

Klart språk i Norden

Titel: Efter festen – om kriterier for og effekter af klarsprogsarbejde

Forfatter: Anne Kjærgaard

Kilde: Klart språk i Norden, 2009, s. 102-115

URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>



© 2009 författarna och Språkrådet

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Anne Kjærsgaard

Efter festen

– om kriterier for og effekter af klarsprogsarbejde

Udgangspunktet for denne artikel er tiden *efter* klarsprogstiltag i organisationer. For hvad sker der når skåltalerne er blevet holdt, medarbejderne har været på kursus, og skriveguiden er trykt og formidlet videre til de skrivende medarbejdere? Hvordan kan man afgøre om klarsprogstiltagene får den ønskede effekt, det vil sige hvilke metoder kan man tage i brug? I forlængelse af spørgsmålet om hvordan man kan evaluere effekterne, rejser der sig et andet spørgsmål, nemlig spørgsmålet om hvad der overhovedet karakteriserer hensigtsmæssige mål – eller evalueringskriterier – for klarsprogsarbejdet i organisationer. Dette spørgsmål behandler jeg i artiklens sidste del.

Artiklen udspringer af mit igangværende ph.d.-projekt, *Sådan skriver vi – eller gør vi?* Formålene med projektet som helhed er for det første at evaluere effekterne af forsøg på at ændre og regulere skriftsproget i to danske organisationer, nemlig Danmarks Domstole og Københavns Kommune. For det andet er formålet, med udgangspunkt i mine to cases, at identificere faktorer der fremmer eller hindrer forsøg på at ændre skriftsproget i organisationer. De tekster og problemstillinger jeg henviser til her i artiklen, stammer fra Danmarks

Domstole og Københavns Kommune – i særdeleshed Sø- og Handelsretten (en ret under Danmarks Domstole) og Teknik- og Miljøforvaltningen (under Københavns Kommune).

FORSKELLIGE TYPER EFFEKTER AF KLARSPROGSTILTAG

Jeg vil fokusere på evaluering af klarsprogstiltag i forhold til organisationens *tekster*. Det er dog værd at bemærke at effekterne af klarsprogstiltag kan måles på mindst to andre parametre: For det første kan man se på effekterne i forhold til *modtagerne* af teksterne (er de for eksempel blevet lettere at forstå for slutmodtageren?). For det andet kan man se på effekterne af klarsprogstiltagene i forhold til de *skrivende medarbejdere* (accepterer de skrivende medarbejdere klarsprogsanvisningerne, og mener de at de gør en aktiv indsats for at indarbejde dem i deres tekster?).

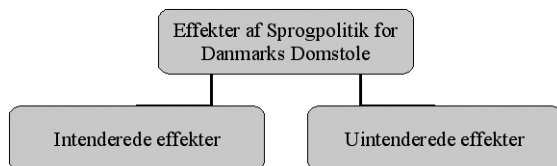
KLARSPROGSTILTAGS TEKSTLIGE EFFEKTER – HVORDAN KAN DE MÅLES?

For at kunne få indblik i *hvad* klarsprogstiltagene har betydet for en organisations tekster, må man udarbejde en metode til at evaluere klarsprogstiltagenes effekt. I de følgende afsnit vil jeg, med udgangspunkt i klarsprogsprojektet i Danmarks Domstole, særligt Sø- og Handelsretten, skitsere en sådan metode.

Først og fremmest må man etablere en form for nulpunkt som de nye tekster kan holdes op imod. Et oplagt nulpunkt er tekster fra *før* klarsprogstiltagene i organisationen. Dernæst må man indkredse de klarsprogstiltag der er søgt implementeret i organisationen – hvori består de, og hvordan er de ”smittet af” på teksterne?

De sproglige retningslinjer der er søgt implementeret i Danmarks Domstole, er samlet i publikationen Sprogpolitik for Danmarks Domstole fra 2003. Man kan imidlertid sagtens forestille sig at klarsprogstiltagene har haft effekter på organisationens tekster der *ikke* har

nogen oplagt sammenhæng med anvisningerne i organisationens skriveguide. Nedenstående oversigt over forskellige typer af effekter illustrerer hvordan man må skelne mellem intenderede og uintenderede effekter af klarsprogstiltagene:



Uintenderede effekter kan principielt have en hvilken som helst karakter. Det eneste der kendetegner dem, er at de er opstået i forlængelse af klarsprogstiltagene – uden at man fra organisationens side har arbejdet målrettet og bevidst på at de skulle indfinde sig i teksterne. I forbindelse med de uintenderede effekter starter man altså på bar bund; det er ikke på forhånd til at sige hvori de består. Derfor vil det som regel være mest oplagt at tage udgangspunkt i de intenderede effekter hvor man i højere grad ved hvilke typer sproglige og tekstlige træk man er på udkig efter.

Jeg har indkredset de intenderede effekter for klarsprogstiltagene i Danmarks Domstole ved at registrere alle de sproglige og tekstlige anvisninger der opstilles i Sprogpolitik for Danmarks Domstole. Som det fremgår af skemaet nedenfor, befinder anvisningerne sig på fire forskellige niveauer: tekstens dispositionsniveau, syntaksniveau, leksikonniveau og formalianiveau. Herefter har jeg opstillet et succeskrITERIUM for hver af anvisningerne, det vil sige specificeret hvad der skal til for at man kan konkludere at anvisningen har haft en effekt på de undersøgte tekster. I skemaet nedenfor kan man se fire eksempler (ud af i alt cirka 28) på klarsproglige anvisninger og de succeskrITERIER jeg har opstillet for hver af anvisningerne:

Dispositionsniveau

Anvisning fra sprogpolitik: Dommen bør være delt op i overskuelige afsnit.

Succeskriterium: De nye teksters afsnit er kortere end afsnittene i de gamle tekster.

Undersøgelsesmetode: manuel analyse.

Syntaksniveau

Anvisning: Undgå kancellisløjfer (*den af byretten behandlede sag*).

Succeskriterium: Der er færre kancellisløjfer i de nye tekster end i de gamle tekster.

Undersøgelsesmetode: analyse ved hjælp af Dansk Sprognævns Ordtrawler.

Leksikonniveau

Anvisning: Undgå procesbetegnelser for parterne (Sprogpolitikens egne eksempler: *sagsøger, sagsøgte, rekvirent, rekviritus, rekviriti, appellant*).

Succeskriterium: Procesbetegnelser anvendes ikke (eller de anvendes mindre ofte) i de nye domme.

Undersøgelsesmetode: analyse ved hjælp af programmet WordSmith Tools.

Formaliansniveau

Anvisning: Sæt korrekt komma (vælg nyt eller traditionelt komma).

Succeskriterium: Der er i højere grad sat korrekt komma i de nye domme end i de gamle domme.

Undersøgelsesmetode: manuel analyse.

Som det fremgår af skemaet, må man også tage stilling til hvordan de enkelte delundersøgelser i praksis kan gennemføres. Enkelte analyser kan udføres ved hjælp af tekstbehandlingsprogrammet Word, andre kan udføres ved hjælp af computerprogrammerne WordSmith Tools (<http://www.lexically.net/wordsmith/>) eller Ordtrawleren (der er udviklet af Jakob Halsskov, Dansk Sprognævn). Atter andre delundersøgelser må udføres som manuelle analyser.

Det er ikke alle klarsprogsanvisningerne i Sprogpolitik for Danmarks Domstole der umiddelbart lader sig operationalisere. For eksempel anbefales det at bruge ”vejledende mellemoverskrifter” (Sprogpolitik for Danmarks Domstole side 13). Men som læser af sprogpolitikken får man ikke klare anvisninger eller eksempler på hvad der egentligt udgør en vejledende overskrift. Det er derfor vanskeligt at afgøre præcis hvordan man kan vurdere om en given overskrift er (tilstrækkeligt) vejledende eller ej – og om den ene overskrift er mere informativ end den anden. At afgøre det vil formentlig kræve en egentlig receptionsanalyse, altså en undersøgelse af hvordan slutbrugerne opfatter teksterne. En sådan undersøgelse ligger uden for projektets rammer, og i praksis har jeg derfor måttet ekskludere denne type anvisninger.

Hvor mange tekster skal effektmålingen omfatte?

Det korte svar er: så mange som muligt. Klarsprogstiltag vil typisk sigte på at ændre organisationens tekster i almindelighed. Hovedformålet er altså ikke at ændre enkelte tekster, men derimod at påvirke teksterne over en bred kam. Derfor trækker jeg i min tekstanalyse på redskaber, som dem der er omtalt i afsnittet ovenfor, der gør det muligt at undersøge store tekstmængder.

Selvom undersøgelsen ideelt set omfatter så store tekstmængder som muligt, kan man ikke gå ud fra at alle effekter kan optælles og kvantificeres. Nogle effekttyper kan formentlig kun undersøges ved

hjælp af kvalitative analyser, altså analyser hvor man næranalyserer enkelte udvalgte tekster. Et eksempel på en sådan anvisning er ”fjern med konsekvent hånd alle oplysninger, som ikke er relevante [fra breve til borgeren]” (Sprogpolitik for Danmarks Domstole side 6). Hvad der er en irrelevant oplysning, afhænger selvsagt i høj grad af den sammenhæng som et bestemt brev indgår i.

Udvalgte pilotresultater

Det er metoden, spørgsmålet om *hvordan* man kan måle effekter af klarsprogstiltag i tekster, der er i fokus her i artiklen. Ikke desto mindre kan det være interessant at få en fornemmelse af hvad resultaterne så egentligt er. De endelige resultater af min undersøgelse foreligger ikke endnu. Men jeg vil her gengive enkelte af de delresultater jeg har fundet frem til i en pilotundersøgelse. Resultaterne er ikke blevet behandlet statistisk, der er altså tale om rå tal. Pilotundersøgelsen omfatter 8 domme skrevet af to forskellige dommere i en ret under Danmarks Domstole, nemlig Sø- og Handelsretten. Skemaerne nedenfor viser resultaterne for et udsnit af de to dommers tekster i henholdsvis 2002 og 2007, altså før og efter Danmarks Domstoles klarsprogsprojekt der blev gennemført i 2003.

Delresultater, dommer A (rå tal)

	<i>Ord per afsnit</i>	<i>Kancellisløjfer</i>	<i>Procesbetegnelser</i>	<i>Kommafejl</i>
<i>Gamle domme</i> (<i>n = 2</i>)	34	3	0	1
<i>Nye domme</i> (<i>n = 2</i>)	9	1	33 (alle sagsøger*, alle fra samme dom)	0

* Søgningen inkluderer diverse endelser av søgordet.

Delresultater, dommer B (rå tal)

	<i>Ord per afsnit</i>	<i>Kancellisløjfer</i>	<i>Procesbetegnelser</i>	<i>Kommafejl</i>
<i>Gamle domme</i> (<i>n = 2</i>)	37	9	14 (alle sagsøgte*/sagsøger*, begge domme)	0
<i>Nye domme</i> (<i>n = 2</i>)	38	10	68 (alle sagsøgte*/sagsøger*, begge domme)	1

* Søgningen inkluderer diverse endelser av søgordet.

På grundlag af pilotanalysen kan man ikke se de store forandringer i sprogbrugen over tid hos de to dommere. Antallet af kancellisløjfer (konstruktioner som for eksempel *den af byretten fastsatte bøde*) er stort set konstante over tid: Hos dommer A er trækker relativt sjældent (henholdsvis 3 og 1 forekomst i de gamle og nye domme), mens det synes mere almindeligt hos dommer B (henholdsvis 9 og 10 forekomster i de gamle og nye domme). De to dommeres kommatering synes heller ikke at have undergået nogen forandring over tid (heldigvis kan man sige – kommateringen i dommene fra *før* sprogpolitikens gennemførelse er næsten fejlfri).

Derimod synes man at kunne ane konturerne af to ret forskellige skrivestile hos de to dommere – uanset om det drejer sig om tekster fra før eller efter klarsprogstiltagene. Kancellisløjfer synes således for eksempel at være noget mere hyppigt forekommende hos dommer B end hos dommer A.

En forsigtig, foreløbig konklusion (der vel at mærke er formuleret på grundlag af så lille en datamængde at der snarere er tale om en foreløbig hypotese) er således at dommernes skriftsprog ikke synes at have undergået nogen nævneværdig forandring over tid – men at der



Hur ska vi formulera detta?

Bild: Robert Nyberg.

derimod er relativt store forskelle mellem de to dommers skrivestil, uanset om man kigger på de gamle eller de nye domme.

TILBAGE TIL METODEN...

Jeg har nu skitseret hvordan man kan måle effekterne af klarsprogstiltag i organisationers tekster: Omdrejningspunktet for undersøgelsen må være de klarsprogstiltag der er søgt implementeret i organisationen, og undersøgelsen må, så vidt muligt, gennemføres på store tekstmængder så det kan slås fast om organisationens tekster *generelt* har ændret sig. Metoden er imidlertid ikke færdigudviklet. Tilbage er især spørgsmålet om hvordan man kan undersøge de eventuelle uintenderede effekter af klarsprogstiltagene. På grundlag af

mine hidtidige gennemlæsninger af et udvalg af domme fra Sø- og Handelsretten har jeg ikke kunnet udpege oplagte kandidater til uintenderede effekter. Hvis det viser sig at klarsprogstiltagene ikke har haft nogen påviselige intenderede effekter, er det muligt at man heller ikke kan identificere uintenderede effekter af tiltagene. Disse overvejelser må imidlertid vente til undersøgelsen af de intenderede effekter er afsluttet.

OPSTILLING AF SPECIFIKKE MÅL FOR KLARSPROGSTILTAG

Her i anden del af artiklen vil jeg fokusere på hvordan man kan formulere specifikke mål for klarsprogstiltag på organisationsniveau, altså

kriterier der gør det muligt at vurdere effekten af tiltagene. For at illustrere problemstillingen vil jeg tage udgangspunkt i Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning hvor man fra begyndelsen af klarsprogsprojektet har arbejdet hen mod at kvaliteten i forvaltningens breve skulle stige med 5 procent. Først er det dog værd at overveje hvad der karakteriserer specifikke mål – og om de er nødvendige for klarsprogsarbejdet.

Er specifikke mål for klarsprogsarbejdet et must?

Svaret er nej, ikke nødvendigvis. Man må skelne mellem generelle og specifikke mål. Generelle mål er en slags hensigtserklæringer, for eksempel ”sproget skal blive bedre”. Specifikke mål er formuleret på en måde så man på en eller anden måde kan afgøre om de er opfyldt, for eksempel ”brevkvaliteten skal stige med 5 procent”.

Det er vanskeligt at forestille sig et (klarsprogs)projekt uden generelle mål. Hvis ingen vil noget med projektet (eller i det mindste *tror* at andre har et mål med det), vil det næppe have nogen gang på jorden. Målene med klarsprogsprojektet i Danmarks Domstole som helhed var generelle, for eksempel ønskede man at højne tekstkvaliteten.

Men mener jeg så at Danmarks Domstole *burde* have opstillet specifikke mål for klarsprogsarbejdet? Næppe. Danmarks Domstole er en ekstremt decentral organisation, og de enkelte retter og den enkelte dommer har en meget høj grad af selvbestemmelse. Der er ingen – heller ikke inden for Danmarks Domstole – der kan pålægge dommerne at skrive på en bestemt måde. Man kunne principielt godt forestille sig at dommerne underkastede sig en form for ”frivillig tvang” og lod sproget i deres domme evaluere. Efter at have gennemført feltarbejde og en række kvalitative interviews med forskellige aktører i organisationen forekommer det mig dog usandsynligt at hele den danske dommerstand skulle være villig til på den måde at lade andre vurdere om de sproglige tiltag var slået igennem i deres tekster – og rette

ind efter anbefalinger til hvordan klarsprogstiltagene i højere grad kunne indarbejdes i deres tekster.

Specifikke mål er altså ikke nødvendigvis en god ide, men det *kan* de være – som det for eksempel var tilfældet i Teknik- og Miljøforvaltningen, Københavns Kommune.

MÅL FOR KLARSPROGSARBEJDET I KØBENHAVNS KOMMUNE, TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN

Hvis man vælger at opstille specifikke mål for klarsprogsarbejdet, hvad karakteriserer da sådanne mål? Det vil jeg illustrere med udgangspunkt i Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning hvor man opstillede som mål for klarsprogsprojektet at brevkvaliteten i kommunen skulle stige med 5 procent.

Målet om en kvalitetsstigning på 5 procent synes umiddelbart klart og entydigt. Af interviews med forskellige initiativtagere og medarbejdere ved projektet fremgår det da også tydeligt at de meget bevidst opstillede et mål der ville blive taget alvorligt af forvaltningens ledergruppe. Klarsprogsgruppen arbejdede – groft sagt – ud fra en viden om at ledelsesgruppen ville foretrække mål udtryk i tal og procenter, og ledelsesgruppen var selv med til at lægge sig fast på målet om en kvalitetsstigning på netop 5 procent. At formulere målet som et procenttal var altså et strategisk klogt valg: Det gav projektet opbakning i ledergruppen og var formentligt medvirkende til at projektet blev gennemført.

Jeg stiftede selv bekendtskab med de 5 procents kvalitetsstigning da jeg, som led i mit feltarbejde, var med til at lave en undersøgelse der skulle vise om målet var opfyldt. Det blev hurtigt tydeligt at det ikke var let at afgøre. Ganske vist var der lavet en måling af brevkvaliteten forud for implementeringen af klarsprogstiltagene. Den var imidlertid lavet efter kriterier der gjorde at den ikke umiddelbart var til at gentage, og resultaterne var af en karakter der gjorde det vanskeligt at påvise

en stigning på lige netop 5 procent. Det var kort sagt mit indtryk at målingen af brevkvaliteten forud for implementeringen af klarsprogsanvisningerne var lavet for at vise at der var plads til forbedringer – og i langt mindre grad var lagt an på at det skulle være muligt at gentage den *efter* brevprojektet.

På baggrund af erfaringerne fra Københavns Kommune kan man pege på to faktorer som man må tage med i sine overvejelser, hvis man vil formulere mål for klarsprogsarbejdet der både er specifikke og hensigtsmæssige.

Specifikke mål for klarsprogsarbejdet – legitimering og sproglig kvalitet

I formuleringen af specifikke mål må indtænkes to aspekter:

- *legitimering* af klarsprogsarbejdet i (relevante dele af) organisationen
- muligheden for at få et reelt indblik i *udviklingen* i den *sproglige kvalitet* i organisationens tekster.

Hensigtsmæssige specifikke mål legitimerer klarsprogsarbejdet i organisationen

Målet om de 5 procents kvalitetsstigning i brevkvaliteten er et godt eksempel på et mål der var med til at sikre projektet legitimitet i organisationen – særligt hos ledelsen hvis opgave det var at afgøre hvor mange midler der skulle afsættes til projektet. Tal og procenter var – efter klarsprogmedarbejdernes eget udsagn – i høj grad noget ledelsesgruppen kunne forholde sig til. Målet passede således ind i den specifikke organisatoriske og ledelsesmæssige kontekst som klarsprogmedarbejderne måtte navigere inden for.

Præcis hvordan man formulerer specifikke mål, vil afhænge af hvad der er hensigtsmæssigt i en konkret organisatorisk sammenhæng. Pointen er at hensigtsmæssige specifikke mål også gavner klarsprogsarbejdet i forhold til den bredere organisatoriske sammenhæng. For

eksempel kan formuleringen af specifikke mål tjene til at positionere klarsprogsarbejdet i forhold til andre projekter der skal tildeles midler fra samme pulje som klarsprogsarbejdet.

HENSIGTSMÆSSIGE SPECIFIKKE MÅL GIVER INDBLIK I UDVIKLINGEN AF SPROGLIG KVALITET

Problemerne ved kommunens specifikke mål viste sig imidlertid, som jeg allerede har redegjort for, da det skulle undersøges om målet var nået. Man kan spørge om det var så slemt. Det giver vel god mening først at beslutte hvordan man vil måle effekten når man har gennemført projektet, og der rent faktisk er noget at måle på? I praksis var svaret nej. Som allerede nævnt havde man gennemført en måling forud for implementeringen af klarsprogstiltagene, men eftersom den ikke var egnet til at påvise en eventuel kvalitetsstigning på 5 procent i brevene, måtte vi genanalysere en række gamle breve for at etablere et nul-punkt som vi kunne sammenligne de nye breve, altså breve skrevet efter klarsprogstiltagene, med. Den ekstra analyse af de gamle breve var både tids- og resursekrævende

Gode specifikke mål gør det muligt at afgøre om den sproglige kvalitet er højnet – for eksempel ved at undersøge om klarsprogsanvisningerne faktisk bliver indarbejdet i organisationens tekster. De *kan* have form af sproglige retningslinjer med tilhørende succeskriterier og udpegning af redskaber til at undersøge om de sproglige retningslinjer er slået igennem (se første del af artiklen). Men de kan også sigte mod at afdække andre aspekter af klarsprogstiltagenes effekter, for eksempel hvor godt modtagerne forstår organisationens tekster, og om klarsprogstiltagene formår at rykke ved modtagernes opfattelse af afsenderen, altså organisationen.

Under alle omstændigheder gælder det om at komme i gang med formuleringen af specifikke mål for den sproglige kvalitet så tidligt som muligt. Det er lettere at tilpasse og justere dem løbende, også når

man når frem til en egentlig undersøgelse af effekterne af klarsprogs-tiltagene, end det er at begynde helt forfra når de første faser af projektet er bragt til ende, og effekten af sprogtiltagene skal evalueres.

Legitimering og sproglig kvalitet – hele to ting på en gang

At formulere mål for klarsprogsarbejdet der *både* tjener til at legitimere klarsprogsarbejdet i organisationen og sikrer at man løbende kan gennemføre målinger der giver et indblik i effekterne af klarsprogsarbejdet, er ikke nogen let opgave. For eksempel kan man sagtens forestille sig at de to aspekter kan modarbejde hinanden: Formuleringen af gennemarbejdede specifikke mål der er operationaliseret på en måde så de kan give et reelt indblik i organisationens tekstkvalitet, kan være meget resursekrævende. Og resursekrævende delprojekter der både koster og tager tid, kan i sig selv være med til at svække projektets legitimitet – for eksempel i forhold til en ledelsesgruppe der bare vil have et billigt og slagkraftigt klarsprogsprojekt. Jeg håber at jeg i min ph.d.-afhandling kan formulere specifikke målekriterier og metoder der dækker en række af de typiske klarsprogstiltag man møder i organisationer. Det vil forhåbentligt lette arbejdet med at evaluere effekterne af klarsprogsarbejdet i de enkelte organisationer.

AFSLUTTENDE OPSUMMERING

I artiklens første del skitserede jeg, med udgangspunkt i Sprogpolitik for Danmarks Domstole, en metode til at måle effekten af klarsprogs-tiltag i organisationer. Metoden er stadig under udvikling, men for at give læseren et indtryk af hvilken type resultater metoden kan give, redegjorde jeg kort for resultaterne af en pilotundersøgelse af udvalgte domme fra Sø- og Handelsretten.

I artiklens anden del diskuterede jeg relevansen af at opstille specifikke mål for klarsprogsarbejdet og identificerede to aspekter der karakteriserer hensigtsmæssige specifikke mål: Målene skal sikre projek-

tet legitimitet i organisationen som helhed og gøre det muligt at få et reelt og nuanceret indblik i udviklingen af den sproglige kvalitet i organisationens tekster.

Litteratur

Sprogpolitik for Danmarks Domstole, 2003. Tilgængelig på <http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Politikker/Sprogpolitik/978-87-92357-17-4.pdf>

ANNE KJÆRGAARD arbejder på ph.d.-projektet *Sådan skriver vi. Eller gør vi?* ved Dansk Sprognævn og Københavns Universitet, Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab. Formålet med afhandlingen er at undersøge effekterne af klarsprogstiltagene i to offentlige danske institutioner – og i den forbindelse udvikle metoder der kan bruges til at afdække sådanne effekter. Formålet er desuden at undersøge hvilke faktorer der hindrer eller fremmer forsøg på ændre skriftsproget i organisationer. Afhandlingen forventes afleveret sommeren 2010.