

---

## Forord

Den danske sommer 2017 var kort, grå og kølig, men vejret viste sig fra sin mere behagelige side i begyndelsen af maj da arbejdsgruppen for klarsprog i Norden afholdt klarsprogskonferencen *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening* på Schæffergården i Gentofte. Konferencen var den niende i rækken af klarsprogskonferencer afholdt af de nordiske sprognævn og samlede cirka 100 deltagere fra hele Norden.

### **Sprog, kommunikation og digitalisering**

Kommunikationen mellem offentlige myndigheder og borgere i Norden har de seneste år ændret sig radikalt. Nu foregår kommunikationen ikke længere bare på papir, men ved hjælp af hjemmesider, sociale medier og e-mails. Med kravet om digital kommunikation mellem borgere og myndigheder opstår der nye spørgsmål og perspektiver. Hvad betyder det fx for sproget når man ikke bare skal skrive *til* borgerne som i en traditionel tekst, men også skal skrive *med* dem som man gør på Facebook? Og hvordan er myndighedernes kommunikation på papir blevet tilpasset de nye digitale medier? Bliver sproget fx mindre komplekst og mere i øjenhøjde, eller er sproget det samme selvom mediet har ændret sig?

Spørgsmålet om hvad digitalisering betyder for betjeningen af borgere i Norden, blev belyst fra mange forskellige perspektiver i løbet af konferencen. De fire artikler i denne konferencerapport afspejler i høj grad denne diversitet.

Julie Meyer Ingemansson, Anne Kjærgaard og Sabine Kirchmeier har undersøgt hvad digitaliseringen af offentlige tjenester betyder for arbejdet med sprog og tekster i danske kommuner.

Ari Páll Kristinsson, Sigrún Steingrímisdóttir, Birgitta Guðmundsdóttir og Olga M. Cilia har lavet en undersøgelse af en gruppe islandske borgeres forståelse af udvalgte

islandske lovttekster som er meget lettilgængelige på nettet, men ikke dermed letbegribelige.

Andreas Nord har set på interaktionen i et internetforum på en svensk kommunes hjemmeside og undersøgt hvad en 'trevlig' tone og et klart fokus på den relationelle funktion betyder for kommunikationen.

Gabriella Sandström har undersøgt og sammenlignet arbejdsprocesserne bag tre eksempler på vellykket klarsprogsarbejde.

### **Når forskere og praktikere mødes ...**

Et af formålene med de nordiske klarsprogskonferencer er at samle nordiske praktikere og forskere der beskæftiger sig med klarsprog. Blandingen af praktikere og forskere er ikke altid gnidningsfri. Mange praktikere vil helst have entydige anvisninger til hvad de skal gøre, mens de færreste forskere synes de har det nødvendige belæg for at komme med detaljerede anbefalinger. Men mødet mellem forskere og praktikere kan alligevel være særdeles udbytterigt. Både forskere og praktikere har gavn af at få indblik i hvordan man hver især beskæftiger sig med spørgsmålet om hvordan nordiske myndigheder kommunikerer – og ikke mindst bør kommunikere – med de borgere de skal betjene.

### **Tak**

Dansk Sprognævn var vært for klarsprogskonferencen 2017. Der skal lyde en varm tak fra Dansk Sprognævn til arbejdsgruppen for klarsprog i Norden for hjælp til at fastlægge temaet for konferencen – og ikke mindst for uvurderlig hjælp med at finde relevante oplægsholdere fra både Finland, Island, Norge og Sverige. Og tak til alle foredragsholderne der kom til Schæffergården fra nær og fjern for at dele deres viden og erfaringer med os alle. Sidst, men bestemt ikke mindst, skal der lyde en stor tak til de fonde og institutioner der bidrog til konferencen: tak for bidragene fra Nordisk Sprogkoordination, Clara Lachmanns Stiftelse og Letterstedtska föreningen, og til Schæffergården, der via et stipendium gav os mulighed for at placere konferencen i fantastiske omgivelser.

Artiklerne er ordnet alfabetisk efter førsteforfatterens efternavn.

København, oktober 2017

*Anne Kjærgaard & Johanne Lauridsen, Dansk Sprognævn*