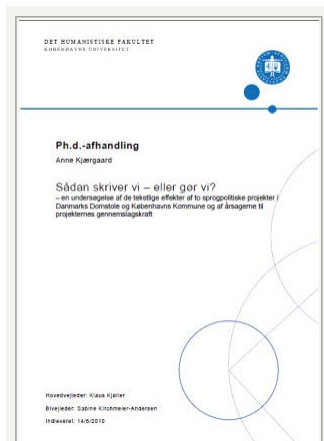


## Virker sprogpolitikken?

 Af [Anne Kjærgaard](#) 11. april 2011 • I kategorien [Klarsprog](#), [Sprogpolitik](#) • 

### Sprogpolitikker i organisationer – virker de og hvorfor (ikke)?



Denne artikel er baseret på ph.d.-afhandlingen: "Sådan skriver vi – eller gør vi?" Man kan læse et resume på <http://dsn.dk>

Det offentlige bliver tit anklaget for at skrive for uforståeligt, for komplekst, for uvenligt – kort sagt: for dårligt. Artiklen her handler *ikke* om hvorvidt offentlige institutioner faktisk skriver godt eller dårligt. Den handler om hvad man har gjort for at forbedre sprogbrugen i en bestemt offentlig institution, nemlig Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning. Den slags systematiske forsøg i offentlige institutioner på at ændre de ansattes skriftsprog kalder jeg for et *sprogpolitisk projekt*. Hovedspørgsmålene her i artiklen er:

- Hvilken effekt havde det sprogpolitiske projekt i forhold til et udvalg af forvaltningens tekster?
- Hvorfor fik det sprogpolitiske projekt ikke større gennemslagskraft for teksterne?

Jeg kalder også det sprogpolitiske projekt for "bedre breve-projektet". Det var den betegnelse projektet gik under i forvaltningen. Den sprogpolitiske arbejdsgruppe der stod for at gennemføre projektet, kalder jeg også "bedre breve-gruppen".

### Konklusionen – kort fortalt

Det sprogpolitiske projekt i Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning havde en temmelig begrænset effekt på de tekster jeg har analyseret. Der er ganske vist forandringer i teksterne der er i overensstemmelse med det sprogpolitiske projekt, men langt større forandringer ville være mulige. Forklaringen hænger sammen med den organisatoriske sammenhæng som projektet indgik i.

### Teknik- og Miljøforvaltningens bedre breve-projekt – centrale initiativer

Et af hovedformålene med projektet var at få medarbejderne til at ændre den måde de skrev på til *eksterne modtagere*, altså fx til private borgere. Oversigten nedenfor viser nogle af de initiativer den sprogpolitiske arbejdsgruppe tog for at få medarbejderne til at skrive anderledes. Tiltagene var talrige og henvendte sig til mange forskellige medarbejdergrupper, bl.a. ledelsesgruppen og sagsbehandlere.

- Bedre breve-gruppen belyste brevkvaliteten ved hjælp af:
  - en spørgeskemaundersøgelse af medarbejdernes og ledernes oplevelser af og holdninger til at skrive breve
  - en tekstanalyse af forvaltningens brevkommunikation
  - en undersøgelse af udvalgte borgeres opfattelse af breve fra forvaltningen.
- Bedre breve-gruppen inddrog forvaltningens chefgruppe i projektføreløbet. Fx vedtog chefgruppen målene for forvaltningens brevkommunikation.
- Bedre breve-gruppen udarbejdede et Handlingskatalog for Brevkommunikation i Teknik- og Miljøforvaltningen. Kataloget indeholdt bl.a. forslag til aktiviteter i forvaltningens enkelte centre.
- Bedre breve-gruppen lancerede en intranetside om godt sprog og gode breve.
- Bedre breve-gruppen pålagde de enkelte centre at udarbejde implementeringsplaner for projektet i centrene.
- Alle skrivende medarbejdere i forvaltningen fik tilbud om at deltage i et bedre breve-kursus.

### Hvad skulle de skrivende medarbejdere gøre anderledes?

De skrivende medarbejdere kunne deltage i et bedre breve-kursus, og de kunne få råd om godt sprog og gode tekster på forvaltningens intranet. Men hvad var det man bad de skrivende medarbejdere om at gøre anderledes? Hvilke anvisninger fik de for hvordan de skulle skrive breve til borgerne? Anvisningerne var af flere forskellige typer:

1. **Værdimæssige anvisninger.** Københavns Kommunes og forvaltningens overordnede værdier, fx "respekt", "ligeværdighed", "dialog", "tillid", "ansvarlighed" og "troværdighed".
2. **Abstrakte tekstlige og sproglige anvisninger.** Generelle beskrivelser af hvad der skal kendetegne borgerbrevene, fx "vores breve til borgerne er forståelige, relevante og serviceorienterede".

### Seneste sprognyheder

4/5	Sprogforskerne fandt en skat i skoven   <a href="#">politiken.dk</a>
27/4	Lille indsats styrker sm&#229; b&#248;rns sprog   <a href="#">www.dr.dk</a>
26/4	Lad os komme det danske &#039;jantekomma&#039; til livs   <a href="#">politiken.dk</a>
23/4	Ud med sproget - Berlingske Mener   <a href="#">www.b.dk</a>
20/4	Unikt runefund i centrum af Odense   <a href="#">videnskab.dk</a>
4/1	John Holm, Pioneer in Linguistics, Dies at 72   <a href="#">www.nytimes.com</a>
10/8	Young women, give up the vocal fry and reclaim your strong female voice   <a href="#">www.theguardian.com</a>
20/5	Bill Funding Native Language Programs Passes   <a href="#">mtpr.org</a>
17/5	Sounds Of The Pilbara II: Songs In Language finishes recording - WAM - West Australian Music   <a href="#">wam.org.au</a>
13/5	Seven US Senators Introduce Bill to Promote Preservation of American Indian Languages - Native News Online   <a href="#">nativenewsonline.net</a>

FLERE NYHEDER >>>

**Verdens sprog på Sproguseet.dk på et større kort**

### Mere i kategorien 'Klarsprog'

Godt sprog giver tilfredse kunder  
Et sprog til at tale om alt  
Slut med kancellistil i Norge?  
Dagens nyheder i et letlæst sprog

### Mere i kategorien 'Sprogpolitik'

Den belgiske sprogrænse – en gordisk knude  
Finsk-ugrisk identitet  
Svensk kamp mod engelsk sprogimperialisme  
Eskimoisk i Fjernøsten

### Nye kommentarer

Arturo til Hebraisk: Et genoplivet sprog eller et nyt sprog?  
Yunus til Two Turkish Loanwords in Swedish  
Sonstige til Den Danske Ordbog på nettet  
Mads Haupt til Er det forkert at splitte sammensatte ord?  
Monica Scheuer til Jødiske efternavne

- 3. Konkrete sproglige og tekstlige retningslinjer.** Anvisninger der specifikt drejer sig om teksters form og indhold, fx rækkefølgen af bestemte indholdselementer, brugen af overskrifter, sætningslængde og tilvalg og fravalg af bestemte ord.
- 4. Eksempler.** "Vi er ved at behandle din ansøgning", altså eksempler på konkrete formuleringer.

## Tekstanalysens formål og udgangspunkt

Formålet med tekstanalysen er at vise om der er forskel på breve fra før og efter det sprogpolitiske projekt.

Tekstanalysens udgangspunkt er niveau 3, altså konkrete sproglige og tekstlige anvisninger. Tekster kan naturligvis godt udtrykke værdier som fx tillid, troværdighed og forståelighed (niveau 1 og 2). Men anvisningen om at en tekst skal udtrykke fx tillid og troværdighed, siger ikke hvordan man som skrivende medarbejder får et brev til at virke tillidsvækkende, eller hvad der karakteriserer et troværdigt brev. Samtidig virker det unødvendigt at give sig til at spekulere over hvad der helt præcist karakteriserer et tillidsvækkende brev.

Man må gå ud fra at de konkrete sproglige og tekstlige anvisninger (niveau 3) som de skrivende medarbejdere har fået, faktisk er et bud på hvad der fx gør et brev tillidsvækkende eller troværdigt. Niveau 4-anvisningerne, altså eksemplerne, er på den anden side for konkrete til at kunne fungere som udgangspunkt for en analyse: Det vil fx ikke give meget mening at undersøge brevene for overskriften "Vi er ved at behandle din ansøgning", for denne overskrift vil kun være relevant for enkelte breve.

## De analyserede breve

De analyserede breve er fra kommunen til eksterne modtagere, typisk private borgere, men også til fx private virksomheder.

I undersøgelsen indgår sagsbehandlerne S1 og S2 fra Center for Bydesign, et af flere centre i forvaltningen. Jeg fokuserede på to sagsbehandlere fordi jeg ikke var interesseret i den generelle udvikling i forvaltningens tekster. Jeg var snarere interesseret i hvordan enkelte, individuelle medarbejdere forholdt sig til det sprogpolitiske projekt og evt. ændrede deres tekster i forlængelse af projektet.

S1 og S2 blev valgt fordi mine interviews og observationer viste at de forholdt sig forskelligt til det sprogpolitiske projekt. Jeg udvalgte altså ikke S1 og S2 fordi de var særligt kritiske eller særligt positivt indstillede over for projektet.

Jeg mente derimod at S1 og S2 repræsenterede nogle typiske tendenser i forvaltningen. Det er dog vigtigt at understrege at man ikke ukritisk kan generalisere fra de to medarbejdere til alle medarbejdere i forvaltningen. Dertil er datagrundlaget alt for snævert.

De analyserede breve er udvalgt fra nøje afgrænsede perioder før og efter forvaltningens sprogpolitiske projekt. Jeg medtog alle de breve til eksterne modtagere som S1 og S2 skrev i de to perioder.

### Kort om brevene

- Brevene stammer fra to sagsbehandlere, S1 og S2
- 72 "gamle" breve (19.939 ord)
- 67 "nye" breve (20.334 ord)

De "gamle" breve er tekster fra før det sprogpolitiske projekt, og de "nye" breve er tekster fra efter det sprogpolitiske projekt.

## Er der forskel mellem gamle og nye breve? Resultater af tekstanalysen

For at give et indtryk af resultaterne i min ph.d.-afhandling præsenterer jeg her et lille udvalg af de analyser der er med i selve afhandlingen. Analyserne omfatter:

- overskrifter
- sætningslængde
- passiver, fx "det **anses** for dokumenteret", "planforslaget **bliver forelagt**"
- kancellisløjer, fx "det i lokalplanen omhandlede fællesareal"
- "minusord", dvs. ord som de skrivende medarbejdere er blevet frarådet at bruge, fx "skrivelse" og "fremsende"
- verbalsubstantiver, fx "beboelse", "bevaring".

Hver analyse er baseret på en anvisning som de skrivende medarbejdere har fået, fx "skriv kortere sætninger" eller "undgå kancellisløjer". For hver analyse har jeg formuleret et eller flere succeskriterier. I sætningsanalysen er succeskriteriet for eksempel at sætningerne skal være kortere i de nye breve end i de gamle. I skemaet nedenfor kan man se

- hvilke sproglige træk der er undersøgt
- hvilke succeskriterier der er formuleret for hver analyse
- resultatet af hver analyse, dvs. om succeskriteriet er opfyldt eller ej (angivet med ja/nej).

Sprogligt træk	Succeskriterium	S1	S2
	Der er flere overskrifter der udgør en hel sætning i de nye breve end i de gamle.	Nej	Nej
<b>Overskrifter</b>	Der er flere overskrifter hvor der angives semantiske roller (dvs. hvem gør hvad ved hvem) i de nye breve end i de gamle.	Nej	Nej

jane til Jødiske efternavne

InglêS til Sprogene i Mozambique

Birgit Eggert til Hvad er der blevet af Maren?

Grethe Movsing til Hvad er der blevet af Maren?

Henrik Klindt-Jensen til Ded borrihjolmska måled

## Artikler om

aktuelle sprog Alfabeter Anmeldelser arabisk

Biblen bogstaver børn Danmark Dansk Dialekter

engelsk esperanto Formidling fransk identitet

konsonanter Medier modersmål Musik Navne norsk Ord

ordbøger ordforråd oversættelse Plansprog religion

romanske sprog russisk Sjov skriftsprog sprogdød Sproggeografi

sprogkort Sprogpolitik sprogteknologi

svensk truede sprog tv tyrkisk tysk Udtale

Underholdning video vokaler

Arkiv	Resources
januar 2015	Ethnologue: Languages of the World
december 2014	Forvo – All the Words in the World. Pronounced.
november 2014	LL-Map: Language and Location
maj 2014	Minority Rights Group
marts 2014	Omniglot. Writing Systems and Languages of the World
februar 2014	UNESCO Atlas of the World's Languages in Danger
oktober 2013	World Atlas of Linguistic Structures (WALS)
august 2013	
marts 2013	
januar 2013	
december 2012	
november 2012	
oktober 2012	
september 2012	Bogstavlyd
juli 2012	Dansk sprognavn
juni 2012	Den danske ordbog
maj 2012	Dialekt.dk
april 2012	dk.kultur.sprog
marts 2012	Korpus.dk
februar 2012	Nye ord i dansk på nettet (NOID)
januar 2012	Ordbog over det danske sprog
december 2011	Ordnet. Dansk sprog i ordbøger og korpus
november 2011	Sproget.dk
oktober 2011	Svenska Akademien
september 2011	Ø (Schwa.dk)
august 2011	
juli 2011	
juni 2011	
maj 2011	
april 2011	
marts 2011	
februar 2011	
januar 2011	
december 2010	
november 2010	
oktober 2010	
september 2010	
juni 2010	
maj 2010	
april 2010	
marts 2010	
februar 2010	
januar 2010	

	Der er færre breve der indeholder ordet vedrørende (eller diverse forkortelser af ordet) blandt de nye breve end blandt de gamle.	<b>Nej</b>	<b>Ja</b>
<b>Sætningslængde</b>	Sætningerne i de nye breve har en kortere gennemsnitlig længde end sætningerne i de gamle.	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>
<b>Passiver</b>	Der er færre s- og blive-passiver i de nye breve end i de gamle.	<b>Nej</b>	<b>Ja</b>
<b>Kancellisøjfer</b>	Der er færre kancellisøjfer i de nye breve end i de gamle.	<b>Nej</b>	<b>Nej</b>
<b>"Minusord"</b>	Der er færre minusord i de nye breve end i de gamle.	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>
<b>Verbalsubstantiver</b>	Der er færre verbalsubstantiver i de nye breve end i de gamle.	<b>Nej</b>	<b>Nej</b>
<b>Antal opfyldte succeskriterier</b>		<b>2</b>	<b>4</b>

december 2009  
 november 2009  
 oktober 2009  
 september 2009  
 august 2009  
 juli 2009  
 juni 2009  
 maj 2009  
 april 2009  
 marts 2009

*Forskelle mellem gamle og nye breve. Signifikansniveauet er sat til 0,01. Sætningslængde er af tekniske årsager ikke testet for statistisk signifikans.*

Analyserne viser at der er visse forskelle mellem gamle og nye breve. Forandringerne er imidlertid ikke store: S1 har kun opfyldt 2 af de 8 opstillede succeskriterier. S2 opfylder succeskriterierne i 4 tilfælde ud af 8 mulige.

Delanalyserne her giver et godt indtryk af analyseresultaterne som helhed: Der er forskelle mellem gamle og nye breve hvilket tyder på at det sprogpolitiske projekt har haft en vis effekt. Men samlet set har teksterne ikke forandret sig særligt meget, og der er derfor grund til at mene at det sprogpolitiske projekt kunne have haft en meget større gennemslagskraft.

### Hvorfor skete der ikke mere med teksterne? Den omgivende organisation

En stor del af forklaringen på at det sprogpolitiske projekt ikke fik større gennemslagskraft, kan findes i den organisatoriske kontekst der omgav projektet. I bedre breve-gruppen mente man at nogle borgerbreve var skrevet i et sprog der virkede formelt, klichépræget og måske ligefrem uforståeligt. Og som udenforstående forsker var jeg tilbøjelig til at give dem ret. Mange ansatte i kommunen syntes på den anden side at der var gode grunde til at bevare skriftsproget som det var.

### 3 centrale medarbejdergrupper i forvaltningen

Særligt 3 grupper af medarbejdere er centrale for at kunne forklare projektets gennemslagskraft:

- medarbejderne i og omkring bedre breve-gruppen
- ledelserne for de enkelte centre i forvaltningen, fx Center for Bydesign som S1 og S2 arbejdede i
- gruppen af sagsbehandlere, fx S1 og S2.

### Projektets gennemslagskraft og bedre breve-gruppen

Det var forvaltningens kommunikationschef der tog initiativ til det sprogpolitiske projekt. Ideen var bl.a. kommet fra lederne i de enkelte centre i forvaltningen; nogle af centrene havde gjort opmærksom på at de gerne ville arbejde med deres brevpolitik, og kommunikationschefen fulgte op på ideen med det sprogpolitiske projekt.

#### Forankring hos forvaltningens administrerende direktør

Projektet blev støttet af forvaltningens administrerende direktør. Hun arbejdede bl.a. på at få de enkelte centre i forvaltningen (fx Center for Bydesign og Center for Parkering) til at arbejde tættere sammen. Det sprogpolitiske projekt henvendte sig til alle skrivende medarbejdere i forvaltningen, foregik på tværs af de enkelte centre og passede på den måde godt ind i dette arbejde.

#### Undersøgelser af problemer og behov

Bedre breve-gruppen gjorde et stort arbejde for at undersøge forvaltningens brevkommunikation. Gruppen undersøgte

- sagsbehandlere og ledes oplevelser med og holdninger til at skrive breve
- kvaliteten af forvaltningens brevkommunikation (tekstanalyse)
- udvalgte borgeres opfattelse af breve fra forvaltningen.

I projektet tog bedre breve-gruppen dog ikke så meget hensyn til de problemer medarbejderne mente de havde med brevskrivning. I medarbejderanalysen gav forvaltningsmedarbejderne bl.a. udtryk for at de havde problemer med komma og grammatik. Denne type problemer blev ikke, eller i hvert fald kun i meget begrænset omfang, behandlet på bedre breve-kurset der henvendte sig til medarbejderne. Det er ikke sikkert at disse områder var særligt relevante, fx fik jeg ikke selv indtryk af at disse områder voldte medarbejderne nogen særlige problemer.

Men ved at fokusere på borgernes problemer satte bedre breve-gruppen sagsbehandlere til at løse nogle problemer som man mente *borgerne* havde med brevene. Det var bare ikke sikkert at forvaltningsmedarbejderne altid var enige i at brevmodtageren faktisk havde disse problemer. Og derfor var forvaltningsmedarbejderne heller ikke altid enige i at projektets anvisninger for godt sprog og gode tekster var relevante.

### Projektets gennemslagskraft i ledelsen for Center for Bydesign

S1 og S2 var ansat i Center for Bydesign, og det er derfor ledelsen i dette center der er interessant. Ledelsen i Center for Bydesign var på mange måder positivt indstillet over for projektet. De var en af de enheder som kommunikationschefen var blevet opmærksom på, gerne ville arbejde med deres brevpolitik.

I centret indskrev man projektet i virksomhedsplanen, altså en plan der skal vise hvilke indsatsområder centret opfatter som relevante i en bestemt periode. I virksomhedsplanen omtalte man dog kun de dele af projektet der blev varetaget af bedre breve-gruppen, fx at gennemføre bedre breve-kurserne som hver enkelt medarbejder kunne melde

sig til. Fra centerledelsens side forpligtede man sig altså kun på at lade medarbejderne deltage i bedre breve-kurset og betale for kurset.

På den måde blev det sprogpolitiske projekt i vidt omfang et anliggende mellem den enkelte medarbejder (fx sagsbehandlere) og den sprogpolitiske arbejdsgruppe der udbød kurset – snarere end et projekt der var solidt funderet på centerledelsens engagement i projektet. Men hvorfor nu det?

### **Det er vigtigt at vores medarbejdere kan skrive – men ikke SÅ vigtigt**

En central forklaring handler om hvor vigtige man i forvaltningen faktisk mener skrivekompetencer er.

På spørgsmålet om hvad der var kommet ud af bedre breve-projektet, svarede centerchefen bl.a. at der var kommet opmærksomhed på "at der er kvalitet også i breve". Centerchefen luftede desuden den tanke at

*"Måske kunne man godt gøre mere ud af at sige jamen det at lære at være god forvaltningsmedarbejder, ud over en dygtig arkitekt, eller planlægger eller jurist, så er det også at lære at skrive godt til borgerne og myndighederne."*

Set fra det sprogpolitiske projekts perspektiv er det opmuntrende at centerlederen luftede den slags tanker. På den anden side viser det også hvad det sprogpolitiske projekt var oppe mod: Man vurderer tilsyneladende ikke evnen til at skrive godt til borgerne som en særligt central færdighed hos medarbejderne. Det er derimod noget man "måske" kunne "gøre mere ud af".

### **Godt sprog og gode breve – ifølge centerledelsen**

Centerchefen var positivt indstillet over for bedre breve-kursets anvisninger da jeg interviewede ham.

En af de anvisninger fra kurset der vakte modvilje hos mange medarbejdere, var at man skulle indlede brevene med *kære*. På spørgsmålet om om centerchefen selv skrev *kære* i sine breve svarede han "det er jo helt naturligt at man skriver *kære*". Han beklagede desuden at visse fagord "sniger sig ind" i medarbejdernes breve. Derudover fortalte han at han selv prøvede at holde lixtallet nede på under 45 i en klumme til medarbejderne.

En anden repræsentant fra ledelsen for Center for Bydesign syntes også om mange af kursets anvisninger. På den anden side mente hun dog at det kunne blive lidt for "friskfyragtig":

*"Jeg synes godt det kan være lidt for friskt. (...) jeg tror det er meget vigtigt at skrive venligt og direkte og få en tidlig besked om hvad afgørelsen er. Men jeg tror også det er vigtigt at der er en vis alvor i det, og at vi står inde for det vi laver, altså vi skal ikke undskyldte at vi siger nej til noget."*

Selvom bedre breve-gruppen var meget opmærksom på at skabe opbakning om projektet i de enkelte centerledelser, var ikke alle ledelsesrepræsentanter altså helt overbeviste om at projektets anvisninger var hensigtsmæssige. Og det har sandsynligvis gjort det endnu vanskeligere at få anvisningerne til at vinde genklang hos sagsbehandlere som S1 og S2.

### **Projektets gennemslagskraft og sagsbehandlerne S1 og S2**

Men hvad med sagsbehandlerne selv, altså S1 og S2 der skrev de tekster som jeg analyserede først i artiklen? Hvilken rolle spiller de når man skal udpege de vigtigste forklaringer på at det sprogpolitiske projekt ikke fik større gennemslagskraft?

For både S1 og S2 var det sprogpolitiske projekt groft sagt synonymt med bedre breve-kurset som de begge havde deltaget i. Begge mente at projektet havde en generel relevans i forvaltningen – selvom de ikke mente at de *personligt* havde synderligt behov for det.

S1 og S2 anerkendte projektets grundpræmis, nemlig at brevene skal tage hensyn til modtageren. I løbet af interviewene nævnte de også begge eksempler på anvisninger som de var enige i. S2 nævnte fx at man skal undgå fremmedord som man ikke er sikker på at modtagere forstår, og S1 nævnte bl.a. at det var vigtigt at undgå alt for lange sætninger og for mange passivformer. Samtidig var de to sagsbehandlere uenige i en del af kursusindholdet.

#### **Nærhed, indlevelse og subjektivitet**

Både S1 og S2 opfattede tilsyneladende nogle af kursus-anvisningerne som et forsøg på at få dem til at bringe deres personlige holdninger i spil – frem for objektivt at administrere gældende love. Den ene sagsbehandler mente fx ikke at han som sagsbehandler kunne bruge ordet "desværre" i borgerbreve. Det forklarede han med at "vi ikke kan tillade os at lægge et følelsesladet ord ind i at en lov ikke giver lov til noget".

For at karikere retningslinjerne fra kurset foreslog den anden sagsbehandler i spøg at man kunne stænke et par vanddråber på nogle borgerbreve. Vanddråberne skulle gøre det ud for tårer der skulle vise hvor voldsomt man beklagede et eller andet. Denne modstand mod det som skribenterne opfattede som elementer af personlig subjektivitet, oplevede jeg som gennemgående i Center for Bydesign.

Det var næppe nogens hensigt at sagsbehandlerne skulle udtrykke deres personlige holdninger til forvaltningens afgørelser. Men det er vigtigt at være opmærksom på at sagsbehandlerne mente at nogle af bedre breve-kursets anvisninger lagde op til at de bragte deres personlige holdninger i spil.

#### **Informationsmængde og informationsorganisering**

Den modstand der har med informationsmængde og -organisering at gøre, hænger bl.a. sammen med hensynet til den faglige holdbarhed. S1 var fx bekymret for om brevene kunne "holde i byretten" hvis de formuleres for "simpelt" og uden brug af fagudtryk.

I den sprogpolitiske arbejdsgruppe havde man været bevidst om denne faktor. Et af medlemmerne af gruppen fortalte mig at der for projektet havde været stort fokus på at "fagligheden (...) var i højsædet, og der var en meget stor bekymring for om man gik på kompromis med fagligheden ved at søge en større grad af formidlingsvenlighed". At S1 gentog dette synspunkt efter det sprogpolitiske projekt, viser at projektet ikke havde fået udtrykt denne bekymring helt.

### Ingen nye arbejdsgange

S1 og S2 indarbejdede kun i begrænset omfang de sprogpoltiske anvisninger i deres tekster. At projektet ikke "fandt vej" til deres tekster, skyldes også at der ikke blev etableret nogle arbejdsgange der kunne sikre at sags behandlerne skrev i overensstemmelse med de sprogpoltiske anvisninger.

Det sprogpoltiske projekt ændrede ikke på at de fleste breve sagsbehandlerne skriver, kun bliver set af sagsbehandleren selv inden de bliver sendt. Som regel skal sagsbehandlerne altså selv få andre til at læse brevet igennem hvis de har behov for det. Derfor er det i vidt omfang op til sagsbehandlerne selv at afgøre om de vil følge de sprogpoltiske retningslinjer eller ej.

### Konklusion

Opsummeringen på artiklens to overordnede spørgsmål er:

**Hvilken effekt har det sprogpoltiske projekt haft i forhold til forvaltningens tekster?** Det sprogpoltiske projekt i Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning havde en temmelig begrænset effekt på de tekster jeg har analyseret. Tekstanalysen viste ganske vist forandringer i S1's og S2's breve der er i overensstemmelse med det sprogpoltiske projekt. Men langt større forandringer ville være mulige.

**Hvorfor fik det sprogpoltiske projekt ikke større gennemslagskraft for teksterne?** Årsagerne hænger især sammen med den måde projektet var tilrettelagt på, og den organisatoriske sammenhæng som projektet indgik i. Blandt de centrale faktorer er

- Stort fokus på modtagernes behov og problemer, mindre fokus på sagsbehandlerne behov og problemer
- Indgroet forestilling i forvaltningen om at skrivekompetencer ganske vist er vigtige – men ikke så vigtige for forvaltningsmedarbejderne
- Ikke tilstrækkelig enighed om hvad der udgør godt sprog og gode tekster i forvaltningen – heller ikke efter det sprogpoltiske projekt
- Det sprogpoltiske projekt blev først og fremmest en sag mellem den enkelte skrivende medarbejder og den sprogpoltiske arbejdsgruppe der udbød bedre breve-kurset. Fx blev der ikke etableret arbejdsgange der sikrede at medarbejderne fulgte anvisningerne om godt sprog og gode tekster. Derfor blev det i vidt omfang op til den enkelte medarbejder at afgøre om han/hun ville følge anvisningerne.

*Anne Kjærgaard, videnskabelig medarbejder*  
[Dansk Sprognævn](#)

### Læs også:

1. [Slut med kancellistil i Norge?](#) Den norske pendant til Dansk Sprognævn, Norsk Språkråd, har set sig gal på det formelle og opstyltede sprog, som det offentlige i Norge alt for ofte bruger. Derfor har rådet...
2. [Fra pensionssprog til kundesprog](#) De to sproglige vagthunde, Mette Voigt Jørgensen og Christina Beck, vogter over det gode sprog i Danica Pension og underviser kollegerne i at bruge nye, kundevenlige ord. I mange år...
3. [Man har et standpunkt](#) Niels Davidsen-Nielsens sprogdebat- og -erindringsbog "Moders stemme - fars hammer" udkom på dansklærerforeningens forlag i forbindelse med hans afgang i 2009 efter seks år som formand for Dansk Sprognævn Da...
4. [Godt sprog giver tilfredse kunder](#) I SKAT har vi undersøgt effekten af at skrive gode breve og fundet ud af, at det kan betale sig. Forståelige og imødekommende tekster er vejen frem, hvis vi vil...

Tagget med: [kancellistil](#), [klarsprog](#), [skriftsprog](#), [Sprogpolitik](#)

4 kommentarer



**Eric**

11. april 2011 • 22:42

Spændende og meget interessant, men hvad med et afsnit i ny og næ? Altså når vi nu snakker om sådan noget som læsbarhed – øjet bliver jo totalt udmattet af mangel på hvilesteder!

Svar



**Ole Stig Andersen**

11. april 2011 • 22:59

Det må du nok sige. Hvad mon der er sket?

Svar



### Anne Kjærgaard

12. april 2011 • 08:50

Ja, det er godt nok blevet lidt kompakt!! Der var altså en del flere linjeskift i det manuskript jeg sendte. Mindst en overskrift, nemlig **Konklusion**, er forsvundet helt ind i brødteksten. Så jeg tror der er sket det at opsætningen her på siden adskiller sig noget fra den i mit manuskript :-)

Svar



### Ole Stig Andersen

12. april 2011 • 14:14

Så skulle det være rettet. Jeg ved godtnok ikke hvordan det gik til at de fleste formateringer forsvandt fra sidste halvdel af artiklen, så det kan desværre ske igen :-)

Svar

---

#### Skriv en kommentar

---

Navn ( kræves )

E-mail ( kræves )

Hjemmeside

Send mig en e-mail når der kommer flere kommentarer.