av dette ordet og det er tydelig at det er et ord som gir opphav til svært ulike tolkninger. Dette kommer til uttrykk i måten informantene bruker verb som tror, tipper, antar når de forklarer hvordan de forstår ordet. I høyttenkningsprotokollen var dette et ord som noen av informantene reagerte på enten ved å stoppe opp og kommentere, eller ved å le eller fnyse. Disse reaksjonene oppfattet jeg som negative, noe som bekreftes av tre av informantene i dybdeintervjuet.

Flertallet av informantene er usikre på ordets betydning, og gjør en antagelse basert enten på hva det høres ut som eller på hva de ser for seg når de leser det. Noen resonnerer seg frem til en definisjon eller forståelse hvor de tenker høyt og stiller seg selv spørsmål underveis, som eksemplifisert her gjennom Ritas prosess:

Hva er det, da? 'Fremoverlent' (tenker) Kanskje aktiv og oppsøkende? ... Jeg har hørt ordet før, men jeg har aldri tenkt på selve ordet, faktisk. ... Men jeg tenker i den konteksten, som er en salg/selger-kontekst, at de vil ha noen som er litt 'på'. (Ri20-30)

Lizzy sidestiller det med å være proaktiv, nysgjerrig og 'på hugget', og Jojo ser det som en egenskap hvor man «...ikke hviler på laurbærene, men at du jakter på nye utfordringer og jobber og muligheten til å yte utover forventningene.» (J74).

Pepper synes det er vanskelig å plassere ordet, og sier at han synes det ligner å være utadvendt, men legger til at han også oppfatter det som noe mer vågalt og utprøvende, og at det kan handle om å tørre å ta sjanser.

Lucy og Maxwell oppfatter det som å handle om å vise initiativ og interesse, og Maxwell sier at han tolker det direkte og ser for seg en person som lener seg frem for å vise at de er interessert. Eleanor oppfatter det som evnen til å se fremover og videre, og sier at hun synes det har noe positivt ved seg. Samtidig får hun, som Maxwell, en mer bokstavelig assosiasjon til ordet: «Du lener deg litt fram for å lytte på de andre eller lære deg noe nytt.» (E87).

Sadie, Rocky og Desmond reagerer negativt på ordet, men av forskjellige grunner. Sadie oppfatter det som et «moteord i jobbannonser som man liksom alltid skal ha med» (S16), og sier at hun tror det handler om å stå på og se fremover, men at det er et ord hun synes er diffust og som hun derfor ignorerer når hun møter det i stillingsannonser. Rocky oppfatter det som et tomt ord. Han tror det betyr å vise at man ønsker å videreutvikle seg, men påpeker samtidig at folk kan ha helt forskjellige oppfatninger av ordets betydning fordi

han synes det ikke sier noe i seg selv. Desmond sier at han ikke ville brukt det i en stillingsannonse fordi:

Det virker som du prøver å få frem et eller annet kynisk i en person. Jeg vet ikke, jeg liker bare ikke det ordet. 'Fremoverlent', altså det virker som du virkelig skal frem. ...[Som en person] som brøyter seg fram, egentlig. (D28-30)

Bedriftene har klare definisjoner av ordet. Samtidig definerer de to bedriftene ordet ulikt. Informantene har forskjellige innganger når de tolker ordet, og det blir tydelig at det er et vanskelig ord å plassere for flertallet. Flere av informantene viser i forskjellig grad at de tror det har å gjøre med å vise interesse og å se fremover. Det er ikke mange som har en konkret oppfatning av ordet, og noen assosierer det med en fysisk bevegelse. At ordet er vanskelig å plassere, blir tydelig i det at flere av informantene resonnerer seg frem til en forklaring de finner sannsynlig. De som reagerer negativt på ordet beskriver det som tomt, kynisk og diffust, og som et moteord.

God IT-kompetanse

Dette er en av kvalifikasjonene i Totaltekst sin annonse, og de gir følgende definisjon av kvalifikasjonen:

Med dette ønsker vi at kandidatene skal vise oss at de har teknisk kompetanse. Det blir ofte misforstått, og kandidater tror det er snakk om å kunne Word og Excel – men for fremtidens næringsliv er vi avhengige av å ansette folk med en teknisk kompetanse som er langt høyere enn å være superbruker i Office.

Totaltekst nevner to viktige punkter her: at de anser teknisk datakompetanse som god IT-kompetanse, og at de opplever at deres kandidater ofte misforstår dette. Jeg ba Totaltekst om å utdype hva de anser som god teknisk kompetanse, og på dette svarte bedriften at det blant annet betyr at man «forstår hva en makro er, vet at CSV står for «comma separated values» og at det er et standardformat for strukturerte data, vet hvorfor det er viktig at en harddisk er kryptert, forstår at man kan bruke IT-systemer og lage spesifikke regler for hendelser...» Dette viser at bedriften har klare eksempler på hvordan de definerer god IT-kompetanse som teknisk kompetanse.

I dybdeintervjuene med de ti informantene blir denne kvalifikasjonen diskutert mye. Flertallet har i hovedsak to tilnærminger til 'god IT-kompetanse': på den ene siden forklarer de hva de tror det betyr i sammenheng med annonsen, og på den andre siden forklarer de hva de selv legger i det. Altså gjør de et skille mellom seg og det de antar gjelder «andre folk» eller det de antar at bedriften mener. Maxwell sier:

Jeg legger jo egentlig ganske mye i det, men fra erfaring så er god IT-kompetanse egentlig veldig, veldig minimalt, det er bare helt *basic* forståelse for PC. Men enten så har du god IT-kompetanse og da har du veldig god forståelse for PC og hvordan du kan sette den sammen og ta den fra hverandre og du har god forståelse for software og hvordan du skal finne og bruke software og sånn....Det er ikke snakk om så masse, føler jeg...Det er sånn kan du bruke Word for eksempel, så er det greit nok (M42-46).

Flere av informantene sier at formuleringen 'god IT-kompetanse' ikke sier dem noe. Mange spør seg om hva det er meningen at det skal bety og uttrykker at punktet burde vært forklart nærmere i annonsen. Rita sier «Min første tanke er 'Hva mener de med det?」» og at hun ikke har noen forutsetning for å vite hva bedriften legger i formuleringen og at hun synes den mangler kontekst (Ri96).

Desmond tenker høyt og spør om det for eksempel betyr at man kan bruke Word og Excel eller om man kan kode, og sier at:

Det kommer helt an på, så det burde vært spesifisert mer hvilken IT-kompetanse de søker...IT-kompetanse er et så bredt spekter... For meg er IT-kompetanse at du kan installere Windows uten at det går i stykker og du kan legge til nye programmer, du kan fjerne programmer. Men for mange så er det jo det at du har en basisforståelse i Excel, for eksempel...men det er mange som mener at det er god IT-kompetanse også (D80-84).

Det er flere som gjør det samme poenget som Desmond, som nevner at de savner en spesifisering og at IT er et bredt felt. Lizzy sier at det er vanskelig å få et grep om hva formuleringen betyr i annonsen fordi hun anser IT som et fag og at det for henne betyr å ha god systemforståelse:

God IT-kompetanse, i den sammenhengen her? Det må jo være en generell forståelse. Man kan jo ikke være redd for å ta i en PC, for å si det sånn. Nå står det ikke noen detaljer rundt det her, det burde vært litt mer spesifikt... Hva slags systemer er det man bruker her? Hva er viktig, hva er mindre viktig?... For meg er IT-kompetanse sånn at da er du ganske god på systemsiden. ...hvis det ikke er det de mener, så burde de ha skrevet noe annet enn IT-kompetanse. IT er jo et fag. ... Jeg ville skrevet noe om hvilke systemer de bruker og hva som er ønskelig og nødvendig å kunne (Li48-52).

Rocky sier at formuleringen ikke sier ham noe, at det burde vært spesifisert nærmere og som Lizzy synes han det burde vært oppgitt hvilke programmer det er nødvendig å ha kjennskap til.

Flertallet av informantene nevner kunnskap i eksempelvis Word og Excel. Enten spør de seg om det er dette som anses som god IT-kompetanse, eller så påpeker de at de selv legger mye i formuleringen, men at de samtidig har inntrykk av at de fleste anser kunnskap i Word og Excel som god IT-kompetanse. Flere av de som kommenterer at det er vanskelig å

forstå hva god IT-kompetanse er, mener dette kommer av at folk har forskjellige oppfatninger av og erfaringer med hva IT er fordi det er et omfattende felt.

Samvittighetsfull

Denne egenskapen står i Totalteksts annonse. De definerer å være samvittighetsfull (i denne sammenhengen) slik: «Lojal mot bedriften, på lag med «oss» mot konkurrentene våre.»

Ordet skaper forvirring hos de ti informantene, og selv om ordets betydning ikke fremstår vanskelig å forstå, legger flere vekt på at de ikke forstår sammenhengen det er meningen at ordet skal inngå i, i annonsen. Flere kommenterer på at ordet brukes i den innledende setningen i stillingsannonsen, og at det må ha betydning. Det er flere av informantene som ikke svarer på hvordan de forstår ordet, men fokuserer på forvirringen de føler når de finner ordet i denne sammenhengen. Flere synes at det er malplassert og sier at de ikke forstår hva ordet gjør i annonsen, slik som Sadie:

Ja, hva i alle dager gjør den inni der? Det synes jeg var veldig merkelig...jeg regner jo med at de fleste arbeidsgivere vil ha noen som ikke stjeler fra kassa og gjør jobben sin ordentlig. Så jeg tenker at det kanskje ikke er sånt man bør understreke i annonsen, da, det virker malplassert å ha det der... I hvert fall på en sånn type jobb, så tenker jeg 'Ja, men alle gjør jo jobben sin sånn man tror er riktig', eller så hadde man jo vært en skikkelig *crappy* person. Så jeg synes det er litt rart å ha den der (S50-54).

Desmond drar også en parallell til butikk og sier at en samvittighetsfull person er en som ikke tar penger fra kassen, men stiller seg spørrende til hva samvittighetsfull betyr for en språkkonsulent:

Kanskje det at hvis du får en tekst som kanskje sier noe som egentlig ikke burde vært sagt, at man har samvittighet nok til å si at 'Vet du hva, det her vil jeg ikke oversette, det her er jeg ikke med på'... At du faktisk tør å si ifra om det hvis du får et eller annet det ikke er greit å være en del av (D52-54).

Pepper sier at han opplever det som 'for mykt' i forhold til resten av ordbruken i annonsen, og at han får inntrykk av at man skal være 'hard' mot tekstene, og derfor synes han at ordet ikke passer inn (P32-36). Lucy sier det er vanskelig å forstå hva bedriften legger i ordet fordi hun forbinder det med nære relasjoner, men at det samtidig fremstår som viktig for bedriften fordi det er et av de første ordene de bruker i annonsen (Lu40).

Oppsummering av avsendernes og mottagernes tolkning av stillingsannonse-vokabular

Oppsummert går det frem at bedriftene i stor grad har konkrete definisjoner av ordene de bruker om kvalifikasjoner og personlige egenskaper i stillingsannonsene sine. Hos de ti

informantene varierer tolkningene, noen ganger mellom informantene og i noen tilfeller er informantene av delvis like oppfatninger, men disse er distanserte fra bedriftenes definisjoner. 'Fleksibel' er et ord som mange assosierer mer med tid enn med holdning til arbeidsoppgaver. Flere mener 'Gode kommunikasjonsevner' betyr å kunne samarbeide, lytte og gjøre seg forstått, og å ha grammatisk kunnskap. Det er noen som har negative konnotasjoner til noen av ordene, slik som 'kremmerånd' eller 'fremoverlent'. Disse ordene er også vanskelig for flere å definere, og mange resonnerer seg frem til svar basert på hva de tror eller hva det høres ut som. Mange mener at formuleringer som 'Meget gode språkkunnskaper' eller 'God IT-kompetanse' er vanskelig å definere og bør spesifiseres fordi de kan romme mye.

4.2.3. Forskjellige meninger om gode måter å kommunisere på

Mot slutten av dybdeintervjuene stilte jeg de ti informantene det samme spørsmålet om hvilken av de tre stillingsannonnene de synes kommuniserer best og hvorfor. Dette handler ikke om å finne den «beste» annonsen, men heller om å få en idé av hva informantene selv synes er gode måter å kommunisere på i stillingsannonser, her eksemplifisert gjennom de tre stillingsannonnene de har lest.

Flere av informantene vektlegger at det er bra med et godt og ryddig oppsett med oversiktlige inndelinger. Punktinndelinger nevnes som positivt, og noe som gjør teksten mer lettleselig. Flere sier også at kortere avsnitt, mindre tekstbiter eller mer luft i tekstene gjør det mer behagelig å lese, og at det gjør det lettere å få oversikt. Flere trekker frem både Dreamwork og A. Huseby sin annonse i forbindelse med oversiktlighet, ryddighet eller hvor lettlest annonsen er.

Det er viktig for flere at stillingsannonnen tegner et tydelig bilde av hva og hvem bedriften ønsker seg. Flere trekker frem A. Husebys annonse i forbindelse med dette. De sier at den fremstår konkret og informativ, at den er lett å sette seg inn i og at bedriften er tydelig på hva de vil ha.

Flere synes det er positivt når bedriften viser hva jobben innebærer gjennom klare eksempler. Å skrive på en måte som skiller seg ut og viser litt av arbeidsplassens personlighet, opplever også flere som en bra ting. Her trekkes Totalteksts annonse frem av flere. De synes annonsen viser hva som forventes av jobbsøkeren og hva jobbsøkeren kan forvente av jobben, og at bedriften fremstår som transparent gjennom måten annonsen er skrevet på. Rita sier at Totalteksts annonse «'prater litt mye utenom' og er ikke så spesifikk

eller systematisk, men til gjengjeld sier den mye mer på innholdssiden.» (Ri160). Noen nevner også at den var morsom og at de ble nysgjerrige av å lese annonsen, slik som Lizzy: «...jeg ble nysgjerrig på bedriften nettopp fordi de formulerte seg litt annerledes enn det alle andre gjør.» (Li106)

Det er tydelig at informantene har forskjellige syn på hva de opplever som god kommunikasjon i stillingsannonser. Noen foretrekker et tilgjengelig oppsett med konkret, kortfattet tekst, og andre foretrekker å få mye informasjon om bedriften og om hva man kan forvente i arbeidshverdagen. Samtidig står de ikke urørlige i meningene sine, og flere trekker frem både positive og negative trekk ved samtlige annonser.

5. Stillingsannonsens muligheter og begrensninger for klarspråk

Her diskuterer jeg tendensene fra forrige kapittel i lys av teori og opp mot klarspråk. Jeg bruker Hallidays begreper om kontekst som en struktur for drøftingen, og tar for meg informantenes diskusjoner om og reaksjoner på annonsene gjennom situasjonskonteksten og kulturkonteksten. Til slutt trekker jeg dette sammen for å se på hva dette kan si for sjangerens ulike muligheter og begrensninger for klarspråk.

5.1. Informantenes tolkninger gjennom situasjonskonteksten

I teorikapittelet ble vi kjent med de tre sfærene for meningskaping en tekst har gjennom situasjonskonteksten: felt, relasjon og mediering. Her går jeg nærmere inn i disse tre ved å diskutere det vi har funnet i kapittel 4. Det er nødvendig å understreke at disse er noe flettet inn i hverandre. Det som diskuteres i forbindelse med felt, relasjon og mediering kan ikke separeres fullstendig fra hverandre, siden de er ulike dimensjoner av samme sak.

Stil

Vi vet at sjanger og stil forbinder en situasjon til dens omgivelser, men samtidig er det ikke slik at en bestemt sjanger har én bestemt stil. Dette er tydelig i de tre annonsene. Det finnes ingen regel for rett eller gal bruk av stil i stillingsannonser, fordi forskjellige situasjonskontekster (stillinger, arbeidsplasser, bransjer og så videre) alltid vil ha en innvirkning på dette. Stil kan derfor fortelle noe om forholdet mellom avsender og mottager.

Flere kommenterer spesielt på det de opplever som en uformell stil i tekstbyråets annonse, noe som både møter positive og negative reaksjoner. Flere synes at annonsen er samtalepreget og muntlig, og det er tydelig at dette overrasker i lesingen. Det er flere trekk

ved annonsen som viser hvorfor informantene opplever den som uformell, blant annet den omdiskuterte formuleringen ‘en ganske bra lønn’ og ulike reaksjoner på humor er indikasjoner på dette. De som reagerer positivt, virker overrasket og ser ut til å bli engasjert til å lese videre, og de som reagerer negativt mener humoren får bedriften til å fremstå uprofesjonelle. Samtidig peker flere av informantene på at bedriften fremstår transparent ved å bruke eksempler og snakke direkte uten særlig innpakning. Å snakke direkte kan knyttes til en subjektiv stil⁸⁰, og noen av informantene mener at bedriften viser mer personlighet på denne måten. Den subjektive og engasjerte måten å skrive på lar bedriften stå tydeligere fremfor leseren og inviterer på den måten til å skape mellommenneskelig nærhet.⁸¹ De positive og negative reaksjonene på dette kan kanskje ses i lys av hvorvidt mottageren ønsker velkommen slik nærhet? På denne måten kan man si at stilbruken handler om relasjon, gjennom hvordan bedriften fremstår eller ønsker å fremstå overfor leserne.

Der hvor tekstbyråets annonse oppfattes som preget av hverdagslig, uformell og subjektiv stil, får møbelbutikkens annonse reaksjoner som peker i motsatt retning. Noen av informantene kritiserer annonsen for å være kjedelig, tung og oppramsende, og påpeker at noen av måtene å formulere seg på fremstår gammeldags, slik som ‘urokkelig stå-på-vilje’, ‘kremmerånd’ og det å omtale egen bedrift som ‘den fineste møbelbutikken’. Det at flere bruker ordet ‘gammeldags’ når de beskriver annonsen eller noe av innholdet i den, kan peke i retning av at informantene ser den opp mot en bestemt tidsramme som de forbinder stilen og ordbruken med.⁸² Dette kan spores i Rockys (58 år) kommenterer om at annonsen må være skrevet av en som er eldre enn ham fordi den er formulert på en måte som minner ham om språket hans far brukte. Når flere kommenterer at denne annonsen fremstår ‘typisk’ for sjangeren, kan det indikere at den oppfattes å stå nærmere et tradisjonelt stilnivå ofte forbundet med stillingsannonser, som har vært preget av en nominal og objektiv stil. En nominal stil integrerer mye informasjon i setninger, som ofte blir lange og tunge.⁸³ En objektiv stil kan karakteriseres av at det er saken som står i fokus, og at avsenderen og mottageren blir mindre synlige.⁸⁴ Disse kan knyttes til kansellistilen som lenge har vært forbundet med offisielt myndighetsspråk, en stil som også kan skape distanse til mottageren eller ‘vise’ autoritet. Noen av informantenes kommentarer om at annonsen er kjedelig og har

⁸⁰ Svennevig, *Språklig samhandling*, 267

⁸¹ Svennevig, *Språklig samhandling*, 270

⁸² Hellspøng og Ledin, *Vägar genom texten*, 210

⁸³ Svennevig, *Språklig samhandling*, 277

⁸⁴ Svennevig, *Språklig samhandling*, 270

lite 'svung', reflekterer hvordan de synes bedriften fremstår, og kan knyttes direkte til hvordan annonsens stil påvirker dette inntrykket.

Ulik reaksjoner på stil kan også forbindes med hvordan en tekst medieres. Generelt er det vanlig å forbinde hverdagslig språk med tale, og mer formelt og regelbundet språk med skrift. Når en tekst medieres skriftlig, og i en formell situasjon, blir det naturlig knyttet visse forventninger til tekstens stilnivå. Med en personlig, hverdagslig og samtalepreget stil bryter tekstbyråets annonse med konvensjonene for sjangeren på to måter: å spøke eller 'bable' er ikke noe man gjør i formelle sammenhenger, og man formulerer seg heller ikke på en uformell måte i offisielle tekster. Reaksjonene kan ses i lys av at den uformelle stilen opptrer på et «sted» hvor det ikke er vanlig å møte den, altså i skrift og i en stillingsannonse. Det blir overraskende fordi en uformell stil vanligvis brukes utenfor profesjonelle eller formelle arenaer, slik som hjemme og i mer privat sammenheng mellom familie og venner.⁸⁵ Stilbruddet er det som skaper reaksjonene, og når stilbrudd brukes i en tekst, betyr det gjerne at handlingen i seg selv har en hensikt.⁸⁶ I tekstbyråets annonse kan denne hensikten være å overraske leseren eller vise personlighet, slik som noen av informantene påpeker. De ulike reaksjonene på stilen viser at det gir ulike effekter å bruke sjangerbrudd som et virkemiddel.⁸⁷

At bedriften bruker virkemidler som dette for å påvirke leseren, sier også noe om at stil kan ha betydning for felt, som for stillingsannonsen er å formidle og påvirke (de rette) mottagerne til å handle. Tekstbyrået har sagt at det viktigste å formidle med sin stillingsannonse, er at det kommer tydelig frem hvilken person de ser etter. Kanskje en strategi for å nå frem til disse personene på, er gjennom et stilnivå som appellerer til de mottagerne som kan identifisere seg med 'personligheten' i annonsen? På denne måten kan stilen også sies å ha betydning for hvorvidt feltet realiseres, altså om stilbruken hjelper i formidlingen eller ikke.

Ord

Hvordan informantene oppfatter ord som utgjør en stor del av innholdet i stillingsannonse, viser noe om hva som formidles. Dermed har også ordbruk sammenheng med felt.

Siden avsenderen har en konkret idé om hvem den rette mottageren vil være, gjøres valg om stillingsannonsens innhold ut ifra denne idéen. Likevel er det viktig at annonsen når ut til mange mennesker, slik at sjansen øker for å finne rett person for jobben. Ifølge

⁸⁵ Svennevig, *Språklig samhandling*, 272

⁸⁶ Svennevig, *Språklig samhandling*, 279

⁸⁷ Svennevig, *Språklig samhandling*, 258

Svennevig er det slik at når man henvender seg til forskjellige mottagere, blir nivået av spesifisering mindre. Hvordan en tekst formuleres handler da om å gjøre antagelser om hva de forskjellige mottagerne har til felles. Svennevig kaller dette for en «fastfrysing» av perspektiver og betydninger som resulterer i tekster som «skaper en generalisert kontekstuell ramme og derfor kan fungere i mange ulike situasjoner».⁸⁸ Dette er relevant i forbindelse med bruken av ord om kvalifikasjoner og egenskaper i sjangeren. I kapittel 4 blir det tydelig at mange av informantene oppfatter en del slike ord som generelle. På den ene siden betyr kanskje dette at det er noen kvalifikasjoner og egenskaper som er universelle og som forventes i enhver arbeidstager uavhengig av yrke. Samtidig kan ord ha ulike betydninger i forskjellige kontekster. Ord bærer med seg betydning, og selv om de er selvstendige enheter, blir betydningen påvirket når de settes inn i konkrete tekster.⁸⁹ Asdal et al. forklarer hvordan ord rommer mye og kan referere til forskjellige fenomener nettopp fordi de er generelle, og forklarer hvordan ord på en og samme tid både har «en generell kjernebetydning og noen skiftende delbetydninger», og at det først er når et ord opptrer i en konkret tekst at delbetydningen blir tydeligere.⁹⁰ Hva skjer så når et ords betydning ikke blir tydeligere av den konkrete teksten det brukes i? Dette er tilfellet med flere av ordene i annonsene, noe som ble tydelig da vi så bedriftene og de ti informantenes definisjoner og tolkninger opp mot hverandre.

Vi lærte at Totaltekst opplever at mange av deres søkere ofte misforstår formuleringen 'god IT-kompetanse' til å gjelde grunnleggende kunnskap i klassiske skriveprogrammer som Word og Excel. I intervjuet med de ti informantene, blir det tydelig at flertallet av dem antar nettopp dette. Altså skjer den samme tolkningen hos oppgavens informanter, som Totaltekst sier de ofte opplever blant sine søkere. Hva kommer dette av? Flere av informantene poengterer at siden formuleringen ikke spesifiseres, antar de at det gjelder generell kunnskap. Samtidig er det interessant at selv om flertallet av informantene antar at kvalifikasjonen i annonsen gjelder grunnleggende datakompetanse, gir de uttrykk for at deres egen oppfatning strekker seg utover dette. Dette er tydelig blant annet i hvordan noen trekker frem systemforståelse, koding, eller erfaring med og kunnskap om hardware og software og samspillet mellom dem. Dette viser at flere av informantene har mer spesifikke tolkninger av 'god IT-kompetanse' enn det de tror bedriften mener i annonsen. Når informantene forsøker å lese formuleringen i lys av annonsens kontekst, senker de fleste presisjonsnivået

⁸⁸ Svennevig, *Språklig samhandling*, 178-179

⁸⁹ Asdal et al, *Tekst og historie*, 82-83

⁹⁰ Asdal et al, *Tekst og historie*, 84

og de konkluderer med at den generelle formuleringen må bety grunnleggende kompetanse. Ved å se formuleringen i lys av konteksten, ser det ut som det mest nærliggende for informantene blir å assosiere stillingen og yrket med skriveprogrammer.

Samtidig kan dette peke på at oppfatninger om noen ord på et tidspunkt har «låst seg» til en viss betydning i sjangeren, samtidig som kontekstene avsendere og mottagere leser ordet ut ifra i realiteten har utviklet seg. At tolkningen ovenfor er så fremtredende, kan være et tegn på at god IT-kompetanse *tidligere* ble regnet som kompetanse i programmer som Word og Excel, og det at en slik oppfatning fremdeles dominerer kan tyde på at betydningen «henger igjen» fra den tiden.

Med 'kremmerånd' fortøner det seg litt annerledes, selv om det også er trekk ved dette ordet som peker bakover i tid når informantene tolker det. Dette blir tydelig ved at de yngre informantene (Lucy, Pepper, Maxwell) er usikre på ordets betydning. Alle kommer inn på et spor som har med salg eller forhandling å gjøre, så ordet er ikke helt ukjent, men alle tre gir uttrykk for at de ikke er sikre. Lucy forteller at hun har måttet søke opp en definisjon av ordet når hun har søkt jobb. Av ordene som diskuteres i kapittel fire, må dette regnes som det tydeligste «sjargongordet». Ordet brukes i møbelbutikkens annonse, som noen av informantene beskriver som gammeldags. I motsetning til 'god IT-kompetanse', ser det ut som at meningsinnholdet i 'kremmerånd' ikke utvikler seg. Dette, i tillegg til det at flere har negative konnotasjoner til ordet, kan tyde på at 'kremmerånd' kanskje er et ord som ikke lenger bærer samme relevans som det har gjort tidligere, og at det fremstår utdatert for de yngre informantene (som er 20, 21 og 29 år).

Det er også mange som er usikre på betydningen av 'fremoverlent'. Flere av informantene resonnerer seg frem til en forklaring, enten gjennom å forsøke å lese det opp mot konteksten, som er salg, eller ved å gå etter hva de assosierer ordet med ut ifra hvordan det høres ut. For noen oppfattes ordet nærmest bokstavelig, som det å fysisk lene seg frem for å vise interesse, eller brøyte seg frem. Dette er et ord som møter negative reaksjoner hos noen av informantene. Vi ser også at bedriftene som bruker ordet i sine annonser, A. Huseby og Dreamwork, definerer det på forskjellige måter. At det finnes mange forskjellige tolkninger av ordet, tyder på at det hverken forbindes med noe konkret arbeid eller at dets betydning kommer tydelig frem av den konkrete teksten alene, noe som blant annet kan reflekteres i Rockys kommentar om at det er et tomt ord, eller Sadies beskrivelse av det som et 'moteord' i sjangeren.

Ordene som utfordrer informantenes tolkninger er ikke fagspesifikke, og kan regnes som generelle. Vi har sett hvordan noen ord tillegges to eller flere betydninger av

informantene, eller at bedriftenes og informantenes tolkninger er delvis distansert fra hverandre. Andre ord blir beskrevet som å omfatte for mye til å kunne defineres, at ordet er ukjent eller tomt, eller at bruken forvirrer. I disse tilfellene er det større avstand mellom bedriftenes og de ti informantenes tolkninger. Når informantene i noen tilfeller forklarer at de ikke riktig forstår eller kjenner ordene, resonnerer de seg frem til en oppfatning basert på antagelser om arbeidet som skal utføres eller bransjen. På denne måten ser vi at de ti informantene vurderer situasjonskonteksten til den enkelte annonsen og forsøker å finne informasjonen de trenger for å kunne tolke innholdet i visse ord de leser. I tilfellene der tolkningen blir ekstra utfordrende, ser det ut som at konteksten ikke gjør det tydelig for informanten hvordan de kan eller bør tolke ordet. At disse åpner for mange ulike tolkninger, gjør det vanskeligere. Samtidig er det ikke sikkert at bedriftene mener eller er klar over at ordet de bruker åpner for flere tolkninger. Dette finner vi en indikasjon på i hvordan de definerer ordene i sine annonser: i intervjuene uttrykker ingen av bedriftene tvil om ordenes betydninger, og deres definisjoner er nokså konkrete. Bedriftene leser også ordene ut ifra situasjonskonteksten, og for dem er betydningene tydelige, men dette må også ses i lys av at de har informasjon om stillingen og arbeidet som andre ikke kan ha i like stor grad. Man kan argumentere for at en person som tilhører målgruppen for annonsen, en aktuell kandidat, vil kunne forstå betydningen fordi hen kanskje deler relevant bakgrunnskunnskap med bedriften. Likevel trenger ikke dette å stemme fordi ordene og formuleringene som her regnes som middels vanskelige eller vanskelige, er hverken fagspesifikke eller preget av sjargong (med unntak av 'kremmerånd'), men de oppfattes som generelle. Egenskaper og kvalifikasjoner er ikke utelukkende forbundet med jobb, og kan brukes i mange andre sammenhenger enn de som har med stillingsannonser å gjøre. Svennevig sier at språkbruk i større grad bør være eksplisitt i situasjoner hvor man henvender seg til mange mennesker. Han sier at en tekst må være mer eksplisitt dersom konteksten er fattig, og at det som ikke er selvsagt i teksten må forklares eller tydeliggjøres.⁹¹ Generelle ord som ikke kontekstualiseres, kan gjøre noe av innholdet i en tekst utydelig, slik vi ser hos informantene. Man kan argumentere for at det at de har utfordringer med å tolke ordene, betyr at de ikke tilhører målgruppen til annonsene. Men på den andre siden: er det selvsagt at en som jobber med språk vet hva 'god IT-kompetanse' er for andre som jobber med språk? Dersom det er meningen at generelle ord som fungerer i mange sammenhenger skal få en klarere betydning når de inngår i konkrete tekster, må sammenhengen mellom tekstens innhold og kontekst gjøres mer eksplisitt. Her

⁹¹ Svennevig, *Språklig samhandling*, 178

ligger det en utfordring i det at det ikke finnes noen fasit på hva som utgjør tilstrekkelig eller rik nok kontekst for at ulike mottagere kan lese annonsen på en relevant måte, eller den måten som er intendert fra avsenderens side. Dette kan indikere at stillingsannonsen som sjanger kanskje ikke har tydelige nok undersjangere til at man kan avgrense relevante fortolkninger. Dette blir mulig forsterket av at noen generelle ord om kvalifikasjoner og egenskaper brukes i og forbindes med sjangeren i seg selv, ikke med bestemte yrker.

Annonsenes ord om kvalifikasjoner og egenskaper, og meningene som ligger i eller tillegges disse, har stor betydning for hva som formidles. Som vi har sett, finnes det tilfeller der informantene gjetter ordets betydning når de ikke kan finne noe konkret å lese det opp imot. Dette kan føre til feiltolkninger, og viser at i noen tilfeller formidles ikke det som bedriften ønsker å formidle.

Lesing

Når informantene snakker om leseopplevelsen og hva de anser som god kommunikasjon i sjangeren, er det mange som vektlegger elementer som på teknisk vis er med på å gjøre tekstene tydeligere eller utydeligere å lese. Hvordan de reagerer på oppsettet til annonsene og andre 'tekniske' variabler, forteller både noe om hvordan tekstene er å lese og om hvordan informantene leser. Dette har sammenheng med annonsenes mediering og felt i det at hvordan annonsene er å lese og leses, har betydning for hva som formidles og hvordan.

Mange er tydelige på at de synes det generelt brukes lange setninger og mange ord i annonsene, og for flere er dette med på å tyngte leseopplevelsen. Skrivefeil og dårlig tegnsetting irriterer og tar en del oppmerksomhet som avbryter flyten i lesingen. Som vi har vært inne på, rydder sjangerskjema teksten inn i forskjellige kommunikative handlinger, eller faser, som er med på å skape oversikt over innholdet. Hva slags oppsett annonsetekstene har, får betydning for hvordan informantene opplever det de leser. Noen kritiserer Totalteksts annonse for å være usystematisk i fremstillingen, og andre poengterer at den kunne vært inndelt bedre og at det er mye eller for mye tekst i de første avsnittene. Samtidig er de fleste av informantene positive til punktinn delinger i annonsene, og det er tydelig at dette er med på å gjøre lesingen enklere og også at det gir dem oversikt over det de leser. Flere gir uttrykk for at Dreamwork og A. Huseby er enkle å få oversikt over, som kan ses i lys av at annonsene bruker sjangerskjema som kan regnes som konvensjonelle for stillingsannonser.

Det ser også ut som de ti informantene hovedsakelig deler seg i to leirer i forbindelse med hva de mener utgjør en god måte å kommunisere på i sjangeren. Noen av informantene opplever at stillingsannonsen blir enklere å tyde når den gir mye informasjon med eksempler,

altså at innholdet i teksten er rikt. Andre opplever det blir enklere å tyde en stillingsannonse som er ryddig og lett å få oversikt over. På denne måten ser det ut til at det hovedsakelig er to tilnærminger til hvordan informantene samhandler med stillingsannonsene i lesingen.

La oss kalle disse for en utforskende tilnærming og en økonomisk tilnærming. Informantene som har en utforskende tilnærming, «godtar» en tekst som krever mer tid og vurdering i å forstå fordi de opplever å få uttelling for innsatsen gjennom å bli velinformert. De sitter igjen med et helhetlig bilde og de har nok informasjon å gå på for å, hypotetisk sett, engasjere seg videre. De med en utforskende tilnærming kan sette til side et uoversiktlig sjangerskjema og en uvanlig eller kjedelig stil til fordel for å få «nok» informasjon.

De som har en økonomisk tilnærming til tekst, er opptatt av å få tilstrekkelig informasjon raskt, og derfor er det viktig for dem å få oversikt over teksten på kort tid. Dersom dette blir vanskelig, for eksempel ved at teksten ikke har et ryddig sjangerskjema eller hvor det er deler av ikke-kategorisert tekst, må mottageren lete i teksten for å finne informasjonen de trenger. Gjennom letingen, forsøker de å få oversikt ved å rydde i det de leser. Lange setninger og informasjon som oppleves overflødig eller irrelevant gjør dette arbeidet tyngre for flere, noe som ser ut til å teste tålmodigheten til informanten i en slik grad at det resulterer i negative reaksjoner på teksten. Dette viser at hvordan en tekst medieres, har mye å si for hva som formidles til ulike mottagere.

5.2. Bakgrunnskunnskap, forventninger og holdninger til sjangeren i lys av kulturkonteksten

Hvilken bakgrunnskunnskap informantene allerede har eller tilegner seg i lesingen, har innvirkning på hvordan de oppfatter annonsene. Dette blir tydelig når de tolker ord. Enten bruker de egne erfaringer i tolkningen, at dette utgjør deres bakgrunnskunnskap, eller så tolker de ordet opp mot annonsens kontekst, og da danner dette grunnlag for deres bakgrunnskunnskap. I vurderingen av ord og formuleringer, blir det tydelig at det i noen tilfeller ikke er mulig for informantene å nærme seg bedriftenes definisjoner. Handler dette da om at informantene ikke har relevant bakgrunnskunnskap om stillingen, eller om noe annet? Det kan argumenteres for at tolkning blir vanskelig fordi informantene ikke tilhører stillingsannonsenes målgrupper, og at de derfor ikke har relevant bakgrunnskunnskap for å forstå ordet. Men det kan også argumenteres for at dette ikke trenger å være tilfellet. Ordene dette gjelder er hverken særskilt stil- eller fagspesifikke, og det er ikke nødvendig å ha spesifisert kunnskap for å forstå disse ordene i seg selv. Igjen kan det argumenteres for at en

person i stillingsannonseens målgrupper ville kunne kontekstualisere ordene og forstå dem slik avsenderen mener. Men hvordan kan man være sikker på dette? Som oppgaven viser, har ulike personer ulike oppfatninger av meningsinnholdet i en del ord om kvalifikasjoner og egenskaper som forbindes med sjangeren stillingsannonser. Et eksempel på at det ikke finnes noen garanti for at personer i målgruppen vil kunne kontekstualisere slike ord, finnes blant annet i det at Totalteksts søkere ofte misforstår 'god IT-kompetanse'. Siden kvalifikasjoner og egenskaper ofte forbindes med stillingsannonse som sjanger, kan hvordan man forstår ordene kanskje knyttes til sjangerkompetanse- eller forventninger.

Et resultat av å ha sjangerkompetanse, er at man gjennom å ta del i eller observere kommunikative aktiviteter også utvikler forventninger knyttet til spesifikke situasjoner, eller sjangere. Bevisst eller underbevisst tar man med seg forventningene inn i neste lignende situasjon man møter. Har man sjangerkompetanse, har man dermed også sjangerforventninger. Hvordan informantene samhandler med og reagerer på stillingsannonseene, har å gjøre med hvilke forventninger de har til sjangeren. Når flere av informantene kommenterer på at mange av ordene om kvalifikasjoner og egenskaper som brukes er typiske og at man alltid ser dem i annonser, viser det til at mange har en forventning om å møte slike ord i stillingsannonser. Flere snakker om dette på en litt oppgitt eller negativ måte. Dette peker i retning av at det finnes en viss resignasjon til (disse ordgruppene i) sjangeren, hos oppgavens informanter. Hva dette kommer av, blir ikke direkte tydelig i denne oppgaven, men reflekteres kanskje noe i Lucys beskrivelse av hvordan stillingsannonser ofte kan virke for generelle fordi det samme innholdet brukes i annonser for helt ulike stillinger. Med bakgrunn i dette, kan man spørre seg om det i dag finnes mange som har negative sjangerforventninger til stillingsannonse.

5.3. Stillingsannonseens muligheter og begrensninger for klarspråk

I teorikapittelet ble vi kjent med klarspråksdefinisjonen: kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.

I forrige kapittel ble spørsmålet om målgruppetilhørighet diskutert noe i forbindelse med generelle ord i sjangeren. Om de ti informantene i oppgaven er i målgruppene til stillingsannonseene, har ikke vært et tema da det står utenfor det oppgaven undersøker. Samtidig ble det argumentert for at tolkningen av generelle ord om kvalifikasjoner og egenskaper, ikke krever fagspesifikk kunnskap og dermed at slike ord heller ikke er myntet

på én spesifikk type mottagergruppe. Siden dette kan regnes som konvensjonelt innhold i sjangeren, kan vi på overordnet nivå si at alle som bruker sjangeren stillingsannonse er i målgruppen for slikt innhold.

Gjennom analysene i oppgaven finner vi at noen av informantene leser annonsene visuelt (med en økonomisk tilnærming) og noen leser annonsene tolkende (med en utforskende tilnærming). Dette tyder på at det som både kan åpne og lukke stillingsannonsen for å kommunisere klarspråklig, varierer hos forskjellige personer. Hvordan annonsene er å lese og det at informantene samhandler med annonsene på forskjellige måter for å tilegne seg informasjon, sier noe om hvordan de opplever annonsenes klarhet. Der informantene ikke «finner» det de trenger for å forstå deler av innholdet tekstene, gjelder dette stillingsannonsens umiddelbare kontekster slik de fremstår for informantene, og at disse kontekstene ikke gir dem noen konkrete retninger eller hint til hvordan ordet kan eller bør tolkes. De generelle ordene som er vanskelige å tolke eller definere, svekker deler av annonsenes klarspråklighet fordi informanten må lete etter sammenhenger som ikke fremstår opplagt fra teksten i seg selv. Der konteksten ikke gjør det opplagt, prøver informanten å konstruere en relevant kontekst selv. Dette resulterer i noen tilfeller i feiltolkninger når bedriftenes og informantenes tolkninger ses opp mot hverandre, og viser at generelle ord som ikke har en åpenbar forbindelse med konteksten, eller hvor konteksten ikke tilbyr hjelp for å vurdere ordet, bidrar dette til å begrense stillingsannonsens klarspråklighet.

Andre tegn på begrensning av klarspråk, finner vi i informantenes lesing av de tre annonsene: tekniske, visuelle og stilmessige variasjoner i stillingsannonsene møter ulike reaksjoner. Felles for de fleste av informantene, er at lange avsnitt, setninger og mange ord i oppramsende form, gjør dem oppgitte eller irriterte på det de leser. Dersom informantene blir nødt til å lete eller rydde i teksten for å få oversikt, tester det tålmodigheten deres, som igjen skaper negativ innstilling til annonsen. Andre ting som uformell, gammeldags eller hverdagslig stil, skrivefeil eller bruk av ord som oppleves tomme eller som 'svada', skaper også negativ innstilling blant flere av informantene. Selv om innstilling ikke direkte kan knyttes til spørsmålet om klarspråk, vil jeg likevel argumentere for at det har en viss relevans. I denne oppgaven finner vi tegn på at hva slags holdning eller innstilling informantene har til det de leser, viser noe om hvor 'villige' de er til å gå med på det annonsen sier.

Samtidig er det variasjoner i reaksjoner og meninger blant informantene. Andre bryr seg mindre om de tekniske variablene og mer om hvor mye informasjon stillingsannonsen gir dem, eller at den er interessant eller underholdende å lese. Flere er positive til annonsene som enten bruker eksempler som forteller åpent om jobben slik at man kan se for seg

arbeidshverdagen, eller som tydelig beskriver hva som forventes av kunnskap, kvalifikasjoner og egenskaper hos kandidaten. Flere av informantene mener at dette er med på å gjøre det tydelig hva bedriftene vil formidle, og dette viser at transparens og åpenhet om faktiske forhold kan bidra til å gjøre stillingsannonser mer klare for leserne. Flertallet vektlegger oversiktlig og ryddighet i forbindelse med hva som gjør det lettere å ta til seg annonsene. Informantene er positive til annonsene som følger konvensjonelle sjangerskjema for stillingsannonser og som bruker punktinnstillinger, og synes at dette gjør annonsene mer behagelige og enkle å lese. Dermed er det tydelig at det teknisk-visuelle aspektet er viktig for stillingsannonserens muligheter for å kommunisere klarspråklig.

6. Avsluttende tanker og konklusjon

I dette siste kapitlet kommer jeg med noen avsluttende tanker, og svarer på oppgavens problemstilling. Til slutt vier jeg også noen ord til hva som kan være en interessante veier videre for forskning på stillingsannonser.

Hva betyr sjangerens klarspråklighet for arbeidsmarkedet og samfunnet?

Som denne oppgaven viser, kan kommunikasjonen i stillingsannonser by på ulike utfordringer både for avsendere og mottagere. Trekker vi det hele opp et nivå, kan slike utfordringer utvikle seg til belastninger for arbeidsmarkedet og samfunnet.

At sjangeren er klarspråklig, er viktig for de som står på hver side av stillingsannonseren. For begge parter ligger det et stort arbeid i det å behandle en stillingsannonse. Avsenderen gjør et omfattende forarbeid med å produsere annonsen, og når den publiseres starter snart arbeidet med å vurdere søknader. Dette kan bli en ekstra tidkrevende prosess dersom bedriften får inn mange søknader som ikke er aktuelle. Hos mottageren ligger mye av arbeidet med stillingsannonseren i det å tolke innholdet i den, og å vurdere seg selv opp mot krav til erfaring, kvalifikasjoner og egenskaper. Jobbsøkeren går igjennom denne prosessen hver gang hen leser en ny stillingsannonse, og deres tolkning av annonsen vil kunne leses direkte ut ifra søknaden. Dersom en stillingsannonse har innhold som åpner for forskjellige tolkninger hos forskjellige mottagere, eller hvor en generell oppfatning dominerer på mottagersiden, kan det kanskje resultere i at et større antall jobbsøkere regner seg selv som aktuelle. Hvis mange regner seg selv som aktuelle for en stilling som egentlig krever mer spesifisert kunnskap enn det annonsen gir uttrykk for, vil bedriftene sitte igjen med et større vurderingsarbeid enn nødvendig. Det er uvisst om generell

ordlyd om kvalifikasjoner og egenskaper brukes for å nå ut til mange mennesker, eller om det brukes fordi det regnes som en del av språkkonvensjonene for sjangeren, men dersom avsenderne har spesifikke definisjoner av innholdet, må det stilles spørsmål til hva det skal tjene å likevel bruke en generell ordlyd. Hvis et visst antall av stillingsannonser som til enhver tid ligger ute har en generell ordlyd (som åpner for mange tolkninger), kan man anta at det finnes mange arbeidsgivere i Norge som bruker mye tid og ressurser på å behandle unødvendig store søknadsbunker. Dette kan igjen kanskje resultere i trege eller forsinkede rekrutteringsprosesser. I ytterste konsekvens kan utydelige stillingsannonser føre til feilansettelser, noe som blir en stor økonomisk belastning for arbeidsgiver og samfunn, men også en emosjonell belastning for de direkte involverte.⁹² Det tilhører nok sjeldenhetene at annonseteksten alene er skyld i en feilansettelse, fordi prosessen mellom sendt søknad og signert arbeidskontrakt er vanligvis nokså omhyggelig. Likevel er stillingsannonsen første ledd i kommunikasjonsutvekslingen mellom arbeidsgiver og arbeidssøker, og den danner hele grunnlaget for alt som følger etter.

Dersom deltagerne på arbeidsmarkedet skal kunne foreta smarte valg, er det viktig at stillingsannonsen kommuniserer klart. Likevel er det ikke alltid like opplagt hva dette vil si fordi hva som oppleves klart kan være forskjellig hos forskjellige personer. Som vi har sett i denne oppgaven, er det ved å samhandle med teksten at tolkningsarbeidet hos mottagerne begynner, og i det øyeblikket går stillingsannonsen fra monolog til dialog. Når de på hver side av stillingsannonsen oppfatter den på ulike måter, ser vi at opphavet til dette ofte handler om tolkning av innhold som har blitt en del av det konvensjonelle språket i sjangeren. Dette språket er det avsenderne som forfatter og forvalter. Dermed blir også deres bevissthet og bruk av språket i sjangeren et utgangspunkt for de valgene andre kan ta.

Svar på oppgavens problemstilling

Innledningsvis i oppgaven, stilte jeg følgende spørsmål:

Hvordan tolker ulike avsendere og mottagere stillingsannonser, og hva kan tolkningene si om sjangerens muligheter og begrensninger for klarspråk?

⁹² Artikler om feilansettelser og hva slags belastning det kan være: <https://www.ledernytt.no/rekruttering-unngaa-feilansettelser.4779369-420194.html> , <https://blogg.personalhuset.no/hva-er-feilansettelser-og-hvordan-kan-de-unngas> , <https://blogg.randstad.no/workforce360-bloggen/slik-minimerer-du-risiko-for-feilansettelser>

For å finne svar på spørsmålet, har jeg undersøkt vurderings- og tolkningsarbeidet som foretas av avsenderne og mottagerne i produksjonen, lesingen og tolkingen av tre stillingsannonser, og deretter vurdert tolkningene gjennom kontekst og i lys av klarspråk.

Prosessene bak produksjonen av stillingsannonnene omfatter forarbeid hvor bedriften analyserer hvilke arbeidsoppgaver som er sentrale og hvilke kvalifikasjoner og egenskaper som er nødvendige i stillingen. Hva bedriften anser som det viktigste å formidle med stillingsannonnen, varierer hos de tre. Det er alltid flere enn én person som forfatter og vurderer innholdet i stillingsannonnen, og hos hver av de tre bedriftene blir annonsene til gjennom internt samarbeid.

I lesingen har vi sett hvordan ti personer tar til seg innholdet i de tre annonsene, og hva de reagerer og kommenterer på underveis. Lesingen er i hovedsak preget av meninger om annonsenes stil, ordbruk og utforming, som både får positive og negative reaksjoner, og meninger om hva som fremstår utydelig. De ti informantene leser, vurderer og tar til seg innholdet i annonsene på forskjellige måter. Blant de ti informantene kan det generelt spores en noe negativ holdning eller innstilling til forskjellige elementer i stillingsannonnene og til sjangeren. Dette gjelder spesielt konvensjonelt innhold som kvalifikasjoner og personlige egenskaper som de ti informantene opplever som generelt og typisk for sjangeren. Oppgaven finner ingen konkrete svar på hva slike holdninger kommer av, men det at de i varierende grad kan spores hos alle de ti informantene er et interessant funn i seg selv, et som det kunne være spennende å utforske nærmere i en studie av holdninger til sjangeren.

Generelle ord og formuleringer om kvalifikasjoner og egenskaper har i oppgaven blitt referert til som typisk stillingsannonsevokabular, og det er også dette som i flere tilfeller har gjort tolkningsarbeidet utfordrende for de ti informantene. Bedriftene har klare definisjoner av disse ordene, ofte med nokså spesifikke beskrivelser. Blant de ti informantene er noen slike ord vanskelige å tolke fordi de ikke alltid finner en relevant sammenheng for ordet i teksten, og andre slike ord finnes det enten ulike oppfatninger av betydning om eller så er det visse tolkninger som dominerer. Spesielt er ord som informantene opplever som tomme, for store eller uten relevant kontekst, vanskelig å definere. Manglende relevant kontekst, eller det at informantene ikke er sikre på hva som utgjør relevant kontekst, er med på å åpne tolkningsrommet og viser en middels eller stor avstand mellom bedriftenes og informantenes oppfatninger. Informantene leser teksten i kontekst, og når det ikke er noe i den konkrete teksten eller det de forbinder med den som tydeliggjør hvordan man kan forstå visse ord, lager de det de antar er en relevant kontekst og baserer tolkingen sin ut ifra denne. Dette

fører noen ganger til feiltolkninger av ordene når bedriftenes og informantenes vurderinger sammenlignes.

Hva som oppleves tydelig eller klart kan fortone seg ulikt hos ulike mennesker. Informantenes tolkninger sier noe om hva som i denne oppgaven kan regnes som muligheter og begrensninger for klarspråk i sjangeren. Den tydeligste begrensningen for klarspråk i sjangeren, er det som her gjør mottagerne usikre på hva som er relevant kontekst, eller som åpner for «for mange» tolkninger. Andre begrensninger gjelder det som for noen gir negative reaksjoner, tar unødvendig oppmerksomhet eller som ellers gjør lesingen ubehagelig. Skrivefeil, mye tekst, oppramsing, ukonvensjonell stil eller sjangerskjema er eksempler på dette. I noen tilfeller kan dette gjøre at mottageren får en negativ innstilling til annonsen eller avsenderen. Likevel gjelder det ikke alle. For noen av mottagerne, kan vi se muligheter for klarspråk i de samme begrensningene, da noen blir mer engasjerte lesere av å enten bli overrasket av en ukonvensjonell stil eller få mye informasjon. Ærlige og åpne annonsetekster, tegner tydeligere bilder av stilling og arbeidshverdag for informantene, og bidrar til klar formidling som gir realistiske forventninger. Andre muligheter for klarspråk, blir tydelig også i at de fleste av informantene verdsetter konvensjonelt oppsett på annonsetekstene som har kategoriserte avsnitt og punkter, som viser at hvordan annonsene er å lese har stor betydning for hvordan man tar til seg innholdet i stillingsannonsen.

Veien videre for forskning på stillingsannonser

Som både denne og tidligere oppgaver om stillingsannonser har vist, er det mange aspekter ved sjangeren stillingsannonse som kan være nyttige og interessante å undersøke. Etter å ha konkludert mitt eget arbeid, sitter jeg igjen med en nysgjerrighet på hva som kan skyldes de negative holdningene til sjangeren som kan spores blant oppgavens informanter. Å undersøke holdninger til sjangeren, ville være interessant. Et prosjekt som tar for seg dette kan for eksempel gjøres som en resepsjonsstudie i større skala, ved å utvide materiale og informantutvalg, som kunne kastet lys over hvorvidt det generelt kan sies å være negative holdninger tilknyttet sjangeren (på mottagersiden) og hva som eventuelt kan være grunnen til dette. En annen vinkling kunne være å ta en studie som denne et steg videre ved å ta mottageres tolkninger tilbake til avsendere og intervju dem om funnene. Det kunne også vært interessant å undersøke om personer som tilhører en stillingsannonses målgruppe i større grad kan kontekstualisere generelle ord om kvalifikasjoner og egenskaper enn andre.

Uansett hvilke retninger man skulle velge, mener jeg at forskning på stillingsannonser er viktig fordi det kan lære oss mye om oss selv, både som språkbrukere og som samfunn.

Litteraturliste

- Asdal, Kristin, Kjell Lars Berge, Karen Gammelgaard, Trygve Riiser Gundersen, Helge Jordheim, Tore Rem, Johan L. Tønnesson. *Tekst og historie. Å lese tekster historisk*. Oslo: Universitetsforlaget, 2008.
- Auerback, Carl F. og Louise B. Silverstein. *Qualitative Data: An Introduction to Coding and Analysis*. New York og London: New York University Press, 2003.
- Bengtsson, Mette. «Think-Aloud Reading: Selected Audiences' Concurrent Reaction to the Implied Audience in Political Commentary». I *Rhetorical Audience Studies and Reception of Rhetoric: Exploring Audiences Empirically*, redigert av Jens E. Kjeldsen, 161–183. Bergen: Palgrave Macmillan, 2018.
- Berge, Kjell Lars. «Å skape mening med språk – om Michael Halliday og hans elevs sosialsemiotikk». I *Å skape mening med språk – En samling artikler av M.A.K Halliday, R. Hasan, J.R. Martin*. Presentert og redigert av Kjell Lars Berge, Patrick Coppock og Eva Maagerø. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU) og Cappelen Akademisk Forlag, 1998.
- Ericsson, K. Anders og Herbert A. Simon. *Protocol Analysis. Verbal Reports as Data*. 3. utgave. Cambridge og London: The MIT Press, 1984/1993.
- Fossanger, Hilde Kristine. *Brandingannonser: modelleserkonstruksjoner og handlingstyper i fem organisasjoners annonser*. Masteroppgave. Universitetet i Oslo, 2009.
- Halliday, Michael A.K. «Situasjonskonteksten». I *Å skape mening med språk – En samling artikler av M.A.K Halliday, R. Hasan, J.R. Martin*. Presentert og redigert av Kjell Lars Berge, Patrick Coppock og Eva Maagerø. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU) og Cappelen Akademisk Forlag, 1998.
- Helgesson, Karin. *Platsannonser i tiden. Den orubricerade platsannonsern 1955–2005*. Ph.D.-avhandling. Göteborg: Göteborgs Universitet, 2011.

- Hellspong, Lennart og Per Ledin. *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*.
Lund: Studentlitteratur AB, 1997.
- Kjeldsen, Jens E. *Retorikk i vår tid. En innføring i moderne retorisk teori*. 2. utgave. Oslo:
Spartacus, 2006.
- Kvale, Steinar og Svend Brinkmann. *InterViews. Learning the Craft of Qualitative Research
Interviewing*. 2. utgave. California: SAGE Publications, 2009.
- Miller, Carolyn R. «Genre as Social Action». *Quarterly Journal of Speech* 70, nr. 2 (1984):
151 – 167.
DOI: [10.1080/00335638409383686](https://doi.org/10.1080/00335638409383686)
- Mosberg, Simen. *Stillingsannonsen som bullshit: eller en retorisk studie av denne sjangeren
og en studie av karakteregenskapene som dyrkes frem gjennom den*. Masteroppgave.
Universitetet i Oslo, 2010.
- Nord, Andreas, Catharina Nyström Höög, og Johan L. Tønnesson, «Klarspråk och
klarspråksarbeite – ett tema i tiden». *Nyere nordisk forskning om klarspråk
(Temanummer)* Vol. 7. nr. 2. Art 1. 2015.
DOI: <https://doi.org/10.5617/sakprosa.1284>
- Silverman, David. *Interpreting Qualitative Data*. 5. utgave. London: SAGE Publications,
2014.
- Skovholt, Karianne og Aslaug Veum. *Tekstanalyse. Ei innføring*. Oslo: Cappelen
Damm Akademisk, 2014.
- Svennevig, Jan. *Språklig samhandling. Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*.
3. utgave. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU) Cappelen Damm
Akademisk, 2020 (2001).
- Tønnesson, Johan L. *Hva er sakprosa*. Oslo: Universitetsforlaget, 2008.

Nettsider- og artikler

Aftenposten Økonomi, «Én av tre jobbannonser umulige å forstå»

<https://www.aftenposten.no/okonomi/i/xPgyV/en-av-tre-jobbannonser-umulige-aa-forstaa>

publisert 14. april 2013, sist oppdatert 12. juni 2013. Besøkt 6. januar 2020.

Arbeidslivet.no, «Hva er et «arbeidsmarked»?»

<https://arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmarkedet/Hva-er-et-arbeidsmarked/> , skrevet

av Alf Tore Bergsli, publisert 13. september 2017. Besøkt 5. mars 2021.

Arbeidslivet.no, «Arbeidsmarkedet i tall og fakta»,

<https://arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmarkedet/Arbeidsmarkedet-i-tall-og-fakta/> ,

skrevet av Alf Tore Bergsli, publisert 1. november 2018. Besøkt 5.mars 2021.

FINN jobb, «Språket i jobbannonsen påvirker rekrutteringen»

<https://www.finn.no/bedriftskunde/job/nytt-om-jobbmarkedet/spraket-i-jobbannonsen-pavirker-rekrutteringen>

publisert 9. desember 2019. Besøkt 6. januar 2020.

FINN jobb, «Stillingsannonsen på FINN»

<https://www.finn.no/bedriftskunde/job/produktene-vare/stillingsannonsen-pa-finn>

publisert 28.4.2020. Besøkt 13. april 2021.

NAV, «Hvilke rekrutteringskanaler benytter virksomhetene?» (PDF)

<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser/hvilke-rekrutteringskanaler-benyttet-virksomhetene> , publisert 2019. Hentet 7. februar 2021.

NAV, «Hovedtall om arbeidsmarkedet. Januar 2020» i tabell 1. Arbeidssøkere fordelt på hovedgrupper og kjønn, <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/arbeidssokere-og-stillinger-statistikk/relatert-informasjon/arkiv-hovedtall-om-arbeidsmarkedet-2020>

<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/arbeidssokere-og-stillinger-statistikk/relatert-informasjon/arkiv-hovedtall-om-arbeidsmarkedet-2020>

PDF hentet 10. februar 2021.

Statistisk sentralbyrå, «Norsk mediebarometer»

<https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/statistikker/medie> , oppdatert 19. mai 2020.

Besøkt 11. april 2021.

Språkrådet, «Klarspråk – hva og hvorfor?»

<https://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/#:~:text=Den%20internasjonale%20definisjonen%20av%20klarspr%C3%A5k,den%20og%20kan%20bruke%20den.%C2%BB>

uten dato. Besøkt 18. september 2020.

Språkrådet, «Kvifor klarspråk?»

<https://www.sprakradet.no/klarsprak/om-klarsprak/kvifor-klarsprak/>

uten dato. Besøkt 7. januar 2021.

Vedlegg

Vedlegg 1 – Stillingsannonse A. Huseby

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppgjør
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonomi
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

VI TILBYR DEG

- En interessant og utfordrende lederstilling i en veletablert og markedsledende møbelforretning
- En spennende og travel arbeidsplass med et sterkt og støttende team av kollegaer
- En selvstendig jobb med mange muligheter for personlig og faglig utvikling
- Konkurransedyktige betingelser

Om arbeidsgiveren

A. Huseby AS er stolt av å være en av landets eldste møbelforretninger. I 130 år har målet vært det samme, å tilby våre kunder personlig service og kvalitetsprodukter. Hos oss finner du det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design fra møbler og belysning til tekstiler og tilbehør.

A. Huseby AS ble etablert i 1889 av Andreas Huseby. I 1910 flyttet vi til Møllergaten 6 i Oslo sentrum og frem til 1970 drev vi egen møbelproduksjon og tapetserverksted. Møblene våre ble vist flere steder i inn- og utland, blant annet på Verdensutstillingen i Paris i 1900. I 2019 flyttet vi våre to butikker fra Asker og Møllergaten til Karenslyst Allé 7 på Skøyen. Vi er i vekst og ser frem til å videreføre og utvikle vår nye forretning godt plassert i Oslos nye møbel og designsentrum.

Nettverk: [Facebook](#)

Sektor: Privat

Lederkategori: Leder

Sted: Karenslyst Allé 7, 0278 Oslo

Bransje: Butikk og varehandel

Stillingsfunksjon: Butikksjef

Vedlegg 2 – Stillingsannonse Totaltekst

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å kunne bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og forholdisme på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst og -kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

Oppstart

Vi ønsker at du begynner hos oss rundt 1. februar, men vi har forståelse for at du antakelig har en oppsigelsestid i din nåværende jobb. Søknader vil bli vurdert fortløpende. Begrunnelse for avslag vil ikke bli gitt.

Praktisk informasjon

Dersom du har spørsmål om stillingen, kan du ta kontakt med daglig leder, Bjørnar Øverland. Han har telefonnummer 959 60 946.

Arbeidsstedet er i bygget ved siden av rådhuset i Oslo sentrum, i Hieronymus Heyerdahls gate 1.

Slik søker du

Last opp en kortfattet søknad og en CV fri for skrivefeil direkte på FINN.no.

Om arbeidsgiveren

I Totaltekst hjelper vi kundene våre med å snakke med andre mennesker. Det høres banalt ut, men det er faktisk essensen i alt vi gjør. Enten vi skriver tekst, oversetter tekst, språkvasker eller korrekturleser tekst, så handler det til syvende og sist om å kommunisere med noen. En partner, en kunde eller en målgruppe. Innholdet skal være interessant, relevant og velskrevet, uansett om teksten opptre på en nettside, i en brukermanual eller på et produktark. På den måten skaper vi godt innhold til den delen av kommunikasjonen som handler om å overbevise, forankre kunnskap og skape engasjement.

Vi omsetter for i overkant av 10 millioner kroner årlig, og vi er ikke i nærheten av å være ferdige med å vokse.

Nettverk: [LinkedIn](#) [Twitter](#)

Sektor: Privat

Sted: Hieronymus Heyerdahls gate 1, 0160 Oslo

Bransje: Konsulent og rådgivning, Markedsføring og annonsering,

Medie- og innholdsproduksjon

Stillingsfunksjon: Journalist, Konsulent, Prosjektledelse

Vedlegg 3 – Stillingsannonse Dreamwork

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

[Bli kjent med DREAMWORK GROUP AS](#)

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og "stå-på-vilje".

Arbeidstid: Mandag - Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

Om arbeidsgiveren

Hos oss i Dreamwork jobber vi med rekruttering og bemanning, og leverer tjenester til både privat og offentlig sektor innenfor en rekke ulike fagområder. Vi er opptatt av at du som kandidat finner drømmejobben og at du som kunde finner drømmekandidaten,

Vi vet at det å skape tillit og lytte til deg, enten du er kunde eller kandidat, er avgjørende for å ansette rett person til rett stilling.

Vårt team består av dyktige rådgivere som alltid er tilgjengelig for både kunder og kandidater, og som er eksperter på sine fagområder.

Dreamwork - What is your dream?

Nettverk: [Facebook](#) [LinkedIn](#)

Sektor: Privat

Antall stillinger: 3

Sted: Gjerdrums vei 11 6.etage, 0484 Oslo

Bransje: Telekommunikasjon

Stillingsfunksjon: Salg, Kundeservice

Vedlegg 4 – Intervjuguide utvalg 1: bedrifter

Tema	Spørsmål
Arbeidet bak en stillingsannonse	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hvordan er prosessen hos dere fra vedtak om stillingsutlysning er fattet og fram til en stillingsannonse er publisert? 2. Er det én som er ansvarlig for å skrive stillingsannonsene hos dere, eller er det tilfeldig? (gjøres det internt eller brukes eksterne konsulenter?) 3. Hva er det viktigste for dere i arbeidet med å utforme stillingsannonser?
Bedriftens orddefinisjoner	<ol style="list-style-type: none"> 4. Hva legger dere i dette ordet/dette utsagnet? Forklar hvordan dere oppfatter disse. (viser utvalg av ord/utsagn om personlige egenskaper/kvalifikasjoner i den aktuelle annonsen)
Vurdering av egenskaper	<ol style="list-style-type: none"> 5. I denne annonsen ønsker dere at jobbsøker gjerne skal ha disse personlige egenskapene: (nevne egenskaper fra den aktuelle annonsen) – hvorfor er disse egenskapene viktige i denne stillingen?* 6. I hvilken grad kan dere identifisere disse egenskapene i jobbsøknadene dere mottar, og hvor stor betydning har disse egenskapene når dere avgjør hvem som skal kalles inn til intervju?

* Spørsmål 5 bortfaller, da det opplevdes gjentagende for bedriftsinformantene (det som ville være naturlige svar her, besvares i stor grad allerede i spørsmål 4).

Vedlegg 5 – Intervjuguide utvalg 2: privatpersoner

Tema	Spørsmål
Leseopplevelse	<ul style="list-style-type: none">- Hvordan var denne å lese?- Er det noe du oppfatter som tvetydig eller vanskelig å forstå i annonsen? (her: hovedsakelig om personlige egenskaper og/eller kvalifikasjoner)
Egenskaper og kvalifikasjoner (om ord og formuleringer)	<ul style="list-style-type: none">- Hva legger du i dette ordet?- Hvordan oppfatter du denne formuleringen?- Synes du noe kunne vært formulert annerledes, og i så tilfelle, hva? (her: hovedsakelig om personlige egenskaper og/eller kvalifikasjoner)*- Med tanke på dine egne egenskaper og at du evt. kunne være aktuell for stillingen, er det noe/noen ord du savner i annonsen?*- Hva tror du er grunnen til at bedriften ønsker at søkerne til denne stillingen skal ha disse personlige egenskapene/kvalifikasjonene?*
God kommunikasjon	<ul style="list-style-type: none">- Hvilken av de tre annonsene synes du var enklest å forstå/synes du kommuniserer best? (Begrunn)- Hva har du å utsette på de andre to? (Begrunn)

* Disse spørsmålene valgte jeg å sløyfe etter de første intervjuene. Grunnen til dette var at flere av informantene ga uttrykk for at det ble for vanskelig å vurdere der og da, og det skapte en brems på den gode flyten i intervjuet.

Vedlegg 6 - Transkripsjonsnøkkel

Forklaring om valg i transkripsjon

Siden disse transkripsjonene ikke skal brukes til lingvistisk analyse, eller annen analyse der de mer tekniske aspektene ved en transkripsjon må være med, har jeg valgt å lage egne, forenklede transkripsjonskoder for å beskrive det som skjer.

Kode	Forklaring
(latter)	Latter
(uklart)	Det som blir sagt er utydelig/umulig å høre
(pause)	Informanten sier ikke noe i en kort stund
(tenker)	Informanten bruker tid på å tenke
(kursivert tekst)	Beskrivelse av hva som skjer
-	Avbrutt ord/setning
rød skrift i høyttenningslesingen	Indikerer reaksjon/kommentar i lesingen (i rød skrift for å skille den fra stillingsannonseteksten).

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet. Dette betyr at nummereringen starter på 1 for protokollen fordi den utgjør første del av intervjuet, og så starter den på 1 igjen når dybdeintervjuet starter, som utgjør andre del av intervjuet. Dette er for å gjøre et skille i transkripsjonen over hva som tilhører hvilken del. Jeg har laget en 'siteringskode' for hver informant slik at det skal være mulig å lett finne tilbake til hvor i en transkripsjon et sitat er hentet fra. Når en informant siteres fra høyttenningsprotokollen ser det slik ut:

PJ13

P indikerer at dette er fra protokollen.

J indikerer at det er informanten Jojo.

13 indikerer hvor i protokollen sitatet er hentet fra (det nummererte sitatet).

Når en informant siteres fra dybdeintervjuet, ser det slik ut:

D27

D indikerer at det er informanten Desmond.

27 indikerer hvor i dybdeintervjuet sitatet er hentet fra (det nummererte sitatet).

Informanter som har kodenavn med samme forbokstav, skrives med de to første bokstavene i navnet i siteringskoden for å indikere hvem det er snakk om. Det vil se slik ut:

Lu = Lucy, Li = Lizzy, Ro = Rocky, Ri = Rita

Vedlegg 7 – Intervjuer med informantutvalg 1 – bedrifter

1. Hvordan er prosessen hos dere fra vedtak om stillingsutlysning er fattet og fram til en stillingsannonse er publisert?

A. Huseby

Vedtak om stillingsutlysning ble tatt av styret hvor jeg er medlem. Siden jeg arbeider bl.a med rekruttering, fikk jeg oppdraget med å lage og publisere en stillingsannonse på Finn.no.

Totaltekst

Vi begynner med å lage en liste over absolutte krav og ønskede kvalifikasjoner (need to have og nice to have). Deretter skriver en tekstforfatter internt hos oss et utkast til annonse, gjerne basert på en tidligere annonse om vi har utlyst samme stilling tidligere. Så gjør daglig leder endringer og til slutt blir annonsen korrekturlest og publisert.

Dreamwork

Denne prosessen kan variere fra prosjekt til prosjekt, men i de aller fleste tilfeller blir det vedtatt på følgende måte. Først og fremst må vi få en konkret bestilling/behov fra vår samarbeidspartner (kunder). Etter at vi sammen med vår samarbeidspartner har gått gjennom kravspesifikasjonen tilhørende stillingen og utarbeidet jobbanalyse ligger det et godt grunnlag for å kunne starte på en stillingsannonse. Etter at vi har utarbeidet stillingsannonsen sendes denne gjerne over til vår samarbeidspartner for å kvalitetssikre at begge parter er enige om innholdet i annonsen. Når dette er avklart og vi har kontrollert evt feil eller mangler, er annonsen klar for å publiseres.

2. Er det én som er ansvarlig for å skrive stillingsannonsene hos dere, eller er det tilfeldig? (gjøres det internt eller brukes eksterne konsulenter?)

A. Huseby

I og med min erfaring med rekruttering, brukes det ikke eksteme konsulenter. Jeg står for annonsen, men den er blitt til i samarbeide med de andre i styret.

Totaltekst

Det er tilfeldig hvem som gjør det, men det gjøres alltid internt.

Dreamwork

Nei, i Dreamwork har alle våre rådgivere myndighet til å utarbeide og publisere egne stillingsannonser (etter avtale med samarbeidspartner). Dette gjøres altså internt hos Dreamwork.

3. Hva er det viktigste for dere i arbeidet med å utforme stillingsannonser?**A. Huseby**

- o Skape interesse hos aktuelle kandidater
- o Beskrive de kvalifikasjoner og personlige egenskaper vi mener er viktige.

Totaltekst

Å sørge for at vi får formidlet hva slags type person vi er på jakt etter. Utfordringen er ofte at vi får en lang rekke søkere som ikke er kvalifiserte.

Dreamwork

En grunnleggende faktor er å utforme en annonse som i tråd med det vi har blitt enig om med våre samarbeidspartnere. Utover det finnes det flere viktige momenter ved å utforme en stillingsannonse. Her bør som tidligere nevnt jobbanalysen brukes som et styringsverktøy. Hvem er det egentlig vi ønsker at skal søke? Hva ønsker vi å formidle gjennom stillingsannonsen? Hvor bør vi publisere stillingsannonsen? Vi prøver alltid å ha spennende og attraktive overskrifter og innhold som har som hensikt å vekke interesse hos målgruppen vi ønsker å nå frem til. Det er også svært viktig at annonsen har nok informasjon om stillingen og arbeidsoppgaver slik at det ikke oppstår misforståelser rundt hva stillingen egentlig innebærer. Stillingsannonsene bør alltid inneholde konkrete søkeord (eks kundeservice, kundekontakt, telekommunikasjon osv) for å nå flere relevante søkere. Det blir stadig viktigere å fremme bedriftskultur, Employer branding, kurs og utviklingsmuligheter hos arbeidsgiveren enn andre frynsegoder.

4. Hva legger dere i dette ordet/dette utsagnet? Forklar kort hvordan dere oppfatter disse:

A. Huseby

Jeg bruker personprofilanalysen til Thomas International og det har vært viktig å finne frem til egenskaper som vil synliggjøres i profilanalysen.

Strukturert

Evne til å jobbe planmessig - legge og følge en plan

Evne til å jobbe systematisk og selvstendig

Henger litt sammen med strukturert, men går også på egen evne til å ta bevisste og gjennomtenkte beslutninger som gjennomføres.

Kremmerånd

Være opptatt av lønnsomt salg.

Resultatorientert

Ha et bevisst forhold til hva som skal oppnås og at hensynet til resultatoppnåelse styrer det man velger å gjøre.

Ambisiøs

Henger litt sammen med resultatorientert, går i tillegg på å være ambisiøs i forhold til hvilke resultater som skal oppnås.

Handlekraftig

Være i stand til å ta beslutninger og handle når det er hensiktsmessig og nødvendig.

Omgjengelig

Har lett for å omgås andre mennesker- vennlig. Bli oppfattet som behagelig å ha kontakt med.

Salgsorientert

Like å selge.

Fremoverlent

Ligge i forkant – opptatt av forbedringer.

Relasjonsbyggende

Være opptatt å skape gode relasjoner til dem man skal lede, eller som Nils Ame Eggen sier: Ingen er god alene.

Totaltekst

Samvittighetsfull

Lojal mot bedriften, på lag med «oss» mot konkurrentene våre.

Strukturert

At kandidaten er en strukturert person – dvs. en som har orden i sysakene, som kan forholde seg til rutiner, sjekklister osv.

Selvstendig

Med selvstendig mener vi at kandidaten må kunne jobbe på egen hånd uten å være avhengig av et team rundt seg til enhver tid.

Fleksibel

At kandidaten kan gjøre flere ting og ikke er spesialisert på bare én arbeidsoppgave.

Stor arbeidslyst og -kapasitet

Vi mener akkurat det vi skriver. Noen kandidater viser i både søkander og CV-er at de har stor arbeidskapasitet (f.eks. ved å fortelle om hvor mange timer de logger i snitt en uke). Dette er gull verdt for en bedrift.

Meget gode språkkunnskaper

Over gjennomsnittet god i språk (som er en helt naturlig kvalifikasjon for en språkkonsulent).

Øye for detaljer

Viktig for å kunne være en god korrekturleser.

Gode IT-kunnskaper

Med dette ønsker vi at kandidatene skal vise oss at de har teknisk kompetanse. Det blir ofte misforstått, og kandidater tror det er snakk om å kunne Word og Excel – men for fremtidens næringsliv er vi avhengige av å ansette folk med en teknisk kompetanse som er langt høyere enn å være superbruker i Office.

Mitt probespørsmål:

Jeg lurte bare på noe ang. punktet om IT-kunnskaper, der svarer du at dere gjerne vil ha søkere med teknisk kompetanse, mener du da teknisk kompetanse som i det å klare å "navigere" seg rundt på en data og på nettet på egen hånd, med alt fra grunnleggende html til å koble seg til skrivere uten å ringe support? Eller er det noe annet eller mer spesifikt dere legger i teknisk kompetanse?

Svaret fra Totaltekst (12.mars, 2020):

Dette er det jeg definerer som grunnleggende og god teknisk kompetanse:

Grunnleggende

- er kjent med Office-pakken
- kan sette opp enkle formler i Excel
- vet hva en skytjeneste er

God

- forstår hva en makro er
- vet at CSV står for «comma separated values» og at det er et standardformat for strukturerte data
- vet hvorfor det er viktig at en harddisk er kryptert
- forstår at man kan bruke IT-systemer og lage spesifikke regler for hendelser (IF, THIS etc.)

Dreamwork

Som nevnt tidligere blir stillingsannonse utarbeidet på bakgrunn av kravspesifikasjonen vi har fått fra vår samarbeidspartner og jobbanalysen vi har utarbeidet. Jobbanalysen er ofte basert på en person som er eller har vært i samme stilling som man nå skal fylle.

God serviceinnstilling

At man har evnen til å oppfylle forventningene til servicen som kreves hos vår samarbeidspartner, og legger ned den nødvendige innsatsen som skal til for å gjøres dere kunder fornøyd.

Gode samarbeidsevner

At man har evnen til å samarbeide med både ledere og kollegaer ved ulike gjøremål og sammen kunne nå bedriftens overordnede mål. Typiske egenskaper knyttet til dette kan være inkluderende og/eller evnen til å lytte til andres tanker, meninger og kunnskaper.

Gode kommunikasjonsevner

Sier noe om hvor velutviklet ordforrådet og veltalende personen bør være for å oppfylle evt krav til stillingen.

Fremoverlent

At personen foretrekker å ta beslutninger og/eller tar mer ansvar for å nå bedriften eller avdelingen sine mål.

Utadvendt

Kjennetegner blant annet at man er åpen, sosial og omgjengelig. Man ser at utadvendte personer har en tendens til å passe bedre inn i større, åpne kontorlandskap, samt på smal talk med kunder og kollegaer.

Strukturert

At man har evnen til å planlegge, ha orden og gjennomføre forventede arbeidsoppgaver til avtalt tid.

Nøyaktig

At man har evnen til å kunne opprettholde den kvaliteten og de retningslinjer som kreves av stillingen.

Selvstendig

At man har evnen til å kunne gjennomføre sine arbeidsoppgaver, følge retningslinjer og opprettholde kvaliteten som er forventet på egenhånd.

5. I denne annonsen ønsker dere at jobbsøker gjerne skal ha (bl.a.) disse personlige egenskapene/kvalifikasjonene: hvorfor er disse viktige i denne stillingen?**A. Huseby**

Det er egenskaper som vi har vurdert er hensiktsmessige i denne stillingen.

Totaltekst

Jeg tror jeg har besvart det under hvert punkt over.

Dreamwork

Som nevnt tidligere i dette intervjuet blir jobbanalysen ofte utarbeidet eller basert på en person som jobber i samme stilling. Det vil altså si at stillingsannonnene er basert på personlige egenskaper som har vist seg over tid å fungere for den aktuelle stillingen. Dette er selvfølgelig ikke en fasit, men ønskede egenskaper som vår samarbeidspartner og vi har kommet frem til vil være en fordel for å kunne utføre en best mulig jobb over en lengre periode.

6. I hvilken grad kan dere identifisere disse egenskapene i jobbsøknadene dere mottar, og hvor stor betydning har disse egenskapene når dere avgjør hvem som skal kalles inn til intervju?**A. Huseby**

Søkerne avslører noe om seg selv både i sin CV og sin søknad. Kvalifikasjoner vil i utgangspunktet være avgjørende for hvem vi tar et første intervju med. Deretter vil vårt inntrykk av kandidaten sammen med referanseuttalelser, være avgjørende for hvem vi går

videre med. Som en del av intervju nr to, vil det bli gjennomført en personprofilanalyse. Resultatet av den blir sammenlignet med en på forhand utarbeidet stillingsprofil som viser hvilken type person vi er ute etter. Samsvar mellom stillingsprofil og personprofil, vil som regel være avgjørende for hvem vi til slutt velger. Som regel finner man ingen som har fullstendig samsvar mellom stillingsprofil og personprofil. Da må det vurderes hva som er viktigst.

Totaltekst

I ganske stor grad. Vi ser fort om det er skrivefeil i søknad og CV, og vi ser på beskrivelsen av kandidaters tidligere arbeidsforhold. De som er smarte, besvarer ønskelisten vår ved å vise til konkrete eksempler i søknadsteksten eller CV-en. Når det kommer til vår oppfatning av hvorvidt kandidaten har de ønskede egenskapene, så er det helt avgjørende for hvem vi velger å innkalle til intervju.

Dreamwork

Vi tar aldri noen beslutninger ut ifra jobbsøknaden vi mottar om kandidaten vil passe i henhold til de personlige egenskaper som er ønsket i stillingen, men på bakgrunn av dybdeintervjuer, personlighetsanalyser og evnetester kan vi si noe om hvor godt kandidaten vil passe den konkrete stillingen.

Etter å ha vurdert kandidatens CV og søknad opp mot kravspesifikasjonen til stillingen som skal fylles, pleier vi å ha en screeningsamtale over telefon før vi innkaller kandidaten på førstegangsintervju. Gjennom intervjuet skal våre rådgivere kunne avdekke de ulike egenskapene til kandidaten med ulike kontrollspørsmål, samt med hjelp av analyseverktøyet Psycruit i etterkant. Psycruit er et digitalt verktøy for psykometrisk personlighetsanalyse og evnetester som skal sammen med dybdeintervju gi oss en indikasjon på om kandidaten vil passe den konkrete stillingen. Alle våre rådgivere er sertifiserte brukere av Psycruit.

Vedlegg 8 – Transkripsjon «Eleanor» (62 år) – protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett/telefon, 23.03.2020

E = «Eleanor»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

0 I: Ok, takk. Dine første tanker?

1 E: Nei, det var jo mange lange ord her, da. (latter) Kundeservicemedarbeider? Ja, jeg synes det er et langt ord, men greit. Nei, jeg vet ikke hva jeg skal si. Det går jo på service, da. Mange ord om det.

2 I: Da kan du fortsette.

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler

- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

3 I: Ok, takk.

4 E: Ja. Det er jo mye informasjon. Mange arbeidsoppgaver. Hva betyr 'forefallende administrativt arbeid'? Det kan jo være alt (latter).

5 I: Ja. Fint, da kan du fortsette.

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

6 I: Takk.

7 E: Ja, du skal jo på en måte være et litt supermenneske, da. Jeg tenker at i bunn og grunn så skal du være serviceinnstilt, men det er veldig mange ord som skal beskrive det, synes jeg.

8 I: Greit. Den siste delen av denne stillingsannonsen trenger vi egentlig ikke å lese, for det er bare litt sånn bakgrunn, så den kutter vi ut. Og så går vi videre til neste som er Totaltekst.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivingsfeil **9 E: særskrivingsfe-.. særskrivingsfeil** og forholdisme **10 E: for..forhold..isme** på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

11 I: Ok, takk.

12 E: Ja. Der er eh forholdis-, det skjønner jeg ikke hva er for noe.

13 I: Nei.

14 E: Nei. Særskrivingsfei-særskrivingsfeil..skrivingsfeil? (latter) er jeg egentlig også litt usikker på hva betyr.

15 I: Mhm?

16 E: Mm. Så, men det er klart, at er du veldig interessert i språk så er jo sikkert dette her veldig bra. Ja.

17 I: Fint.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

18 I: Takk.

19 E: Ja. En skal kunne mye. 'Og en hel del annet', ja? Hva da? (latter) Så det er jo veldig mye informasjon og eh (pause) ja. Klarspråk? Jeg vet ikke hva det betyr.

20 I: Nei, ok. Fint. Ja, okei?

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

21 I: Takk.

22 E: Ja, det står jo hva de holder på med. Men jeg vet fortsatt ikke helt hva de mener med (sic) klartekst. Er det sånn at det skal være lett å forstå? (latter)

23 I: Eh, ja, det kan man si.

24 E: Ja, mm. Eh, da vet jeg ikke om de er så flinke til det (latter).

25 I: Ok, greit (latter). Ok, du kan fortsette?

26 E: Ja.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

27 I: Takk.

28 E: Mm. Eh, nå husker ikke jeg hva jeg har lest, nesten.

29 I: Nehei?

30 E: Nei. Jeg synes det er veldig mye, mange, mye ord.

31 I: Ja.

32 E: Det er lite klartekst (latter). Synes jeg, da. Men det er klart, nå sitter jeg og leser.. Ja, skal jeg gå videre?

33 I: Ja, det kan du gjøre.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

34 I: Okei, takk.

35 E: Ja, men det er vel greit, det? Jeg har vel ikke så mye...eh..'relevant erfaring', det er jo ikke for nyutdanna dette her, da. (latter) Skal jeg lese videre?

36 I: Ja, det kan du godt.

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

37 E: Ja, det betyr jo at du må ha høy utdanning, da. Så det er jo ikke for alle. Nei. Tja, jeg vet ikke om jeg har så mye mer å si, jeg?

38 I: Nei, okay.

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

39 I: Okay, takk.

40 E: Ja. Jeg tenker at hvis jeg skulle ha vært interessert i den jobben, så står det jo veldig klart hva du skal jobbe med, da.

41 I: Ja. Fint.

42 E: Ja.

43 I: Resten trenger vi heller ikke å ta her, for det er ikke relevant for det vi ser etter.

- 44 E: Nei. Greit.
- 45 I: Fint. Da er det den siste teksten.
- 46 E: Ja, skal vi se.
- 47 I: A. Huseby heter den.
- 48 E: Ja. (pause) Skal jeg begynne å lese?
- 49 I: Ja.

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppgjør
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design. **50 E: Puh! Det var en lang setning!**
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

- 51 I: Takk.
- 52 E: Det er klart, det her er jo en stilling for en daglig leder, og det er veldig mange arbeidsoppgaver. Ja, jeg vet ikke hva mer jeg skal si. Det er lange setninger. (latter)
- 53 I: Greit, da kan vi gå videre.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre

- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom **54 E: Er ikke det i ett ord?**
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

55 I: Takk.

56 E: Ja, det er jo ikke for nyutdanna det her heller. Det er litt vanskelig å si så mye.

57 I: Ja.

58 E: Mm.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

59 I: Takk.

60 E: Jeg synes jo dette her er veldig svære annonser, da. Jeg synes det er veldig mye-, de sier veldig m-, altså de skal fram til-, en ting at du har engasjement og alt, men det er veldig mange ord, synes jeg.

61 I: Takk. Ja, den siste delen her trenger vi egentlig heller ikke å ta.

Dybdeintervju

1 I: Det her er første del som vi har gått igjennom nå, og da kommer jeg til å gå over på selve intervjubiten og da har jeg først lyst til å gå spesifikt inn på ord i de forskjellige annonsene. Da kan det hende at jeg spør deg om det samme ordet flere ganger fordi det brukes flere ganger i de forskjellige, og får du heller kanskje prøve å tenke

på hvordan du forstår ordet i forhold til stillingen, da.

- 2 E: I forhold til teksten og stillingen, ja.
- 3 I: La oss starte med den siste du leste. Den møbelforretningen. Da kommer jeg til å peke ut et par ord, jeg skal prøve å vise deg hvor de er, så hvis du ser på der hvor det står 'ønskede kvalifikasjoner' og så i midten så står det 'meget god serviceinnstilling'.
- 4 E: Ja.
- 5 I: Hva er det du legger i 'god serviceinnstilling'?
- 6 E: Da tenker jeg at da er det litt sånn kunden har alltid rett, du skal strekke deg langt for at kunden er fornøyd og ja, både i direkte kontakt og i andre typer kontakter, da, tenker jeg det.
- 7 I: Takk. Fint. Da kan vi gå ned til der hvor det står 'Ønskede personlige egenskaper'.
- 8 E: Ja?
- 9 I: 'Strukturert'.
- 10 E: Nei, da har du orden i sysakene. (latter) Jo, strukturert, du har på en måte en plan med det du gjør da, at du starter et sted og så har du et mål, og du vet hvordan du skal gå fram. Struktur har liksom noe med orden å gjøre da.
- 11 I: Ja. Fint. Og videre i samme setning: 'evne til å jobbe systematisk og selvstendig'. 'systematisk og selvstendig' eller 'evne til å jobbe systematisk og selvstendig'?
- 12 E: Ja. Jeg tenker at strukturert og systematisk er noe av det samme, da. Ja. Så selvstendig betyr jo at du kan klare å ta egne valg, og at du tror på egne idéer og kan føre det videre fram systematisk, da. Tenker jeg, ja.
- 13 I: Mm. Hva med ordet systematisk da, hva legger du i det?
- 14 E: Nei, jeg tenker at det er litt det samme som

strukturert, eller at systematisk er at du begynner et sted og så jobber du deg fram til målet.

- 15 I: Ja.
- 16 E: Ja (latter) på en systematisk måte.
- 17 I: (latter) Mm. Okay. Videre i samme setning: 'kremmerånd', hva legger du i det ordet?
- 18 E: Kremmerånd. Da er du en handelsmann, vettu. Ja. Kremmerånd, da vil du selge ting og du vil lage en god forretning. Har du en god kremmerånd da vet du hvordan du skal drive butikk.
- 19 I: Ja. Og så neste punkt, 'resultatorientert'.
- 20 E: Ja, det betyr jo at du har et mål med det du gjør da, som vi snakka om i stad det å jobbe systematisk da har du et mål og det er resultatet, og du er liksom klar over hva resultatet skal bli, eller ønsker at det skal bli da.
- 21 I: Fint. 'Ambisiøs'?
- 22 E: Ambisiøs, da har du jo satt deg noen mål i livet. Og du vil komme deg videre, ja, du har ambisjoner om å gjøre det bra. Ambisiøs, jeg synes det er noe positivt, da. Det er noe du..du vil strekke deg videre.
- 23 I: Og hva med 'handlekraftig'?
- 24 E: Handlekraftig, da får du i gang de ideene du har tenkt du får dem igangsatt, tenker jeg.
- 25 I: Fint. Og hva med, i neste punkt, 'Omgjengelig'?
- 26 E: Omgjengelig, da må du klare å håndtere de fleste mennesker (latter). Omgjengelig, da er du hyggelig og høflig og bestemt, og ja, du klarer å snakke med mange typer mennesker, da. Eller samarbeide med mange typer mennesker. Tenker jeg. Ja.
- 27 I: Fint. Og så er det det siste punktet der, 'salgsorientert, fremoverlent, relasjonsbyggende'.
- 28 E: (latter) Ja. Nei, da vil du jo selge ting da. Hvis du er salgsorientert da er du på den at du gjerne vil selge produktet ditt. Fremoverlent er vel at du ser litt videre fremover i både i tid og produksjon

og at du er litt sånn innovativ da, eller altså, du..ser fremover. Mm. Og relasjonsbyggende, spurte du om det óg?

- 29 I: Ja.
- 30 E: Ja, ja det er jo at i en bedrift så er det jo, det er jo mange ansatte og du skal ut av bedriften og du skal bygge samarbeidspartnere og ja. Sånn at du kan bygge relasjoner både ut fra bedriften og utenfor. Ja.
- 31 I: Fint, kjempebra.
- 32 I: Er det noe i denne annonsen som du oppfatter som vanskelig å forstå eller tvetydig, når det kommer spesifikt til personlige egenskaper?
- 33 E: Eh, skal vi se. (tenker) Altså, jeg sier, alt er jo relativt. For å si det sånn, så det kan godt hende at hvis jeg ser på de personlige egenskapene så kan jeg tenke at 'Jeg har jo alt dette her', men det er jo ikke sikkert andre mener det. Det blir jo veldig en sånn subjektiv, 'Joda, jeg er salgorientert, fremoverlent og relasjons-', det er jo veldig mange store ord her, da.
- 34 I: Men oppfatter du de som enkle å forstå?
- 35 E: Ja, jeg gjør det.
- 36 I: Er det noe her som du tenker at, når det kommer til kvalifikasjoner eller personlige egenskaper, som du tenker kunne vært formulert annerledes og i så tilfelle, hva da?
- 37 E: Skal vi se. Er det på ønskede kvalifikasjoner du er nå?
- 38 I: Ja, den, eller ønskede personlige egenskaper.
- 39 E: Akkurat, ja. Eh..(tenker) nei, tenker kanskje at jeg ville hatt litt kortere setninger. Jeg ville heller kanskje ramsa opp litt eller vært litt mer sånn bastant. (sett inn oppramsing) Jeg synes det blir veldig mange ord som egentlig sier det samme. Jeg ville korta ned på det litt.
- 40 I: Okay, så la oss tenke at du eventuelt kunne vært

aktuell for den stillingen her, så med tanke på dine egne egenskaper, er det noe du savner i annonsen, eller noen ord du savner i annonsen? Om personlige egenskaper?

- 41 E: Skal vi se. Nei, det må jo være...Nei, det er for vanskelig for meg å tenke ut nå.
- 42 I: Ja.
- 43 E: Nei, det er litt vanskelig, jeg har ikke lest så mange sånne stillingsannonser i mitt liv (latter). Men jeg hadde nok passa til jobben! (latter)
- 44 I: Ja, så bra. Kjempefint. Da kan vi gå videre til den tekstkonsulentjobben og så gjør vi det samme der, så da plukker jeg ut noen ord som jeg vil at vi skal se på.
- 45 E: Ja.
- 46 I: For denne språkkonsulentjobben står det helt øverst: 'Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.' 'Samvittighetsfull'?
- 47 E: Jeg skjønner ikke helt om det passer helt inn i den teksten. Samvittighetsfull, ja det er jo at du er til å stole på og at du gjør det du får beskjed om, tenker jeg om samvittighetsfull.
- 48 I: Og så har vi de to orda igjen, strukturert og selvstendig, de snakka du jo litt om i stad.
- 49 E: Ja, men jeg tenker jo at her er jo også strukturert at du har en oppgave, en tekst du skal jobbe med, litt fra a til å være strukturert og ha en plan med det du skal gjøre. Og selvstendig er jo at du klarer å ta egne valg da.
- 50 I: Og så litt lenger ned her, hvor det står 'Om Totaltekst' og i det største avsnittet der, så står det, i setning nummer to, 'Dette krever at de som jobber her er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet'. 'Fleksibel', å være fleksibel?
- 51 E: Ja, det betyr jo at du kan klare å gjøre ulike ting og at du kanskje må gjøre noe annet enn det du hadde planlagt den dagen. Ja, du må kunne håndtere ulike typer oppgaver.

- 52 I: Hva med stor arbeidslyst- og kapasitet?
- 53 E: Ja, det er vel det som alle ønsker (latter), at sine arbeidstakere har stor arbeidslyst og kapasitet. Det er jo det at arbeidslyst at du klarer å ta i et tak og du synes det er ålreit, og du har mulighet til å klare det.
- 54 I: Og så i neste avsnitt, der det står 'du har', så står det 'meget gode språkkunnskaper i norsk'. Da lurer jeg på, uavhengig av norsk eller hvilket språk, 'meget gode språkkunnskaper', hva legger du i det?
- 55 E: Språkkunnskaper, det er at du kan om dette språket både ortografi og betydninger, begreper, uttrykk, alt som har med språket å gjøre da, setningsoppbygging, alt dette her.
- 56 I: Og utsagnet 'øye for detaljer'?
- 57 E: Det er jo sikkert veldig viktig hvis du jobber med oversettelse fra andre språk og sånt da, det å ha øye for detaljer og kunne vite hva ting betyr og at du kan lese litt mellom linjene, og der kan man finne en del detaljer i språk, tenker jeg.
- 58 I: Men selve, hvis vi tenker utenom denne annonsen, men bare uttrykket øye for detaljer?
- 59 E: Jeg synes jo ikke den helt hører til der jeg da den kunne for min del godt vært sagt på en annen måte eller ikke vært der.
- 60 I: Hvis den skulle vært sagt på en annen måte, hva kunne de sagt da?
- 61 E: Nei, jeg synes jo på en måte at den går innunder gode språkkunnskaper, jeg. Altså, da har man litt øye for detaljer.
- 62 I: Mm. Og så til slutt: 'god IT-kompetanse'.
- 63 E: Nei, da skal du kunne håndtere alle av digitale verktøy og bruke det i jobben din.
- 64 I: Hva da, for eksempel?
- 65 E: Nei, du må kunne bruke ulike verktøy innenfor den jobben du skal gjøre da, det er sikkert masse forskjellige programmer og verktøy som du må kunne

mestre.

- 66 I: Takk. Og da i denne stillingen også; er det noe som du oppfatter som vanskelig å forstå eller som du oppfatter som tvetydig?
- 67 E: Nei, det var jo den der..hva var det ordet igjen da, Ja at det var «Kampen mot særskrivingsfeil og forholdisme» Hva er forholdisme for no'?
- 68 I: Jeg er usikker, men jeg tror at de snakker om at folk ofte har en tendens til å overbruke og si i forhold til og at det brukes feil, eller et eller annet.
- 69 E: Nei, det er jo...Hva spurte du om?
- 70 I: Nei, om det er noe i kvalifikasjoner eller egenskaper som er vanskelig eller tvetydig.
- 71 E: Det (pause) det synes jeg ikke. Nei. Jeg tror at hvis jeg hadde hatt interesse innenfor det faget her så..og jeg forstår, av sammenhengen så forstår jeg jo alle orda.
- 72 I: Så er det noe som du tenker kunne vært formulert på en annen måte?
- 73 E: Nei, jeg vet ikke. Det er veldig mange ord, da, det er veldig mye tekst, synes jeg.
- 74 I: Fint, da legger vi fra oss den og så tar vi den siste, den kundeservicemedarbeiderjobben. Den Dreamwork Talents AS.
- 75 E: Ja, den er grei.
- 76 I: Okay. Så da, det samme her, da kan vi gå til der hvor det står ønskede kvalifikasjoner.
- 77 E: Skal vi se..ønskede kvalifikasjoner..er det lenger ned, det?
- 78 I: Ja, det er...først så er det arbeidsoppgaver og så-
- 79 E: Ja, der ja!
- 80 I: Ja. 'God serviceinnstilling'?
- 81 E: Det er jo kundeservice, og da er det jo viktig at du

behandler folk på en ordentlig måte og at du er på ja-sida.

- 82 I: Hva med 'gode samarbeidsevner'?
- 83 E: Jeg vet jo ikke hvor mye..altså.. 'Lagspiller med gode samarbeidsevner' da må du jo tolerere at andre mener litt andre ting enn deg selv og at du må klare å samarbeide selv om du ikke er helt enig i ting da, ja da har du gode evner til å liksom ikke alltid bare stå på ditt, ja, som en lagspiller da.
- 84 I: Og hva med 'gode kommunikasjonsevner' hva legger du i det?
- 85 E: Nei, det er jo at du kan snakke til den kunden på en måte så den kunden forstår hva du mener og at det ikke er en masse tvetydigheter men at du kommer med klare svar eller tilbud og du har også evnen til å lytte.
- 86 I: Ja. Så hvis vi går over til personlige egenskaper, så har vi det ordet igjen, 'fremoverlent' - hvordan var det du forstod det ordet?
- 87 E: Det var vel litt sånn at du ser litt framover, videre enn akkurat det du holder på med. Du sitter litt framoverbøyd og at du tenker litt framover. Det er noe positivt da. Liksom som du lener deg litt fram for å lytte på de andre eller lære deg noe nytt, sånn tenker jeg på det.
- 88 I: Hva med 'utadvendt'?
- 89 E: Ja..(sukker). Utadvendt er jo så mangt (latter). Det er jo å ha gode kommunikasjonsevner, tenker jeg, og å kunne prate med folk og lytte, være en del av en gruppe, ja, og spesielt hvis du skal drive kundeservice, så må du jo kunne formidle ting på en OK måte.
- 90 I: 'Strukturert' og 'Nøyaktig'?
- 91 E: Ja. Du må jo vite hva du snakker om da, du må være veldig nøyaktig i hva du sier så du ikke driver og ljuger (latter) så det er jo viktig i dét yrket.
- 92 I: Og 'selvstendig'?
- 93 E: Nei, det går jo på det som jeg har sagt før, det er

å kunne ta egne valg og stå for det og stole på at det du sjølv mener at det er riktig, der og da.

- 94 I: Synes du det er noe som mangler?
- 95 E: Jeg tenker at det er vel greit? Ja.
- 96 I: Noe her som vanskelig/tvetydig?
- 97 E: Nei, egentlig ikke. Her synes jeg at det er litt mer sånn som jeg ønsker sånn på ønskede arbeidsoppgaver, at det er litt mer sånn oppramsing, ikke så-, det er lett å få oversikt, da, over arbeidsoppgaver, ønskede kvalifikasjoner og personlige egenskaper. Det er liksom..ja. Kort og konsist.
- 98 I: Er det noe i denne annonsen du tenker kunne vært formulert på en annen måte?
- 99 E: Nei, det har jeg ikke tenkt på (latter).
- 100 I: Nei, fint.
- 101 E: Jeg ville jo hatt litt bilder og litt sånt (latter) finere layout, da.
- 102 I: Ja, okay (latter).
- 103 E: (Latter).
- 104 I: Hvis du sammenligner disse tre, føler du at du forstår nok av hva som står i de til at du kunne søkt, hvis du var aktuell?
- 105 E: Ja, det tror jeg.
- 106 I: Du føler at du har fått nok informasjon?
- 107 E: Ja, og hvis jeg da hadde søkt da så hadde jeg jo kunnet spørre om ting hvis jeg kom på intervju. Og hvis ikke jeg kom på intervju så er det jo ikke så nøye om jeg ikke har forstått alt.
- 108 I: (latter) Nei, det er et godt poeng. Okay, da kommer siste spørsmålet: Av disse tre annonsene, hvilken synes du kommuniserer best? Eller hvilken synes du er enklest å forstå? Du kan få lov å tenke litegrann hvis du vil det.
- 109 E: Den som jeg synes var enklest å forstå var jo den

der med Dreamwork. Den synes jeg var greiest. Den var kort og den var, som jeg sier, litt sånn ryddig og strukturert, litt sånn 'røddig', da.

- 110 I: Ja, ok. Mm. Er det noe som du tenker på de andre som..altså jevnt over, hva slags inntrykk sitter du igjen med? Du nevnte flere ganger i stad at du syntes det var veldig mange ord.
- 111 E: Ja, og jeg synes jo at for eksempel i den...de sier ting flere ganger, på en måte. Du skal være liksom så veldig...jeg husker ikke hvor jeg så det da, men det går igjen hele tida at du skal være selvstendig, kreativ, det går igjen i alle avsnitta på en måte, de kunne korta ned på ting.
- 112 I: Ja. Tenker du at kortere annonser er bedre fordi...hvorfor det, egentlig?
- 113 E: Jo, fordi hvis det blir for langt og for lange avsnitt så detter du av litt. I hvert fall jeg da, synes jeg det er veldig deilig hvis jeg skal lese noe da, at det er oversiktlig, strukturert, altså der står hovedinnholdet i det du skal jobbe med, at ikke det er en masse ord rundt, hvor du tenker at det er jo helt selvfølgelig at man skal være sånn hvis man skal ha den jobben. Det er jo ingen som søker en sånn kundeservicejobb hvis ikke du liker å snakke med folk.
- 114 I: Nei, men ok. Da tar jeg-

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 44 minutter.]

Vedlegg 9 – Transkripsjon «Lizzy» (62 år) – protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 30.03.2020

L = «Lizzy»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

1 L: Ja, så er det..

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppgåelse
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å **2 L: kuuu..ratere** butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design. **3 L: Hvis jeg skal kommentere noe der så vet jeg ikke om det var en [uklart] formulering, synes jeg. Det var en altfor lang setning. Kuratere, er ikke et ord vi pleier å bruke, i hvert fall ikke jeg.**
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

4 I: Okay, har du noe her, sånn bortsett fra det du nettopp kommenterte?

5 L: Nei, egentlig ikke.

6 I: Nei.

7 L: Jeg skal jo kanskje kommentere totalannonsen til slutt. Jeg synes jo denne annonsen er veldig lite svung over, veldig kjedelig. Men det kan jeg jo si noe på etterpå.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

8 L: Det er for så vidt en grei oppsummering.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt

9 L: Den er også litt for lang, setning.

- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

10 I: Okay, takk. Har du noe her som du tenker på, eller?

11 L: Ja, altså totalannonsen, da, den synes jeg er-, her er det veldig mye smør på flekk.

12 I: Okay?

13 L: Særlig på personlige egenskaper. Og så tenker jeg at det er veldig mye oppramsing. Jeg ville ha laget den på en annen måte. Jeg synes den er kjedelig.

14 I: Ja.

15 L: Lite svung. Og dette er å lede den fineste møbelforretningen i Oslo, altså 'den fineste' også synes jeg er litt sånn gammeldags språk. Jeg vet ikke om denne annonsen appellerer til de som har svung.

- 16 I: Nei, okay. Mm. Resten av annonsen tenkte jeg egentlig at vi ikke tar, for det er ikke relevant for det vi ser (etter), og det kommer jeg til å gjøre med de to andre óg. At vi leser ikke 'Om arbeidsgiveren' og 'Vi tilbyr' og alt det der.
- 17 L: Nei.
- 18 I: Så vi kan bare gå videre til neste tekst. Vi skal snakke om hver av de enkeltvis etterpå.
- 19 L: Ja.
- 20 I: Greit?
- 21 L: Da er vi på, skal vi se, da skal jeg få opp den.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt (**latter**) og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot **22 L: sær..skriivingsfeil og (pause) forhold..isme** på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

Om stillingen

- 23 L: Skal jeg ta noe på det der? Det var et par ord som var litt sånn vanskelige for meg å forstå i det avsnittet, men jeg synes det var en helt glimrende måte å uttrykke seg på. Jeg synes det var artig. Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

24 L: Kjempebra.

25 I: Fint.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

26 L: Ja, det er jo litt om bedriften, da, jeg vet ikke om vi skal lese opp det?

27 I: Jo, da. Jeg sier ifra hvis vi kommer til et punkt hvor vi skal slutte å lese.

28 L: Ja.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler (latter) for denne annonsen). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

29 I: Okay?

30 L: Har du lagd den her, eller? (latter)

31 I: Nei, nei.

32 L: (latter) Den er veldig morsom! Jeg digger det.
(latter)

33 I: Okay (latter), morsomt.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring

- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

34 I: Okay, takk. Da kan vi stoppe med den der. Før vi går videre til neste, er det noen ting du kjapt vil nevne, eller?

35 L: Nei, egentlig ikke.

36 I: Nei? Greit, da bare hopper vi videre til den siste.

37 L: Ja. Skal vi se.

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne

stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

- 38 I: Mhm, har du noen innledende tanker her, eller?
- 39 L: Nei, egentlig ikke. Det er jo en-, jeg skal ikke påpeke skrivefeil holdt jeg på å si, men etter spørsmålstegn skal det jo være et mellomrom.
- 40 I: Ja.

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder [*her leser Lizzy det som 'eksterne' kunder*]

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

- 41 I: Ja, og den siste biten trenger vi ikke å ta.
- 42 L: Nei.
- 43 I: Greit. Før vi fortsetter, er det noen tanker du har om den?
- 44 L: Nei, ikke sånn umiddelbart kanskje.
- 45 I: Nei?
- 46 L: Nei.

Dybdeintervju

- 1 I: Greit. Da går vi over til selve intervjubiten av samtalen vår, og da kan vi jo starte med den siste vi leste. Og det første jeg har lyst til å spørre deg om da er, generelt, hvordan var den å lese?
- 2 L: Den var helt grei.
- 3 I: Ja.
- 4 L: Mm. For meg var den det.
- 5 I: Da går jeg inn og spør deg om noen ord og uttrykk her, og da tenker jeg først om vi kan gå til det avsnittet som heter 'Ønskede kvalifikasjoner'?
- 6 L: Mm.
- 7 I: Så lurere jeg på hva du legger i uttrykket 'god serviceinnstilling'?
- 8 L: Mm. 'God serviceinnstilling' er å være imøtekommende, nysgjerrig og løsningsorientert.
- 9 I: Fint. Og hva med i neste punkt, å ha 'gode samarbeidsevner', hva legger du i det?
- 10 L: Det er å sette pris på å være raus med sine kollegaer, sørge for å være en god bidragsyter til et godt arbeidsmiljø.
- 11 I: Ja. Og hva da med å ha 'gode kommunikasjonsevner', hva legger du i det?
- 12 L: At man klarer å formulere seg, både muntlig og skriftlig, på en forståelig måte.
- 13 I: Ja. Og hvis vi da går ned til avsnittet med 'Personlige egenskaper', så lurere jeg på i punkt nummer to, ordet 'fremoverlent', hva betyr det for deg?
- 14 L: Proaktiv eller å være på hugget, nysgjerrighet, ja, stå på.
- 15 I: Hva med å være 'utadvendt'?
- 16 L: Litt det samme, det å kunne kommunisere med mange forskjellige typer mennesker, å være kommunikatív, by på seg selv.

- 17 I: Ja. Og i punkt nummer fire der, å være 'strukturert', hva betyr det for deg?
- 18 L: Det er å ha orden i sysakene, å kunne jobbe metodisk, følge en plan.
- 19 I: Ja. Og 'nøyaktig', da?
- 20 L: 'Nøyaktig' er å ikke gå utenfor de rammene man faktisk er satt til å holde seg innenfor, litt det samme som strukturert.
- 21 I: Ja. Og til slutt, 'selvstendig', da?
- 22 L: Ja, at du klarer å motivere deg selv og klarer å strukturere og holde arbeidsdagen din i... å kunne være selvgående, ja. Uten å trenge for mye *guidance* underveis.
- 23 I: Okay. I denne annonsen her, er det noe som du oppfatter som tvetydig eller vanskelig å forstå i teksten?
- 24 L: Nei, den her synes jeg egentlig at var, for meg, ganske grei. Enkel å forstå. Det er ikke så mye tvil om hva man skal ha her, egentlig. Og den appellerer nok til de menneskene, de menneskene som de skal ha her, de vil forstå, de vil trekkes mot det her.
- 25 I: Ja. Og er det noe du savner her?
- 26 L: Nei, altså det står jo litt om arbeidsgiveren her, men det kunne jo ha vært, kanskje...nei, dette er en enkel kundeservicemedarbeider, ja. Nei, den er helt grei.
- 27 I: Ja. Flott, takk. Da går jeg bare videre til tekst nummer to, språkkonsulentteksten. Så ja, kort, generelt, hvordan var denne teksten å lese?
- 28 L: Nei, altså den var jo mer komplisert å lese, da, men jeg tenker at de menneskene som tiltrekkes av dette, jeg, det var mye humor her, det liker jeg veldig godt, så her vil du appellere til folk som har humor, og det er sikkert noe de ønsker også, at de har et sånt type miljø. Den var ganske komplisert å lese for en som ikke skal søke på denne jobben, for å si det sånn, men for de menneskene som denne skal tiltrekke seg, så synes jeg den var morsom.

- 29 I: Ja.
- 30 L: Tok litt tid for meg å lese, da. Og så var det mye tekst og lite, ja, den kunne kanskje layout-messig vært lagd litt annerledes.
- 31 I: Ja, okay. Hva da for eksempel tenker du på?
- 32 L: Nei, det var mye tekst. 'Om Totaltekst' for eksempel, der formulerer de seg ganske morsomt, men det burde kanskje vært mere luft i og med at det er ganske vanskelig å, ja, det er litt sånn komplisert å lese, så kanskje de burde hatt litegrann mere luft i teksten der.
- 33 I: Fint. Hvis vi starter med den innledende setningen til den annonser her, så starter de med at de ser etter noen som er 'samvittighetsfull'. Hva legger du i det?
- 34 L: Nei, det er jo at de ønsker en person som leverer og gjør det de sier de skal gjøre og som forventes at de skal gjøre, og er lojal blant annet, til bedriften og leveransen.
- 35 I: Ja, og så videre har vi jo strukturert og selvstendig, de har du jo allerede nevnt, men så lurer jeg på om vi kan hoppe ned til det største avsnittet i den 'Om Totaltekst', og setning nummer to som starter med 'Dette krever at de som jobber her, er fleksible...' hvis du ser den?
- 36 L: Ja.
- 37 I: Hva legger du i å være 'fleksibel'?
- 38 L: Fleksibel er å kunne snu seg litt raskt hvis det er noe som dukker opp som er viktigere enn andre ting, så må du kunne slippe det du har og gå på noe annet. Ligger litt i det å være proaktiv, fremoverlent som vi har vært litt inne på, ofte så henger det sammen med fleksibilitet og ja. Å snu deg mot det som er det viktigste til enhver tid.
- 39 I: Ja, fint. Og hva med å ha 'stor arbeidslyst- og kapasitet', hva legger du i det?
- 40 L: Det er å glede seg til å gå på jobben. At dette er en jobb og et område som man brenner for. At man har kapasitet og kompetanse. Kapasitet er jo både kompetanse og arbeidslyst i ett, for meg, det henger

litt sammen. Men det å ha høy motivasjon for det du gjør, det ligger i arbeidslyst for meg.

- 41 I: Ja, okay. Fint. Hvis vi går ned til det avsnittet som heter 'Du har'.
- 42 L: Skal vi se, hvor er vi da? I den samme teksten? Nei, 'Du har', ja, mm!
- 43 I: Ja, så hva legger du i å ha 'meget gode språkkunnskaper'?
- 44 L: Ja, 'veldig gode språkkunnskaper i norsk'. Ja, språkkunnskaper i norsk det må jo være både som går på det muntlige, formuleringsevne, og sammensetning av setninger, pluss selvfølgelig grammatikk og det norskfaglige språket. Ja. (leser for seg selv) Ja, nei, det må være skriftlighet, at man skriver grammatisk og språklig riktig, og så må det være formuleringsevne, det er det jeg legger i det.
- 45 I: Ja. Takk. Hva med neste punkt, 'øye for detaljer', hva er det, egentlig?
- 46 L: Ja, øye for detaljer, hvis du skal vaske en tekst så må du jo både se detaljer og helhet, og detaljer er jo ofte en del av helheten, sånn at helheten blir lett forståelig (latter) og riktig. Både detaljer, som vi var inne på i sted, både i formulering og i skriftlighet, da, grammatikk og ja.
- 47 I: Fint. Og til slutt, hva med 'God IT-kompetanse', hvordan forstår du det?
- 48 L: Ja, god IT-kompetanse, i den sammenhengen her? Det må jo være en generell forståelse av, man kan jo ikke være redd for å ta i en PC, for å si det sånn. Nå står det jo ikke noen detaljer rundt det her, det burde vært litt mer spesifikt, tenker jeg, i det punktet der. Hva slags systemer er det man bruker her? Hva er viktig, hva er mindre viktig? Men generell god IT-kompetanse, altså ja, for meg er jo IT-kompetanse sånn at da er du ganske god, faktisk, på systemsiden, da.
- 49 I: Ja, okay.
- 50 L: Ville kanskje, hvis det ikke er det de mener, så burde de ha skrevet noe annet enn IT-kompetanse. IT er jo et fag.

- 51 I: Så du tenker at her burde de kanskje sagt litt mer?
- 52 L: Ja, for det første så når de sier IT-kompetanse så er det ganske faglig omfattende, for meg da, og da ville jeg jo skrevet noe om hvilke systemer de bruker og hva som er ønskelig og hva som er nødvendig å kunne. Hvis de tenker bare at du ikke skal være redd for å lære deg nye datasystemer så ville jeg skrevet generell god dataforståelse. For eksempel.
- 53 I: Skjønner. Og var det noe i denne her som du synes var tvetydig eller vanskelig å forstå?
- 54 L: I 'Du har'? Eller alt ovenfor og ned?
- 55 I: Den, men også hele teksten.
- 56 L: Hele teksten? Den var litt sånn, eller jeg ser jo det morsomme i det, men det er nok noen som ikke skjønner den sjangeren her.
- 57 I: Kan du utdype litt om hva du mener der?
- 58 L: Det skal jeg utdype, men hvor var det det stod? [leter; leser] 'Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv', ikke sant? Veldig sånn uformelt og jeg synes det er morsomt, da. [leser videre] 'og det får vi siden vi betaler for denne annonsen', ikke sant, her ligger det jo masse humor. Noen ville jo sagt 'Herregud, hva er det for slags formulering, liksom? Fra en språkleverandør, hallo? Ikke sant? Mens jeg synes det er morsomt. [leser videre] Ja, det er kanskje spesielt den teksten der, da, som er utradisjonell, tenker jeg, for det som jeg forbinder med en sånn språkkonsulent, da. Det er jo litt kult, egentlig.
- 59 I: Ja. Og er det noe som du føler at du savner i denne teksten, sånn på stående fot?
- 60 L: Hele annonsen?
- 61 I: Ja.
- 62 L: Det kan være det vi har vært inne på, når vi går på de litt *hardcore* helt konkrete tingene som IT-kompetanse, så burde de kanskje ha vært litt mer tydelig eller formulert det litt annerledes på den

biten der, fordi jeg skjønner ikke hva de mener, jeg vet ikke hva de mener med det, rett og slett. Men da vil de jo også få folk som..noen kan bli usikre og la være å søke, og noen bare blåser i det og kan Word, punktum, og søker allikevel.

- 63 I: Fint. Greit, da hopper vi bare videre til den siste.
- 64 L: Ja.
- 65 I: Det her er jo en daglig leder-stilling for en møbelforretning, skal vi se, hvis vi hopper ned til 'Ønskede kvalifikasjoner'. Jeg tror jeg spurte deg om det i stad, men jeg har lyst å spørre deg en gang til, om 'god serviceinnstilling', hva var det du sa du legger i det?
- 66 L: God serviceinnstilling er å forstå mottakerens behov, være nysgjerrig, kaller jeg det, ja, være nysgjerrig og løsningsorientert, være imøtekommende. Ja, det er vel de tre ordene jeg egentlig.. først være nysgjerrig, så være imøtekommende, 'Hva vil du ha?', finne løsninger, levere. Ja.
- 67 I: Fint. Hvis vi hopper ned til 'Ønskede personlige egenskaper', hva legger du i å være 'ansvarsfull'?
- 68 L: 'Ansvarsfull'? Ja, det er jo å-, her skal de ha en leder som er *in charge*, en som tar denne jobben og skaper resultater, ønskelig i hvert fall, på fullt alvor. Være engasjert i det ansvaret som ligger i rollen. Mm, å gå inn helhjertet i jobben.
- 69 I: Ja.
- 70 L: Gjøre så godt du kan.
- 71 I: Og hva med 'evne til å jobbe systematisk'?
- 72 L: Ja, der er vi jo litt på plan og struktur igjen. Det å lage en god handlingsplan og følge den.
- 73 I: Ja. Og hva legger du i 'kremmerånd'?
- 74 L: Ja, man synes det er gøy å selge, jeg tror ikke det bare er resultater det handler om der, men at du synes det er gøy å skape fornøyde kunder, å finne de løsningene og de produktene som en kunde ønsker seg, og se den gleden det skaper.
- 75 I: Ja, fint. Punkt nummer to der, 'resultatorientert'?

- 76 L: Mm, som daglig leder så må du trigges av resultater. Du må lage en handlingsplan, du må følge den, og så må du sørge for at det gir god økonomi for det er det eierne dine og arbeidsgiveren din forventer. Så det å ha fokus på resultater, det er jo viktig, det må være en motivasjonsfaktor.
- 77 I: Ja. Og hva da med å være 'ambisiøs' og 'handlekraftig'?
- 78 L: Ambisiøs, da må du legge sjela di i jobben, det må være viktig for deg personlig å lykkes, og det å brette opp ermene og tørre å ta beslutninger, enten de blir riktige eller feil, men det å gjøre noe istedenfor å ikke gjøre noe, det er handlekraft.
- 79 I: Fint. Og hva med da å være 'omgjengelig'?
- 80 L: Ja, det er å være grei mot andre. Være lett å ha med å gjøre, ikke være konfronterende kanskje og kverulerende, men *easygoing*. I denne jobben så må du jo også være fast, og det å være blid og hyggelig, rett og slett.
- 81 I: Ja. Og 'salgsorientert'?
- 82 L: Fokus på salg, det er en kombinasjon av å både være resultatorientert og kundeorientert, rett og slett.
- 83 I: Mm. Og hva var det du la i 'fremoverlent'?
- 84 L: Proaktiv, se muligheter, gripe mulighetene, handle.
- 85 I: Fint. Og siste, 'relasjonsbyggende'?
- 86 L: Å skape gode bånd mellom mennesker, enten om det er gode bånd mellom kunde og leverandør eller gode bånd internt mellom kollegaer, over- og underordnede, god atmosfære og motivasjon for det de driver med.
- 87 I: Fint. Okay. Hvordan synes du den her var å lese?
- 88 L: Jeg synes den var kjedelig. Altså, jeg synes at her ble det veldig mye oppramsing. Hadde jeg skullet lage den her, så ville jeg først- her står det jo om arbeidsgiveren på slutten-, jeg skulle ha laget en topptekst hvor jeg hadde skrevet litt om hvordan bedriften ønsker å fremstå. De skriver jo 'Har du lyst til å lede den fineste møbelforretningen i Oslo?', det er jo en særdeles subjektiv oppfatning

(latter), men jeg ville ha skrevet noe om hva man mener med 'den fineste møbelforretningen', da. Det kan hende det står nederst der, jeg leste ikke- Ja, de er stolt av å være landets eldste møbelforretning. For meg så blir dette her veldig traust.

- 89 I: Okay?
- 90 L: At de selger på et litt kjedelig-, og det kan hende de skal ha en litt sånn daglig leder, da. Men for det første, så ville jeg puttet mer informasjon om hvordan de ønsker å fremstå, om bedriften på toppen. For i en lederstilling, så er det ekstremt viktig.
- 91 I: Ja, tenker du da at man skal være helt sikker på at man får riktig person for å representere?
- 92 L: Nei, jeg tenker at hvis du er leder, og her ønsker de seg noen med ledererfaring, så går du ikke inn som leder og det ansvaret det innebærer, i en bedrift som ikke appellerer til deg, så her må du skape noe som appellerer til å bli daglig leder i sånn som de kaller det, den fineste møbelforretningen i Oslo. Og *headingen* er også, i min verden, veldig traust og veldig lite selgende.
- 93 I: Ja, okay. Hva med tittelen er det du har å utsette?
- 94 L: 'Fineste møbelforretningen i Oslo', jeg blir nesten litt sånn provosert.
- 95 I: Okay?
- 96 L: Hva er 'fineste'? Og Huseby-møbler, for å si det sånn da, hvis jeg skulle være daglig leder og skulle skape noen ting, da, noe mer for det er jo det man ønsker når du tar inn en ny daglig leder, at det skal bli enda bedre resultater, så må du være litt *freshere* i 2020 altså, enn det her, tenker jeg.
- 97 I: Okay.
- 98 L: Det er så stor konkurranse.
- 99 I: Ja.
- 100 L: Jeg ville kalt det noe annet. 'Har du lyst til å lede- jeg vet ikke hvor de ligger hen en gang, men ja, jeg ville i hvert fall konka ut de jeg konkurrerte med, gudene vet hvem det er, men ja.

- 101 I: Fint. Var det noe i denne som du synes var vanskelig å forstå?
- 102 L: Nei, egentlig ikke. Den er veldig tradisjonell i punktbeskrivelsen sin.
- 103 I: Så hvis du hadde hatt noen savn i denne, så er det det som vi har vært litt inne på, sikkert?
- 104 L: Ja, jeg tror at du skal være litt klar over-, men når jeg leser litt nedover her så legger de jo litt opp til, etablert i 1889, Andreas Huseby, ikke sant? Blablabla i Møllegaten 6 i Oslo sentrum, her er det veldig mye tradisjoner, og det er klart, det er profilen deres, jeg skjønner det, og det kan godt hende det er det de ønsker seg, en litt sånn klassisk, noen som er stolt av å jobbe i en gammel velrennomert-, det spørres bare om man klarer å få en daglig leder som har den kommersielle legningen god nok, tenker jeg, til å få økte resultater, da. Det virker som de tror de kan leve på at bedriften ble startet i 1889, jeg tror ikke noe på det.
- 105 I: Nei, okay. Det er et veldig interessant poeng. Okay, nå har vi gått igjennom disse tre, du må gjerne ta deg et minutt for å tenke over det her neste, men jeg har lyst til å høre med deg: hvilken av disse tre tekstene synes du var enklest å forstå og hvilken synes du kommuniserer best?
- 106 L: Ja, altså det er to forskjellige? Den vi er inne på nå, Huseby, den er jo enkel å forstå. Den siste var også enkel å forstå. Og så er vi forskjellige mennesker, så jeg synes jo den språkkonsulenten var kanskje en morsom vri som appellerte kanskje mest til meg, jeg ble nysgjerrig. Det er viktig å si, jeg ble nysgjerrig på den bedriften nettopp fordi de formulerte seg litt annerledes enn det alle andre gjør. Og så er det jo noe med å pakke inn og få litt luft og layout og sånn, men jeg ble nysgjerrig på hvilke folk er det som jobber her, lissom? Er det sånn som jeg tror jeg oppfatter det, eller er det ikke? Jeg kunne godt tenke meg å tatt et intervju der, lissom.
- 107 I: Ja, det er kult. Okay?
- 108 L: Ellers så er jo både den første og den siste helt tradisjonelle annonser hvor det er ramset opp hva de ønsker seg. Det kan være greit.

- 109 I: Ja. Da er jeg egentlig gjennom det som jeg skulle spørre deg om.
- 110 L: Så fint, da! Fikk du noe mer ut av det, da, holdt jeg på å si? Var det greit?
- 111 I: Ja, da! Har du noe du vil legge til, så får du bare si ifra.
- 112 L: Nei, jeg har ikke noe å legge til, egentlig. Jeg tenker at sånn generelt sett så er jo en annonse, for meg som arbeidsgiver, da, så er en annonse en formidling av, kanskje mer personlig egenskaper i forhold til hvordan de har det i bedriften, rett og slett, for mål og resultater det er greit, men hvordan skal vi nå de? Jo, vi skal nå de med kommunikasjon til markedet som passer oss, som vi ønsker å stå for, profilen er veldig viktig, tenker jeg. Og det skal de ha i Huseby, at her satser de jo veldig på gamle tradisjoner og seriøsitet og alt det her, så hvis det er det de vil selge på så har de jo truffet, for så vidt. De burde bare ha puttet det litt lenger opp. Men jeg tenker at en annonse skal gjenspeile hva slags mennesker du vil ha ombord, rett og slett. Så kan du jo godt putte på punkter om hva som er ønskelig og hva som er nødvendig, men jeg tror at for å skape nysgjerrighet så må man bruke litt tid på å formulere akkurat den biten der, alt fra verdier til *team spirit* og hele pakka.
- 113 I: Ja, fint. Skal vi se, da skal jeg bare ta og stoppe opptaket her.

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 41 minutter.]

Vedlegg 10 – Transkripsjon «Rocky» (58 år) – protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 24.03.2020

R = «Rocky»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

[Her starter jeg, intervjuer, å lese overskriften på annonsen, samt arbeidsgiver, stillingstittel, frist og ansettelsesform, før jeg ber Rocky lese videre]

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

- 1 R: Så jeg skal ikke kommentere overskriften?
- 2 I: Nei, det trenger du ikke. *[Notat: I etterkant er jeg irritert på meg selv fordi jeg sier dette]*

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppgåelse
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum **3 R: Det irriterer meg at A-en står innafor T-en, men det er greit.**
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere **4 R: Det veit jeg ikke hva er for noe** butikkens **5 R: Hva betyr det?** sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design. **6 R: (latter) Ja, den var i hvert fall tung nok.**
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

- 7 I: Okay, takk. Ja, første tanker?

- 8 R: Nei, det var utrolig mange ord som var sammensatt til noen setninger. Jeg ville jo skrevet det på en helt annen måte, men det er jo meg. Men den der 'kuratere', det er kanskje noe som man driver med innafor den her bransjen med møbler, men jeg vet ikke.
- 9 I: Jeg tror det er litt sånn man driver med, altså egentlig så bruker man vel det på museer, at du kuraterer en utstilling, at du på en måte velger ut ting som skal være med.
- 10 R: Ja. Hvorfor skriver man ikke det da?
- 11 I: (latter) Okay, da kan du bare lese videre.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom **12 R: Jeg irriterer meg grønn når det ikke står inntil hverandre, men!**
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

- 13 I: Okay, takk. Mm?
- 14 R: Ja, det var jo greit nok, det. (pause) Det spenner jo over veldig mye, da. Sosiale medier, digital markedsføring, salg og logistikk. Igjen så hadde jeg skrevet det på en annen måte, men ja, jeg hadde jo splitta det mye mer opp. Så hadde jeg sørga for at når man skal være fortrolig med bruk av sosiale medier, så hadde jeg i alle fall sørga for at linjene står rett. Det er bare sånn jeg alltid henger meg opp i.
- 15 I: (latter) Greit.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd (pause) og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre

- Omgjengelig, imøtekommende, (latter) humørspreder med urokkelig stå på vilje. **16 R:** Ja, det var da ikke måte på! (latter)
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, (latter) fremoverlent og relasjonsbyggende.

- 17** I: Okay, takk.
- 18** R: (latter) Ja, da. Så det er jo et sammensurium av uttrykk inni hverandre her, da.
- 19** I: Mhm?
- 20** R: 'Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende'. Jeg synes det er en grusom tekst, hele denne annonsen, men greit (latter). 'Urokkelig stå-på-vilje'..jeg tror han der er litt eldre enn meg, han som har skrevet denne her (latter).
- 21** I: Ja, okay? Hva er det som får deg til å tro det?
- 22** R: Nei, for dette er jo sånn som faren min snakka, liksom (latter).
- 23** I: Ja, okay.
- 24** R: Ja, det synes jeg, da, men det er greit.
- 25** I: Fint. [R begynner å si noe] Ja, hadde du noe mer å si?
- 26** R: Nei, bortsett fra at det er jo bare oppramsing av en masse ord, som jeg tror man klarer ikke å måle eller altså, ja, det blir for mye, et sammensurium av ting for å si det sånn. Man klarer ikke å-, det er ikke en person som er alt det der.
- 27** I: Mm. Resten av den annonsen trenger vi ikke å lese, for det er ikke relevant for det vi skal se etter. Men da kan vi ta og gå videre til neste tekst, tekst nummer 2.
- 28** R: Den 'drivende dyktig språkkonsulent'?
- 29** I: Mhm. Så her også kan jeg lese det innledende [*igjen: jeg forstår ikke hvorfor jeg tok dette valget i noen av intervjuene*]. [*Leser overskrift og de første formalia*]

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

30 I: Ja, vær så god.

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og forholdisme på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

31 R: Bare fortsette?

32 I: Ja, det kan du godt.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål **33 R: Var ikke det det de akkurat sa, da?**, holde kurs og foredrag om klarspråk (R har problemer med dette ordet) og en hel del annet. **34 R: Å, herregud.**

35 I: Okay, takk.

36 R: Ja, de burde i alle fall vaske teksten sin sjøl!

37 I: Okay?

38 R: Nei, altså for meg så blir det altfor mye ord. Det er altfor lange setninger. Altså du skal være veldig interessert i den jobben her, og så synes jeg det er rart at de skriver det samme nesten to ganger på rad, da. De skriver jo det først, og så skriver de det én gang til.

39 I: Mm?

40 R: Skal jeg lese videre?

41 I: Ja, det kan du godt.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster **42 R: (latter) igjen!** i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

43 I: Takk.

44 R: Ja, da sier de jo nesten det samme for tredje gangen, da. Så jeg har i hvert fall forstått hva de driver med nå.

45 I: Ja.

46 R: Skal jeg lese videre?

47 I: Det kan du godt.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, **(latter)** om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen) **48 R: Okay**. Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift *[R tar en lengre pause her, før han begynner å lese setningen på nytt]* i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må **49 R: Å fytti helv-, ja okay!** dra lasset sammen.

50 R: Ja (latter) Er dette en tulletekst, eller? (latter)

51 I: Nei, nei, det er en ordentlig tekst.

52 R: Okay.

Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. **53 R: Okay? (latter)** Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

54 I: Okay, takk. Hva tenker du om dette avsnittet?

55 R: Nei, det var (latter) nesten sånn at jeg trodde at det var en tulletekst, inni der.

56 I: Okay, hva er det som får deg til å tenke det?

- 57 R: 'Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten'-, men det er jo ikke noen sammenheng i den setningen der, er det det? Men nok om det. Nei, jeg synes det var mye svada som stod.
- 58 I: Okay.
- 59 R: Kan de ikke heller være mye mer konkret og si akkurat hva de er ute etter, altså 'Dette skal vi ha gjort', men det er kanskje ikke sånn de ønsker å...
- 60 I: Mener du at du savner litt at de kommer litt mer til saken? [Notat: jeg tenkte ikke det der og da, men dette blir vel et ledende spørsmål]
- 61 R: Ja, altså det kan jo hende de gjør det. [R skummer Videre i teksten] 'Det er en fordel, Arbeidsoppgavene vil bestå av, språkvask og korrekturlesing av tekster' står det (latter) Ja, det har jeg skjønt for det har jeg lest tre eller fire ganger allerede. Ja, ikke sant, de punktene under der hadde jo egentlig holdt. Jeg synes det var en veldig tung tekst, da, men ja.
- 62 I: Du kan godt ta og gå videre med de punktene der det står 'Du har'.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag **63 R: Det er vel en selvfølge, kanskje.**
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

64 I: Mhm, fint. Ja?

65 R: Ja, det er jo veldig greie krav, det.

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør **66 R: Er det noe som heter det?**
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

67 R: Dette er veldig relevant, dette er veldig fine

setninger for meg for da får du greie på hva du-
[R fortsetter med å lese neste avsnitt]

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
68 R: Okay?
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid [R trekker på ordet og tar en kort pause]
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på (latter)

69 I: Okay. Resten av denne trenger vi ikke å lese fordi det er ikke relevant, men av de siste avsnittene du har lest nå, har du noen tanker?

70 R: Nei, det er jo bare, det hadde jo nesten holdt. Kunne jo heller skrevet litt om bedriften på toppen for nå har de jo skrevet fire ganger egentlig hva jobben går ut på da. Men nok om det. Stillingsannonser for meg er veldig presise. Det er jo det folk er interessert i.

71 I: Fint, greit. Da kan vi gå til den siste.

72 R: 'Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice, se hit?'

73 I: Mhm, ja, den leste du nettopp [referer til overskriften, igjen fortsetter jeg å lese de første formalia i annonsen].

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

74 I: Okay, vær så god.

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi 74 R: på vegne av kunden ser vi etter, okay? ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

75 I: Ja, beklager, dette glemte jeg å si, det står nederst i annonsen, det her er et rekrutteringsbyrå.

76 R: Ja, okay, da skjønner jeg det.

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

77 R: Ja, det var fin tekst.

78 I: Fint.

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

79 R: Arbeidstid var jo grei nok. Skal jeg lese arbeidsoppgaver og det andre, eller?

80 I: Ja, det kan du lese.

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

81 I: Okay, takk. Hva tenker du om det her?

82 R: Veldig bra beskrevet. Dette var kort og konsist, sånn som jeg liker det (latter).

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

83 I: Mhm?

84 R: Ja, det er nok bra at man skriver, men det er nok

ikke noe man får fram i en søknad hos folk. Alle vil jo si de har det. Men det må jo stå der. Men det er jo egenskaper de er ute etter.

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent **85 R: (latter) Der óg!** og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

86 I: Okay, takk.

87 R: Ja, nei det er jo.. Ønskede kvalifikasjoner og personlige egenskaper går jo litt i hverandre, så det er jo.. Nei, det var en grei stillingsannonse det, egentlig. Det er sånn, jeg kunne godt tenkt meg å søkt på den (latter).

88 I: Ja, okay. Mm.

89 R: Hadde jeg visst hva det var innenfor, så hadde jeg..Å, ja, som arbeidsgiver driver vi med rekruttering og bemanning, ja. Det er ikke dem som skal ha, antageligvis.

90 I: Mm. Okay. Har du noe å tilføye på den, eller?

91 R: Nei, den var den beste av de tre, synes jeg.

92 I: Ja, okay? Da er vi ferdig med første del, og da går vi over til selve intervjuet hvor jeg spør deg om konkrete ting. Og da kan vi starte med den siste som du leste her nå, da. Da har jeg lyst å først spørre deg om et par uttrykk og noen ord i teksten her. Hører du meg?

93 R: Hører deg veldig godt, yes.

Dybdeintervju

1 I: Hvordan oppfatter du utsagnet 'god serviceinnstilling'? Hva er det for deg?

2 R: For meg så er det at man yter litt mer enn det som er forventa. For eksempel da, at det ikke lyser gjennom-, nå vet jeg ikke hva den skal jobbe med da, men at det ikke lyser igjennom alltid at man skal tjene penger på den som er i den andre enden. Og det gjelder også hvis man har en kundebase så er det

også litt sånn, husk å høre om Anne og huset og, ja, sånt. Hvis det er sånne kundemasser man har da. Men hvis det bare er generell service da er det jo ikke det.

- 3 I: 'Gode samarbeidsevner'?
- 4 R: Når jeg leste det så tenkte jeg at man må jo ha gode samarbeidsevner innad i firmaet man blir ansatt i, men også utad med kundene, så må man klare å forstå og sette seg inn i kundenes problemstillinger, da. Samarbeide med de for å finne en løsning. Dette er jo veldig relevant, det er jo dette jeg driver med (latter).
- 5 I: Å, er det det?
- 6 R: Ja, det er dette jeg sitter med hele tida.
- 7 I: Å, ok, så kult. Hva da med 'gode kommunikasjonsevner', hva legger du i det?
- 8 R: Ja, det er jo så mangt det, men det er klart at det de er ute etter det er jo at man skriver feilfritt norsk, da, og snakker en muntlig norsk som mottakeren forstår, så man ikke har tusen slangord for eksempel inni der, da blir det jo vanskelig å kommunisere. Eller skrive på dialekt som noen jeg har vært borte i gjør, grusomt. Da blir det vanskelig.
- 9 I: Okay. Hvis vi går ned til personlige egenskaper, så har jeg lyst til å høre om hvordan du forstår ordet 'fremoverlent'?
- 10 R: Nei, det ordet var jo det som ødela hele annonsen, for det er jo ikke no-, hva er man da?
- 11 I: Nei, det er jo det jeg prøver å finne ut av, holdt jeg på å si, men hva er det for deg?
- 12 R: Nei, jeg tror jo de fleste mener at man ønsker å videreutvikle seg selv, men det kan også være at man strekker seg etter fastsatte mål, da. Men det er et ord som, altså hvis spør 'Er du fremoverlent?' så..jeg skulle gjerne sett de som sier 'Nei' (latter).
- 13 I: Ok, men du sa i stad at det ødela annonsen for deg litt, at de brukte det ordet. Hvorfor det?

- 14 R: For det sier ingenting. Det jeg legger i fremoverlent kan jo være noe helt annet enn hva de legger i fremoverlent. Det er ikke noe klarhet, de gir ikke noe klart budskap, sånn som de egentlig har gjort ellers. Hvis du spør, Ha gode kommunikasjons-evner, på norsk, det er ikke noen tvil om hva de mener da, altså da kan du ikke sutre og stotre og stove og ikke kunne snakke, for eksempel. Fremoverlent, det kan jo være at du har lyst til å bli sjef i firmaet. Det kan jo også være at du har lyst til å bli den beste selgeren. Det kan være at du..rett og slett er litt fremoverlent (latter).
- 15 I: Hva med 'utadvendt', hva legger du i det?
- 16 R: Altså i en sånn stilling må man kunne styre samtalen med kunden. Ikke sitte og vente på at kunden skal si noe. Kan ikke ringe og si Hei, det er Rocky og så holder kjeft, det går dårlig. (latter) Jeg må liksom starte, jeg må være åpen, som jeg ofte gjør da, bruke eksempler fra ting jeg selv har erfart, da. Og ikke være sånn innelukka så dem aldri blir kjent med meg, da blir det ikke noen god kunderelasjon.
- 17 I: Ok. Ville du sammenligna det med å være 'den aktive' i samtalen, eller?
- 18 R: Ja. Man må være den aktive i en sånn type setting, og det er klart du skal lytte, det er viktig. Men du må også være den aktive og den som er pådriver, da.
- 19 I: Greit. Hva med 'strukturert og nøyaktig'?
- 20 R: For meg så er det at man vet hva arbeidsoppgavene går ut på, å være nøyaktig overfor for eksempel kunder, men også for arbeidsgiver, er at man gjør oppgavene som er forventet. Strukturert er jo også at man vet at man har avtaler. Jeg er jo da konsulent, og hvis jeg skjønner at jeg blir ti minutter forsinket, at jeg ikke gir beskjed om det ti minutter etter jeg skulle vært der, men da gjerne en halvtime før. Og så, jeg lever jo av kundens tid, og det er vel det dem gjør også, kanskje, og da forventer de jo at kundens tid er kostbar for den som ringer.
- 21 I: Okay. Og til slutt der, hva med 'selvstendig', hva legger du i det?
- 22 R: At man tar arbeidsoppgaver uten å måtte få de. Ikke sant, hvis man- eh, jeg har en veldig selvstendig stilling og jeg vet hvor jeg skal finne

arbeidsoppgavene og jeg vet også hva jeg skal gjøre for å finne arbeidsoppgaver. Det er ingen som trenger å fortelle meg hva jeg skal gjøre. Det står i stillingsinstruksen min.

- 23 I: Fint. Kjempebra. Da kan vi gå videre til den tekst nummer to, språkkonsulentteksten. [*forklarer at tidligere nevnte ord kan dukke opp igjen*] Hva legger du i 'samvittighetsfull'?
- 24 R: Eh, nei..(tenker) 'samvittighetsfull' (latter), ja det er jo det samme som selvstendig for meg, at man følger, at man gjør jobben sin samvittighetsfullt, at man er tro til å gjøre de arbeidsoppgavene man har. For eksempel hvis man får et julekort, og skal fikse den teksten, så må man ikke skrive om det så det blir en nyttårshilsen, liksom. Man må gjøre det som oppgaven sier, det er vel det som er samvittighets-full, etter min.. Men man skal også være-, det står vel et annet sted her også, man skal være selvstendig, men ja det står flere ganger her. Samvittighetsfull kan man ikke måle. At man er selvstendig det kan man måle, for sitter jeg og ikke gjør noe så er jeg ikke selvstendig. Men samvittighetsfull det kan jeg være fordi at-, ja jeg kan jo synes det, men det er ikke sikkert at du synes det.
- 25 I: Ja, ok, så du mener 'selvstendig' kan måles fordi det ser man på faktisk hva man gjør i jobben, men samvittighetsfull kommer an på øyet som ser?
- 26 R: Ja. Du kan jo si at du må jo gjøre den oppgaven for det, og så henvise til att du skal være samvittighetsfull, 'Men jeg er jo det'.
- 27 I: Ja (latter). Og 'strukturert', da, hva var det du la i det?
- 28 R: Da har man orden, gjøre ting etter den planen som er satt opp, da. For meg så er det å alltid holde kunden orientert og gjøre jobbene jeg skal.
- 29 I: Skjønner.
- 30 R: Men det er jo selvfølgelig en annen ting óg, og som man veldig lett ser hos en ansatt og det er jo at de som har ryddige arbeidspulter, dem er strukturerte også i arbeidsoppgavene sine; de som har en haug med rot på pulten, de er veldig sjelden strukturerte i

arbeidsoppgavene sine, altså.

- 31 I: Okay. Det er et godt bilde på det her.
- 32 R: Ja, og det har jeg sett veldig mange ganger.
- 33 I: Er det da jeg skal si at resten av pulten min her jeg sitter nå er ganske rotete?
- 34 R: (latter) Ja, du har jo ikke sett min, du, så (latter). Neida, men det er ikke sånn, men jeg har jo hatt noen ansatte som har mangla struktur og da har jeg sagt at Først kan du begynne med å rydde på arbeidsplassen din, og når du har fått til det så skjønner du at du må ha struktur i det du holder på med óg, og de fleste er jo enige i det.
- 35 I: Ja, ok. Kult. Da skal vi hoppe litt lenger ned i teksten (forklarer hvor i teksten ordet står). '...fleksible, stor arbeidslyst- og kapasitet'. Ser du det? Hva legger du i det å være fleksibel?
- 36 R: I den sammenhengen her så vil jeg legge det til at hvis du ikke blir ferdig til klokka fire så jobber man til fem. Eller hvis noe må være ferdig til tolv, så bør man begynne sju. Det er det jeg er fleksibel med-, men også, det kan også være at man påtar seg oppgaver som kanskje ikke er sine egne, så spennvidden er stor på 'fleksibel'.
- 37 I: Spennvidden er stor?
- 38 R: Ja, det kan jo gjelde alt. Men det burde jo stått 'fleksibel innenfor arbeidstid' da, men ja. Det burde vært spesifisert. Fleksibel i henhold til arbeidstid, eller arbeidsoppgaver, eller...det sier jo egentlig ikke noe i den setningen der.
- 39 I: Det er et godt poeng. Hva med å ha stor arbeidslyst- og kapasitet?
- 40 R: Det er i hvert fall to ting som egentlig ikke henger sammen, for man kan ha veldig stor arbeidslyst, men kapasiteten kan være liten. Det kan også være veldig omvendt, man kan ha veldig liten arbeidslyst, men kapasiteten er stor.
- 41 I: (latter) Ja.
- 42 R: Det er ikke dermed sagt at hvis man har veldig stor

arbeidsløst, så- det har jeg sett mange ganger med flere jeg har ansatt; de jobber som besatt, men kapasiteten deres er jo veldig dårlig, og det er ikke noen selvfølge at selv om den ene er stor så er den andre stor. Jeg hadde jo én, han jobba utrolig mye hele tida, men han gjorde jo akkurat halvparten av alt det alle andre gjorde (latter).

- 43 I: (latter) Ja, ok.
- 44 R: Men det var veldig bra det han gjorde, da, så han fikk ikke sparken for det (latter).
- 45 I: Nei, det er bra. Hvis vi nå går ned til det avsnittet hvor det står 'Du har', så vil jeg spørre deg om hva du legger i å ha 'meget gode språkkunnskaper'?
- 46 R: Ja, igjen da, så er det jo det at man skal kunne-, når det står språkkunnskaper i norsk, jeg går jo ut ifra at siden de skal lese tekst her så..i den stillingsannonsen der så ville jeg da si at det holder ikke å skrive grei norsk rettskrivning. Jeg kunne ikke søkt på den jobben der, fordi jeg har nok ikke gode nok språkkunnskaper i norsk rettskrivning. For det blir som å sende ut en tekst som det er en del feil i, for å si det sånn.
- 47 I: Ok, så mener du at i språkkunnskaper så legger du for eksempel sånn teknisk forståelse av språket, liksom, eller?
- 48 R: Nei, altså i denne stillingsannonsen, siden det er det de dri-, de driver jo med tekst, så er det jo klart at man kan ikke bomme på kommaregelen, for eksempel. Må vite at det er stor bokstav etter punktum og sånn (latter) men i den forrige, bare for å si det sånn, med språkkunnskaper der, om man bommer på et komma der, det betyr jo ikke så mye. Her betyr det mye.
- 49 I: Okay. Neste 'øye for detaljer', hva legger du i det?
- 50 R: Det er vel sånn som jeg sa på den første annonsen, at oppsettet er pent.
- 51 I: At hva for noe?
- 52 R: At det skal være et oppsett av en tekst som de her holder på med, og sånn som jeg leste på den første, det irriterer meg når tredje linja er en bokstav

innafor resten.

- 53 I: Å, ja.
- 54 R: Sånt, da blir jeg..kvalm (latter). Jeg driver jo mye med å lage formularer for regnskap, så blanketter og oppsettet av tekster som de sender ut, og det [*viser til det i forrige avsnitt*] tolererer jeg ikke. Men det er klart at du har øye for detaljer, de kan jo mene videre også, at detaljer på arbeidsplassen din at du har et våkent øye på omgivelsene dine, kan jo hende det er det de tenker på, men jeg tror ikke det. Det er ikke det jeg tolka det til, i hvert fall.
- 55 I: Nei, ok. Og til slutt, 'God IT-kompetanse', hva legger du i det?
- 56 R: Nei, det sier meg ingen ting. For jeg har god IT-kompetanse, og det har du óg, men på helt forskjellig nivå.
- 57 I: Men, ja (tenker) men likevel, hva er det du legger i det?
- 58 R: Jeg legger det i det at hvis det står god IT-kompetanse, og ikke noe mer om hva du skal ha IT-kompetanse i, så betyr det for meg at Ja, du kan skru på PC-en, du kan surfe litt og du kan skrive et Word-dokument. De bør spesifisere mye mer, bør si at 'Det er en fordel om du har kjennskap til disse programmene', sånn og sånn. Ellers sier det jo ingen ting. Det er som når man går på Elkjøp og kjøper en ny bærbar PC og så står det at det er en 'rask prosessor' - hva er det? (latter)
- 59 I: Mm. Fint. Bra. Da tar vi siste, og det er den møbelforretningen. Jeg tror jeg spurte om dette tidligere, men da spør jeg igjen, under 'Ønskede kvalifikasjoner' så ber de om en person som skal ha 'meget god service-innstilling', hva var det du la i det?
- 60 R: Nei, det er jo det som jeg sier, at du skal yte litt mer enn det som kunden forventer.
- 61 I: Okay?
- 62 R: Så det er vel det jeg legger i det. Og man skal forstå hva kunden vil kanskje før kunden sier det. Dette gjelder jo møbler, nå legger jeg det jo veldig

i det annonsen oppmaner til da, så en møbelselger bør jo da for eksempel forstå at hvis dem sier «Jeg har katt» da må man tilby møbler som kanskje en katt tåler, sånn som han vi kjøpte sofa av. Da sa vi «Vi har katt,» og han forklarte at 'Dette materialet her tåler en del katt.»

- 63 I: Ja, ok. Det er jo et godt poeng. Okay, og så videre ned til ønskede personlige egenskaper, 'strukturert, jobbe systematisk og selvstendig', vi har vært innom de før. Å jobbe 'systematisk'?
- 64 R: Ja, det kan jo være så mangt, men systematisk jobbing går jo da på at man ikke holder på med for mange ting av gangen og blir ferdig med arbeidsoppgavene sine, så man ikke bare starter mye og aldri blir ferdig.
- 65 I: Hva med, i den samme setningen, 'kremmerånd'? Hva legger du i det ordet?
- 66 R: Det er et uttrykk som er veldig gammelt, som min far brukte, og jeg legger ikke så veldig mye i det fordi det det betyr eller jeg tror de mener er jo at man liksom skal lure kundene litt, selge det som det er høyest fortjeneste på. Det er det jeg legger i det. Så det er ikke noe positivt ord i min verden. Men det kan jo være det at mange synes det, men jeg synes hvis man er en skikkelig kremmer, det er ikke noe positivt for meg i hvert fall for da er det jo en som alltid skal ha mest mulig ut av situasjonen som man er i.
- 67 I: Okay, og hva med i neste punkt så står det 'resultatorientert'.
- 68 R: Ja, det er jo viktig å være. (latter) Det er en merkelig setning, men altså hvis man er resultatorientert så må man jo også skrive at man må jobbe mot budsjett man får eller en målsetning eller hva skal man jobbe mot, men med evne til å se nye muligheter og løsninger, ja det er greit, men det har jo ikke noe med resultatorientert å gjøre å se nye muligheter og løsninger. Men denne annonsen synes jeg var forholdsvis teit fra starten av (latter) Dem har jo blanda en masse rart sammen. Man må vel være resultatorientert for å oppnå de mål som er satt, og så kan man se nye muligheter og finne løsninger, selvfølgelig, men jeg ser ikke noen sammenheng mellom de to.

- 69 I: Ok. Hva med 'ambisiøs' og 'handlekraftig'? Eller ambisiøs da, for å ta det først.
- 70 R: Da begynner man jo på en måte med resultatorientert igjen, da. Da har man jo den som alltid strekker opp handa først når det er noe som skal gjøres og har ambisjoner, men det kan jo også mene at man.. Altså, ambisiøse folk er ofte litt vanskelige å samarbeide med.
- 71 I: Hvorfor det?
- 72 R: Fordi at de tenker litt mye for seg selv, om seg selv, altså 'det handler om meg, jeg skal få til dette', det er kanskje derfor dem har slengt på det med resultater med andre, da, men det er jo en fin egenskap, men om det er en god egenskap for å lage resultater sammen med andre, det er jeg ikke sikker på.
- 73 I: Nei, ok. Og 'handlekraftig', da?
- 74 R: 'Handlekraftig', da betyr jo det at man hvis man ser ting som skal gjøres eller burde vært gjort, eller nå må vi gjøre noe, flytte de pappeskene i butikken så kundene kommer inn. Man kan ikke bare sitte og vente på at noen sier til deg at nå må du gjøre det. Det blir jo litt som i stad, da vi snakka om selvstendighet, at man må jo bare skjønne en del ting i en jobb.
- 75 I: Ja. Hva med 'omgjengelig'? Å være omgjengelig?
- 76 R: Ja, det betyr jo at man da skal jobbe i et team sammen med andre og at man må ha evnen til å forstå at man må tilpasse seg de andre så de liker deg, det er vel det jeg legger i det.
- 77 I: Ja. Og til slutt, 'salgsorientert'?
- 78 R: Ja, i den jobben der må man jo være salgsorientert, og i det legger jeg da at man er, når det kommer kunder inn så må man være frampå for å selge. Men det er klart at man også..(latter) det er også et forferdelig dumt ord, egentlig, når jeg begynner å tygge på det, men det er jo sånn at..forskjellen på en selger og en ekspeditør, er at en selger gjør jo noe for å være imøtekommende, kommer mot kunden med 'Skal jeg hjelpe deg med noe? Ser du etter noe?' og sånn, men en ekspeditør sitter jo i kassa og venter

på at noen skal komme.

- 79 I: Ja, ok. Skjønner. Og igjen så har vi det ordet framoverlent.
- 80 R: (latter) Ja. Ja. Nei, det var jo et ord som ofte ble brukt..det er jo nesten litt rart, jeg trodde nesten det ordet var ute. Jeg har lest en del stillingsannonser i det siste og det er veldig sjelden jeg ser det ordet nå, det var et ord som var veldig mye brukt på 80-tallet.
- 81 I: Å, ja?
- 82 R: Da alle plutselig skulle være fremoverlente, alle bedrifter skulle være fremoverlente, fremoverlente produkter, fremover ditten og datten. Så det ble jo overbrukt, det ordet der. Men eh.. jeg ler mest når jeg ser det ordet der.
- 83 I: Ok. Er det et sånt ord som du liksom ikke tar helt seriøst, eller?
- 84 R: Tar *ikke* det ordet seriøst.
- 85 I: Nei, ok.
- 86 R: Det sier jo ingenting. (pause) Jeg er jo bygd i hodet mitt at jeg skal måle alt, da (latter).
- 87 I: (latter) ok. Og til slutt, relasjonsbyggende?
- 88 R: Ja, det går jo på litt som de skriver der oppe også, at man bygger relasjonen med kundene og med andre kollegaer, da. Ikke være den som kommer akkurat klokka ni, setter seg for seg selv og gjør akkurat jobben sin og går igjen klokka fire. Da er man ikke veldig relasjonsbyggende. Man må bygge relasjoner til de man jobber med og hjelpe sine kollegaer, eller så blir det trådt.
- 89 I: Fint. Veldig bra. Da har jeg også lyst til å høre med deg om: Er det noe som du oppfatter som spesielt tvetydig eller vanskelig å forstå i noen av annonsene her?
- 90 R: Ja, det var jo det ene ordet som jeg ikke har hørt da, eller jeg har jo hørt ordet, men liksom..(latter).

- 91 I: Hvilken var det?
- 92 R: Altså, jeg synes den første annonsen var vanskelig, det var så mange ord, bare oppramsing av ord, ikke setninger.
- 93 I: Hvilken? Den første?
- 94 R: Ja, den møbelforretningen.
- 95 I: Å, ja. Mm.
- 96 R: Så, ja, det var..'kuratere butikkens..' Altså det kan jo være at det er et begrep innenfor deres bransje, som jeg bare ikke..
- 97 I: Ja, det kan hende.
- 98 R: Jeg synes, av de tre, så synes jeg at den siste var best, og det er da tydeligvis et profesjonelt byrå som har lagd, da.
- 99 I: Du tenker på den Dreamwork?
- 100 R: Ja.
- 101 I: Du liker den best?
- 102 R: Ja, den er jo profesjonelt lagd. Si at det er jo noen som jobber eller lever av å få folk til andre bedrifter.
- 103 I: Mm. Så av de tre, så mener du på en måte at det er den som kommuniserer best?
- 104 R: Ja, veldig klar. Når jeg har lest den, og jeg har også sitti og lest litt på den 'Om arbeidsgiver' der, og det er veldig klart både hva de ønsker for kundene sine og for deg som søker.
- 105 I: Ja. Og hvis du tenker på de tre som du har lest nå, for eksempel lengde, hvor lange de er, eller hvordan de er satt opp og sånt?
- 106 R: Ja, jeg er jo veldig overraska over at de tekstfolka har brukt så mye tekst (latter) det var nesten så jeg begynte å lure på om det var litt tull, men...!
- 107 I: Hvordan da, tenker du på?
- 108 R: Nei, altså de overskriver jo, de lager jo så lange

setninger. [*leser fra annonsen*] 'Og en ganske bra lønn' (latter) Bare den setningen der hadde jeg, samme om det hadde vært midt i blinken, så hadde jeg aldri ha søkt på den stillingen.

- 109 I: Nei, ok! Det er veldig interessant! Hvorfor det?
- 110 R: 'En ganske bra lønn'? Jeg er ikke interessert i å ha en ganske bra lønn. Jeg skal ha *bra* lønn. Så kan det hende at den ikke er bra, men det er jo opp til meg å vurdere.
- 111 I: Så du oppfatter det at de skriver 'ganske bra lønn' som at, eller, det gjør at du tenker 'Nei, takk'?
- 112 R: Ja. Det er mange grunner til at jeg ikke kommer til å søke på den, men det er i hvert fall én. Nei, det er (latter) det er sånn at man nesten ikke tror at det står der.
- 113 I: Hva sa du nå?
- 114 R: Det er sånn at jeg nesten ikke tror at det står der, ikke sant?
- 115 I: Ja, ok. Jeg har jo lurt på om det har vært et forsøk på litt sånn ironi eller noe sånt, men jeg vet ikke..
- 116 R: Ja, da har de misforstått.
- 117 I: (latter) Ok, så med tanke på dine egne personlige egenskaper, da, og at du kunne vært aktuell for én av disse stillingene, hvem ville du søkt på, tror du?
- 118 R: Det er helt klart den siste. Det er jo derfor jeg liker den best, kanskje.
- 119 I: Ja, ok. Men sånn som i den da, er det noe på f.eks. personlige egenskaper som du savner der, eller synes du at den er fin og grei?
- 120 R: Nei, jeg synes det er veldig dumt at de driver med det fremoverlente sitt, men der står det fremoverlent og utadvendt, da henger det litt mer sammen. Ikke sant, du er ikke den som-, jeg tolker da fremoverlent som du er ikke den som sitter med henda i fanget og tvinner tompler, hverken når det kommer kunder eller når du er i en eller annen

sosial situasjon i firmaet.

- 121 I: Ok. Så du savner ingenting her?
- 122 R: Nei, jeg synes jo de har beskrevet det sånn at de gjentar ikke så mye og det er veldig fint. Jeg er ikke så interessert i å lese om samme ting flere ganger. Så det synes jeg de har vært flinke til.
- 123 I: Ja. Så bra.
- 124 R: For det er jo den Totaltekst, den gjentok det vel flere ganger (latter). Det er nesten morsomt. Er dette reelle annonser, eller?
- 125 I: Det her er tre annonser som ligger ute, eller har ligget ute på finn nå i løpet av de siste månedene, mm. Så jeg har jo også intervjuet de, for å høre hva de legger i de samme begrepene som jeg har spurt deg om.
- 126 R: Å, ja. Ja vel. Det kan jeg tenke meg blir artig.
- 127 I: Ja, det blir spennende å se, da, i mai eller når det blir. Juni. Så får vi se om dere mener det samme.
- 128 R: Det gjør vi helt sikkert ikke.
- 129 I: (latter) Kanskje ikke. Men skal vi se, da skal jeg bare ta og stoppe-

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 51 minutter.]

Vedlegg 11 – Transkripsjon «Rita» (44 år) protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 03.04.2020

R = «Rita»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

1 R: Skal jeg lese alt?

2 I: Ja, bare gjør det.

3 R: Okay.

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppgjøret
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

4 I: Okay, takk. Er det noen innledende tanker du har her?

5 R: (tenker) Nei, det eneste er jo ordet at 'kuratere' er litt sånn, njæ. Men bortsett fra det, nei.

6 I: Nei? Da kan du bare gå videre.

7 R: Okay.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

8 I: Okay. Mm?

9 R: [*Rita kremter*] Bedriftsøkonom skal skrives i ett ord.

10 I: Ja.

11 R: (latter) Men sånn innholdsmessig så, jeg vet ikke, det virker jo veldig vanlig, egentlig. Ja.

12 I: Fint.

13 R: Jo. Okay, videre?

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

14 I: Mhm, takk.

15 R: Ja. Ikke noe. Bare ta videre?

16 I: Skal vi se. Nei, vi dropper resten av den. Resten av den er ikke noe vi egentlig trenger. Det står bare litt sånn om arbeidsgiveren, at det er en møbelforretning og hvor lenge de har holdt på og sånn.

17 R: Ja.

18 I: Så hvis ikke du har noe som du vil legge til på den, så kan vi egentlig bare gå videre til neste.

19 R: Okay. Der. Skal vi sjå.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og (pause) forholdisme (pause) på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

20 I: Okay, takk. Har du noen innledende tanker?

21 R: Ja, jeg vil ha den jobben (latter).

22 I: Okay? (latter)

23 R: Men bortsett fra det, nei.

24 I: Ja, bare å søke, da.

25 R: (latter) Skal vi se.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

- 26 R: Mm. Ja, skal jeg bare lese resten eller?
- 27 I: Du kan bare lese videre hvis ikke du har noe å legge til.
- 28 R: Ja.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

- 29 I: Takk.
- 30 R: Jo.
- 31 I: Har du noe du tenker på her?
- 32 R: Nope.
- 33 I: Nei. Greit.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

Der er en fordel om du har

- nynorskkompetanse
- erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster, fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- evt. andre ting du er god på

34 I: Okay, takk.

35 R: Ja.

36 I: Er det noe her som du tenker på?

37 R: Mm-mm.

38 I: Nei? Resten av den også dropper vi.

39 R: Okay.

40 I: Det står om oppstart, praktisk informasjon og om arbeidsgiveren.

41 R: Ja.

42 I: Er det noe du vil legge til på denne før vi går videre?

43 R: Nei.

44 I: Nei. Fint, da går vi til siste.

45 R: [*finder frem teksten*] Uff, da.

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

46 I: Okay, takk. Er det noe du tenker på så langt?

47 R: Nei.

48 I: Nei?

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

49 I: Okay, takk. Har du noe her som du tenker på?

50 R: Nei.

51 I: Nei. Resten av den tar vi også og legger fra oss. Det er om arbeidsgiveren, Dreamwork, som jobber med rekruttering og bemanning.

52 R: Ja.

53 I: Okay, kjempefint. Da er liksom første del unnagjort, og da kommer jeg til nå å intervjuer deg mer spesifikt om ord i de forskjellige tekstene.

Dybdeintervjuet

- 1 I: Da tenker jeg at vi bare kan begynne med den siste du leste.
- 2 R: Ja.
- 3 I: Sånn generelt, hvordan var denne å lese?
- 4 R: Tja. Helt grei.
- 5 I: Helt grei?
- 6 R: Ja.
- 7 I: Okay, fint. Og hvis vi tar og går til avsnittet 'Ønskede kvalifikasjoner', så lurere jeg på hva du legger i 'god serviceinnstilling'?
- 8 R: (tenker) Da legger jeg i det det samme som kundevennlig og opptatt av kundeservice, tenker jeg.
- 9 I: Ja. Og i neste punkt, hva med 'gode samarbeidsevner', hva forstår du det som?
- 10 R: Med det så forstår jeg det som at man til en viss grad jobber i team.
- 11 I: Til en viss grad jobber i team? [*forsikrer meg om jeg hører rett*]
- 12 R: Ja.
- 13 I: Ja.
- 14 R: Så egentlig, så..god lagspiller og gode samarbeidsevner, det leser jeg omtrent som det samme.
- 15 I: Du leser det omtrent som det samme?
- 16 R: Ja.
- 17 I: Ja, okay. Og hva legger du da i å ha 'gode kommunikasjonsevner'?
- 18 R: I det så legger jeg at du både er god språklig, men at du også er god til å faktisk uttrykke det du vil si. Også god til å forstå det som blir sagt til deg.

- 19 I: Ja, okay. Fint. Hvis vi da hopper ned i neste avsnitt 'Personlige egenskaper', så lurere jeg på i punkt nummer to så lurere jeg på hvordan du forstår ordet 'fremoverlent'?
- 20 R: Hmm. (tenker) Hva er det, da? 'Fremoverlent' (tenker) Kanskje aktiv og oppsøkende?
- 21 I: Aktiv og oppsøkende?
- 22 R: Ja.
- 23 I: Mm.
- 24 R: Ja.
- 25 I: Det høres litt ut som du er litt usikker eller du vet ikke helt, kanskje. Eller?
- 26 R: Nei, ikke helt, nei.
- 27 I: Nei. Har du hørt ordet før?
- 28 R: Jeg har hørt ordet før, men jeg har aldri tenkt på selve ordet, faktisk.
- 29 I: Nei.
- 30 R: Men jeg tenker liksom i den konteksten, som er sånn salg/selger-kontekst, at de vil ha noen som er litt på.
- 31 I: Ja. Og hva da med 'utadvendt'? Hvordan forstår du det ordet?
- 32 R: At du er åpen og mottagelig og liker å prate med mennesker og ekstrovert.
- 33 I: Mm. Og i nest siste punkt, 'Strukturert'. Hvordan forstår du 'strukturert'?
- 34 R: Det forstår jeg som at du jobber på en systematisk måte, type beholder fokus og holder konsentrasjonen om den jobben som du skal gjøre.
- 35 I: Og hva med 'nøyaktig'?
- 36 R: Litt det samme bare i tillegg til at du jobber, at du ikke slumser, at du tar deg tid til å gjøre jobben riktig og sørge for at de tingene du gjør

gjøres på den riktige måten og blir korrekt. At du følger med på det du gjør, da.

- 37 I: Okay, ja. Og til slutt, 'selvstendig', hva legger du i det ordet?
- 38 R: At du er selvgående, i den oppgaven du gjør. Klarer å løse problemer selv, klarer å finne måter å løse oppgaver på hvis det blir uvanlige situasjoner, og at du også tar initiativ selv, da.
- 39 I: Mm. Fint. Er det noe i denne stillingsannonsen som du oppfatter som tvetydig, vanskelig å forstå, noe sånt?
- 40 R: Vel, 'annet forefallende administrativt arbeid', det er jo veldig lite spesifikt. Det punktet der ser for meg ut som en sånn «Hvis vi finner noen ting i en skuff som vi egentlig ikke har noen til å gjøre, så kan vi sette deg til å gjøre det.
- 41 I: Ja, okay (latter).
- 42 R: (latter)
- 43 I: Skjønner. Mm?
- 44 R: Men det er jo mer innholdsmessig enn språklig, da. Skal vi sjå, var det noe mer.. Jo! Ordet 'proaktiv'.
- 45 I: Ja, okay?
- 46 R: Jeg føler ikke at det ordet sier så veldig mye.
- 47 I: Nei, okay, okay.
- 48 R: Jeg tenker man kunne brukt et annet ord som beskriver litt mer hva de vil ha, pluss at den teksten, ja uff, nå blir jeg veldig sånn, men den teksten er veldig sånn jovial, mens ordet 'proaktiv' det tilhører en helt annen kategori med ord og jeg tenker at til de menneskene som de henvender seg til, så er 'proaktiv' feil ord å bruke.
- 49 I: Okay. Har du noe alternativ som du ville brukt?
- 50 R: Igjen, det spørres jo litt hva de mener, da. Og det er det jeg synes er litt problemet. Spesielt fordi de har satt opp 'Snakke med mennesker' samtidig som du er proaktiv.

- 51 I: Ja.
- 52 R: Den motsetningen eller det forholdet gir ingen mening.
- 53 I: Ja, det er et godt poeng. Mm. Hvis vi tenker på med tanke på dine egne egenskaper, personlige egenskaper og at du eventuelt kunne vært aktuell for denne stillingen, er det noe du savner i annonsen?
- 54 R: Hm (tenker). Skal vi sjå.. (tenker) Nei, ikke egentlig.
- 55 I: Nei. Fint.
- 56 R: Det kommer ganske klart fram hva det er de vil ha.
- 57 I: Ja. Skal vi se her.. Greit, fint. Hvis ikke du har noe å legge til på den så kan vi gå videre til neste?
- 58 R: Jepp!
- 59 I: Okay.
- 60 R: Hva er neste?
- 61 I: Neste er den språkkonsulentteksten.
- 62 R: Okay.
- 63 I: Okay, fint. Så, igjen, sånn generelt, hvordan synes du denne var å lese?
- 64 R: Den var underholdende.
- 65 I: Underholdende?
- 66 R: Ja.
- 67 I: Ja, okei?
- 68 R: Til en annen jobb ville jeg sagt at det her er for mye tekst, men til akkurat den her jobben så vil jeg si at, ja det passer bra.
- 69 I: Ja, okay. Og hvorfor det?
- 70 R: Hvorfor det ville vært for mye tekst, eller hvorfor (latter)

- 71 I: Nei, eller kanskje hvorfor du her synes det er greit.
- 72 R: Fordi det er en jobb som språkkonsulent og en jobb som krever at man er glad i å lese, og finner underholdning i det å lese en tekst og derfor er det helt i orden at den er litt pratsom (?).
- 73 I: Mm. Men så du oppfatter den som en litt lang tekst?
- 74 R: Ja, altså i forhold til kanskje vanlige jobbannonser så er det ganske mye tekst her, og en god del sånn rundt-omkring-prat. Det som er bra med det er jo at de da sier ekstra mye mer om hvem de egentlig er.
- 75 I: Ja. Det er et godt poeng. Hvis vi tar og går til den første setningen, (leser setningen).
'Samvittighetsfull', hva legger du i det?
- 76 R: At det skal være viktig for meg å gjøre jobben ordentlig og nøyaktig, at jeg er opptatt av den jobben jeg gjør blir bra.
- 77 I: Ja. Og hva var det du la i å jobbe eller å være strukturert?
- 78 R: At man jobber systematisk og med fokus, er vel egentlig kortversjonen tror jeg.
- 79 I: Fint. Hvis vi hopper helt ned i avsnittet 'Om Totaltekst' og i den største biten av avsnittet, og så i setning nummer to så står det 'Dette krever at de som jobber her er fleksible, og har stor arbeidslyst og kapasitet.' Ser du det?
- 80 R: Yes.
- 81 I: Så lurer jeg på, hva legger du i det å være fleksibel?
- 82 R: I det så legger jeg at man er i stand til og villig til å gjøre flere forskjellige oppgaver.
- 83 I: Okay?
- 84 R: Kanskje ikke bare akkurat den spesifikke oppgaven du blir satt til, men andre som kommer din vei.
- 85 I: Ja. Og hva med 'stor arbeidslyst- og kapasitet'?
- 86 R: Arbeidslyst er jo, sier seg jo selv, holdt jeg på å

si. At du er motivert for å faktisk jobbe, og kapasitet, at du er i stand til å jobbe ganske hardt eller fort eller å gjøre det som jobben krever. Og sammen, siden de har satt de to ordene sammen, så bare tolker jeg det som en sånn 'Du er ivrig etter å jobbe mye og du kommer til å like å jobbe mye'.

- 87 I: Fint. Hvis vi da hopper ned til det avsnittet som heter 'Du har', og så kan vi gå til punkt nummer tre: 'meget gode språkkunnskaper i norsk'. Hva legger du i å ha meget gode språkkunnskaper?
- 88 R: (tenker) Hm. (tenker) Ja. Ja, det var et godt spørsmål. Jeg bare tenker hakket over det man....det blir jo det man selv tror som befolkninga har, altså det skal være ikke bare akseptabel språkkunnskap, men at du skal faktisk selv kunne si at 'Jeg har gode språkkunnskaper'. Ja, litt ekstra. Du er litt ekstra god.
- 89 I: På noen spesifikke områder, tenker du, eller bare sånn generelt?
- 90 R: (tenker) Jeg er ikke hel sikker på hva du spør om, jeg tenker jo..jeg vet ikke.
- 91 I: Okay, jeg bare prøver å få mer taket på hvordan du forstår ordene 'gode språkkunnskaper', om det for eksempel er tekniske kunnskaper, er det, hva skal jeg si, 'språk-sosiale' kunnskaper, altså..ja, jeg vet ikke.
- 92 R: Å ja, sånn ja. Jeg tenker jeg at det er litt teknisk, at du skal ha grammatikken og ordforrådet i orden.
- 93 I: Mhm, okay. Og hva da med å ha 'øye for detaljer'? Hva legger du i det?
- 94 R: Det er litt vanskelig for jeg synes på en måte at det sier så mye seg selv, men at du er nøyaktig, at du har fokus, at du plukker opp ting som kanskje ville gått andre forbi?
- 95 I: Ja, okay. Og til slutt der, 'god IT-kompetanse', hva forstår du det som?
- 96 R: Min første tanke er 'Hva mener de med det?'.
- 97 I: Ja, okay, ja? Hvorfor tenker du det?

- 98 R: For jeg har en følelse av hva de mener med 'meget gode språkkunnskaper' fordi det er en jobb med språk. Men hva de mener med god IT-kompetanse det har jeg ikke helt noen forutsetning for å vite noe om. Altså vil de at jeg skal ha faktisk kompetanse på data, eller mener de at jeg skal kunne bruke vanlige systemer som Excel og skriveprogrammer og den type ting?
- 99 I: Mm.
- 100 R: Så jeg synes at akkurat den der var litt vanskelig å skjønne.
- 101 I: Ja. At den er ikke så spesifikk, kanskje?
- 102 R: Mm. Den mangler kanskje litt kontekst.
- 103 I: Ja, okay. Og i denne stillingsannonsen, er det noe du opplever som vanskelig eller tvetydig i denne?
- 104 R: Hm, skal vi se. (tenker) Nei, altså jeg tror faktisk det siste spørsmålet, det her med god IT-kompetanse, det var et av de spørsmålene som dukket opp i hodet mitt da jeg leste dem, som da 'Hva mener de?'. Spesielt fordi de har det under det som eller ville blitt kalt 'kvalifikasjoner', da bør det være mer spesifikt. Ellers så er det vel ingenting, tror jeg. Nei. Den var veldig grei.
- 105 I: Ja. Fint. Og er det noe du savner, da, i denne? Hvis du tenker at du skulle søkt på den, eller at du var aktuell for jobben, er det noe du savner?
- 106 R: (tenker) Nei.
- 107 I: Nei.
- 108 R: Ikke egentlig.
- 109 I: Fint.
- 110 R: [uklart] ledig, da.
- 111 I: Hva sa du?
- 112 R: Jeg savner bare å få vite om den fremdeles er ledig (latter).
- 113 I: Altså, jeg tror det står bak her at 'vi ønsker at du

begynner hos oss rundt 1. februar, men har forståelse for at du antagelig har oppsigelsestid', så den her er jo allerede litt gammel. Jeg hentet vel den i januar. Men! I disse usikre tider! Man vet jo ikke, da.

- 114 R: Nei, det er sant.
- 115 I: Han var veldig ålreit han som styrer der, så du får sikkert bare prøve å ringe og høre.
- 116 R: Ja! (latter)
- 117 I: Ok, skal vi gå over på den siste?
- 118 R: Ja.
- 119 I: Ja. Hvordan synes du denne var å lese, sånn generelt?
- 120 R: Veldig informativ og klar, egentlig.
- 121 I: Okay, fint. Hvis vi hopper ned til avsnittet 'Ønskede kvalifikasjoner', og så til punkt 4, hva du legger i god serviceinnstilling? Jeg tror vi kanskje snakket om det i stad, men du kan gjerne repetere det.
- 122 R: Ja. At du er god på kundebehandling og du er opptatt av å utføre god kundebehandling. Ja, kortversjonen.
- 123 I: Og så kan vi gå ned til 'Ønskede personlige egenskaper', og så lurere jeg på 'ansvarsfull', hva legger du i det?
- 124 R: Litt det samme som samvittighetsfull i forrige. Rett og slett at du er opptatt av å gjøre jobben din skikkelig. Og sørge for at alt som skal bli gjort blir gjort.
- 125 I: Fint. Ja, strukturert, systematisk og selvstendig har vi jo også vært innom. Hvordan forstår du ordet 'kremmerånd'?
- 126 R: Et litt gammeldags, men også litt artig ord for å ha selgerlyst.
- 127 I: Ja, ok?
- 128 R: Ja, rett og slett. Du liker å selge, har lyst til å være god på det.

- 129 I: Fint. Og i punkt nummer to, hva med 'resultatorientert', hvordan forstår du det ordet?
- 130 R: (tenker) Hm. (tenker) Altså i seg selv så betyr det jo bare at du har fokus på å få et godt resultat, så det er jo på en måte et veldig enkelt ord. I konteksten så tolker jeg det som at de tenker at du har litt driv for å oppnå resultater i den jobben du skal gjøre.
- 131 I: Ja, ok. Og i neste punkt, hva med 'ambisiøs', hva legger du i det?
- 132 R: Litt det samme som resultatorientert, men kanskje med mer fokus på lyst og motivasjon, du vil et sted og du er klar for å jobbe for å komme dit.
- 133 I: Ja, fint. Og hva da med 'handlekraftig'?
- 134 R: Det ser jeg mer som evnen til å utføre de tingene som trengs for å oppnå resultater.
- 135 I: Ja. Fint. Neste punkt, 'omgjengelig', hva legger du i det?
- 136 R: At du er, ja, utadvendt og vennlig, også litt sånn serviceinnstilt type, men at du kanskje er enkel å snakke med. Ja.
- 137 I: Mm. Og hva med i siste punkt, 'salgsorientert'?
- 138 R: Ja, igjen, at du har driv for å få resultater og salg..egentlig litt det samme som resultatorientert, bare mer spesifikt på det å selge.
- 139 I: Ja, og hvordan var det du resonerte rundt 'fremoverlent'?
- 140 R: Ja, det ordet der. Igjen, jeg tror jeg lander på at man er litt på, man er litt aktiv i kommunikasjonen.
- 141 I: Fint. Og til slutt, 'relasjonsbyggende'?
- 142 R: (tenker) Relasjonsbyggende.. Jeg tenker det er et ord som både handler om hvordan du kommuniserer på, igjen ordet 'omgjengelig' over, men også motivasjon for det. Altså, relasjonsbyggende, at du er opptatt av å skape kontakter og skape godt forhold mellom kunder og, ja.

- 143 I: Fint, kjempebra. Og er det noe du oppfatter som vanskelig å forstå her, eller tvetydig?
- 144 R: Skal vi se.. Hm. (tenker) Neei. (tenker) Det var jo det ordet 'kuratere', men det kan jo hende at det er et litt fagspesifikt ord, da, sånn at det at jeg ikke forstår det betyr at det ikke er jobben for meg. Det var egentlig det jeg tenkte. Ellers så var den veldig klar, den annonsen her også. For meg så var den mer sånn 'Ok, dere gjentar dere selv.'.
- 145 I: At de hva for noe?
- 146 R: De gjentar seg selv.
- 147 I: Ja, okay.
- 148 R: De bruker en del ord som betyr det samme og setninger som bare er en annen måte å si det samme på.
- 149 I: Ja. Og er det noe du savner i denne?
- 150 R: Nei.
- 151 I: Okay. Hvis du da tenker på de tre tekstene som vi har gått igjennom, du skal få lov til å tenke litt hvis du trenger det, men hvilken av de tre synes du at kommuniserer best?
- 152 R: Hm. (tenker) Skal vi se. (tenker) Den som forklarer best hva det er de er og hva det er de vil ha, er den tekst 2.
- 153 I: Språkkonsulentstillingen?
- 154 R: Ja.
- 155 I: Okay?
- 156 R: Men tekst 1 er også veldig klar og tydelig, egentlig.
- 157 I: Ja.
- 158 R: Skal vi se. Jeg er ikke helt sikker, altså, spør du meg språklig eller innholdsmessig, eller hva?
- 159 I: Det er vanskelig å si, men jeg tenker kanskje mest

på hvilken av de hvor du føler at du forstår det du leser. At det er enkelt å forstå eller at det er lett tilgjengelig å forstå annonsen i sin helhet, da.

- 160** R: Ja, okay. Mest tilgjengelig så lurer jeg på om det kanskje er tekst 1. Sånn språkmessig. Men det er som jeg sa tidligere at den tekst 2 den 'prater litt mye', sånn utenom og den er ikke så spesifikk og den er ikke så systematisk, men da sier den til gjengjeld veldig mye mer om på innholdssida, da. Men jeg tenker mest tilgjengelig og sånn enkel og klar og Okay, jeg skjønner med en gang hva den jobben består i, på bare noen sekunder, det er tekst 1. Og jeg skjønner veldig godt hva jobben består i, i tekst 2, men jeg må bruke litt mer tid på det.
- 161** I: Mm. Fint! Er det noe du vil legge til om noen av de tre tekstene?
- 162** R: Nei, tror jeg. Vent litt. (tenker) Nei, nei ikke egentlig.
- 163** I: Nei, okay. Fint. Det er det (latter).
- 164** R: Ja, supert!
- 165** I: Ja, skal vi se, hvis ikke du har noe du vil legge til så skal jeg bare ta og skru av opptaket her.

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 39 minutter.]

Vedlegg 12 – Transkripsjon «Desmond» (40 år) – protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 22.05.2020

D = «Desmond»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

[I lesingen sin hopper Desmond over overskrift og arbeidsgiver, stillingstittel, osv.]

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppgåelse
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

1 I: Okay, takk. Er det noe som du vil kommentere på i første avsnitt?

2 D: Kanskje det at det er veldig mye (latter) det er veldig mye ansvar, men det er jo en lederstilling. Men det virker jo fortsatt som at det er en veldig omfattende-, det er veldig mye. Det er det jeg tenker.

- 3 I: Ja.
- 4 D: Ikke det at det er noe gærent i det, men du skal liksom kunne utstillinger, du skal kunne lede et team, du skal ha-, det er veldig mye du skal kunne for å ha den stillingen der, altså.
- 5 I: Mm. Fint. Takk. Ja, da kan du bare gå videre.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
 - God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom
- 6 D: Allerede der *kicker* jeg litt inn på det som står ovenfor med det at du skal være bedriftsøkonom, men du skal også kunne gjøre utstillinger og du skal...sortiment og. Det er en veldig stor stilling de krever her, synes jeg.
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
 - Meget god serviceinnstilling
 - Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
 - Stor interesse for design og kvalitet.
 - Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.
- 7 D: Jeg går tilbake på det at jeg synes det er veldig mye man skal, du skal liksom være økonom, du skal ha en god serviceinnstilling som betyr at du må *basically* ha gått på skole for å-, eller jobbet veldig med det og da vil du ikke nødvendigvis kunne ha en bedriftsøkonom-utdannelse også. I tillegg så skal du være god på sosiale medier og digital markedsføring? Jeg synes det er veldig krevende. De ønsker veldig mye av den personen her. Det er det som hele tiden kommer tilbake for meg, i hvert fall.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
 - Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
 - Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
 - Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
 - Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
 - Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.
- 8 I: Ja?

- 9 D: Det som jeg også *kicker* litt på er at det er en del setninger som ikke har punktum etter seg, så det virker ikke sånn kjempebra skrevet.
- 10 I: Oi, okay. Det har jeg faktisk ikke sett før nå, og du er den siste jeg intervjuer (latter).
- 11 D: Ja? Det er ganske mange av de som ikke har det og så er det noen som har det, så det var litt sånn *weird*. Også det at hvis du ser på fler av de så er ikke bokstavene rette nedover.
- 12 I: Mm, det er sant.
- 13 D: Så det er også noe sånn, altså det er ikke en stor greie, men på en sånn stor stilling, hvis du krever så mye av den du skal intervjuer så bør du ha det her på stell.
- 14 I: Mm, det er et godt poeng.
- 15 D: Ellers så var det ikke noe sånt spesielt jeg så skrevet feil eller noe sånn, men... Jo. 'Lederfaring' under Ønskede kvalifikasjoner. Det skulle vært 'ledererfaring'.
- 16 I: Mm. Ja.
- 17 D: Det er litt sånn småting her og der som jeg slår på, men spesifikt på det at det er en veldig sånn de skal ha den beste ansatte som noen gang har eksistert. Og etter å ha jobba i butikk i så mange år som jeg har, så føler jeg ikke at det der er noe de kommer til å finne. Det er ingen som tikker alle de boksene der.
- 18 I: Nei, ikke sant.
- 19 D: Det er det jeg får ut av den der.
- 20 I: Okay. Fint. Hvordan synes du den var å lese?
- 21 D: Altså, det kommer veldig godt frem hva de ønsker. Men det kommer ikke noe frem om hva de har, altså hvem de er, på en måte.
- 22 I: Nei, det står nok litt på andre siden og det står 'Om arbeidsgiveren' og det-
- 23 D: Å, der ja.

- 24 I: Ja, så det er et møbelfirma.
- 25 D: Ja, jeg ser det nå så da er det greit.
- 26 I: Men ja. Altså, rent sånn for deg å lese teksten, hvordan synes du denne teksten fungerer?
- 27 D: Altså bortsett fra skrivefeil og sånne ting som jeg slår på, så får du veldig inntrykk av hva de ønsker, da. Så det er ikke noe, hva skal jeg si, du kommer ikke som et spørsmål på intervjuet. Du vet allerede hva du kan tikke av på de boksene og hva de ønsker av deg, det gjør du.
- 28 I: Ja. Kjempefint. Greit, da tror jeg vi bare går videre til tekst nummer to. Det er en språkkonsulent for et firma som heter Totaltekst. Ja, du kan bare begynne å lese der under 'Vi søker etter' på første side der. Og så stopper jeg deg litt innimellom og hører om du har noen kommentarer hvis ikke du kommer med de selv.
- 29 D: Ja.
- 30 I: Vær så god.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og forholdisme på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

- 31 D: Nå er ikke jeg den råeste på (latter) renskriving og

sånne ting, men det var en ganske tung setning. Eller setninger. Mulig at jeg burde zooma inn litt her, men ja. 'Du irriterer deg over flatt og dårlig språk', er det noe som heter flatt språk? Er det en greie?

32 I: (sukker, ler)

33 D: Jeg liksom skjønnte ikke helt den.

34 I: Nei, altså jeg sitter jo ikke med svaret på det akkurat, men hvis jeg skal gjette så vil jeg se for meg at det er liksom litt sånn uinspirert, hvis du skjønner? At det virker kanskje ikke gjennomtenkt, men det er jeg ikke sikker på, da.

35 D: Nei. Jeg skjønner hva du mener, jeg bare var ikke helt med på den måten å ja, funka ikke for meg.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

36 D: Det virker jo greit nok, det, egentlig.

37 I: Ja?

38 D: (tenker) Bare ser etter om det er noen skrivefeil og sånt fort også, for det bør det ikke være i den her (latter).

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen).

39 D: Jeg er ikke helt med på den humoren der. Personlig så er jeg ikke noe glad i humor i tekster på den måten der. Men det er en personlig mening.

40 I: Ja, men bare kort, hvorfor liker du ikke det?

41 D: Fordi jeg har lest ganske mange arbeidssøknader opp igjennom, flere tusen, og hver gang det er sånne forsøk på humor...det gir meg et inntrykk av at personen ikke er seriøs, selv om de prøver å skape en positiv stemning, men jeg får litt sånn uff, nei, ikke. Ja.

Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. 42 D: Det er jeg enig i. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

43 D: Ja (kort pause) jeg vet ikke. Personlig er jeg ikke *superfan* av at man skriver at man får en ganske bra lønn, heller.

44 I: Nei, hvorfor det?

45 D: (sukker) Jeg vet ikke, det (tenker) Det føles ikke ut som noe man har i annonsen, det føles ut som noe man snakker om på et intervju når man kommer til det punktet. (tenker) Jeg vet ikke hvorfor det slo ut, men jeg bare fikk en sånn-, det hadde ikke jeg skrevet i en annonse. Kanskje det at det gir forventninger. Så hvis du kommer på et intervju og du skal få en bra lønn og så er det ikke så mye som du forventer, så kan det hende at du blir sånn, Nei. Ja, jeg vet ikke, jeg tror kanskje at det kan slå negativt ut for dem.

46 I: Ja, hva skal jeg si, at arbeidsgiver og jobbsøker kanskje har litt forskjellig syn på hva en bra lønn er?

47 D: Ja, nettopp. Og kommer du med en forventning om at du skal få to millioner i lønn og så fikk du 500 og så var det sånn *shit*, hva faen? Okay, 500 er kanskje ikke en bra lønn, men ja.

48 I: Jo, det er vel det?

49 D: Gjennomsnittlig, tror jeg?

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring

- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

50 D: Jeg er litt usikker på 'relevant erfaring', det er noe som man sikkert hadde kommet inn på på intervjuet, for jeg ser ikke helt hvilken relevant erfaring jeg skal ha. Skal jeg ha hatt språk før? Skal jeg ha oversatt før? Det er ganske mye erfaring du må ha for å tikke bokser her også. Videre?

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

51 D: Ja, de vet hva de vil ha, i alle fall.

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- 52 D: Ja, okay? (latter) Følte ikke helt at man skal-, ja, nei..Det er sikkert viktig.
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

53 D: Transkripsjon, er det sånn som du gjør i retten?

54 I: Ja, og det er derfor jeg tar opp dette intervjuet, sånn at jeg kan transkribere det etterpå. Det vil si at jeg sitter og hører på opptaket og skriver ut ord for ord hva vi sier.

55 D: Ja?

56 I: Sånn at ingen skal bli feilsitert, for eksempel.

57 D: Mm. Men (pause) du gjør det på en vanlig PC, du gjør det ikke sånn som i et *courtroom*, altså hvor du har en sånn spesifikk maskin, ikke sant?

58 I: Nei, jeg gjør det bare på vanlig PC og det er det de fleste gjør óg, altså man driver med transkripsjon i veldig mange forskjellige sammenhenger.

- 59 D: Ja. Så man må ikke ha en utdanning i det, på en måte?
- 60 I: Nei, da. Men det er sikkert greit å ha hatt litt erfaring med det fra før, da.
- 61 D: Mm. Men den er god.
- 62 I: Ja, resten der trenger vi ikke å ta, men da lurer jeg på, sånn generelt, hvordan synes du denne teksten var å lese?
- 63 D: Bortsett fra den humoren som ikke slo an helt for meg, så hadde jeg ikke noen sånn store negative ting å si om den, egentlig.
- 64 I: Nei.
- 65 D: Jeg prøvde å finne skrivefeil mens jeg leste den, men jeg så ikke noe. Det betyr ikke at det ikke finnes der, da, men.
- 66 I: Nei, da. (latter).
- 67 D: Kanskje den der mellom 'Om stillingen' og 'Om Totaltekst' så er det en sånn linje og den synes jeg kanskje ikke passet inn. Det er mulig at det skal være et skille for et eller annet, men ja.
- 68 I: Kanskje, ja? Okay, skal vi gå videre til siste tekst?
- 69 D: Ja, skal bare ta noe å drikke fordi jeg kjente at jeg ble litt tørst (latter).
- 70 I: Den er grei.
- 71 D: Sånn.
- 72 I: Ja, okay. Den siste teksten, den nummer tre, Dreamwork, det er et bemanningsbyrå.
- 73 D: Okay, litt sånn som Manpower var tidligere?
- 74 I: Ja. Og, jeg er faktisk ikke helt sikker på om denne her jobben er at de trenger en kundeservicemedarbeider eller om de ser etter det for en kunde, men jeg lurer på om de ser etter det for en kunde. Ja.
- 75 D: Ja, 'På vegne av kunde ser vi etter', men ja der er det en skrivefeil, så da..

76 I: (latter) Ja. Okay, greit, du kan bare starte derfra, Er du serviceinnstilt..

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? 77 D: Og der er det ikke noe opphold så det er litt sånn nææ.. På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid! 78 D: Og utropstegn, jeg er ikke sikker på om, ja..

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

79 I: Ja, og så er det arbeidstid og sånt, men har du noen kommentarer på første avsnitt?

80 D: Jeg vet ikke, jeg fikk litt sånn..ikke superproft.

81 I: Okay, hvorfor tenker du det?

82 D: Den skrivefeilen, og så er det det at de bruker utropstegn og at det er litt sånn (tenker) jeg har ikke lyst til å si cocky, for det er feil ord, men jeg fikk litt en følelse av at det her er folk som er veldig sånn 'HØ-HØ! Vi er kule! Og vi trenger alle som er kule!'

83 I: Ja, okay, jeg skjønner (latter).

84 D: (latter) Det kan hende jeg tar helt feil, jeg bare..

85 I: Nei, nei, men det er akkurat det her dette går ut på, at du bare sier det du føler og tenker om det du leser. Så det er kjempefint.

86 D: Ja. Og så vet jeg ikke hvem som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen på telefon, men..Jeg vet ikke. Nei, jeg fikk en sånn telefonselger *pitch*, på en måte, ut av den teksten her. Jeg legger som regel på når de ringer så det er [uklart], heller.

87 I: Okay, videre på arbeidsoppgaver?

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

88 D: Der har vi ikke noen punktum. Ja, den er ganske grei, egentlig. Det er veldig forklarende på hva du kommer til å gjøre, det er en telefonselger-jobb *basically*.

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

89 D: Det var veldig sånn *cookie cutter* [*min bemerkning: engelsk uttrykk som betyr at noe er typisk eller standard*]. Det er det alle vil ha. Det virket nesten *copy-paste-et*, på en måte.

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

90 I: Ja. Takk.

91 D: Det er litt lite...altså, personlig egenskap: selvstendig. Det er liksom ikke 'Du er selvstendig' eller ja, altså, nei. Hmm. Det virket veldig sånn *copy-paste*, da.

92 I: Ja, okay. Skjønner.

- 93 D: Skal vi ta resten?
- 94 I: Nei, resten trenger vi ikke å ta på den. Det er bare om dem, liksom. Okay, sånn generelt, hvordan synes du denne var å lese?
- 95 D: Hvis jeg skal sammenligne de tre så synes jeg den her er den verste.
- 96 I: Okay, hvorfor det?
- 97 D: Nei, igjen fordi jeg føler at den her er mye mer-, altså det kan hende at de har et litt sånt kult *environment* på jobb og det prøver de å få ut i teksten også, men jeg vet ikke. Jeg følte den ikke.
- 98 I: Nei.
- 99 D: Jeg liker den første best. Og den andre mellom og den her dårligst, egentlig.
- 100 I: Ja, okay. Greit. Da-
- 101 D: Det er, sorry, det er mulig at det er fordi at jeg begynner å bli litt eldre (latter), og det her er kanskje skrevet for noen som er ganske mye yngre enn meg og for dem er det her en kul tekst.
- 102 I: Det kan godt hende, mm.
- 103 D: Og når jeg da lese Huseby som er en litt mer klassisk, eldre så er det noe som passer bedre for min tid, på en måte, hvis du skjønner?
- 104 I: Ja, jeg skjønner hva du mener. Absolutt.
- 105 D: Og den i midten er, ja, fortsatt den i midten, på en måte (latter). Det kan være det at jeg bare *kicker* inn på alder, at 'Å, nei, ikke ha så høy musikk, dere!'
- 106 I: (latter) Ja, okay, skjønner. Nei, men det er jo litt sånn, selvfølgelig, når man leser tekst, hvis man føler at det snakker til seg eller ikke, liksom.
- 107 D: Mm, og jeg følte ikke at den siste snakket til meg som en på 40 som har jobbet ganske lenge i ett selskap og som da kanskje skulle bytte så hadde ikke det her vært..det så ikke ut som gresset var grønnere der, for å si det sånn.

108 I: Nei, okay, jeg skjønner.

Dybdeintervjuet starter ved 22 minutter og 04 sekunder

- 1 I: Men fint, da har vi lest igjennom så da er vi ferdig med første del og det vi kommer til å gjøre nå da er at vi går igjennom tekstene på nytt og jeg kommer til å spørre deg om ord eller uttrykk som jeg har valgt ut, og så vil jeg gjerne at du bare gir meg din oppfatning eller forståelse av hva det betyr. Og da er det veldig viktig for meg, men også egentlig for deg, at du bare er helt ærlig så hvis det er noe hvor du føler at Jeg vet egentlig ikke hva dette betyr da er det bedre at du bare sier det.
- 2 D: Mm, det er kult.
- 3 I: Så da kan vi egentlig begynne med den siste.
- 4 D: Ja, skal bare hoppe til den. Der.
- 5 I: Hvis vi går ned til 'Ønskede kvalifikasjoner', så lurere jeg på det første punktet der: hva er det du legger i 'god serviceinnstilling'?
- 6 D: For meg så er det å ha en god samtale med en kunde. Den samtalen skal ikke nødvendigvis være spesielt lang, men det skal være såpass-, jeg vil ikke bruke intimt, men kunden skal føle at vi er blitt litt kjent i løpet av den bittelille tiden vi har snakket sammen, sånn at hvis de kommer tilbake så kan jeg prøve å hekte meg tak i et eller annet som skjedde forrige gang og bruke det, 'Å, hvordan var det med den varen?' eller, og så husker de og så fortsetter man på en måte det lille bekjentskapet man allerede har gjort, da. Det er det jeg mener er god serviceinnstilling.
- 7 I: Ja. Kjempefint. Og så hvis vi hopper ned til punkt nummer to 'gode samarbeidsevner', hva legger du i det?
- 8 D: Hvor er vi nå? Å, der ja. Gode samarbeidsevner, på en jobb så er det jo det at man må kunne jobbe sammen med de som er rundt seg, at man ikke bare går rundt og er en egen person og for eksempel skaper drama eller lignende på arbeidsplassen, for det er det ingen som er tjent med.
- 9 I: Nei, ikke sant.

- 10 D: Så jeg vil si at hvis man samarbeider bra så prøver man ikke å grumse opp masse greier, man prøver å ha et godt forhold til de fleste på jobb. Det er selvfølgelig alltid noen man ikke klarer det med, men så godt man kan så bør man da passe på å holde negativitet for seg selv.
- 11 I: Ja, det er fint. Okay, og neste punkt etter der igjen, så hvordan tenker du om 'gode kommunikasjonsevner', altså egentlig litt uavhengig av språk da, men gode kommunikasjonsevner i seg selv?
- 12 D: Altså, i forhold til denne stillingsannonsen eller generelt?
- 13 I: Det er egentlig litt opp til deg.
- 14 D: Ja, fordi sånn som jeg oppfatter den på stillingsannonsen her er at de vil ha noen som er veldig god til å skrive rettskrivning og noen som er god til å artikulere seg. Jeg tror ikke at noen ville tenkt på at (tenker) nå mistet jeg ordet her..At når du snakker Stavanger-aksent, eller ikke aksent, men hva heter det?
- 15 I: Dialekt.
- 16 D: Dialekt. Jeg tror ikke at noen kunne fått at en dialekt kunne hatt noe å si på kommunikasjonsevne for eksempel, så jeg tror det er en helt innafor måte å spørre om det, egentlig, ja. Kommunikasjonsevner generelt i livet for meg, er mer muntlig og *face to face*, jeg er ikke noe glad i for eksempel telefon, så hvis noen ringer meg så jo kortere telefonsamtalen er jo bedre, for eksempel. Mens ansikt til ansikt så kan jeg prate *forever*, det er ikke noe problem.
- 17 I: Ja, okay. Da er kanskje ikke denne situasjonen helt ideell for deg? (latter)
- 18 D: Nei, det også. Jeg ville aldri søkt på en telefonselgerjobb fordi jeg ikke liker å være på telefonen.
- 19 I: Nei, jeg tenkte mer det vi gjør her nå (latter).
- 20 D: Å, ja! Nei, det gjør ikke noe. Det er noe helt annet.

- 21 I: Ja, okay, jeg skjønner.
- 22 D: Men bare sånn å sitte og snakke på telefonen *forever* om ingenting, nei det...
- 23 I: Nei, det må jeg nok si meg veldig enig i.
- 24 D: Si det man skal og bli ferdig (latter).
- 25 I: Ja. Okay, så hvis vi går ned til 'personlige egenskaper' og punkt nummer to, det første ordet 'fremoverlent', hva legger du i det eller hvordan forstår du det?
- 26 D: Hvis jeg skal være litt kynisk så ser det ut som de vil ha en person som vil komme seg fremover og oppover i firmaet og det er ikke nødvendigvis noe negativt, det, men jeg vet ikke. Jeg tror ikke jeg ville brukt fremoverlent som et ord i en stillingsannonse.
- 27 I: Okay, hvorfor det?
- 28 D: Igjen, for det virker som du prøver å få frem et eller annet kynisk i en person, jeg vet ikke, jeg liker ikke det ordet, bare. 'Fremoverlent', altså det virker som du virkelig skal frem, liksom.
- 29 I: Mm. Du tenker på det som veldig konkret? Sånn at du ser for deg en person som lener seg frem nesten?
- 30 D: Nei, mer sånn som brøyter seg fram, egentlig.
- 31 I: Okei, ja.
- 32 D: Jeg er litt mer på det at blir sånn at de skal ha noen som går over lik, på en måte, for å komme seg oppover. Ikke så hardt, selvfølgelig, men det ordet har en lite sånn hint av at vi søker noen som-, og det får jeg ikke helt til å samsvare heller med at du har gode samarbeidsevner.
- 33 I: Nei, det er et interessant poeng. At de stiller seg litt mot hverandre, på en måte?
- 34 D: Jeg føler det. At liksom hvis du har gode samarbeidsevner skal du liksom være *chill* med alle og så skal du være fremoverlent og prøve å komme deg frem og opp, og det går ikke sammen, altså, det gjør ikke det.

- 35 I: Det er et veldig godt poeng. Fint. Vi hopper over den neste og så ned til der hvor det står 'Du er strukturert og nøyaktig'. Hva legger du i å være strukturert?
- 36 D: Det er veldig sånn *cookie cutter* i det jeg føler er søknader og intervjuer og sånt. Alle spør om du er strukturert og alle svarer at de er strukturert.
- 37 I: Men hva er det, synes du?
- 38 D: Altså, hva jeg ville lagt i det hvis jeg virkelig skulle hatt noen som er strukturert, er jo at de gjør oppgavene sine fra A til Å og går ikke ifra det eller prøver å få noen andre til å gjøre det for seg. Men min erfaring med ordet 'strukturert' er at ingen er det.
- 39 I: Okay?
- 40 D: Hverken sjefer eller [uklart] eller noen ting. Så ja, jeg vet ikke.
- 41 I: Okay. Og hva med 'selvstendig' da, til slutt?
- 42 D: 'Selvstendig' går jo heller ikke helt sammen med gode samarbeidsevner, da, føler jeg. Altså, ja du skal være selvstendig og kunne se at ting må gjøres uten at du trenger å få beskjed om det, er det jeg legger i det.
- 43 I: Ja, okay.
- 44 D: Og de er sånn man ofte ser etter i arbeidslivet, men som man dessverre ikke alltid får selv om folk tror at de er selvstendige.
- 45 I: Ja, okay.
- 46 D: Så selvstendig for meg som en som skulle søkt etter noen, er det at de kan tenke for seg selv. Si at du jobber i en butikk da og ser at butikkhyllene er rotete, en selvstendig person vil kunne gå bort og fikse de hyllene, mens en som har sagt at de er selvstendig, men som ikke er det kommer bare til å stå og se på de hyllene og ikke tenke over at 'De her må fikses' og må få beskjed om å gjøre det, og når de først får beskjeden så kan det godt hende at Å shit, de er kjempeflinke og sånne ting, men det er noe med-

[Her blir samtalen brutt, og jeg må starte nytt opptak. Det siste som Desmond sier kommer ikke med på noe opptak, og jeg glemmer å be ham gjenta det siste han sa]

- 47 I: Okay, jeg måtte bare starte et nytt opptak, det var en alarm som ringte, skjønner du.
- 48 D: Ja, okay.
- 49 I: Nei, men kjempefint. Det er godt. Det kan hende at noen av disse ordene forekommer igjen i de andre tekstene, og da kanskje jeg spør deg om det på nytt, kanskje ikke.
- 50 D: Det går helt bra.
- 51 I: Greit. Da kan vi ta og gå videre til den Totaltekst og så kan vi starte på egentlig første linje i teksten. [leser opp setningen] Så hva er det du legger i å være 'samvittighetsfull'?
- 52 D: Samvittighetsfull i en språkkonsulent-annonse så er jeg ikke helt sikker på hva det betyr en gang, men i en jobbsammenheng for eksempel, altså, jeg må bare dra linjer til det jeg har jobba med, som er butikk, og en samvittighetsfull person er for eksempel en som ikke tar penger fra kassa eller sånne ting. Språkkonsulent (tenker) jeg vet ikke hva, siden de ikke selger ting på den måten at det er penger inni kassa at du ikke har noe som kanskje kan stjeles (tenker) Kanskje mer det at hvis du får en tekst som kanskje sier noe som kanskje egentlig ikke burde vært sagt, at man har samvittighet nok til å si at Vet du hva, det her vil jeg ikke oversette, det her er jeg ikke med på, på en måte?
- 53 I: Ja. Det er et veldig godt poeng.
- 54 D: Det tror jeg jeg må legge i det. Si at du får et eller annet som du bare Det her er ikke greit å være en del av og at du faktisk tør å si ifra om det.
- 55 I: Det er et veldig godt poeng. Ja, strukturert og selvstendig har vi allerede vært innom. Er det noe du vil legge til på de tenker du, eller?
- 56 D: Nei, eller å legge til spesifikt i den annonsen her er at det virker mer viktig i denne annonsen enn i den forrige. Fordi her må du være strukturert for å få oversatt ting riktig og du må være selvstendig og kunne gjøre jobben etter hvert som de kommer inn og

ikke måtte ha bekreftelse hele tiden, da, for å si det stygt (latter).

- 57 I: Ja, jeg skjønner.
- 58 D: Det er det i denne annonsen, i forhold til den andre. Så jeg legger mer i ordene i denne annonsen enn i den forrige.
- 59 I: Ja, okay. Fint.
- 60 D: Jeg kan kanskje legge til at jeg synes at-, 'Vi søker etter en drivende dyktig..' jeg vet ikke helt hvorfor 'drivende' er der.
- 61 I: Nei, okay, så det forvirrer deg litegrann?
- 62 D: Ja, jeg vet ikke helt hva en 'drivende', altså driver du og går liksom? (latter) Skjønner du? Det er litt sånn..
- 63 I: Jeg skjønner hva du mener.
- 64 D: Ja. At 'Vi søker etter en dyktig språkkonsulent', det hadde vært mye bedre skrevet. Eller et annet ord. Ja, jeg vet ikke, jeg så det bare nå at jeg følte ikke den.
- 65 I: Skal vi se her, da kan vi ta og gå ned til der det står 'Om Totaltekst' og så er det det største avsnittet.
- 66 D: Ja.
- 67 I: Det er setning nummer to, 'Dette krever at de som jobber her er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet'. Så først, hva legger du i å være fleksibel?
- 68 D: I en jobbsammenheng så vil det jo være det å kunne jobbe til tider som ikke er ni til fem eller åtte til fire.
- 69 I: Ja, okay.
- 70 D: Og i en språkkonsulentjobb så vil jeg anta at det vil være tider hvor du må være på andre tidssoner enn Norge, som kanskje gjør at du må jobbe på kveld eller morgen eller et eller annet sånt. Det er nok det jeg legger i fleksibel der sånn.

- 71 I: Ja, okay. Hva med. 'stor arbeidslyst- og kapasitet'?
- 72 D: Der går nok mer på det at du forstår at det her er ikke noe-, det er et lite firma som de skriver og alle må dra lasset, og hvis de da får inn mye jobb så er det ikke sikkert at du kan jobbe åtte til fire, da kan det hende det må være åtte til åtte eller *whatever* den ene uken, at du må ha litt stå-på vilje, da. Og at du har kapasiteten til det, da, så hvis du er en familieforelder og du må hjem og hente i barnehagen og sånne ting, så kanskje det ikke er helt jobben for deg, faktisk.
- 73 I: Nei. Det er et veldig godt poeng.
- 74 D: For hvis du må hjem klokken fire og de har tekster som må oversettes fordi at det må bare gjøres. Det er det de søker etter. De søker ikke etter noen som er åtte timer på jobb alltid og helst drar litt tidligere på fredag for å få en litt lang helg. Det er det jeg ser på det.
- 75 I: Flott. Hvis vi da hopper ned til der hvor det står 'Du har', så kan vi se på punkt nummer tre, 'meget gode språkkunnskaper i norsk'. Hva legger du i å ha gode språkkunnskaper, eller, meget gode språkkunnskaper?
- 76 D: Hvis vi skal gå spesifikt for denne annonsen så ville jeg jo anta at du må ha en relativt høy karakter, nå vet ikke jeg hva karakternivået er på universiteter og sånne ting, men jeg vil tippe at du må være i topp ti prosent, da. For når du skal oversette noe som er kanskje topp 20 prosent, at du må ha såpass gode språkkunnskaper fordi at det her er det de lever av. De kan ikke ha noen som har store feil, på en måte. Og så er det sikkert mye som skal renskrives og sånne ting også. Men altså sånn vanligvis, hvis jeg tenker på meget gode språkkunnskaper i norsk, det står jo ikke om det er skriftlig eller muntlig i akkurat den der sånn, da. Så der kan det jo være at hvis du er veldig god til å snakke norsk så er det-, men det er jo ikke det de søker, egentlig. Så der burde de faktisk ha spesifisert litt mer.
- 77 I: Hva med neste punkt, da? 'Øye for detaljer', hva betyr det for deg?
- 78 D: Det er det å *catche* små ting som er feil. For

eksempel det at det var noen steder som mangler punktum og du skal oversette noe og det skal være riktig og da må du passe på at du ikke hopper over ord eller at du skriver feil ord sånn at konteksten blir feil eller at hele setningen blir feil, rett og slett. Det er det jeg ville tenkt på for denne jobben her, da.

- 79 I: Og hva med 'god IT-kompetanse', hva legger du i det?
- 80 D: Det er det som er litt rart med den her også, da. At du skal ha god IT-kompetanse - hva er god IT-kompetanse? Er du god i Word? Er du kjempegod i Excel? Kan du kode? Det kommer helt an på, så det burde vært spesifisert mer hvilken IT-kompetanse de vil søke på, på en måte.
- 81 I: Ja, eller mener du at-,
- 82 D: Ja, IT-kompetanse er et så bredt spekter.
- 83 I: Ja, okay.
- 84 D: At hvis du trenger noen som skal kode, så trenger du ikke en som er god på Excel, for eksempel, men i den sammenhengen her så kommer det ikke inn hva de egentlig søker etter. Selv om du skjønner det på en måte at de vil ha noen som er god til å skrive på PC, da. Men det er ikke det som kommer frem av den. For meg er IT-kompetanse at du kan installere Windows uten at det går i stykker og du kan legge til nye programmer, du kan fjerne programmer. Men for mange så er det jo det at du har en basisforståelse i Excel, for eksempel, det er jo noe helt annet, men det er mange som mener at det er god IT-kompetanse også.
- 85 I: Mm, så det er litt vanskelig å vite?
- 86 D: Det er et veldig bredt spekter av ord, på en måte. Det vil jeg si.
- 87 I: Fint. Resten av denne trenger vi ikke å se på, da kan vi bare gå videre til den møbelforretningen.
- 88 D: Ja, jeg skal bare ta meg en liten slurk.
- 89 I: Gjør det.
- 90 D: Yes.

- 91 I: Jeg skal bare finne ordene mine her (latter). Ja, hvis vi starter først med 'Ønskede kvalifikasjoner'.
- 92 D: Ja.
- 93 I: Ja, du snakket jo litt om service-innstilling i stad..Nei, okay, vi hopper over 'Ønskede kvalifikasjoner' og så går vi på 'Personlige egenskaper' isteden.
- 94 D: OK.
- 95 I: Så det første punktet der, 'ansvarsfull', hva tenker du på da?
- 96 D: I en jobb så er det jo det å ikke gå ifra ting som ikke er ferdiggjort, da. Det som er litt feil også er at hvis du er daglig leder, så er du for eksempel ikke HMS-person, så du kan ikke ha ansvaret for de ansatte på samme måte som en HMS-person har, så ansvarsfull er nok det at du skal kunne ta vare på både butikk, kunder og ansatte, for meg. Og det er ganske mye å ha ansvar for.
- 97 I: Ja, det er det jo selvfølgelig.
- 98 D: Og det er noe som er veldig vanskelig for mange, å være ansvarsfull for en så stor-, det var det jeg snakket om tidligere også, at jeg synes at de krever veldig mye av den personen de prøver å ansette her.
- 99 I: Flott. Skal vi se, 'strukturert' snakket vi vel også om i stad, gjorde vi ikke det?
- 100 D: Ja, jeg tror det. Var ikke det på første?
- 101 I: Jo, det var det. Nesten i slutten av setningen der så står det 'jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd'. Hva legger du i det ordet?
- 102 D: For meg så er det det å kunne ta beslutninger for en kunde, altså hvis du står og snakker med en kunde og så sier kunden 'Vet du hva? Den sofaen der koster 50 000, den er kjempefin, men jeg ser ikke at jeg har lyst til å bruke 50 000 på den i dag.' Kremmerånd for meg da er det å kunne prate med kunden og se om man kan finne en løsning på å få solgt den sofaen på en eller annen måte likevel. Si at 'Du, om to uker har vi et tilbud på den, det burde jeg egentlig ikke si til deg, men jeg sier det nå, og så om du kommer tilbake om to uker kan jeg gi

deg et tilbud på den', eller man kan gjøre det der og da. Det kommer litt an på hva slags butikk man har, egentlig, om du har lov til å gi rabatt eller om du har lov til å legge med ting. For eksempel, hvis den koster 50 000 den sofaen da, og så sier du at 'Ja, men jeg vil ikke, nja, nei,' sier kunden og så sier du at 'Jo, men du, i dag så slenger jeg på det bordet her sånn som koster 2 000 kroner vanligvis, men det er ikke noe vi vanligvis gjør, men for deg nå i dag så får vi til det.' Så for meg er 'kremmerånd' det er litt å kunne jobbe med kunden og ikke bare være sånn 'Nei, det er umulig. Vi gir ikke noe rabatt, vi gir ikke noe ekstra', og jeg sier ikke at man alltid skal gjøre det, men det går an å ikke være svart-hvitt på det at en ting koster 50 000, for eksempel. Og at det går å legge med småting på en dyr ting, da.

- 103 I: Ja, okay. Interessant.
- 104 D: 'Kremmerånd' er egentlig det å ikke miste kunden.
- 105 I: Å, okay.
- 106 D: Selvfølgelig ikke for enhver pris (latter). Det blir egentlig litt sånn det var da vi stod på messe og folk kom liksom med 20 varer og de var liksom 'Nei, shit, jeg vil ikke ha den her', og liksom 'Vet du hva? Du får den for en femti-lapp', på en måte.
- 107 I: Ja, ikke sant. For da er det så lett å, ja..
- 108 D: Så var det sånn 'Ah, shit, jeg tar den med likevel!'. Eller 'Du får med en ramune-flaske hvis du kjøper det og det og det i dag.'. Rett og slett det å ikke miste kunden til andre.
- 109 I: Fint. Hvis vi går til punkt nummer to, 'resultatorientert', hva legger du i det?
- 110 D: Det er jo veldig penge-orientert, da. At de skal slå, for eksempel, fjoråret eller en annen måned eller et eller annet sånt.
- 111 I: På budsjett?
- 112 D: På budsjett, ja, at resultatet i år skal være bedre enn i fjor eller det skal i hvert fall ikke være dårligere. Og det er jo det de ser etter også, nye muligheter og løsninger for å kunne treffe målene, da. Så om det er satt mål på forhånd eller om man

bare skal huske hva fjoråret var, det vet jeg ikke, men ja, resultatorientert er det å rett og slett slå samme tid i fjor.

- 113 I: Fint. Hva med 'ambisiøs'?
- 114 D: Der har jeg litt sånn..jeg vet ikke helt hva jeg synes om det ordet i en annonse, egentlig.
- 115 I: Okay?
- 116 D: Altså, du er ambisiøs fordi du blir jo ansatt som daglig leder her, så jeg vet ikke hva du skal være ambisiøs for å få til. Skal du ta over butikken? Skal du kjøpe butikken? Jeg forstår ikke helt.
- 117 I: Du tenker litt sånn i og med at det er den øverste stillingen der?
- 118 D: Ja. Du har totalansvaret for butikkens drift. Drift, ansatte og resultatoppnåelse, og så skal du være ambisiøs og da forstår jeg ikke helt hvem du skal være ambisiøs for, egentlig, for det kan jo ikke være for deg for du er jo allerede på toppen.
- 119 I: Ja, det er et godt poeng.
- 120 D: Det kan være at du skal være ambisiøs for å nå resultater, da.
- 121 I: Ja, okay, det kan tenkes. Rett ved siden av, 'handlekraftig'?
- 122 D: Den er jeg ikke helt sikker på hva jeg skal si om, egentlig. Altså, handlekraftig, (tenker) Mulig å tenke at hvis det skjer et eller annet i butikken at du ikke bare står og måper, men at du faktisk gjør noe, da. Si at en kunde for eksempel besvimer i butikken, da, at du ikke bare står og 'Å, jeg skjønner ikke hva jeg skal gjøre!'. Men at du faktisk ringer en ambulanse eller i alle fall legger personen i sideleie og sårne ting. Som et eksempel. Eller si at en sending ikke kommer, men den står fast på posten og så sier du at 'Ja, men da sender jeg en bil opp og så får vi henta den og får varene i hus'. Sårne ting. Handlekraftig er egentlig å kunne fikse ting som kan gå gærent ganske fort, da. Nei, handlekraft, jeg ombestemmer meg, det er egentlig et greit ord. Jeg er med.
- 123 I: Ja, det er sånn noen ganger når man liksom tenker

litt på dem. Ok, neste punkt, 'omgjengelig', hva legger du i å være omgjengelig?

- 124 D: Omgjengelig er jo det at folk rundt deg ikke (latter) hater deg, egentlig. At du er en person som det går an å prate med, og det er ikke nødvendigvis at du skal bli invitert på alle fester og sånne ting til de ansatte, men at det går an å møtes utenfor jobb også. At man er litt mer sånn, det er et skille mellom jobb og ikke jobb, men at det går an å prate med folk. At du ikke bare er sjef.
- 125 I: Nei, jeg skjønner.
- 126 D: Det tror jeg at jeg må legge i det.
- 127 I: Og siste punkt der, 'salgsorientert', hva legger du i det?
- 128 D: Det var egentlig det samme som, altså resultatorientert og salgsorientert blir for meg litt det samme.
- 129 I: Ja, okay.
- 130 D: Ja, selvfølgelig er du salgsorientert for du skal selge varene i butikken. Ja, det blir omtrent som resultatorientert, at for å oppnå å være resultatorientert så må du være salgsorientert, på en måte. (uhørlig kommentar)
- 131 I: Ja. 'Fremoverlent' er også i denne teksten.
- 132 D: Det som er rart er at jeg får ikke den samme følelsen i den teksten her. For det var jo den første, ikke sant? Fremoverlent og utadvendt? Fordi at du allerede er på daglig leder så får jeg ikke den samme *feelingen* på det ordet.
- 133 I: Nei, okay. Mener du at det passer litt bedre inn her?
- 134 D: Jeg reagerer i hvert fall ikke negativt på det, er det jeg mener. Hva det egentlig skal bety eller..jeg kan ikke egentlig svare deg på hva det skal bety i den her sånn, det får jeg ikke noe følelse på, men jeg reagerte ikke noe negativt på det i den her.
- 135 I: Nei, fint. Siste ordet, 'relasjonsbyggende'?
- 136 D: Ja..(tenker) jeg er jo litt sånn eldre garde, da, så

folk skal liksom ha *LinkedIn-parties* og sånne ting så føler jeg egentlig ikke at det er noe som har noe for seg. Det har jo sikkert det eller så hadde ikke folk gjort det, men det er det jeg får av 'relasjonsbyggende' at du skal prøve å bli kompis med alle som er rundt deg, altså for meg så er relasjonsbyggende mer med kunder eller deg og klienter, ikke kunder. Så hvis det er andre firmaer som du jobber med, så det er viktig å kunne gjøre det, du må bare ikke bli for kul, på en måte.

- 137 I: Nei, okay, jeg skjønner.
- 138 D: Og jeg har møtt mange folk som er litt for kule, de skal liksom bli litt for kompis når du er på messer, for eksempel.
- 139 I: Ja, okay. Tenker du på av andre firmaer?
- 140 D: Ja, jeg tenker at relasjonsbyggende er mer mellom daglig leder og andre firmaer som de kjøper av, for eksempel møbelbyggere eller tekstil og så videre og så videre. Jeg vet ikke helt hvordan det her funker med en møbelforretning. Men de de kjøper av. Det er mer det jeg får på relasjoner enn relasjonsbyggende mellom (folk?). Som møbelbutikk så har du jo kunder som kommer igjen, men det er jo ikke sånn at du kjøper en sofa annet hvert år, på en måte.
- 141 I: Nei, det har du rett i.
- 142 D: Så det å kunne bygge relasjoner med andre firmaer og sånt, er egentlig det jeg får ut av det ordet.
- 143 I: Ja, fint. Greit, da er vi egentlig straks ferdig. Hva er det som gjenstår å spørre deg om, mon tro? Jo, av disse tre tekstene som du har lest, er det noe som du synes har vært vanskelig å forstå? Tvetydig, noe sånt?
- 144 D: Tvetydig, det var en av de- jeg lurer på om det var den første eller den andre som hadde en sånn 'dette ordet er det motsatte av det andre ordet'. Ja, det var 'fremoverlent' og 'samarbeidsevner' i den Dreamwork. Der følte jeg at det var en *clash* på en måte. Og i den første så føler jeg at de prøver å finne en person som jeg ikke kan se at eksisterer. De har for mange krav, de har for mye de ønsker. Det kan godt hende den personen finnes, men jeg har til dags dato ikke møtt noen som kan gjøre alt det der sånn og fortsatt ikke dø av overarbeidet.

- 145 I: Nei (latter). Hvis vi skal prøve å tenke litt hypotetisk, da, med tanke på dine personlige egenskaper, hvilken av disse stillingene er det som taler mest til deg? Og ville du eventuelt søkt?
- 146 D: Nå er jeg i en litt dum situasjon, for jeg har ikke noe skolegang, så jeg har ingen karakterer på noen ting. Jeg gikk bare videregående, to forskjellige grunnkurs og så måtte jeg gi meg fordi jeg flytta til Oslo. Så ingen av de her hadde jeg fått, så jeg hadde ikke søkt på noen av dem.
- 147 I: Nei, okay, men la oss tenke i en utopisk verden hvor alle driter i det, på en måte (latter).
- 148 D: (latter) For meg personlig så er det den første, Huseby-forretningen fordi jeg liker det å ha med kunder å gjøre. Jeg er ikke kjempeglad i det å ha med personale å gjøre, det er det eneste som jeg personlig synes er negativt med det å være daglig leder er at du må ha veldig mye med personale å gjøre, alt det det innebærer, altså drama og ikke-drama og sykdom og alt sånt, det er noe som virkelig stresser meg. Men alt det andre synes jeg er kjempegøy. Av de tre, så hadde jeg sett mest på den Huseby-stillingen.
- 149 I: Ja. Så, siste spørsmål, av disse tre annonsene, nå skal vi tenke på hvordan de skriver, hvordan de er for deg å lese. Av disse tre, hvilken synes du kommuniserer best?
- 150 D: (tenker) Jeg liker fortsatt Huseby sin best, til tross for det at de søker etter en person som ikke finnes. Jeg synes fortsatt at den er ryddigst, de prøver ikke å ha noe humor, de legger ikke inn noe- Jeg hadde ikke noen sånne store negative ting å si om den utenom at jeg bare ikke tror at den personen finnes. Fordi sånn som nummer to, de prøver seg på humor. Ja, jeg vet ikke, og den tredje den var litt sånn, de er litt for kule for meg. Rett og slett.
- 151 I: Skjønner.
- 152 D: Og det er noe jeg ser i søknader også. Det er sikkert fordi jeg begynner å bli eldre, men hvis du kommer med en søknad som er litt for kul så kan det hende at du ikke kommer videre
- 153 I: Hva føler du at er grunnen til det? Er det liksom

sånn at man tenker 'Ugh, så mye engasjement orker jeg ikke', eller?

- 154** D: Heller det å ikke kunne lese rommet, på en måte, du er på et intervju, eller, du vil på et intervju, det er jo det en søknad er, det er jo første barriere for om du kommer inn eller ikke, og hvis du skiller deg ut, altså det er bra å skille seg ut, men det må ikke være av feil grunnlag.
- 155** I: Nei, jeg skjønner.
- 156** D: Og jeg føler at når du er litt for kul på, altså et eksempel var at vi hadde en søknad som var skrevet bare i *leet-speak*, hvis du vet hva det er?
- 157** I: Ja, ja (latter).
- 158** D: Back in the day da det var liksom...
- 159** I: *In*.
- 160** D: Ja. Og *I can haz cheeseburger* og så videre og så videre. Og det eneste som skjedde med den, var at vi fikk den, vi så på den og så makulerte vi den.
- 161** I: Ja, ikke sant.
- 162** D: For det var ikke interessant i det hele tatt. Og det var et forsøk på å skille seg ut, men det var helt feil måte å gjøre det på.
- 163** I: Ja, jeg skjønner, jeg skjønner. Det er et kjempegodt poeng.
- 164** D: Så det er det.
- 165** I: Greit. Men da er vi igjennom.
- 166** D: *Cool*. Jeg håper du fikk noe interessant (latter).
- 167** I: Ja, veldig mye. Skal vi se, jeg stopper-.

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 1 time og 9 minutter.]

Vedlegg 13 – Transkripsjon «Sadie» (34 år) – protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 26.03.2020

S = «Sadie»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

- 1 I: Så du kan bare lese videre og så stopper jeg deg etter hvert.
- 2 S: Mhm. Skal jeg lese høyt?
- 3 I: Ja, takk.

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppnåelse [*Sadie leser 'ressursoppnåelse' her*]
 - Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
 - Å rekruttere, lede og utvikle teamet
 - Å **4 S: kur..kuru..kura..tere** butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
 - Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.
- 5 I: Okay, takk. Har du noen innledende tanker?
 - 6 S: Altså, skulle jeg søkt på den så ville jeg visst

prosent stilling, ikke bare fast, men hvor mange prosent det er. Nei, ellers så ser det jo greit-, veldig sånn typisk sånn jobbannonse-språk, da. 'Å kuratere butikkens sortiment' (latter). Ellers så synes jeg det ser greit ut.

- 7 I: Ja, så fint. Bare sånn før vi fortsetter, er det bedre for deg om du leser inni deg og heller kommenterer når du har gjort det?
- 8 S: Nei.
- 9 I: Nei, okay. Da kan du bare fortsette.
- 10 S: Skal vi se, nå greide jeg å trykke den bort. Hvor ble den av nå, da?

[S forteller om at hun bruker en jobb-PC og at hun ikke er så godt kjent med den før hun finner igjen teksten og fortsetter]

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

- 11 I: Ja. Er det noe som du tenker på her?
- 12 S: Nei, ikke egentlig. Det er liksom de samme frasene man har lest ørtten ganger før, men ikke noe sånn hverken positivt eller negativt, liksom? Du får svar på det du lurer på kanskje, hvis du skal søke på den, tenker jeg.
- 13 I: Okay. Det glemte jeg å si i stad, da, men jeg leter ikke etter noen konkrete svar fra deg. Det her handler bare om, hva skal jeg si, naturlige reaksjoner.
- 14 S: Mm!
- 15 I: Greit. Fortsette?
- 16 S: Ja, skal vi se.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

17 I: Ja?

18 S: Ja, jeg synes (latter) det noen ganger blir litt sånn kleint. Sånn 'selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt', så ja jeg synes noen ganger 'personlige egenskaper'-bolken på den her blir litt sånn..ja, blir litt klam, da.

19 I: Ja, okay. Akkurat hva er det som gjør at du får litt den følelsen?

20 S: Jeg vet ikke, det virker som de skal prøve å være litt sånn gøyale, litt sånn morsomme, litt sånn 'kremmerånd! Wo hoo!', 'humørspreder med urokkelig stå-på-vilje', så blir det liksom ikke så morsomt, synes jeg da.

21 I: Skjønner, skjønner. Fint. Resten av den annonsen gidder vi ikke å ta for det er ikke relevant for det vi skal gjøre senere, så da kan vi heller ta og gå over til tekst nummer to. Så da tar jeg og leser det innledende for deg der, har du den oppe? Hallo?

[dårlig signal]

22 S: Ja, nei, nå var du tilbake igjen!

23 I: Falt jeg ut litt?

24 S: Ja, nå falt du ut litt igjen.

25 I: Ja, veldig rart. Skal vi se, skal jeg bare lese det innledende for deg?

26 S: Mm.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

27 I: Så kan du fortsette.

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot **28 S: særdelings-særskrivningfeil og forhol..disme på, hø?**, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

29 I: Okay, takk. Har du noen innledende tanker?

30 S: Jeg kjenner at jeg på en måte litt-, jeg synes den første, den 'du irriterer deg over flatt og dårlig språk', følte jeg at blir veldig sånn personlig så hvis man har lyst på en sånn stilling, så tenker jeg at liksom Aha! Den her taler litt til meg. Så det synes jeg egentlig var litt mer ålreit. Men så tenker jeg sånn 'Om stillingen', at det tar ganske lang tid før du faktisk finner ut av hva arbeidsoppgavene dine egentlig er. De kanskje tok den der 'Nå skal vi være personlige' litt langt? Så det tok litt vel lang tid før du faktisk fant ut hva det egentlig var de ville at du skulle jobbe med. Men ellers ikke noe annet.

31 I: Okay, da kan du bare lese videre.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen).

32 S: Oh Lord. Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

33 I: Okay. Hva tenker du her?

34 S: Så mye babbel!

35 I: Okay? (latter)

36 S: (latter) Jeg tenkte liksom sånn, det er liksom greit med sånn 'Totaltekst er en relativt liten bedrift', det er greit, og 'vi har hatt en imponerende vekst de siste årene', men da tenker jeg at da bør du kanskje stoppe da, og 'om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi siden vi betaler for denne annonsen)', for meg så er det ganske irrelevant, da. Så jeg synes kanskje de kunne ha-, i starten så likte jeg den der 'Nå skal vi være litt personlige og sånn', men på slutten nå så tenkte jeg sånn, jeg synes de har dratt det litt vel langt, da. Jeg kjente at jeg ble litt lei av å lese det siste avsnittet.

37 I: Ja, okay.

38 S: Og tenkte at de der folka høres fryktelig slitsomme ut (latter).

39 I: Okay?

40 S: Så, ja.

41 I: Okay? Fint, da kan du bare lese videre.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

42 I: Okay, takk. Mm?

43 S: Den synes jeg var helt, helt grei.

44 I: De tre avsnittene der?

45 S: Ja.

46 I: Mm? Hvis du skal utdype litt om hvorfor du synes den er helt grei?

47 S: Jeg tenker at du får svar på det du lurer på, da. Hvordan utdanning har du, hva trenger du. Var ikke store hverken sånn positivt eller negativt der, egentlig. Det var liksom rimelig rett frem, da.

48 I: Ja, okay. Fint. Resten av den trenger vi heller ikke å ta. Med mindre du har noe å legge til?

49 S: Der som det står oppstart, 'Vi ønsker at du begynner hos oss rundt første februar, men har forståelse for at du antagelig har oppsigelsestid i nåværende jobb' der er de igjen klar med den der Det er så mye prat! Liksom, kom til poenget! Ja.

50 I: Skjøpper. Fint, greit. Da hopper vi over til tekst nummer tre. [stille] Er du der? Hallo?

51 S: Jepp, hei, hei!

52 I: Hei! Jeg skjønner ikke helt hvorfor vi hele tiden driver og faller ut, men hører du meg nå?

53 S: Ja, jeg hører deg.

54 I: Okay, fint. Som med de andre, så leser jeg innledningen for deg.

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

55 I: Så kan du ta det videre.

56 S: Å, ja! Da var det meg.

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

57 I: Mhm, har du noen innledende tanker?

58 S: Den var konsis, rett på sak, *bæm-bæm*. Ja.

59 I: Fint. Du kan bare gå videre.

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

60 I: Mhm, hvis jeg bare stopper deg der i to sek, tenker du noe her?

61 S: Den var også rett fram, det her er det du skal

gjøre, sjopp-sjopp.

62 I: Ja, fint. Da kan du bare fortsette.

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

63 I: Okay, fint. Mm, her da?

64 S: Den også synes jeg var veldig fin og rett på sak.

65 I: Mm. Dette glemte jeg å si i stad, men dette Dreamwork Talents, de driver med rekruttering.

66 S: Å, ja! Ja. Jeg tenkte at de var sånne som solgte ukeblader, jeg.

67 I: Å? (latter)

68 S: Tenkte at de var sånne som solgte (latter) abonnement til sånn Hjemmet og sånn.

69 I: Å, ja, okay. Neida, de driver med rekruttering. Men okay, så her også, du ser på det som positivt at de er litt sånn rett på sak?

70 S: Ja. Det er ikke så mye unødvendig babbel innimellom.

71 I: Nei. Og hvorfor synes du at det er viktig at de er rett på sak?

72 S: [uklart] tenker at hvis det skal være så mye mas bare på jobbannonsen, så tenker jeg at da kommer det til å bli slitsomt å måtte forholde seg til de menneskene hele dagen, tenker jeg.

73 I: Å, ja (latter). Okay, det er et godt poeng.

74 S: (latter) Så sånn som den andre jobbannonsen

[Sadie refererer til Totaltekst-annonsen] ble jeg lei av å lese halvveis, så tenkte jeg Hvis man skal jobbe der og de skal holde på sånn hele tiden, å, nei, nei, nei, nei, nei!

75 I: Skjønner. Okay, fint. Da er vi ferdige med første del av intervjuet.

Dybdeintervjuet

- 1 I: Nå går jeg over til å spørre deg mer konkret om ting i de forskjellige tekstene, og da kan det hende at jeg kommer til å spørre deg de samme ordene flere ganger, fordi de forekommer flere ganger i de forskjellige. Så da får du enten bestemme deg om du sier 'Da står jeg ved det jeg sa i stad', eller så får du repetere deg, det er liksom opp til deg.
- 2 S: Okay.
- 3 I: Men vi kan jo starte med den siste som vi leste nå, og da vil jeg først spørre deg om noen ord og da hvis vi går til der hvor det står 'Ønskede kvalifikasjoner'.
- 4 S: (leser) Ja.
- 5 I: Så har jeg lyst å spørre deg først, hva legger du i utsagnet 'god serviceinnstilling'?
- 6 S: At du er høflig, du kan gjøre jobben din på en profesjonell måte, behandler kunder med respekt, at du egentlig skal være en god opplevelse å møte, da, hvis du står på den andre siden av bordet, holdt jeg på å si.
- 7 I: Skjønner. Fint. Hva med 'gode samarbeidsevner', hva legger du i det?
- 8 S: Jeg tenker at det er en jobb hvor du jobber mye i team, for eksempel, så du må forholde deg en del til andre på kontoret, ja, eller et eller annet.
- 9 I: Så 'å ha gode samarbeidsevner', da mener du at?
- 10 S: At du samarbeider godt med andre, da.
- 11 I: Mm. Og neste, 'gode kommunikasjonsevner', hva forstår du det som?
- 12 S: At du skriver og snakker riktig, holdt jeg på å si.

Altså, grammatisk. Mm. Du kan gjøre deg forstått på en ordentlig måte, da.

- 13 I: Ja, okay, skjønner. Hvis vi da hopper ned til 'Personlige egenskaper', og så vil jeg først spørre deg om ordet 'fremoverlent', hva legger du i det? Eller hvordan forstår du det?
- 14 S: [uklart] moteord i jobbannonser, tenker jeg.
- 15 I: Hva sa du nå? Du falt ut litt.
- 16 S: Litt sånn moteord i jobbannonser som man liksom alltid skal ha med.
- 17 I: Okay, ja.
- 18 S: Jeg tipper jo at det er litt sånn at du er en litt sånn stå-på person, litt forut for din tid kanskje, klarer å se løsninger før de.. (tenker) Men det er liksom et sånt ord som er litt diffust for meg som jeg egentlig bare tuner ut litt når jeg ser.
- 19 I: Ja, okay. Og hva da med 'utadvendt'?
- 20 S: At du er blid og hyggelig og kan prate med folk og, ja, sånn litt *out there*, da.
- 21 I: Ja. Og hva med 'strukturert'?
- 22 S: Organisert.
- 23 I: Ja. At man.. Må du for eksempel være strukturert i din jobb?
- 24 S: Ja, men jeg er ikke så veldig strukturert.
- 25 I: Å, nei (latter).
- 26 S: (latter)
- 27 I: Nei, ikke jeg heller. Men som sagt-
- 28 S: Men jeg liker å tro det (latter).
- 29 I: Ja, okay (latter). Nei, men så hva legger du i det å være strukturert?
- 30 S: At du har oversikt over ting, at du ikke er rotete, papirene dine flakser ikke over hele stedet.

- 31 I: Ja. Og hva med 'nøyaktig', da?
- 32 S: Du gjør jobben din nøyaktig, du slurver ikke, du gjør ikke ting halvveis, da.
- 33 I: Nei, okay. Og til slutt 'selvstendig'?
- 34 S: Du klarer å jobbe alene. Du må ikke alltid ha noen som skal fortelle deg hva du skal gjøre.
- 35 I: Mm, fint. Skal vi se...ja, er det noe som du oppfatter som liksom vanskelig å forstå eller tvetydig i den her annonsen?
- 36 S: Nei, ikke egentlig, bortsett fra at jeg opplagt misforstod hva dem jobba med (latter).
- 37 I: Å, ja.
- 38 S: Som sagt, jeg trodde det var telefonselgere, som solgte ukeblader, men *obviously* ikke! Men jeg ser jo at det står jo om arbeidsgiver litt lenger ned, da, så kanskje den burde vært litt høyere opp.
- 39 I: Mm, det er hentet fra Finn så det kan hende at det bare er formatteringen på siden deres, jeg vet ikke. Men hvis vi skulle tenkt oss at du var aktuell for denne jobben her, er det noe du da savner?
- 40 S: Skal vi se.. Ansettelsesform: Engasjement, det er jo fra Finn så det kan jo hende det er noe der, men hvor lenge? Er det en fast stilling, er det vikariat, hvor mange prosent?
- 41 I: Mm. Så du savner at de skal si noe mer om omfanget til engasjementet?
- 42 S: Ja.
- 43 I: Det skjønner jeg.
- 44 S: Jeg hadde lurt på det. Jeg tenker jeg hadde ringt på den jobbannonsen her og spurt om det.
- 45 I: Fint. Da kan vi gå videre til den tekst nummer to, språkkonsulentteksten. Så det første ordet jeg har lyst til å spørre deg om her, er i den første setningen og der skriver de (leser setningen). Så, 'samvittighetsfull'?
- 46 S: Hvor, hvor, hvor..

- 47 I: Det er den første setningen, den innledende.
- 48 S: Å, ja, setningen, ja.
- 49 I: 'Samvittighetsfull'.
- 50 S: Ja, hva i alle dager gjør den inni der? Det synes jeg var veldig merkelig.
- 51 I: Å, ja, okay. Hvorfor sier du det?
- 52 S: For jeg regner jo med at de fleste arbeidsgivere vil ha noen som ikke stjeler fra kassa og gjør jobben sin ordentlig, på en måte. Så tenker jeg at det er liksom ikke kanskje sånt man bør understreke i annonsen, da, det virker liksom malplassert å ha det der.
- 53 I: Ja, okay.
- 54 S: I hvert fall på en sånn type jobb, så tenker jeg liksom sånn 'Ja, men alle gjør jo jobben sin sånn man tror er riktig', eller så hadde man jo vært en skikkelig *crappy* person. Så jeg synes det er litt rart å ha den der.
- 55 I: Ja, litt merkelig at de har tatt den med?
- 56 S: Ja.
- 57 I: Ja, okay. Og her ser vi også 'strukturert og selvstendig'.
- 58 S: Ja, det tenker jeg er sånn som er helt innafor å ha med i en sånn jobbannonse, da.
- 59 I: Og hva var det du la i 'strukturert' og 'selvstendig'?
- 60 S: At du er nøye, i hvert fall på en sånn type språkvaskjobb så regner jeg med at du må ha litt oversikt, da. Å være nøye, og så selvstendig at du kan jobbe alene.
- 61 I: Ja, mm. Okay, hvis vi går litt lenger ned, det er det avsnittet som. Står før 'Du har', så andre setningen der, der står det (leser setningen). Ser du den?
- 62 S: Jeg tror jeg er på helt feil sted, jeg.

- 63 I: Det er det avsnittet som er før 'Du har'-avsnittet.
- 64 S: Avsnittet før, ja! Jeg var på 'Du har', jeg.
- 65 I: Så det er setning nummer to som starter med 'Dette krever at', ser du den?
- 66 S: Er det ikke sånn finn på siden her, da? Ctrl F, hehe. Du har..
- 67 I: Hvis du tar Ctrl F så kan du søke på 'fleksible'.
- 68 S: Nei, jeg får ikke noe opp på den, jeg. Herregud. Okay, jeg er på avsnittet over 'Du har'.
- 69 I: Og så er det ikke den første setningen, men den andre. 'Dette krever at de som jobber her er..'
- 70 S: Dette krever, yes, ja, da fant jeg den!
- 71 I: Okay, supert. Så da, i den setningen, vil jeg spørre deg om ordet 'fleksibel', hvordan forstår du det at man skal være fleksibel i jobbsammenheng?
- 72 S: Jeg tenker at, bare det ordet isolert, så tenker jeg at du er fleksibel ved at hvis du har blitt satt til å gjøre en jobb en dag så sier de 'Å, shit, du må gjøre den jobben her istedenfor.', at du kan. Sette deg inn i nye ting, at du kan ta ting litt på sparket. Men når de setter det inn på den der [*Sadie leser setningen på nytt*], så tenker jeg litt sånn 'Dere kommer til å bare forvente at den personen bare skal danse til deres egen pipe når de bestemmer noe', holdt jeg på å si (latter). Men, ja. Du er kanskje ikke så bundet opp til dine faste oppgaver, da, at du kan kaste deg rundt og gjøre litt andre ting innimellom.
- 73 I: Ja, okay. Og hva med da 'stor arbeidslyst- og kapasitet'?
- 74 S: Jeg synes det er veldig rart. Jeg synes det er pussig å ha det med der.
- 75 I: Hvorfor det?
- 76 S: Jeg tenker litt sånn, du skal ha stor arbeidslyst? Ja, jeg søker på en jobb, så klart vil jeg jobbe. Det er jo ingen som kommer til å si sånn 'Har du stor arbeidslyst? Nei, jeg har egentlig ikke det,

altså (latter), jeg er skikkelig lat'. Nei, så jeg synes det er merkelig å ha det med, da.

- 77 I: Men hva legger du i det å ha stor arbeidslyst og kapasitet?
- 78 S: At man kan jobbe mye og lenge.
- 79 I: Fint. Hvis vi da tar og så hopper ned til det avsnittet 'Du har', så står det 'meget gode språkkunnskaper i norsk'. Så, egentlig litt uavhengig av at det er i norsk, men hva legger du i å ha gode språkkunnskaper?
- 80 S: At du kan grammatikkregler, litt mer enn bare det at du snakker greit. (uhørlig)
- 81 I: Ja. Og hva med uttrykket 'å ha øye for detaljer'?
- 82 S: Jeg tenker at det er en litt annen måte å si detaljorientert på. At du er litt nøye, da. Ser om noe er feil.
- 83 I: Fint. Og til slutt, 'god IT-kompetanse', hva legger du i det?
- 84 S: Ja, jeg tenker hadde det stått god IT-kompetanse i en jobbannonse for IT så hadde jeg tenkt at det var litt høyere enn en sånn type stilling, da. Du må *know your way around the computer*.
- 85 I: Men hvis du tenker på uttrykket isolert fra denne annonsen og alt annet, hva er det du legger i det?
- 86 S: Du må klare å finne frem på en PC, da.
- 87 I: Mm?
- 88 S: (tenker) Du skjønner litt IT.
- 89 I: Mm. Hva tenker du at god IT-kompetanse har å gjøre med en stilling som språkkonsulent, for eksempel?
- 90 S: Jeg tenker på en stilling som språkkonsulent, da tror jeg kanskje ikke at god IT-kompetanse betyr at du må bygge din egen PC, da, eller vet alt som foregår inni den, men du må kunne bruke relevante program de har på jobb. Jeg vet ikke hvordan program språkkonsulenter har, men de har sikkert noen systemer og sånt de jobber på de også.

- 91 I: Mm, det har de helt sikkert. Okay, fint.
For denne her, oppfatter du noe som tvetydig eller vanskelig å forstå i annonsen sånn generelt?
- 92 S: Nei, bortsett fra at de skravla mye, og så synes jeg det er noen rare ting de har med, da, sånn som den 'samvittighetsfull', og litt sånn 'La oss heller komme til saken: deg!' Ha-ha, lissom. Så jeg synes ikke det var noe som var tvetydig, jeg synes bare de var litt sånn (pause)meh.
- 93 I: Okay. Så den her, du blir ikke helt overbevist, lissom, eller?
- 94 S: Nei. Jeg tror det er akkurat det, jeg blir lissom ikke (det). Jeg føler de selger seg selv veldig dårlig.
- 95 I: Okay. Og akkurat hva er det som gjør at du tenker det? Er det tonen eller er det det de skriver?
- 96 S: Jeg synes det var veldig mye babbel, da.
- 97 I: Ja, okay.
- 98 S: Det var lissom litt irrelevant. Jeg tenker hvis det er noen som jobber med språk, så synes jeg de skrev ganske dårlig (latter).
- 99 I: Okay (latter).
- 100 S: Og så lissom, 'og en GANSKE BRA lønn'.
- 101 I: Ja? Hva tenker du om det?
- 102 S: Vi gir bra lønn eller vi gir skikkelig *crappy* lønn, det er sånn, hva er det dere prøver å skjule her, da?
- 103 I: Ja, okay, så du føler at den formuleringa skjuler noe, på en måte?
- 104 S: Ja, jeg tenker at når de skriver ganske foran bra lønn så er det 'Egentlig så betaler vi ganske dårlig, asså'. Men he-he! *Surprise!* Jeg tror kanskje det er det litt muntlige og familiære språket som var veldig bra i starten, de dro det altfor langt, da, tenker jeg.
- 105 I: Ja, okay. Det er veldig gode poeng.
Er det noe du savner i denne annonsen?

- 106 S: Skal vi se (pause) Her også kan det jo hende siden du har tatt den fra finn, men her heller står jo ikke prosent [uklart] stillingen er.
- 107 I: Nei, det star bare fast.
- 108 S: Så det kan jo hende det er sånt som ikke blir med på den, for det står jo bare ansettelsesform: fast. Er det en 100% stilling eller er det en 50%?
- 109 I: Så her også så savner du å vite litt mer om omfanget til stillingen?
- 110 S: Mm. Og litt sånn jobber du som konsulent, jobber du fast tid? Det er da jeg innser hvor kommunal jeg egentlig er, sånn 'Når starter arbeidsdagen din og når slutter den?'
- 111 I: (latter) Men det er jo faktisk veldig viktig å vite, da, så det er et veldig godt poeng.
- 112 S: Man bruker jo alltid tid på å søke på en jobb, og så finner du ut at 'Å, nei, nei, nei, du søker bare på en sånn 20% stilling'.
- 113 I: Okay. Da tar vi og går til tekst nummer 1, den møbelforretningen.
- 114 S: (latter) 'Slik laster du opp en kortfattet søknad og en CV fri for skrivefeil direkte på finn.no' LOL! Jeg tenker sånn liten sånn innimellom som gir annonsen litt personlighet, det er kult. Det er morsomt. Men det ble *litt* mye (latter).
- 115 I: Okay. Så synes du de dro den litt langt lissom, eller?
- 116 S: Jeg synes de dro den litt langt.
- 117 I: Ja, skjønner. Nei, men kjempekult, det er veldig bra innspill.
- 118 S: Men jeg er helt for at lissom, at arbeidsgivere viser litt av seg selv i jobbannonsene, det liker jeg egentlig, bare ikke så mye.
- 119 I: Nei, okay. Greit, da tar vi og går til den siste, eller den møbelforretningannonsen.
- 120 S: Ja.

- 121 I: Og så på 'Ønskede kvalifikasjoner', det er avsnitt nummer to.
- 122 S: Der, ja. Yes.
- 123 I: Yes, skal vi se, så er det punkt nummer fire 'meget god serviceinnstilling', hva var det du la i det igjen?
- 124 S: Jeg tenker at du virker profesjonell på jobb, da. Du kan ta imot kunder på en ordentlig måte.
- 125 I: Fint. Og så under der hvor det står 'Ønskede personlige egenskaper' så lurere jeg på 'evne til å jobbe systematisk og selvstendig'?
- 126 S: Jeg tenker at det også kan gå litt under den som vi var inne på, at du må ha litt system på ting, du må kunne jobbe selv uten at noen passer på deg, at ikke det er en sjef som alltid står og ser på, eller at du har veldig mange oppgaver på én gang, da, så du må klare å holde styr på hva du driver med.
- 127 I: Og i den samme setningen står ordet 'kremmerånd', hvordan forstår du det ordet?
- 128 S: Jeg tipper at det er sånn typisk mersalg, klarer du å selge til så mange som mulig, og må kunne klare å skape penger, se muligheter. Du er en selger, liksom.
- 129 I: Ja, ok. Nei, fordi i stad da du leste da hørte jeg at du kommenterte det.
- 130 S: Ja, jeg synes det er litt småkleint.
- 131 I: Ja, okay. I punkt nummer to så står 'resultatorientert'. Hva legger du i det?
- 132 S: At du bryr deg om hva forretningen oppnår, da. Hvis du jobber i butikk så er du interessert i at 'I dag har vi fått god fortjeneste, klarer vi høyere i morgen?'
- 133 I: Mm. [stille] Hallo? Falt du ut?
- 134 S: Ja, men nå hører jeg deg! Nå er du tilbake.
- 135 I: Okay, fint. Da går vi videre til punktet under, der står det 'ambisiøs'. Hva legger du i det?

- 136 S: At du vil jobbe deg oppover, da. Hvis du søker på en type salgsstilling og det står ambisiøs, så føler jeg at de gir rom for at du kan vokse i forretningen.
- 137 I: Og hva med 'handlekraftig'?
- 138 S: Du kan brette opp ermene og gjøre det som trengs.
- 139 I: Og i neste punkt så står det 'omgjengelig'.
- 140 S: Du kan være sammen med andre folk, du er liksom ikke et motbydelig menneske, da, tenker jeg.
- 141 I: (latter) Nei. Og hva med i siste punkt så står det 'salgsorientert'.
- 142 S: Tja, ja, at du kan selge.
- 143 I: Mhm?
- 144 S: Du vet liksom hva som rører seg på salgsfronten. Du følger litt med, ja. Herregud, det er så vanskelig å definere ting. Litt den der salgsorientert, litt sånn 'kremmerånd', da.
- 145 I: Okay, så føler du at de to er litt i samme sjiktet?
- 146 S: Ja.
- 147 I: Og igjen, 'fremoverlent' kommer også her.
- 148 S: Ja, jeg synes fortsatt at det er et pussig ord, fordi jeg ikke helt skjønner hva det er for noe, men jeg tenker at du ser fremover, da (latter). At du prøver å se hva fremtiden vil bringe, og være litt på hugget.
- 149 I: Fint. Og til slutt, 'relasjonsbyggende'?
- 150 S: *Suck-up* for potensielle klienter (latter).
- 151 I: Okay?
- 152 S: Ja, at de klarer å bygge relasjoner med, ja, nye potensielle kunder, folk du kjøper fra, ja.
- 153 I: Fint. Det var et som jeg ikke tok i stad, men som jeg har lyst til å spørre om likevel, og det er i det første punktet der, 'ansvarsfull'?

- 154 S: At du tar jobben din alvorlig, da. Du roter ikke bort nøklene hvis du har nøkkelansvar.
- 155 I: (latter) Nei.
- 156 S: Så virker det litt sånn når det på en måte star i en type jobbannonse, da, at firmaet potensielt vil gi deg en del ansvar.
- 157 I: Ja. [*dårlig signal*] Hallo?
- 158 S: Der var du tilbake!
- 159 I: Hei, nå falt du litt ut, men det siste jeg hørte som du sa var at man får inntrykk av at når det står det, at de vil gi deg en del ansvar.
- 160 S: Ja. Korrekt.
- 161 I: Okay, flott. Er det noe i den her annonsen som du oppfatter som vanskelig å forstå eller tvetydig?
- 162 S: Nei, jeg synes den var rett frem, jeg. Jeg fikk inntrykk av at det var en selgerjobb og hva som trengs av deg.
- 163 I: Mm. Det her er jo en stilling som daglig leder, er det noe som du savner fra denne annonsen?
- 164 S: Litt omfang på den også, tenker jeg. Det står jo bare fast. Men jeg synes det er veldig bra at det står stillingstittel daglig leder, så det gjør det veldig tydelig hva det er de søker etter til stillingen.
- 165 I: Fint. Og hvis du tenker på de tre tekstene som vi har lest nå, hvilken av de tre synes du på en måte var enklest å forstå eller hvilken av de synes du kommuniserer best?
- 166 S: Jeg synes den møbelbutikkannonsen, den første, synes jeg var mest tydelig hva det var de søkte etter. Og så på andre plass, så synes jeg den Dreamwork Group, som ved første øyekast virka jo veldig grei å forstå, bortsett fra at de jobba med noe helt annet enn det jeg trodde, da (latter), men sånn som de også har satt opp 'dette er arbeidsoppgavene, dette er ønskede kvalifikasjoner', det er veldig greit og oversiktlig, da. Ganske tydelig hva det er de ser etter.

- 167 I: Mm. Og hvis du skulle kommentere noe på den siste teksten, språkkonsulentteksten, hva ville du sagt da?
- 168 S: De dro den *altfor* langt med å være så personlige. Det er *altfor* mye babbel, og jeg ble lei av å lese den jobbannonsen halvveis og tenkte at jeg vil *aldri, aldri, aldri* jobbe med sånne folk (latter).
- 169 I: Okay. Så av hvem som kommuniserer best så synes du møbelforretningen, fordi den var mest rett på sak og tydelig på hva de var ute etter?
- 170 S: Helt klart.
- 171 I: Ja. Okay. Kult. Skal vi se her, da skal jeg bare ta og skru av opptaket hvis jeg får det til.

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 48 minutter.]

Vedlegg 14 – Transkripsjon «Jojo» (31 år) – protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 27.03.2020

J = «Jojo»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

1 J: Ja. Okay, du får bare stanse meg når du vil.

2 I: Ja.

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppgjør
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

3 I: Okay, takk. Har du noen innledende tanker?

4 J: Nei, egentlig ikke. Jeg synes det var konsist, jeg synes den beskrev det godt.

5 I: Ja. Fint.

6 J: Skal jeg bare fortsette?

7 I: Da kan du bare gå videre.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

8 I: Okay?

9 J: Skal jeg fortsette eller vil du ha tanker?

10 I: Har du noe, så kom med det, men hvis ikke så..

11 J: Tja, ikke så veldig mye. Jeg bare tenker på det at man kan vise til resultater, det er jo på en måte..jeg vet ikke om jeg har noen tanker om det (latter).

12 I: Okay (latter).

13 J: Den virker konsis, da, på en måte, om hva den ber om.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

14 I: Okay? Takk.

15 J: Ja. Det virker som de krever mye av stillingen, og legger ikke noe imellom, man skal ha ambisjoner og være flink og ha erfaring å vise til og så videre. Så sånn sett så virker det som en, for meg, en stilling for seriøse søkere. Skal jeg gå videre?

16 I: Nei, det trenger du ikke, for resten av den er ikke relevant for oss. Men da kan du heller fortsette til tekst nummer to.

17 J: Ja. Den er grei. Okay.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og forholdisme på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

18 I: Okay, takk.

19 J: Ja. Denne her er jo veldig verbal, da (latter). Litt lite formell, som er morsomt. Så bet jeg meg merke i, hva heter det, bokstavrimet samvittighetsfull, strukturert og selvstendig. Eller om det er det man kaller det?

20 I: Ja, allitterasjon.

21 J: Allitterasjon, ja. Nei, så denne synes jeg er litt morsom, da, egentlig.

22 I: Ja, okay.

23 J: I måten de spøker med å bekjempe forholdisme og sånn, så nå er jeg interessert! Så da leser jeg videre! (latter)

24 I: Ja, gjør det.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

25 I: Okay, takk.

26 J: Nå synes jeg de ble litt *cocky*.

27 I: Okay?

28 J: Liksom (latter) litt mye av det gode (latter). Men fortsatt, det er jo en morsom tone og de beskriver godt hva det er snakk om, sånn om forventninger og krav til den som tar jobben. Men (pause) jo det virker egentlig litt spennende sånn rent kreativt og bidragsmessig sett, at man får muligheten til å bli med å utvikle seg og så videre. Så sånn sett synes jeg dette er en god stillingsannonse. Som man ikke blir redd for å, hva skal jeg si, jeg tenkte sånn hvis jeg skulle søkt på denne så ville jeg mest sannsynlig også vært litt mer løssluppen i min egen søknad, fordi de legger opp til en sånn samtalebasert dialog her.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer

- god IT-kompetanse

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

29 I: Ok, takk.

30 J: Ja? Jeg synes egentlig, hva skal man si, jeg synes jobben virker variert og morsom, eller spennende. Og som om det er en veldig, litt sånn nerdete gjeng, sånn (latter) det er jo alle for så vidt, men litt sånn fagorientert jobb, da, er det inntrykket jeg får av de kravene.

31 I: Ja. Fint. Da skipper vi resten av den også, for det trenger vi ikke, og så kan vi gå over på siste.

32 J: Ja. Da gjør vi det.

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

- 33 I: Takk.
- 34 J: Ja, denne synes jeg er veldig upresis.
- 35 I: Okay?
- 36 J: For det første så synes jeg det var litt uklart bare den teksten i fet, der. 'På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere', jeg vet ikke. Det var litt sånn uklart for meg, som ikke har vært borti sånne søknader før. Og så skjønnte jeg ikke helt, eller jeg skjønner hva de prøver på der, men når de skriver 'at du liker å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv' så høres det ut som de ikke vet, eller at de prøver å få stillingen til å virke mer spennende enn den egentlig er (latter).
- 37 I: Okay (latter)?
- 38 J: Ved å bruke sånn 'proaktiv', at det egentlig bare er en telefonselgerjobb som de prøver å polere.
- 39 I: Ja, okay.
- 40 J: Så gjennom hele den første biten så skjønnte jeg egentlig ikke hva jobben består i.
- 41 I: Nei. Jeg kan si det kjapt at det står lenger ned der da, men altså selve Dreamwork er et rekruttering- og bemanningsbyrå og så vidt jeg forstår så går denne her ut på at de ser etter kundeservicemedarbeidere, altså de rekrutterer på vegne av en annen da.
- 42 J: Ja, på vegne av kunde. Okay, skjønner. Det var også noen skrivefeil som jeg merket.
- 43 I: Hva da?
- 44 J: Nei, glemt et mellomrom mellom spørsmålsteget og

'På vegne av kunde', og så er det i hvert fall to utropstegn (latter), så de er ikke feil skrevet, det er bare litt mye. Men ellers greit.

45 I: Fint.

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

46 I: Okay, takk.

47 J: Ja. Da får jeg inntrykk av at man er telefonselger og ja, jeg vet ikke, jeg. Det virker litt kjedelig, men nå spør du meg da (latter). Ja, jeg har ikke så mye mer å si om den.

48 I: Nei. Da kan du bare gå videre.

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

49 J: Her tenker jeg at det ikke er ekte kvalifikasjoner.

50 I: Alle punktene eller bare den siste?

51 J: Nei, alle. Det er mer sånn ønskede personlige egenskaper.

52 I: Ja. Du føler at de står litt på feil sted, er det det?

53 J: Jeg føler at de egentlig ikke har noen kvalifikasjoner til jobben (latter). At de bare prøver å få inn folk som er selgere. Som om det står ingenting om utdanningskrav eller erfaring eller noe å vise til, da. Det er bare sånn, du skal være kul og positiv og god.

54 I: Å, ja. Det er et godt poeng.

55 J: Og jeg vet ikke om det kvalifiserer som en kvalifikasjon, rett og slett.

56 I: Nei, det er et veldig godt poeng.

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

57 I: Takk.

58 J: Ja, skal vi se. Nei, jeg synes det er litt svada, altså, rett og slett.

59 I: Ja, okay, hva er det som får deg til å tenke det?

60 J: Nei, bare sånn..alle som søker på en jobb er jo på en måte *serviceminded* og positive når de søker jobben. Nei, jeg bare synes at de sier på en måte ikke helt hvilken jobb det er. Dette her er bare personlige egenskaper i alle liksom smilende butikkmedarbeidere, selgere og så videre. Det er fint nok, jeg synes bare ikke den er så veldig presis.

61 I: Nei, mm. Fint. Greit, hvis ikke du har noe å legge til, da er vi ferdige med første del.

62 J: Ja, ok.

Dybdeintervjuet

1 I: Og da kommer jeg til å gå over til å spørre deg mer konkret om ting i de forskjellige, og da kan vi jo starte med denne siste. Og da vil jeg aller først høre kort: hvordan synes du leseropplevelsen av denne var? Eller, hvordan var den å lese?

2 J: Ja. Den var litt (pause) litt forvirrende for meg.

3 I: Ok?

4 J: Jeg fikk aldri noe klart begrep om hva det er de tilbyr. (tenker) Og ja, og så synes jeg den var litt sånn svada, som jeg kan irritere meg litt over, da.

5 I: Ja, okay. Fint, da går jeg over og vil spørre deg om noen spesifikke ord og uttrykk, og da kan vi gå til det avsnittet 'Ønskede kvalifikasjoner'.

- 6 J: Ja.
- 7 I: Og da lurer jeg på om du kort kan gi meg din oppfatning eller forståelse av hva 'god serviceinnstilling' er?
- 8 J: Okay! Min oppfattelse av god serviceinnstilling er at man, ja, hva skal jeg si. Søren det var ikke så lett. At man er behjelpelig og proff, og forsøker å løse problemer selv om man, hva skal man si..at man har en innstilling om at man skal hjelpe den man snakker med, selv om du kanskje mener.. Søren, dette sliter jeg med å forklare.
- 9 I: Ja, jeg tror jeg forstår hva du mener, da.
- 10 J: Ja, at du smiler og er høflig, selv om du på en måte (latter) ikke nødvendigvis er enig. Rett og slett. Ja.
- 11 I: Ja.
- 12 J: Litt sånn 'kunden har alltid rett' type holdning.
- 13 I: Ja, okay. Og hva med i neste punkt, jeg lurer på hva du legger i å ha 'gode samarbeidsevner'?
- 14 J: Ja..det for meg så, det ligger mye i å ikke ta så mye stolthet i sine egne ideer, men å fokusere på saken, sånn at man klarer å ikke ta opp alle kamper, og sånn på en måte få prosessen til å bli lettere. Og å oppfylle de kravene som stilles fra laget da, slik at du gjør minst like mye som alle andre.
- 15 I: Okay, greit. Hva legger du i å ha 'gode kommunikasjonsevner'?
- 16 J: Godt språk og enkelt språk. Ja, altså ikke simpelt, men..
- 17 I: Lett forståelig?
- 18 J: Lett forståelig og godt språk, uten for mange skrivefeil og grammatikkfeil for da blir det vanskelig å forstå.
- 19 I: Fint. Vi hopper ned til personlige egenskaper, og så lurer jeg på, hvordan forstår du ordet fremoverlent, eller hva legger du i det ordet?

20 J: Da tenker jeg en at det er å være å søke etter nye oppgaver, på en måte, med en gang du er ferdig med en ting så er du på jakt etter neste utfordring.

21 I: Og hva med 'utadvendt'?

22 J: En som er lett å snakke med, som tar kontakt hvis det er noe, som ikke sitter inne og lurere på ting.

[mobiltelefonen som tar opp intervjuet må lades, og jeg informerer om at jeg må sette i en lader før vi fortsetter]

23 I: Hva med da i nest siste punkt, 'strukturert', hva legger du i det?

24 J: Ja, det er jod et jeg aldri har klart å være, så (latter) jeg tror jeg vet hva det betyr (latter) For meg så vil det si å gjøre ferdig, å lage en fremdriftsplan som du holder til og kvitterer ut punktene på den til den er planen er ferdig før man begynner å gå over på neste plan, sånn at man kan ha prioriteringene sine i orden og så ting ikke blir glemt.

25 I: Og 'nøyaktig' da?

26 J: Ja, det går litt på det samme, fordi struktur krever jo en grad av nøyaktighet, men at du ikke lar småting glippe, da, sånn som hvis det er et eller annet, hva skal man si, at du dobbeltsjekker svarene dine eller løsningene dine og ikke bare kopierer inn svar og løsninger fra en oppgave til neste fordi du tror det er litt det samme, men så plutselig er det små forskjeller. At du ikke bare stikker fingeren opp i været for å kjenne på vinden, men at du sjekker alle punkter på hvilken oppgave som skal løses da. Se på det litt som at hvis du har en sjekkliste så går du gjennom hvert punkt hver gang, rett og slett.

27 I: Og til slutt hva legger du i det å være selvstendig?

28 J: Hm..ja, å selv drive et prosjekt fremover, egentlig, og ikke være avhengig av at sjefen forteller deg akkurat hva du skal gjøre for at oppgaven eller prosjektet skal gå fremover, sånn at du selv tar ansvar for å finne de svarene du trenger for å løse oppgaven du er satt overfor, da.

29 I: Fint. Da kan vi gå over til den

språkkonsulentstillingen, og da kan vi starte på den innledende setninga, [*jeg leser opp setningen*], så 'samvittighetsfull'?

- 30 J: Hva jeg legger i det? Da tenker jeg en som rett og slett har egeninteresse av at jobben blir gjort godt, sånn at du blir mer nøyaktig for det går på din personlige samvittighet, da, hvis det gir noen mening.
- 31 I: Ja. Ja, strukturert og selvstendig var vi vel innom. Hvis vi går ned til det avsnittet som er over 'Du har', så er det setning nummer to som starter med ' Dette krever', ser du den?
- 32 J: Ja.
- 33 I: [*jeg leser opp setningen*] Hva legger du i å være fleksibel?
- 34 J: At man kan jobbe sent (latter).
- 35 I: Okay?
- 36 J: Ja (latter) Altså, jeg kan jo legge mer i det ordet, men akkurat i denne konteksten så tenker jeg at i forbindelse med at man har stor arbeidslyst og arbeidskapasitet så tenker jeg at det innebærer at man jobber til jobben er gjort.
- 37 I: Ja, ok, og i den sammenheng, stor arbeidslyst og kapasitet, hva forstår du det som?
- 38 J: At det er mye arbeid, rett og slett, at de ansetter en fordi de trenger flere personer til å gjøre jobben som de nå er for få til å gjøre.
- 39 I: Okay. Hvis vi nå går til 'Du har'-avsnittet, hva legger du i punkt nummer tre, i å ha 'meget gode språkkunnskaper'?
- 40 J: Ja.. Egentlig legger jeg i det at man kan en del grammatikk, men ikke all grammatikk heller, men bare at du.. Egentlig at du kan veldig godt bokmål, da, og har et stort ordforråd og at du kan sånne at du behersker godt sånne grunnleggende ting sånn som punktulasjon og verbbøyning og så videre.
- 41 I: Og hva med det uttrykket 'å ha øye for detaljer', hva betyr det for deg?

- 42 J: Hm. (tenker) Ja, den er litt vag, vet du. Fordi det er så lett å si 'øye for detaljer', men det kan på en måte bety så mangt, men jeg tenker jo at når jeg leser det i denne sammenhengen at man er en nitidig leser, rett og slett.
- 43 I: Men hva, altså ved første øyekast, er det som får deg til å si at den er litt diffus?
- 44 J: Nei, det var egentlig bare når jeg tenkte over den. Da jeg leste den første gang så tenkte jeg bare at Her skal man lese nøye, man skal for det handler om språkvask, og det er en kompleks oppgave, for det er mange setninger og ord og avsnitt, og da må man passe på ting som gjentakende ord, eller punktulasjon og skrivefeil og sånt, så må man bare lese hvert ord nøye for å være sikker på at det er stavet riktig, for eksempel.
- 45 I: Og til slutt der, 'god IT-kompetanse', hva er det?
- 46 J: Ja, at du kan bruke Word og Excel på en veldig effektiv måte. At du har jobbet på en data, for eksempel, med ord- og regneprogram og slike ting. Fordi IT leser jeg ikke bare som at du kan skrive touch, men at du kan litt om programmene på dataen.
- 47 I: Ja, ok. Kan du utdype litt på det?
- 48 J: Jeg forbinder IT med. Sånn programvare som *Word* og *Excel*, og altså regneark og presentasjoner som *PowerPoint* og *Adobe InDesign* og så videre, at du ikke bare er god til å skrive på en data, men at du behersker en håndfull med programvarer, da.
- 49 I: Fint. Flott. Da går vi over til siste, møbelforrettingsstillingen. Og da kan vi ta og hoppe ned til 'Ønskede kvalifikasjoner', og så punkt én, to, tre, (pause) fire. Jeg tror jeg spurte deg om det i stad, men jeg spør deg en gang til. Hva var det du la i å ha 'god serviceinnstilling'?
- 50 J: Ja, å være vennlig, høflig, overfor kunden, ta telefonen raskt, og på en måte godta alle kundens dumme, dumme behov (latter) eller spørsmål med et smil og rett og slett være en god representant for bedriften til alle tider.
- 51 I: Okay. Fint. Hvis vi hopper ned til ønskede personlige egenskaper og det første punktet, 'Ansvarsfull', hva legger du i det?

- 52 J: Litt det samme som samvittighetsfull, forresten, men ja.. jeg legger i det, jeg legger mindre i det enn i samvittighetsfull, at du gjør den jobben du har ansvaret for, at du tar ansvaret ditt alvorlig eller seriøst da, sånn at ikke noen andre må gjøre det du er ansatt for å gjøre.
- 53 I: Ja, bra. Videre i samme setning, 'evne til å jobbe systematisk'?
- 54 J: Mm. (tenker) Hva legger jeg i det.. Jeg prøver på en måte å komme på andre ord for systematisk (latter).
- 55 I: Men om ikke du kommer på andre ord så kan du prøve å beskrive hva du mener, kanskje altså,
- 56 J: Ja, altså, at du.. jeg tar det kanskje litt bokstavelig, at du evner å sette opp en finmasket fremdriftsplan som du så holder deg til eller sørger for å fullføre, altså huke av alle punktene på den planen sånn at du vet at du ikke hopper over ting.
- 57 I: Ja. Og så videre i samme setning så lurер jeg på det ordet 'kremmerånd'?
- 58 J: Ja, det tror jeg er en selger. At du er ute etter å gjøre gode deals for butikken, så det ser jeg på som at du kan være pengeinnbringende for A. Huseby.
- 59 I: Skjønner. Hva med i punkt nummer to, 'resultatorientert'?
- 60 J: Ja, at du ser etter salg, altså omsetning.
- 61 I: Mm. Og hva med da 'ambisiøs'?
- 62 J: Ja, det tenker jeg er at du har lyst til å bidra til butikkens vekst i form av enten nye leverandører og store jobber, mye salg da.
- 63 I: Ja. Og hva med 'handlekraftig'?
- 64 J: Ja, da tenker jeg egentlig henger mye sammen med å være selvstendig, fordi hvis du selv ser en mulighet til å løse et problem eller skaffe en kunde eller selge noe, så handler du på en måte som skaper et salg, da, uten å lene deg på siste ordet fra sjefen, for eksempel.
- 65 I: Fint. I neste punkt, 'omgjengelig'?

- 66 J: Mm. Det tenker jeg er vennlig, jeg, altså.
- 67 I: Vennlig?
- 68 J: Ja.
- 69 I: Ja. Og hva med til slutt der, 'salgsorientert'?
- 70 J: Det er stort sett det det står, tenker jeg da. At det er fokus på salg til kunden, rett og slett.
- 71 I: Ja. Og hva var det du sa på fremoverlent?
- 72 J: Altså, at man er en *go-getter*.
- 73 I: Ja, okay.
- 74 J: På engelsk (latter) altså at du ikke hviler på laurbærene, men at du jakter på nye utfordringer og jobber og muligheten til å yte utover forventningene.
- 75 I: Mm. Og siste der, 'relasjonsbyggende', hva forstår du det som?
- 76 J: Det forstår jeg som en sånn selger-egenskap, altså som at du evner å skaffe eller bli representant for møbeldesignere da, eller hotellkjeder for eksempel, at de bruker dere, altså A. Huseby, som en fast leverandør, fordi du har en god personlig relasjon til de andre kjedene, eller bedriftene. Hva heter det, skape og opprettholde gode personlige relasjoner til leverandører og så videre.
- 77 I: Okay. Hvordan synes du denne annonsen var å lese?
- 78 J: Den var god. Den var veldig grei. Det var så mange-, alt var jo i punkter, som gjør at den er veldig rett på sak og så synes jeg at punktene var, på en måte, ærlige og klare. Så jeg fikk et inntrykk av hva det er de er ute etter, og hva jeg må på en måte innrette meg på for å få den jobben.
- 79 I: Er det noe som du oppfatter som tvetydig eller vanskelig å forstå i denne?
- 80 J: Nei.
- 81 I: Og hvis vi hadde tenkt at du med dine personlige

egenskaper hadde vært aktuell for denne stillinga her, er det da noe du savner, er det noe som du tenker at 'Hm, hvorfor har de ikke sagt noe om det?'

- 82 J: (tenker) Ikke noe som slo meg med det første. Skal vi se, altså, jeg har lest hele teksten for så vidt, det jeg gjerne skulle likt å vite det er litt sånn størrelsen på butikken i form av antall ansatte og hvor mange du har ansvaret for og sånt, da. Men jeg skjønner jo også for så vidt om det ikke står i stillingsutlysningen, det er kanskje mer en sånn intervju-informasjon.
- 83 I: Ja.
- 84 J: Så jeg savnet det ikke spesielt.
- 85 I: Nei. Jeg glemte å spørre deg om den språkkonsulentstillingen, hvordan synes du den sånn generelt var å lese?
- 86 J: Den var egentlig morsom. Godt skrevet, og så ja, den likte jeg. Den var god å lese.
- 87 I: Ja. Og var det noe i den som du oppfattet som tvetydig eller vanskelig å forstå?
- 88 J: Nei. Det synes jeg ikke.
- 89 I: Og har du noen savn i denne?
- 90 J: (tenker) Nei.
- 91 I: Fint. Da er vi på det siste punktet, eller, det siste spørsmålet, og da har jeg lyst til å spørre deg om, hvilken av disse tre annonsene synes du kommuniserer best?
- 92 J: Det synes jeg er Totaltekst.
- 93 I: Mm. Og hvorfor det?
- 94 J: Fordi språket i utlysningen sier noe om deres holdning til arbeidet de driver med. Det er jo litt sånn.. heldig for dem da, fordi de jobber med språk, og dette er et ark med tekst, så sånn sett har jo de en fordel. Men det står veldig tydelig hva de er ute etter, det står mye om stillingen, hva man kan forvente og hva de forventer av deg. Så den kommuniserte godt og så var det på en måte fint å

skille på 'Du har' og 'Det er en fordel om du har' og 'Hva arbeidsoppgaver vil bestå i'. Etter det så synes jeg Huseby er på en solid nummer to, og Dreamwork kommer på en sisteplass fordi den synes jeg ikke kommuniserte så godt.

- 95 I: Nei. Hva er det du har mest å utsette av på den?
- 96 J: Jeg synes den.. Det første avsnittet, før arbeidsoppgavene kommer, er vagt og så er det dårlig språk, rett og slett, synes jeg. Ikke elendig språk, men bare..litt sånn..
- 97 I: Nei, var det det du kommenterte på i stad med utropstegn og ikke mellomrom og 'kunde, kunder og kundeservicemedarbeider' i samme..?
- 98 J: Ja, det er litt det samme. Tre utropstegn! (latter)
- 99 I: Okay, hva med utropstegn er det du oppfatter som negativt?
- 100 J: Å ja, nei, jeg bare synes det blir for mange av dem. Jeg vet ikke, jeg, kanskje jeg er litt nerd, men (latter) jeg synes liksom at de bruker det for å «bleste», ikke fordi det er noe å rope for.
- 101 I: Nei, okay.
- 102 J: Så det er sånn manipulativt språk, da.
- 103 I: Okay (latter) skjønner. Greit, da er vi gjennom, altså. Med mindre du har noe du vil legge til på noen av dem?
- 104 J: Nei, egentlig ikke. Har du fått det du er ute etter?
- 105 I: Ja, absolutt.
- 106 J: Så bra.
- 107 I: Det eneste jeg-..skal vi se, jeg skal bare ta og stoppe opptaket.

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 45 minutter.]

Vedlegg 15 – Transkripsjon «Maxwell» (29 år) protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 30.03.2020

M = «Maxwell»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppgåelse
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

1 I: Okei, takk. Har du noen tanker her før du går videre?

2 M: (tenker) Nei, det virker som de snakker det litt (latter) veldig opp, liksom, til å være en møbelforretning, men det er jo greit det.

3 I: Ja, mm.

4 M: Ikke noe særlig, egentlig.

5 I: Nei. Da kan du bare fortsette.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

6 I: Okei, takk. Har du noe du vil kommentere her?

7 M: (tenker) Nei.

8 I: Nei.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

9 I: Okei, takk. Har du noen tanker om dette avsnittet?

10 M: (tenker) Nei.

11 I: Nei? Resten av den annonsen leser vi ikke, for det er ikke relevant for oss. Og da kan vi bare gå videre til å lese tekst nummer to.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

12 M: Her har de glemt stor forbokstav, her.

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og forholdisme **13 M: forholdisme? Det vet ikke jeg hva er.** på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

14 I: Okei, har du noen innledende tanker her?

15 M: (tenker) Nei.

16 I: Nei? Da kan du bare gå videre.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

17 I: Okei, har du noen tanker om dette avsnittet?

18 M: (tenker) Det virker litt mindre profesjonelt kanskje [*sammenlignet med den forrige annonsen*], litt mer sånn personlig eller noe sånt. Det er vel bare det.

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

Det er en fordel om du har

- nynorskkompetanse
- erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

19 I: Takk, da kan vi stoppe der. Er det noe her du vil kommentere?

20 M: Nei, det virker greit det der.

21 I: Ja. Greit, da kan vi bare gå videre til den siste teksten. Vær så god.

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid! 22 M: Der har de glemt et mellomrom.

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

23 I: Fint. Har du noen ting her som du vil kommentere?

24 M: (tenker) Nei.

25 I: Nei. Da kan du bare gå videre.

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

26 I: Okei, takk. Er det noe du tenkte på her?

27 M: (tenker) Jeg føler ikke jeg får et veldig godt innblikk i hva spesifikt du skal gjøre, liksom, hjelpe kunder med og sånn. Men ja, det var vel det.

28 I: Fint. Resten trenger vi ikke å ta på den.

Dybdeintervju

1 I: Da har vi gått igjennom den første delen av intervjuet, og da kommer jeg til å fortsette nå med å spørre deg mer spesifikt om ting. Da kan vi starte

med den siste teksten du leste, og sånn generelt, hvordan var det å lese den teksten der?

- 2 M: Den var relativt oversiktlig. Så det gikk fint å lese den. Det var liksom ikke en vegg av tekst.
- 3 I: Fint, takk. Hvis vi går til avsnittet 'Ønskede kvalifikasjoner', så lurer jeg på hva er det du legger i 'god serviceinnstilling'?
- 4 M: Det.. (tenker) vet jeg ikke helt, egentlig. At du er villig til å hjelpe med hva som helst av service. Jeg vet ikke helt.
- 5 I: Fint. Og hva legger du i å ha 'gode samarbeidsevner'?
- 6 M: (tenker) Det går litt på det utadvendt-greiene, at du er flink på å komme overens med andre folk og finne en løsning sammen, liksom.
- 7 I: Ja. Og hvordan forstår du da 'gode kommunikasjonsevner'?
- 8 M: Ja, det går jo litt på det samme, da, som samarbeid. Du må ha god kommunikasjon for å kunne samarbeide med folk.
- 9 I: Mm. Hva anser du som god kommunikasjon?
- 10 M: Du kan få fram det (tenker) du tenker (latter), liksom på en forståelig måte, for andre folk.
- 11 I: Ja. Fint. Hvis vi da hopper ned til avsnittet personlige egenskaper, så har jeg lyst til å spørre deg om hvordan forstår du ordet 'fremoverlent', i punkt nummer to?
- 12 M: Eh, jeg tolker det direkte. Jeg ser for meg en som lener seg fremover, jeg vet ikke helt hvordan jeg skal.. at de viser interesse, tenker jeg.
- 13 I: Fint. Og hva med 'utadvendt', hva legger du i å være utadvendt?
- 14 M: At du er en ekstrovert *people-person*.
- 15 I: Ok. Mm. Og så nest siste punkt, 'strukturert og nøyaktig', hva legger du i å være strukturert og nøyaktig?

- 16 M: (tenker) At du er flink å følge med på og holde styr på detaljer og at du har et system for alt.
- 17 I: Ja. Fint, og til slutt, å være 'selvstendig' hva legger du i det?
- 18 M: At du ikke trenger å bli fortalt alt du skal gjøre, klare å gjøre ting på egenhånd.
- 19 I: Ja. Fint. Er det noe som du oppfatter som tvetydig eller vanskelig å forstå i denne annonsen her?
- 20 M: (tenker) Nei, jeg tror ikke det.
- 21 I: Nei. Fint. Og er det noe som du føler at mangler her?
- 22 M: (tenker) Kanskje litt om Dreamwork?
- 23 I: Om arbeidsplassen? Det står bittelittegran om arbeidsgiveren nederst i annonsen, men det leste jo ikke vi, da, men der står det at de jobber med rekruttering og bemanning, så de leter jo etter folk for andre folk.
- 24 M: Ja, ok.
- 25 I: Ok, og da kan vi ta og gå over til tekstkonsulentstillingen. Da har jeg lyst til å starte med den første setninga der, 'Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig', og da lurar jeg på hva legger du i ordet samvittighetsfull eller å være samvittighetsfull?
- 26 M: Eh, at du har samvittighet (latter). Ja, eh, det er det jeg legger i det, egentlig. Kanskje jeg ikke helt forstår ordet.
- 27 I: Nei, men ok, hva tror du hvis du på en måte skulle beskrive det på en annen måte eller hvordan er en samvittighetsfull person, for eksempel?
- 28 M: De tenker kanskje litt ekstra over hva de gjør, de bryr seg litt om hva de gjør?
- 29 I: Ja. Fint. Hvis vi går ned i avsnittet som heter 'Om Totaltekst' og så det største av de to avsnittene der, og så setning nummer to, der står det 'Dette krever at de som jobber her er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet' - ser du det?

- 30 M: Ja.
- 31 I: Så hva legger du i det å være fleksibel?
- 32 M: Du kan gjøre masse forskjellige ting, og du har tid litt sånn når som helst eller du kan sette av tid litt når som helst.
- 33 I: Å, ja, til å jobbe, liksom?
- 34 M: Ja.
- 35 I: Ja, ok. Og hva legger du i å ha stor arbeidslyst- og kapasitet?
- 36 M: Ehm, ja, at du har lyst til å jobbe og at du har plass til å jobbe masse [uklart].
- 37 I: Ja. Fint. Hvis vi da går ned til det avsnittet under her som heter 'Du har', og så punkt nummer tre, så lurer jeg på Hva er det du legger i å ha 'meget gode språkkunnskaper'?
- 38 M: Eh, at da vil jeg si du har fått veldig gode karakterer i språkfagene du har tatt og at du kanskje har litt ekstra erfaring fra skjønnlitteratur og sånn. At du har et godt ordforråd og en god forståelse for språket, liksom.
- 39 I: Mm. Og hva med 'øye for detaljer'?
- 40 M: Ja, at du plukker opp på småfeil og sånt (uklart).
- 41 I: Og til slutt der, 'god IT-kompetanse', hva legger du i det?
- 42 M: Jeg legger jo egentlig ganske masse i det, men fra erfaring så er god IT-kompetanse egentlig veldig, veldig minimalt med.. det er bare helt *basic* forståelse for PC, liksom. Men enten så har du god IT-kompetanse og da har du veldig god forståelse for PC og hvordan du kan sette den sammen og ta den fra hverandre og du har god forståelse for software og hvordan du skal finne og bruke software og sånn.
- 43 I: Ja, ok. Men så du mener at generelt når du hører det, da føler du at det egentlig ikke er snakk om så omfattende kompetanse?
- 44 M: Nei, det er ikke snakk om så masse, føler jeg.

- 45 I: Nei, ok.
- 46 M: Det er sånn kan du bruke Word for eksempel, så er det greit nok.
- 47 I: Fint, da går vi over til- Nei! Det gjør vi absolutt ikke, jeg skal spørre deg om noe mer om den. Hvordan opplevde du denne teksten å lese, hvordan synes du at den var å lese?
- 48 M: I starten var den litt sånn en vegg av tekst, liksom, i starten. Så det var litt slitsomt å lese den, kanskje, og så ser det greit ut utover, liksom.
- 49 I: Er det noe i denne du oppfatter som tvetydig eller vanskelig å forstå?
- 50 M: Eh, jeg vet ikke hva 'forholdisme' betyr.
- 51 I: (latter) Ja, det er et godt poeng. Altså, uavhengig av at det betyr noe eller ikke, men jeg lurere på om de kanskje mener folks tendens til å overbruke uttrykket 'i forhold til', kanskje. Men jeg vet ikke jeg heller.
- 51a M: Ja, det kan gi mening.
- 52 I: Er det noe du synes at mangler i denne?
- 53 M: Det ser ut som de har dekket det meste.
- 54 I: Mm. Fint. Og da kan vi hoppe over til neste og siste. Hvis vi går ned til avsnittet 'Ønskede kvalifikasjoner' og punkt nummer fire. Jeg spurte deg kanskje om det i stad, men du må gjerne forklare det en gang til, hva legger du i god serviceinnstilling?
- 55 M: Eh, litt sånn kunden kommer først, villig til å hjelpe med hva som helst, (tenker) ja. Egentlig.
- 56 I: Ja. Fint. Så kan vi gå ned til ønskede personlige egenskaper og så lurere jeg på 'ansvarsfull' hva legger du i det?
- 57 M: Du tar ansvar for dine egne handlinger, feil ting du gjør, eller ja, hva det måtte være.
- 58 I: Ja. Og hva med 'strukturert'?

- 59 M: Eh (tenker) at du har et system du følger, og over det du gjør.
- 60 I: Og da, evne til å jobbe systematisk?
- 61 M: Ja, det er vel litt det samme, da.
- 62 I: Ja. Og så ordet i slutten av setningen der, 'kremmerånd' hva legger du i det?
- 63 M: Kremmer, det er vel en sånn en forhandler eller noe, så vidt jeg vet, så evne til å forhandle, eh, ja.
- 64 I: Fint. Punkt nummer to, resultatorientert, hva legger du i det?
- 65 M: Eh (tenker) at du vil (latter) ha resultat, *I guess*. Du bryr deg om sluttresultatet.
- 66 I: Ja. Og hva da med å være ambisiøs og handlekraftig?
- 67 M: Du har lyst til å vokse, liksom, og jobbe deg oppover i selskapet, kanskje, eller få selskapet til å bli større og bedre. Og hvis du er handlekraftig så er du ikke redd for å gjøre det som trengs for å oppnå det.
- 68 I: Nei. Fint. Omgjengelig?
- 69 M: Ja, sånn *people-person*, ekstrovert, klarer å bli venn med folk, selv om du ikke nødvendigvis har lyst til det (latter).
- 70 I: Ja (latter). Hva med salgsorientert?
- 71 M: Eh (tenker) ja, det, jeg vet ikke helt hva jeg kan si om det ordet annet enn at du bryr deg om salg og er orientert om salg.
- 72 I: Ja. Og hva var det du legger i ordet fremoverlent?
- 73 M: At du bryr deg og har interesse.
- 74 I: Og hva med relasjonsbyggende?
- 75 M: Det er vel litt det samme som omgjengelig som jeg sa da, eh, ja. Ja (latter).
- 76 I: Hvordan synes du denne teksten var å lese?
- 77 M: Den var lettleselig. Jeg har ikke lest den siste

delen, men der står det kanskje noe om bedriften.
Nei den virker grei, denne.

- 78 I: Var det noe her som du synes var vanskelig å forstå eller diffust?
- 79 M: Nei, jeg tror ikke det?
- 80 I: Er det noe som du savner her?
- 81 M: Nei, ikke egentlig.
- 82 I: Ok, da har jeg egentlig gått gjennom alle spørsmålene våre, og det som gjenstår da er å spørre om av disse tre tekstene, hvilken synes du er enklest å forstå eller hvilken synes du kommuniserer best? Du kan få tenke deg litt om hvis du trenger det.
- 83 M: (tenker) Eh, jeg vil si møbelforretningen var lettest å forstå og å sette seg inn i.
- 84 I: Ja, ok. Kan du utdype litt om hvorfor du tenker den fremfor de andre?
- 85 M: Egentlig, mest sikkert fordi det er ikke så masse klumper med liten tekst, liksom, jeg ser at det står [uklart] og det hjelper jo kanskje litt å lese, faktisk. Ja, det er bare mer lettleselig, liksom, og det føler jeg at hjelper ganske masse, egentlig.
- 86 I: Ja. Fint. Kjempebra! Har du noe du vil legge til om den eller noen av de andre?
- 87 M: Nei, ikke noe særlig jeg kommer på, egentlig.
- 88 I: Nei. [*Jeg snakker videre om hva jeg trenger av personalia før intervjuet er ferdig*]

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 33 minutter.]

Vedlegg 16 – Transkripsjon «Pepper» (21 år) – protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 30.03.2020

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

P = «Pepper»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

- 1 I: Greit, da tenker jeg at vi egentlig bare kan starte med den tekst nummer 1.
- 2 P: Ja, da er den åpnet.
- 3 I: Så leser du bare og så som sagt, hvis du har noe å kommentere så gjør du det og så etter hvert så gir jeg deg en liten pause hvor du kan si noe hvis du vil.
- 4 P: Skal jeg lese Arbeidsgiver, Stillingstittel, de tingene der óg?
- 5 I: (tenker) Du trenger ikke.
[Notat: jeg forstår ikke hvorfor jeg sier dette]
- 6 P: Nei. Da begynner jeg.

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppnåelse

- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

7 I: Okay, takk. Er det noe du har lyst til å kommentere så langt?

8 P: Jeg synes det er klart og tydelig.

9 I: Ja?

10 P: Ja. Skal jeg fortsette?

11 I: Ja, det kan du godt.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling
- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

12 I: Okay, takk. Har du noe du vil nevne her?

13 P: Nei.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt
- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger
- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

14 I: Okay, takk. Er det noe i det avsnittet som du vil kommentere?

15 P: Man må være veldig utadvendt, da.

- 16 I: Ja, okay?
- 17 P: Ja, et sterkt krav.
- 18 I: Ja. Jeg tror at resten trenger vi ikke å ta, så kan vi heller ta og gå videre til tekst nummer to.
- 19 P: Ja.
- 20 I: Så bare leser du når du er klar.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og **21 P: for..forhold..isme** på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

- 22 I: Okay, takk. Har du noen innledende tanker?
- 23 P: (tenker) Litt mer utilgjengelig enn den forrige stillingsutlysningen.
- 24 I: Sa du utilgjengelig?
- 25 P: Ja.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter.

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

26 I: Okay, takk. Har du noen tanker her?

27 P: Nei. Lite forsøk på humor, det er jo ydmykt, men morsomt.

28 I: Ja, hvor da tenker du på?

29 P: 'Om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen)'. .

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon

- eventuelt andre ting du er god på

30 I: Okay, takk. Ja, har du noen tanker om de siste der?

31 P: Nei.

32 I: Nei? Greit, da skal vi bare gå til siste tekst?

33 P: Det kan vi gjøre.

34 I: Okay? Vær så god.

35 P: Skal bare vente til den laster opp. Der, vet du.

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

36 I: Okay, takk. Har du noen innledende tanker her?

37 P: (tenker) Nei.

38 I: Nei? Da bare fortsetter du.

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

39 I: Okay, takk. Har du noe her som du vil kommentere?

40 P: Ingenting som faller meg inn, nei.

41 I: Nei? Okay.

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

42 I: Okay, takk, da trenger vi ikke resten av den. Dreamwork jobber med rekruttering og bemanning. Så de ser da etter noen på vegne av noen andre.

43 P: Ja, det forstår jeg.

44 I: Ja, okay, kjempefint. Har du noe du vil legge til på den før vi går videre?

45 P: Nei, vi kan godt gå videre for min del.

Dybdeintervju

1 I: Ok, da er vi ferdig med første del hvor du har lest, og da kommer vi nå til å gå mer inn på hver enkelt tekst, og da tenker jeg vi like greit kan starte med den siste du leste. Det første jeg vil spørre om er, hvordan var den, sånn generelt, å lese?

2 P: Em.. Jeg synes den var fin, jeg. Synes den var rett på sak og jeg føler jeg får en forståelse for hva de ser etter. Ikke nødvendigvis så mye på arbeidsoppgaver, men jeg skjønner jo hva det går ut på. Men ikke nøyaktig akkurat hva man skal gjøre.

3 I: Nei. Ok. Var det noe mer du ville legge til?

4 P: Nei.

- 5 I: Ok. Da går jeg litt nærmere inn på spesifikke ord og uttrykk, så hvis du kan hoppe ned til avsnittet som heter ønskede kvalifikasjoner og så det første punktet, så lurer jeg på: hva er det du legger i 'god serviceinnstilling'?
- 6 P: God serviceinnstilling tenker jeg er en vennlig og imøtekommende person, og at man også tenker mersalg, rett og slett, da. At man tenker å gagne både kunde og bedrift uten at det blir eller virker falskt, da, for noen part.
- 7 I: Ja. Kult. Og neste punkt: hva legger du i å ha 'gode samarbeidsevner'?
- 8 P: Det tenker jeg er å-, om ikke å være direkte sosial på jobb, så at man kommer godt overens og arbeider for å komme godt overens med sine medarbeidere, men også til de man oppsøker utenfor bedriften, sånn som for eksempel kunder, da.
- 9 I: Ja. Og hva med 'gode kommunikasjonsevner', hva legger du i det?
- 10 P: Da tenker jeg man er klar og tydelig i talen, at det ikke er noen misforståelser som oppstår.
- 11 I: Ja. Ok, vi kan gå ned til personlige egenskaper, og så lurer jeg på i punkt nummer to: hva legger du i ordet 'fremoverlent'?
- 12 P: Ja (tenker) den er litt vanskeligere. Fremoverlent, jeg tenker nesten det er et synonym til neste ord, utadvendt, men også at det er litt mer (tenker) utprøvende, da. Det er litt mer vågalt, kanskje.
- 13 I: Ok, hvordan da?
- [Informanten 'faller ut' og det er litt støy på linja]
- 14 P: Jeg tenker at fremoverlent handler litt mer om at man tør å ta sjanser. Villig til å spille litt sjansespill for å bedre [støy/faller ut].
- 15 I: Og hva da med utadvendt?
- 16 P: Utadvendt tenker jeg er at man fokuserer på andre mennesker fremfor seg selv i samtale. Og er åpen for samtalen, da, for å drive den videre.
- 17 I: Og hvis vi hopper ned til nest siste punkt,

'strukturert', hva legger du i det?

[Igjen støy på linja]

- 18 P: Ja, det tenker jeg er en god rekkefølge på ting, god rekkefølge, god planlegging, og at man er kontrollert, om ikke i bevegelsene, men i tankesett, da.
- 19 I: Ja, ok. Og hva med nøyaktig?
- 20 P: Nøyaktig er god pres- [støy]-on.
- 21 I: Hva sier du? God presisjon?
- 22 P: Mm.
- 23 I: Og hva med 'selvstendig', da?
- 24 P: At man kan løse arbeidsoppgaver uten å spørre om hjelp, og hvert fall litt inn, da. I starten må man jo benytte seg av lærdom.
- 25 I: Fint. Er det noe som du oppfatter som tvetydig eller vanskelig å forstå i den annonsen?
- 26 P: Jeg skal se litt. (leser) Nei, jeg synes dette ser bra ut.
- 27 I: Ja. Og med tanke på personlige egenskaper og at man eventuelt kunne vært aktuell for den stillingen, føler du at det er eller mangler det noe her?
- 28 P: (leser) Nei, ikke nødvendigvis at det mangler noe, men jeg tenker at det er veldig standard, noe jeg ofte ser i jobbsøknader, da. [her: Pepper mener å si jobbannonser] Så kanskje det mangler noe litt mer personlig, men det spørres jo litt hva de er ute etter óg, da. Så nei jeg savner ingenting nødvendigvis. Ikke noe spesifikt i alle fall.
- 29 I: Nei. Og hvordan synes du den var å lese? Spurte jeg deg om det?
- 30 P: Ja, jeg synes den var fin å lese.
- 31 I: Ja, ok. Da kan vi gå videre til tekst nummer 2, og da i den første setningen står det [jeg leser opp setningen]. Så lurere jeg på, hva legger du i å være 'samvittighetsfull'?

- 32 P: Der må jeg være ærlig, den skjønner jeg ikke helt i denne søknaden [*her: Pepper mener å si jobbannonsen*].
- 33 I: Ok. Kan du utdype hvorfor du sier det?
- 34 P: Strukturert og selvstendig tenker jeg har noe litt hardtslående ved seg, nå tenker jeg på søknaden [*her: annonsen*] i helhet hvis det er det du tenker på eller bare ordet?
- 35 I: Det er litt opp til deg, egentlig, altså.
- 36 P: Etter mitt inntrykk av teksten så følte jeg heller at man skulle være hard enn nødvendigvis samvittighetsfull med tekstene, da. Og jeg tenker også at språkvask trenger å være litt eh...etter hvordan jeg forstod det på teksten være (uhørlig) litt, da. Så da vet jeg ikke helt hva de mener med samvittighetsfull.
- 37 I: Nei, ok. Fint. Og hvis vi hopper ned i det største avsnittet i 'Om Totaltekst', så er det setning nummer to: 'Dette krever at de som jobber her er fleksible, og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Ser du det?'
- 38 P: Ja, den ser jeg.
- 39 I: Så da lurer jeg på: hva legger du i det å være 'fleksibel'?
- 40 P: Fleksibel tenker jeg både er-, man er fleksibel med tid, for eksempel, at man er positiv til ulike arbeidstider. Og kanskje mer at man er positiv til å ta på seg flere arbeidsoppgaver enn det man først har antatt, da, at man skal få den dagen.
- 41 I: Ja, ok. Og hva med stor arbeidslyst og arbeidskapasitet, hva legger du i det?
- 42 P: Arbeidskapasitet tenker jeg handler om at du-.. vilje og, jeg skal bruke et annet ord enn kapasitet, vilje og (tenker) personlig mulighet, da. Eller kreftene til å jobbe mye og være kjaptarbeidende. Og arbeidslyst tenker jeg er at man viser en gled- [*uklart*].
- 43 I: Mm. For det man skal gjøre?

- 44 P: Ja. En utadvendt glede.
- 45 I: Ja. Fint. Hvis vi går ned til avsnittet som heter 'Du har' og så på punkt nummer tre: 'meget gode språkkunnskaper', hva legger du i det?
- 46 P: Da tenker jeg man har en svært god forståelse av norsk grammatikk, setningsoppbygging, og selvfølgelig rettskrivning, men jeg tenker hovedsakelig at setningsoppbygging og grammatikk er viktig, og tegnsetting.
- 47 I: Fint. Og hva med 'øye for detaljer'?
- 48 P: Det tror jeg handler mer om da kanskje tegnsetting i setningene. At man kan reglene og.. Og også kan se når man kan bryte reglene.
- 49 I: Ja. Det er et godt poeng. Og til slutt der, hva legger du i det å ha 'god IT-kompetanse'?
- 50 P: Eh (tenker) det har jeg ikke så mye å si om, annet enn at jeg antar at man må ha god kompetanse i IT. Jeg har i hvert fall aldri hatt noen forståelse av IT selv, så det er vanskelig for meg å si så mye om det.
- 51 I: Mm. Men hva er på en måte den første tanken som slår deg, liksom?
- 52 P: At man må ha opplæring i det, tenker jeg. Eller en langvarig erfaring, eventuelt. Noe å vise til.
- 53 I: Ja, ok. Fint. Ja, hvordan synes du den her teksten var å lese, da?
- 54 P: Jeg synes den var litt mer kronglete.
- 55 I: Ok?
- 56 P: Men jeg likte også at det var mer informasjon i den. Det var litt mer kronglete-, det kan jo ha med å gjøre at det var høytlesning, men å lese slike lange avsnitt. Men så synes jeg også at jeg fikk mye mer ut av den, da.
- 57 I: Ja. Ok. Ut av den på hvilken måte?
- 58 P: Jeg føler at jeg fikk en større forståelse av hva jobben gjaldt.

- 59 I: Ja, det er bra. Og var det noe i denne du synes var liksom vanskelig å forstå eller utydelig?
- 60 P: Ja, det var jo det du spurte om med 'samvittighetsfull', da, den kan jeg jo nevne. Synes jeg var litt uforståelig. Men ellers så synes jeg den var fin.
- 61 I: Ja. Fint. Og er det noe du savner i den?
- 62 P: Nei.
- 63 I: Nei.
- 64 P: Det er det ikke. Jeg føler den er veldig rett på sak og gir en god formening (forklaring?) om hva stillingen gjelder.
- 65 I: Fint. Greit, da tar vi siste tekst. Møbelforretningen. Hvordan synes du denne var å lese?
- 66 P: Den synes jeg var veldig enkel å lese. Nå må den bare lastes opp her. Det tar litt tid. (venter) Der er den.
- 67 I: Ja, den synes du var grei?
- 68 P: Den synes jeg var veldig grei.
- 69 I: Og på ord på den, så lurte jeg på om vi kunne hoppe ned til ønskede personlige egenskaper, og så lurte jeg på hva du legger i å være ansvarsfull?
- 70 P: Å være ansvarsfull, da tenker jeg det er et synonym til selvstendig, tenker jeg da. Men også med at man har motet til å være litt autoritær.
- 71 I: Og hva med 'evne til å jobbe systematisk'?
- 72 P: Da tenker jeg også litt samme beskrivelse som da jeg snakket om struktur i stad [støy] At man har en fin rekkefølge på ting som fungerer over tid.
- 73 I: Og så er det det ordet som også er i den samme setningen: kremmerånd, hva legger du i det?
- 74 P: Det tenker jeg er god salgsånd, det er jeg ikke sikker på om er riktig, men ja. Det tenker jeg på.

- 75 I: God salgsånd?
- 76 P: Ja, at man er god til å selge.
- 77 I: Fint. I neste punkt, resultatorientert hva legger du i å være det?
- 78 P: Da tenker jeg på å tenke fremover at man tenker på det ferdige resultatet i hele prosessen da, at man har et klart mål.
- 79 I: Fint. Og hva med på være ambisiøs?
- 80 P: Da tenker jeg at man har en sterk visjon, og at man har et behov for en drivkraft, at man innehar en drivkraft som man har lyst til å beholde for å få gode resultater.
- 81 I: Ja. Og hva med handlekraftig da?
- 82 P: Handlekraftig, det tenker jeg er mer noe man er på veien til resultatet, og ikke nødvendigvis med et mål om resultat. Og handlekraftig kan også være at man har en spontanitet, eller noe spontant i seg. Hvis planen ikke skal gå helt som man hadde tenkt, da, så kan man være kreativ og finne andre løsninger,
- 83 I: Ja. Og det tenker du at er for eksempel å være handlekraftig?
- 84 P: Hva jeg tenker er handlekraftig?
- 85 I: Nei, det var sånn jeg forstod det på deg at den beskrivelsen du ga nå er liksom synonymt med å være handlekraftig.
- 86 P: Ja, jeg tenker det. Det er assosiasjonen jeg får med ordet.
- 87 I: Ja. Hva med 'omgjengelig'?
- 88 P: Omgjengelig, det tenker jeg har med det sosiale å gjøre. Og at man i en jobbsammenheng vil jeg tro at det handler om å være imøtekommende og få andres svar til å virke gode da, eller andres meninger da virker som et godt svar hvis man blir sagt imot for eksempel da.
- 89 I: Og hva med å være salgsoorientert?

- 90 P: Da tror jeg man tenker på det ferdige resultatet. Enda man skal være serviceinnstilt og hyggelig, skal det gagne bedriften.
- 91 I: Og fremoverlert hva var det du nevnte på det tidligere?
- 92 P: At det er noe-, hva jeg nevnte på det tidligere? Det er vanskelig å huske tilbake til.
- 93 I: Ja, eller altså hvis du bare skulle beskrive det på nytt da?
- 94 P: [*støy, faller ut*] -prøvende, og noe litt..ikke nødvendigvis utspekulert, men at man er villig til å ta sjanser, da.
- 95 I: Ja, ok. Fint. Hva med å være relasjonsbyggende?
- 96 P: Da tenker jeg at det handler om å skape gode relasjoner selvfølgelig, men kanskje prøve å beholde kunden sånn at de kommer tilbake.
- 97 I: Ja. Fint. Hadde du noe mer du ville legge til?
- 98 P: Nei, jeg synes den var fin. En fin søknad, nei, stillingsannonse.
- 99 I: Ok. Og var det noe i denne du synes var vanskelig å forstå, eller tvetydig?
- 100 P: Nei, det tror jeg ikke. Ikke som jeg husker.
- 101 I: Dette er jo for en daglig leder i en møbelforretning, men er det noe du savner i annonsen?
- 102 P: Nei.
- 103 I: Nei. Da skal vi se. Hører du meg?
- 104 P: Ja, jeg hører deg fint.
- 105 I: Ja. Nei, da lurere jeg på, og du skal få tenke litt om du trenger det, selvfølgelig, men ut av de tre tekstene, hvilken av de er det du synes kommuniserer best?
- 106 P: Det tror jeg nok er nummer to. [*støy*]
- 107 I: Hva sa du nå?

- 108 P: Den andre teksten, den- [*støy, faller ut*]
- 109 I: Språkkonsulentteksten?
- 110 P: [*støy*] Ja.
- 111 I: Ja. Sorry, du falt litt ut så jeg ville bare forsikre meg om at vi snakker om den samme.
- 112 P: Å, ja, beklager!
- 113 I: Nei, nei, det er ikke din skyld. Nei, så du synes at den kommuniserer best?
- 114 P: Ja, det synes jeg.
- 115 I: Ja. Kan du utdype litt om hvorfor du mener det?
- 116 P: Hovedsakelig følte jeg at den hadde mest informasjon, og jeg fikk et mer helhetlig bilde av hva de ønsket seg og hva stillingen gikk ut på.
- 117 I: Ja. Fint. Mm. Det er egentlig, det, altså (latter).
- 118 P: Ja.
- 119 I: Mm. Med mindre du har noe du har tenkt på som du har lyst til å legge til på noen av dem?
- 120 P: Nei, jeg synes dette var greit, jeg.
- 121 I: Ja. Skal vi se, da er det sånn- Jeg skal bare ta og skru av opptaket fordi det siste jeg trenger er bare litt sånn..persongreier.

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 31 minutter.]

Vedlegg 17 – Transkripsjon «Lucy» (20 år) – protokoll og dybdeintervju

Intervju gjennomført over nett, 27.03.2020

L = «Lucy»

I = Intervjuer

Det benyttes individuell nummerering for protokollen og dybdeintervjuet.

Høyttenkningslesing

HAR DU LYST TIL Å LEDE DEN FINESTE MØBEL-FORRETNINGEN I OSLO?

Arbeidsgiver: A. Huseby AS

Stillingstittel: Daglig leder

Frist: 18.03.2020

Ansettelsesform: Fast

STILLINGSINNEHAVER VIL FÅ ANSVAR FOR

- Totalansvaret for butikkens drift, personal og resultatoppnåelse
- Ansvar for å videreutvikle en kommersiell og inspirerende butikk med kunden i sentrum
- Å rekruttere, lede og utvikle teamet
- Å kuratere butikkens sortiment **1 L: Det er jeg litt usikker på hva betyr, egentlig** og utstillinger, og styrke vår posisjon som markedsledende forhandler av det ypperste innen klassisk og moderne skandinavisk design.
- Å utarbeide og gjennomføre strategi for markedsføring, salg og logistikkprosesser.

2 I: Okay, takk, da stopper jeg deg i to sek.

3 L: Mm. Det jeg fikk inntrykk av fra den delen var at du.. stillingen innebærer jo veldig mye ansvar. Det er klart, det er jo en lederstilling, men jeg merker at sånn for min del da, så er det jo veldig mye å skulle gå gjennom og forholde seg til på en måte fordi jeg er jo ikke egentlig noen som ville søkt på en lederstilling (latter) med min alder og arbeidserfaring. Så jeg merket at det var noen ting

som jeg merket at er litt vanskelig å forstå hva handlet om, selv om jeg kanskje kan forstå hovedessensen, men for eksempel Å kuratere butikkens sortiment og utstillinger, styrke vår posisjon som markedsledende forhandler. Det er jo på en måte ganske..det er jo åpenbart hva målet deres er, men hva det innebærer er jeg litt sånn usikker på.

4 I: Ja. Fint. Ja, det er kjempebra, da kan du bare lese videre.

ØNSKEDE KVALIFIKASJONER

- Lederfaring med evne til å engasjere og gjennomføre
- God økonomisk forståelse, gjerne bedrifts økonom
- Kan vise til gode resultater med salg og særlig med salgsledelse.
- Meget god serviceinnstilling

5 L: (kremter) Det er en sånn som jeg har sett har gått igjen veldig mye (latter) når jeg har kikket på stillingsannonser.

- Fortrolig med bruk av sosiale medier og digital markedsføring, salg og logistikk.
- Stor interesse for design og kvalitet.
- Erfaring fra møbelbransjen eller high end retail er en fordel, men ikke et krav.

6 I: Okay, takk.

7 L: (tenker) Ja, hvor skal jeg starte her? Der er det jo igjen noe som viser til at du må ha en del erfaring. Du må både ha en interesse for det du skal drive med, men du må også ha en del relevant erfaring, da. Du må forståelse for økonomi, du må kunne bruke sosiale medier og ha liksom kjennskap til digital markedsføring, jo og så vektlegger jo de det med at du må ha evne til å engasjere og motivere andre. Jeg tenker jo for så vidt at det er en viktig kvalifikasjon for å være en leder. Ja.

8 I: Ja, hvis ikke det er noe mer så kan du bare gå videre.

ØNSKEDE PERSONLIGE EGENSKAPER

- Ansvarsfull, strukturert og evne til å jobbe systematisk og selvstendig med kremmerånd og konkurranseinstinkt

9 L: Der var det mye ord som jeg også kjenner igjen fra mange stillingsannonser. Strukturert er jo noe som alle ønsker, det forbinder jeg veldig med å kunne

dele inn arbeid på en fornuftig måte, å kunne overholde tidspunkt, jobbe på en måte som gjør at arbeidet blir effektivt. Selvstendig, at du kan jobbe alene og tar initiativ. Det med kremmerånd er et sånt ord som jeg på en måte, det er også en sånn ting som jeg forstår på en måte essensen, men det er en sånn ting jeg har måttet google for å prøve å finne ut Hva er det de egentlig mener med det? Og definisjonen av det er jo egentlig litt sånn negativ? Men så jeg regner med at måten de bruker det her, er at man skal på en måte, det er på en måte en litt pen måte å si at det her er litt kynisk arbeid på, fordi hovedmålet ditt er å selge. Konkurranseninstinkt, det er jo for så vidt viktig i et salgssyrke, det. Ja, jeg bare fortsetter.

- Resultatorientert med evne til å se nye muligheter og løsninger

10 L: Jah, eh..

11 I: Vi kan godt ta, fordi etterpå har jeg tenkt til å spørre deg mer spesifikt om ord og sånn der, så hvis du bare leser gjennom nå og så kan du, altså, du må jo gjerne bare stoppe opp underveis også i tankene dine altså. Men vi skal også gå igjennom ord etterpå, så da kan du lese og gi sånne generelle inntrykk av forståelsen mens du leser.

- Ambisiøs og handlekraftig med evne og entusiasme til å skape gode resultater sammen med andre
- Omgjengelig, imøtekommende, humørspreder med urokkelig stå på vilje.
- Evne å motivere og engasjere medarbeidere for å nå felles mål.
- Salgsorientert, fremoverlent og relasjonsbyggende.

12 I: Mhm.

13 L: For så vidt også mange ord som jeg har sett gå igjen i mange stillingsannonser. Fremoverlent, relasjonsbyggende, ja. Da går jeg videre?

14 I: Resten trenger vi ikke å lese. Så da kan vi egentlig bare fortsette fra tekst nummer 2, og du bare leser fra toppen og da etter hvert så sier jeg takk og da kan du, ja.

Drivende dyktig språkkonsulent

Arbeidsgiver: Totaltekst AS

Stillingstittel: språkkonsulent

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Fast

Vi søker etter en drivende dyktig språkkonsulent som er samvittighetsfull, strukturert og selvstendig.

15 L: Der var det igjen. Setter litt spørsmålstegn ved hva de mener med 'drivende dyktig', men..

Du irriterer deg over flatt og dårlig språk og gleder deg til å bruke arbeidsdagen din på å språkvaske, korrekturlese og gjøre tekster klarere og lettere å forstå. Har du lett etter en måte å bidra i kampen mot særskrivningfeil og forholdisme **16** L: *forholdisme? Ikke hørt før.* på, har vi sannsynligvis noe å snakke om.

17 I: Ja, dine første tanker her om starten?

18 L: Jeg føler det er litt mer sånn, kanskje muntlig språk er feil måte å si det på, men de er litt mer sånn rett på og det er ikke liksom like pakket inn, da, som jeg føler at mange stillingsannonser kanskje er.

19 I: Opplever du det som en bra ting, eller en dårlig ting, eller hva?

20 L: For så vidt en bra ting, fordi når stillingsannonser er veldig like, men stillingene ikke nødvendigvis er det, så kan man begynne å lure litt på hva de egentlig mener med det de skriver, da, for det kan bli litt *for* generelt. Mens her går det litt mer rett på sak. Jeg synes det er litt uvant. Det er en litt annerledes type stillingsannonse enn de som jeg har måttet forholde meg til, da.

Om stillingen

Vi skal være ærlige: Å være språkkonsulent i Totaltekst er utfordrende. Jobben krever at du trives med at arbeidsdagen tidvis er svært hektisk og omtrent aldri forutsigbar. Du må like å jobbe både selvstendig og som en del av et lag. Arbeidsoppgavene består i å språkvaske og korrekturlese tekster, gi kundene våre råd i språkspørsmål, holde kurs og foredrag om klarspråk og en hel del annet.

21 L: Ja, de fortsetter jo den veldig rett fram måten å

skrive på. Altså litt tilbake til det jeg sa i stad, så føler jeg ofte at hvis en arbeidsstilling er ganske krevende så skriver de fleste det i annonsen, men kanskje at det er skrevet på en litt sånn måte som ja, pakker det litt inn eller.. skal vi se, hektisk, omtrent aldri forutsigbar, det å være så rett frem og ærlig bidrar jo til at de får søkere som faktisk er motivert for den type arbeid, da. Fordi du vet mer hva du går til, eller du vet at det er uforutsigbart og hektisk og du må være en person som er innstilt på det så kanskje det bidrar til å koke det ned litt til de som faktisk er motivert for en sånn type jobb.

22 I: Å, ja. Det er et godt poeng.

23 L: Ja, så står det jo om hva det innebærer, men også en hel del annet (latter). Det kan jo være spennende det, men ja, det tror jeg var det.

24 I: Ja, da kan du bare gå videre.

Om Totaltekst

Totaltekst er, som navnet vårt antyder, en bedrift som lever av tekst. Vi skriver, oversetter, vasker og korrigerer tekster i alle former og formater, og vi setter vår ære i at tekstene til kundene våre skal ha et godt og korrekt språk. I tillegg holder vi kurs i klarspråk for offentlige og private virksomheter. L: Klarspråk er jeg for så vidt også usikker på hva er, men det vet man kanskje hvis man søker på en sånn type stilling? (latter).

Totaltekst er en relativt liten bedrift, men vi har hatt en imponerende vekst de siste årene, om vi får lov til å skryte av oss selv (og det får vi, siden vi betaler for denne annonsen) (latter). Dette krever at de som jobber her, er fleksible og har stor arbeidslyst- og kapasitet. Vi snakker ikke om umenneskelige krav, men en relativt liten bedrift i vekst er nå engang en relativt liten bedrift i vekst, og alle må dra lasset sammen. Til gjengjeld kan vi love gode muligheter for faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og en ganske bra lønn. Men alt dette kan du lese mer om på nettsidene våre eller få vite mer om hvis du blir innkalt til intervju. La oss heller komme til saken: deg.

25 I: Okay, takk.

26 L: Ja, her blir det jo klart at du får en del ansvar, fordi du blir en del av en liten bedrift. De prøver å få frem hva du kan få ut av det. Som faglig påvirkning og utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver, der igjen må man jo være motivert for å få utfordringer slengt på seg (latter). Og en ganske bra lønn? Det er for så vidt relativt. Jeg har ikke sett noen andre stillingsannonser skrive noe om det.

- 27 I: Nei, hva er det du reagerer på ved det?
- 28 L: Jeg føler at når stillingsannonser skriver om lønn, så er det sånn Du får lønn i henhold til ditt og datt eller, det er veldig sånn praktisk, det nevnes nødvendigvis ikke i noe veldig stor grad, mens her har de skrevet 'en ganske bra lønn', det er jo veldig sånn muntlig språk. Jeg får jo inntrykk av de er et seriøst firma, men de er litt mer sånn, jeg sliter med å finne det riktige ordet, men de er ikke så.. nå klarer jeg ikke komme på ordet jeg leter etter, men de virker veldig sånn løsslupne, da.
- 29 I: Ok, i tonen liksom, eller?
- 30 L: I tonen, ja. Så seriøst, men de har på en måte språket til noen som jobber mer kreativt får jeg følelsen av.
- 31 I: Okay.
- 32 L: Det er ikke like sånn bedriftsspråk, ja, retta.
- 33 I: Men sånn jevnt over liksom, hvordan synes du at den er å lese?
- 34 L: Teksten?
- 35 I: Ja, altså denne annonsen for eksempel.
- 36 L: Ja, jeg synes den er lett å lese og jeg synes de får frem det som er viktig i en stillingsannonse, hva de krever av deg og hva du kan få ut av jobben. Også for så vidt det at de er veldig rett frem, jeg sitter ikke igjen med veldig mye spørsmål, det gjør jeg ikke.
- 37 I: Greit. Vil du bare ta videre?

Du har

- høyere utdanning, helst innenfor språkfag
- relevant erfaring
- meget gode språkkunnskaper i norsk
- øye for detaljer
- god IT-kompetanse

- 38 L: Da kan jeg bare fortsette?

39 I: Mm.

Det er en fordel om du

- har nynorskkompetanse
- har erfaring med oversettelse
- er statsautorisert translatør
- har bestått Språkrådets kompetanseprøve i bokmål eller nynorsk
- har erfaring med å holde kurs og foredrag

40 L: Ja, det er veldig spesifikke kvalifikasjoner, da. Det viser jo på en måte til at enhver person kan ikke søke på denne stillingen for du må vise til at du har den relevante erfaringen og at du er (pause) statsautorisert translatør.

Arbeidsoppgavene dine vil bestå av

- språkvask og korrektur av ulike tekster – fra stortingsmeldinger til julekort
- kvalitetssikring av oversettelser
- klarspråksarbeid
- transkripsjon
- eventuelt andre ting du er god på

41 I: Okay, takk.

42 L: Det er jo litt gøy, da, den siste de la til for det viser til at du kanskje har mulighet til å gjøre ting som du selv synes er gøy eller som du føler at du mestrer veldig bra. Og at de på en måte kan hente det ut av deg. At du på en måte ikke er helt knytta til de satte arbeidsoppgavene, men at du får rom til å gjøre ting som du kanskje er ekstra god på? (tenker) Ja. Det viser jo også-, det med at de skriver 'fra stortingsmeldinger til julekort', viser jo at det er ganske stort spenn i hva du får av oppgaver.

43 I: Ja, ikke sant.

44 L: Så det er jo positivt, tenker jeg.

45 I: Ja? Okay? Resten av den skipper vi også, med mindre du har noe mer å legge til der?

46 L: Nei, det tror jeg ikke. Det er jo også ganske.. altså, som sagt så var det jo en del sånne kvalifikasjoner som du måtte ha, men det er også ganske tydelig at du må være ordentlig god i norsk (latter) for å kunne søke på den her, så jeg vet

ikke om jeg ville følt-, altså, til og med jeg har ikke kompetansen, så det er jo åpenbart at det er en annonse som er mer retta mot de som kanskje har norsk som morsmål og som behersker det veldig godt. Ja.

47 I: Fint. Da kan vi ta og gå til tekst nummer tre.

48 L: Mhm.

Er du en selger som ønsker å jobbe med kundeservice? Se hit!

Arbeidsgiver: Dreamwork Talents AS

Stillingstittel: Kundeservicemedarbeider

Frist: Snarest

Ansettelsesform: Engasjement **49** L: Der må jeg si at jeg vet ikke helt hva det betyr, engasjement som ansettelsesform? Kanskje finner ut av det etter hvert.

Er du serviceinnstilt, og trives med å snakke med kunder? På vegne av kunde ser vi etter nye kundeservicemedarbeidere på heltid!

Vi ser etter deg som forstår viktigheten av å yte god service, som smiler gjennom telefonrøret, og som trives med å snakke med mennesker samtidig som du er proaktiv. Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor servicebransjen! I denne stillingen vil du få muligheten til å utvikle deg, så lenge du har engasjement og «stå-på-vilje».

50 I: Okay, takk.

51 L: Okay, så det dreier seg om en telefonjobb?

52 I: Ja, det er litt dumt, det står nederst i annonsen, så står bransje er telekommunikasjon, men disse Dreamwork de er altså et rekrutteringsfirma.

53 L: Okay. Ja, telefonsalg eller å jobbe over telefon er jo for så vidt noe jeg tror både jeg og (latter) mange andre har litt sånn ambivalent forhold til eller jeg merker at jeg blir litt skeptisk fordi jeg forbinder det med sånn lange dager hvor du blir sittende på et kontor hvor du får veldig mye nei. Men de prøver jo å få frem her, 'Vi søker deg som har ambisjoner om å nå langt innenfor

servicebransjen', de prøver kanskje her å vise til at dette er et fint springbrett, da, eller at du kan få relevant erfaring her hvis du vil jobbe innenfor service. Ja, og så står det jo også litt om hva de krever av deg, at du har engasjement og stå-på-vilje, at du må være motivert. Ja.

54 I: Fint.

Arbeidstid: Mandag – Fredag 08.00/09.00 – 16.00/17.00

Arbeidsoppgaver:

- Besvare henvendelser fra kunder på telefon, men også utgående samtaler
- Mersalg til eksisterende kunder **55 L: Viser jo til at du må være flink til å både rekruttere og til å kunne selge til de du allerede har rekruttert.**
- Annet forefallende administrativt arbeid
- Yte eksemplarisk service til både nye og eksisterende kunder

Ønskede kvalifikasjoner:

- God serviceinnstilling **56 L: Igjen.**
- Positiv lagspiller med gode samarbeidsevner
- Har gode kommunikasjonsevner på norsk, skriftlig og muntlig
- Evnen til å kunne håndtere flere oppgaver samtidig

57 L: Igjen, mye som går igjen av ønskede kvalifikasjoner. Det med god serviceinnstilling, at man er en positiv lagspiller, ja.

Personlige egenskaper:

- Serviceminded og positiv **58 L: Med det så forbinder jeg jo-, ja det går vi kanskje litt mer inn på senere, men det med imøtekommenhet.**
- Fremoverlent og utadvendt
- Du motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer
- Du er strukturert og nøyaktig
- Selvstendig

59 I: Ja? Tanker om disse avsnittene?

60 L: (tenker) Ja. Positiv, fremoverlent og utadvendt.. Hele jobben går jo ut på å kunne kommunisere bra, virker det som. Altså, det står at du må kunne gjøre forefallende administrativt arbeid, men det virker jo som bare en liten bi-greie. Hovedstillingen går jo ut på å kunne være positiv og på å kunne skape interesse, yte god service, være imøtekommende og behjelpelig og, jo, motiveres av å hjelpe kunder med å løse deres problemer, du må ha en interesse for

andre mennesker for å kunne bistå og hjelpe med andres problemer. Det fremstår som en stilling hvor man må være tålmodig. Strukturert og nøyaktig igjen, å kunne dele inn arbeidet på en fornuftig måte, at du kan jobbe for deg selv.

- 61 I: Ja? Fint, det er også litt, vi trenger ikke ta resten av den, det står bare sånn Om arbeidsgiveren.
- 62 I: Sånn generelt, jevnt over, hvordan synes du den her var å lese?
- 63 L: Den var veldig enkel å lese. Veldig mye punkter og veldig sånn rett på sak, men kanskje litt sånn sammenlignet med den forrige (Totaltekst) så er den jo veldig mye mer generell. Veldig mange ord som går igjen og så er den litt sånn typisk stillingsannonse-begreper.
- 64 I: Hva synes du om det?
- 65 L: Jeg synes ikke nødvendigvis at det er en negativ ting for jeg føler at jeg får den informasjonen jeg trenger. Det er ikke sånn at jeg hadde nølt med å søke på stillingen hvis jeg hadde trodd at den var interessant for meg. Men jeg føler kanskje litt at jeg vet litt mindre hva jeg skal forvente av denne enn for eksempel den forrige, da.
- 66 I: Ja, okay, det er et veldig godt poeng. Okay, kjempefint, da er vi ferdige med første del av intervjuet og da går vi over nå til at jeg kommer til å spørre deg om mer sånn konkrete ting i teksten.

Dybdeintervjuet

- 1 I: Og da kan vi egentlig bare starte med den siste som vi leste nå, og da, ja, du svarer det som er dine første tanker eller det som du mener om det jeg spør om, og som sagt hvis ikke du har noe konkret eller hvis du er usikker, da sier du bare det.
- 2 L: Mm.
- 3 I: Ja. Okay! Så på den siste der, hvis vi går under det avsnittet som heter 'Ønskede kvalifikasjoner', så om du kan forklare kort hva du legger i 'god serviceinnstilling'?

- 4 L: Ja, hm. I det så tenker jeg jo for det første at man må være positiv, at den du skal yte service til føler at de har en god opplevelse av servicen du gir, altså at du er imøtekommende og behjelpelig og prøver å forstå kunden og gjør det klart hva det er kunden trenger hjelp til. Ja.
- 5 I: Fint. Hva med i neste punkt så står det 'gode samarbeidsevner'. Hva legger du i det?
- 6 L: At du har evnen til å jobbe i gruppe, at du kan forholde deg til andre mennesker, at du klarer å gjøre din del i en gruppe, men også kanskje gi fra deg oppgaver som andre er bedre egnet til enn deg, at du er en god lagkamerat, flink på kommunikasjon, at du er positiv i gruppesammenheng, kanskje flink til å motivere og holde oppe moralen.
- 7 I: Fint. Og da, i neste punkt, å ha 'gode kommunikasjonsevner', hva anser du som 'gode kommunikasjonsevner'?
- 8 L: Hovedsakelig det å kunne gjøre seg selv forstått, men også å forstå andre. Jeg merker at jeg, altså jeg må jo kommunisere veldig mye selv i min jobb, og i hvert fall noen har en tendens til å bli ganske utålmodige eller litt sinte hvis du ikke forstår hva de mener, og sånt skjer jo med alle uansett om man har gode kommunikasjonsevner, men at det ikke blir en vanlig ting, da, at du klarer å gjøre deg forstått, at du klarer å forklare ting på en enkel måte, kanskje tilpasset den du prater med, da, at du tilpasser ordene du bruker til den personen. Ja. At du er samarbeidsvillig, óg for så vidt.
- 9 I: Mm. Hvis vi da går ned til det avsnittet som heter 'Personlige egenskaper', så har jeg lyst til å spørre deg om hva du legger i ordet 'fremoverlent'?
- 10 L: Ja, 'fremoverlent', i det så legger jeg vel at du evner å ta initiativ, du sitter ikke bare på sidelinjen og venter på at noen skal gi deg beskjed om hva du skal gjøre, men du tør å ta initiativ, du klarer å se hva som trengs å gjøres eller du er i hvert fall observant. Du interesserer deg for arbeidet eller for kunden, ja, vise interesse, egentlig.
- 11 I: Mm. Og hva med da 'utadvendt', hva legger du i det?

- 12 L: I det så legger jeg at man kanskje tør å by litt på seg selv, at man tør å ta kontakt. Ja, at man.. ja, det er vel egentlig hovedsakelig det jeg legger i det.
- 13 I: Ja, fint. Og de neste, du snakka litt om de tidligere, men 'strukturert'?
- 14 L: Mm. Det er jo noe som går igjen i nesten alle annonser, jeg skjønner jo det, det er jo viktig i alle slags type yrker, men det er at man klarer å legge opp arbeid på en fornuftig måte, at man klarer å jobbe effektivt, og ja, overholde tidspunkt. Ja, at du har orden, da (latter).
- 15 I: Ok. Og også da 'nøyaktig', hvordan forstår du det?
- 16 L: At du utfører en oppgave på den måten du har ment å utføre den, at du ikke slurver eller gjør noe halvveis, men du lager en plan og holder deg til den. Og om du ikke gjør det så bør det være fordi at det er noe annet som er bedre (latter).
- 17 I: Ja, ok. Godt tenkt. Og til slutt, 'selvstendig'?
- 18 L: Ja, i det så legger jeg jo litt for så vidt som jeg sa i stad også, at du klarer å ta initiativ, å jobbe alene, du trenger ikke at noen står og forteller deg hva du skal gjøre til et hvert tidspunkt. (tenker) For det blir jo med en gang mye mer arbeid, hvis noen må-, for de som er over deg, da, hvis de hele tiden må gi deg oppgaver.
- 19 I: Ja, ikke sant.
- 20 L: Det blir mye bedre flyt i arbeidet og mye mer effektivt når folk klarer å være selvstendige og ser hva som må gjøres og ikke hele tiden er avhengige av andre, da. Når det ikke egentlig trengs.
- 21 I: Godt. Fint. Da kan vi ta og gå over til den tekst nummer to, språkkonsulentjobben.
- 22 L: Mm.
- 23 I: Og da kan vi hoppe ned til det avsnittet som heter 'Du har',
- 24 L: (leter) Ja.
- 25 I: Mm. Og så vil jeg spørre deg om hva du legger i å ha

'gode språkkunnskaper'? Her står det språkkunnskaper i norsk, men vi trenger ikke tenke på at det nødvendigvis er i norsk, men det uttrykket i seg selv, å ha 'gode språkkunnskaper'?

- 26 L: Mm. (tenker) Ja, det er et godt spørsmål (latter). Språkkunnskaper (pause) det jeg tenker er at det innebærer i hvert fall at du må kunne kjenne språket godt, kanskje hva som kjennetegner et språk eller en gruppe med språk. Du må ha kunnskap om kanskje sånn opphav og, ja den synes jeg faktisk er litt vanskelig.
- 27 I: Ja, ok.
- 28 L: Å vite akkurat hva de refererer til der. For den er veldig generell. Om de mener at du må, på en måte, kunne et spr-, ja, for nå står det jo 'i norsk', men sånn hva de refererer til sånn spesifikt. Om du må kunne språket kjempegodt (latter) å være et eksemplarisk eksempel på en norsktalende, eller om du må, på en måte, ha mer kunnskap og informasjon om språket og historie og den type ting.
- 29 I: Det er et godt poeng. Hva med neste punkt, 'øye for detaljer', hva legger du i det?
- 30 L: Ehm (tenker) at du tør å på en måte sette deg ordentlig inn i et stykke arbeid, da, at det ikke blir for generelt eller for, at man følger en mal nærmest, men at man har evne til å se små skiller og (tenker) ja, kanskje sånn at man har evne til å se de små tingene? Som noen som kanskje ikke har den riktige interessen eller kompetansen eller erfaringen ser, da.
- 31 I: Mm. Og til slutt, hva med 'god IT-kompetanse», hva legger du i det?
- 32 L: At man har mye erfaring med data og datasystemer. At man har god innsikt i hva (tenker) at man har mye erfaring, da, med PC. Og at man er på en måte *rutta* [*slang for rutinert*] i (latter) hva det innebærer, at hvis det oppstår et problem så har du kanskje evnen til å fikse det selv. Det viser jo at det er en viktig del av jobben da, at mye foregår på PC, at du må kunne vite hvilke verktøy du har og kunne bruke dem.
- 33 I: Ja. Fint. Hvis vi da hopper opp til i det avsnittet

som er før 'Du har', hvis du kan finne frem der til setning nummer to, den starter med 'Dette krever at', ser du den?

- 34 L: [leter i teksten] Ja.
- 35 I: Ja. [*jeg leser setningen for Lucy*] Hva legger du i å være fleksibel?
- 36 L: I det så legger jeg at du prioriterer jobb så du har mulighet til å være tilgjengelig hvis det trengs. Du har mulighet til å endre på planer og at du ikke låser deg for mye til.. (tenker) kanskje det at man ikke lar privatlivet nødvendigvis (latter) komme for mye i veien av arbeidet. Sånn at du vet at du er til å stole på eller regne med da, hvis du trengs.
- 37 I: Fint. Og hva med å ha 'stor arbeidslyst- og kapasitet'?
- 38 L: Kort fortalt at man har lyst til å jobbe og at man har mulighet (latter) til å jobbe. At man er motivert for det arbeidet og at du prioriterer det, at du vet at du har den tiden som kreves.
- 39 I: Fint. Og hvis vi da hopper opp til den første setningen i annonsen, under 'Ansettelsesform' så står det: [*jeg leser setningen for Lucy*]. Så hva legger du i å være samvittighetsfull?
- 40 L: Ja, det var en sånn ting som jeg stussa litt på. Fordi samvittighet forbinder jeg jo veldig med mer med sånn nærere relasjoner, så litt rart å se det ordet i en sånn her type stillingsannonse. For min del så synes jeg at det var litt vanskelig å se linken mellom det og å være språkkonsulent, og i hvert fall når det er første setningen i annonsen, og det første ordet de har brukt også, så det viser jo til at det her er en viktig kvalifikasjon eller egenskap som de søker, men jeg er litt usikker på hva de egentlig mener med det.
- 41 I: Ja, ok. Og igjen så har vi strukturert og selvstendig, de har vi jo gått igjennom før, men.. ja.
- 42 L: Ja. Det viser jo bare til at du er nødt til å kunne jobbe alene og at du har og kan sette rammer for deg selv og levere arbeidet innenfor tid. Ja.
- 43 I: Fint. Da kan vi ta og gå til tekst nummer én, eller

den siste, da, møbelforretningen. Så tar vi og går ned til 'Ønskede personlige egenskaper', og så vil jeg først spørre deg om hva du legger i 'Ansvarsfull'?

- 44 L: Ja, det her er jo en lederstilling, så det er jo.. I ansvarsfull så legger jeg jo å kunne ta ansvar for beslutninger man tar, at man viser at man ikke er ansvarsfraskrivende, da, men heller tør å stå på sitt og vet at det er mye som hviler på deg.
- 45 I: Ja. Videre i setningen så har vi 'strukturert, evne til å jobbe systematisk og selvstendig, med kremmerånd'. Det ordet nevnte du litt i stad, kan du fortelle meg litt om hva du mente om det?
- 46 L: Ja. Jo, fordi definisjonen av det ordet, som jeg sa, jeg har i hvert fall ganske negative konnotasjoner til hva den beskrivelsen er. At man er litt sånn gjerrig og slu. Mens når det står sånn i en stillingsannonse så tenker jeg egentlig bare at man er en god selger. At man er flink til å selge og bevise at man er motivert, at man drives av det å være en god selger da, og få gjennom salg.
- 47 I: Mm. Og hva med å være 'resultatorientert'?
- 48 L: Litt det samme som at man drives av tall. At man drives av, ikke nødvendigvis bare ha en god opplevelse med en kunde der og da, men at det fungerer og at man-, og at man hele tiden jobber mot et satt mål.
- 49 I: Ja. Og hva med ambisiøs og handlekraftig?
- 50 L: Evnen til å tenke stort, langsiktig, at du setter mål, handlekraftig at du tør å sette det i gang, de tiltakene som trengs for at du skal nå det målet og at du ser hva som trengs for å nå det målet.
- 51 I: Hva med 'omgjengelig' da, i neste punkt?
- 52 L: At man er lett å deale med (latter). At man er, ja, neste ord er jo imøtekommende, da, men jeg legger for så vidt litt det i det ordet også, at man er lett å hankses med og at man ikke på en måte virker som en person som har skjulte agendaer eller.. Men at du er lett å forholde seg til.
- 53 I: Ja, mm. Og 'salgsorientert'?

- 54 L: Ja, hm (tenker) Salgsorientert (pause) Det er vel litt det, også som vi har vært inne på, med at man orienterer arbeidet sitt rundt å få flest mulig salg. At det er på en måte hovedmålet at du vet hvilke metoder du skal bruke for å kunne selge.
- 55 I: Mm. Og igjen, fremoverlent, hva var det du la i det?
- 56 L: At du tør å by på deg selv, at du viser interesse, at du klarer å få kunder på kroken, da. Du har et engasjement og at det vises.
- 57 I: Ja. Og relasjonsbyggende?
- 58 L: Det handler vel i stor grad om å skape tillitt, til en kunde, og for så vidt også til andre ansatte. Det er jo viktig som leder å være en man skal kunne stole på, og ha en god tone med, og at du er noen som man vil komme tilbake til.
- 59 I: Fint. Hvis vi tenker på disse tre annonsene som vi har lest nå, er det noe som du oppfatter som vanskelig å forstå eller tvetydig i de tre? Og da tenker jeg ikke nødvendigvis spesifikt på ord, men sånn hvis vi tenker generelt på de tre tekstene.
- 60 L: Hm. Jeg tror den Dreamwork-annonsen, ja nå leste jeg jo ikke den 'Om arbeidsgiveren'-delen, men den tror jeg fortsatt står litt igjen for meg som en sånn 'Hva går den egentlig ut på?', denne jobben. Jeg skjønner hva som kreves av meg, men ikke hvorfor, på en måte, jeg skjønner ikke helt hva målet er, hva stillingen egentlig er.
- 61 I: Og hvis du tenker på disse tre med tanke på dine egne personlige egenskaper, og at du eventuelt kunne vært aktuell for en av disse stillingene, er det noe som du savner, på en måte, i stillingsannonsene? Du sa det jo litt nå med den ene, at du savna litt at de var litt mer konkrete på hva man skal gjøre.
- 62 L: Mm. Ja, for det kom jo veldig godt frem, synes jeg, i den Totaltekst-annonsen. Litt mindre godt frem i Dreamwork-annonsen. I den leder-annonsen så var det ganske mange punkter og det virket som at det var veldig mange oppgaver, du har ansvar for veldig mye som leder i denne møbelforretningen, da. Og hvis man søker på en lederstilling, så har man jo antageligvis ganske mye relevant erfaring, og skjønner kanskje mer hva det går ut på, disse punktene, mens for meg så blir noe av det litt sånn

(pause) ikke gresk, men jeg setter litt spørsmålstegn ved hva det egentlig innebærer. For de sier jo på en måte hva målet er, da, men det er ikke så veldig mye sånne retningslinjer eller eksempler eller, ja.

- 63 I: Nei. Fint. Hvis du tenker på de tre tekstene som du har lest.
- 64 L: Mm.
- 65 I: Hvilken av de synes du kommuniserer best? Eller enklest å forstå, eller, hvilken likte du best?
- 66 L: (tenker) Kanskje Totaltekst, faktisk.
- 67 I: Ja, ok?
- 68 L: For selv om de sier ting som kanskje kan ha litt sånn.. kan vinkles litt negativt, så virker de ganske transparente.
- 69 I: Ja, ok.
- 70 L: Og det er jo noe som i hvert fall jeg anser som positivt. Man er ikke redd for å bli hivi under bussen, på en måte.
- 71 I: Og hva er det som er bra med å være transparent, som arbeidsgiver?
- 72 L: At man som arbeidstager vet hva man kan forvente, både av det som er positivt og negativt, at man forstår hva arbeidet innebærer og at du ikke får noen sånne veldig overraskelser plutselig slengt i ansiktet som gjør at du blir satt i en vanskelig posisjon, da. Men at det kommuniseres hva som forventes av deg og hva du kan forvente hele veien. Det tenker jeg er viktig.
- 73 I: Ja. Mm. Ja, kjempebra. Da er vi egentlig ferdig.
- 74 L: Ja. Har du fått det du trenger?
- 75 I: Det har jeg absolutt, jeg har fått masse interessante synspunkter og refleksjoner fra deg her nå, så det er kjempekult.
- 76 L: Så bra.
- 77 I: Skal vi se, da skal jeg bare stoppe opptaket, med

mindre du har noe å legge til om noen av dem?

78 L: Nei, det tror jeg ikke jeg har.

[Opptak slutt. Intervjuets lengde var 59 minutter.]