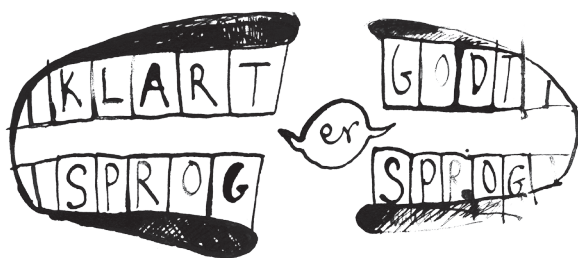


Klart sprog er godt sprog



Klart sprog er godt sprog

Rapport fra en nordisk konference om klarsprog
Gilleleje 15.-17. november 2006

Redigeret af Pia Jarvad og Ida Elisabeth Mørch

Klart sprog er godt sprog

Rapport fra en nordisk konference om klarsprog.

Gilleleje 15.-17. november 2006

retskrivning sb., -en, -et, i
sprog. retskrivning, fr. ret-
skrivningssystem.
retslig (i. retlig) adj., -t.
retslig sb., -en, -t.
retslig
retslærd adj., -t.
retsløs adj., -t.

**Dansk
Sprognævn**



norden

© 2007 by forfatterne og Dansk Sprognævn, Copenhagen

Udgivet af Dansk Sprognævn med støtte fra Nordens Sprogråd.

Sats og grafisk tilrettelæggelse: Falcon | Grafisk Design, Anna Falcon Svendsen

Illustrationer: Camilla Bache

Trykt hos KopiService, Det Humanistiske Fakultet, Københavns Universitet

Printed in Denmark 2007

Oplag: 300

ISSN 0415-0155 (Dansk Sprognævns skrifter)

ISBN 978-87-89410-06-7

Kopiering fra denne bog kan kun finde sted på institutioner der har indgået aftale med Copy-Dan, og kun inden for de rammer der er nævnt i aftalen.

Indhold

Forord	7
<i>Leif Becker Jensen</i>	
Klarsprog	
– kommunikationsteknik eller holdningsændring?	11
<i>Inger Staubo</i>	
Makt og mas – motivasjon og metoder	
Språkutvikling hos Fylkesmannen i Buskerud	25
<i>Grete Riise</i>	
Språkbruk	
– eit spørsmål om demokrati	37
<i>Salli Kankaanpää</i>	
Språk i förändring i kommunala pressmeddelanden i Finland	41
<i>Claus Stærbo</i>	
Ord er taknemmelige	
Et kritisk/kærligt blik på sammenlægningskommunernes kommunikationsstrategier	53
<i>Kerstin Lundin</i>	
Klarspråksarbete i svenska kommuner	63
<i>Ola I. Breivega</i>	
Klarspråksgevinstar av samlivet mellom bokmål og nynorsk	75
<i>Bodil Nistrup Madsen</i>	
Klart sprog i sundhedsvæsenet og i fællesoffentlig digital forvaltning	83
<i>Eva Olovsson</i>	
Klarspråkarbetet i Sverige	103
<i>Sabine Kirchmeier-Andersen</i>	
Når hurraråbene har lagt sig	
Hvordan understøtter man klarsprogsarbejdet i hverdagen	113
Samlet litteraturliste	129

Forord

Klart sprog er godt sprog var den fjerde nordiske konference om klarsprog. Det nordiske klarsprogsprojekt er et prioriteret område inden for det nordiske samarbejde, og denne konference er den fjerde i rækken som Nordisk Sprognævn, nu Nordens Sprogråd, i samarbejde med de nationale sprognævn har afholdt. I Stockholm i 1998 var temaet bredt om myndighedernes sprog, på Hanaholmen i 2000 i Finland var fokus på sprogproblemer og klarsprog i EU-tekster, mens statsforvaltningens sprog og arbejde med sprogpolitik var i centrum for konferencen i Kongsberg i Norge i 2004.

Ordet klarsprog har i Sverige længe været brugt som et modsætningsord til bureaukratsprog, skrankepavesprog, kancellisprog, og ordet har vundet indpas i dansk fra omkring 1995. Det er således medtaget i Retskrivningsordbogen fra 2001 – som det fremgår af omslaget til bogen her.

Denne konference havde sit særlige tema om kommunernes sprogarbejde. I Danmark blev der i 2006 gennemført en sammenlægning af kommunerne, og denne sammenlægning var anledning til temaet. Men også mere teoretiske spørgsmål blev berørt i løbet af konferencen.

I konferencen var deltagerne en bred skare: ansatte fra stat, kommune og private virksomheder, sprogfolk fra nordiske samarbejdsorganer, og deltagere fra universiteterne og højere læreanstalter, alle sammen mennesker som arbejder med sproget, med sprogpolitik og skrivevejledninger, både praktisk og teoretisk.

Ved slutdiskussionen drøftede man en eventuel fortsættelse af konferencenserien, og der var enighed om at den næste konference i højere grad skulle fokusere på en evaluering og effektmåling af sprogprojekterne end på at rapportere om allerede igangværende sprogarbejde. Dansk Sprognævn fik til opgave at tage initiativ til en ny runde af klarsprogskonferencer.

Foredragene er her trykt efter at foredragsholderen har haft lejlighed til at skrive om og redigere. Nogle af artiklerne har således præg af at have haft et mundtligt forlæg, og vi har kun redigeret således at artiklerne har fået et ensartet præg. Enkelte af foredragsholderne har ikke efterfølgende ønsket at omarbejde indlægget til en artikel, men disse indlæg på selve konferencen var vi også glade for.

Konferencen har været arrangeret af Pia Jarvad og Ida Elisabeth Mørch, Dansk Sprognævn, med støtte fra nordiske kollegaer, ikke mindst Rikke Hauge, Sprogrådet i Norge.

København i juni 2007

Pia Jarvad og Ida Elisabeth Mørch

Foredragsholdere, i den rækkefølge som foredragene blev holdt:

Velkommen ved borgmester Jannich Petersen, Gribskov Kommune og formanden for Dansk Sprognævn
Niels Davidsen-Nielsen

Klarspråksgevinstar av samlivet mellom bokmål og nynorsk. Ola Breivega, Språkrådet, Norge

Det svenska klarspråksarbetet under nytt paraply. Språkvårdare, klarspråksansvarig Eva Olovsson,
Institutet för språk och folkminnen. Språkrådet

Når hurraråbene har lagt sig. Hvordan understøtter man klarsprogsarbejdet i hverdagen? Direktør
Sabine Kirchmeier-Andersen, Dansk Sprognævn

Motivasjon og metodar, mas og makt! Informasjonsmedarbeider og seniorrådgiver på miljøvernavdelingen, Inger Staubo, Fylkesmannen i Buskerud og seniorrådgjevar Grete Riise, Fylkesmannen i Hordaland

Den fællesoffentlige borgerportal – borger.dk. Thomas Andreasen, Den fællesoffentlige borgerportal
– borger.dk

Klarspråksarbetet i svenska kommuner. Examinerad språkkonsult, Kerstin Lundin, Språkvårdarna Lundin och Wedin AB

Klart sprog i Erhvervs- og Byggestyrelsen. Ulla Jacobsen, Erhvervs- og Byggestyrelsen

Ord er taknemmelige – et kritisk/kærligt kig på sammenlægningskommunernes kommunikationsstrategier. Claus Stærbo, freelancejournalist

Klart sprog i sundhedsvæsenet og i fællesoffentlig digital forvaltning. Bodil Nistrup Madsen, professor, DANTERMcentret, Handelshøjskolen København

Klarsprog – kommunikationsteknik eller holdningsændring? Leif Becker Jensen, lektor ved Roskilde Universitet

Det omöjliga uppdraget. Ulf Källström, informationsdirektör i Göteborgs Kommune

Språket i förändring i kommunala pressmeddelanden i Finland. Specialforskare Salli Kankaanpää,
Forskningscentralen för de inhemska språken

Klarsprog

– kommunikationsteknik eller holdningsændring?

Gamle Hansen kom engang hjem fra sygehuset uden sine kunstige tænder. Det var jo ikke så godt, så familien ringede til sygehuset og spurgte om han havde glemt dem på afdelingen? Det resulterede i følgende brev blandt de ansatte på hospitalet:

Vedr. forespørgsel ang. A. Hansen

Pårørende til ovennævnte patient efterlyser en over- og undermundsprotese.

I sagens anledning skal forespørges, hvorvidt tænderne måtte bero i afdelingen samt om det implicerede personale i øvrigt erindrer forholdet.

Det er jo en noget uklar og indviklet måde at udtrykke sig på når man i stedet kunne havde skrevet sådan:

Hansens familie kan ikke finde hans tænder. Derfor vil vi godt spørge om I har dem eller ved noget om sagen

Eller man kunne selvfølgelig også have brugt den ultrakorte version:

Har I Hansens gebis?

Min påstand er at det ikke er særlig svært at udtrykke sig klart som i de to sidste tilfælde, for det er en sprogkode som alle normale danske sprogbrugere mestrer og

forstår – hvorimod den første kræver nogle flere mentale anstrengelser og noget mere sproglig træning, især i den officielle sprogkode. Men hvordan kan det så være at folk vælger at udtrykke sig på den mest indviklede og uklare måde hvis det er så let at skrive klart og forståeligt? Og hvorfor er det så svært at ændre institutionelle sprogvaner, f.eks. inden for det offentlige?

Det grundlæggende problem når man skal ændre folks institutionelle sprogvaner, er den udbredte forestilling at klarsprog primært er et kommunikationsteknisk problem som derfor – logisk nok – også skal løses ved hjælp af sproglige teknikker, f.eks. ved at bruge korte sætninger, undgå fagterminologi og skrive konkret, aktivt og personligt. Når folk har lært disse teknikker, har man også løst kommunikationsproblemet – tror man.

Erfaringen viser imidlertid at det ikke går så let, men at det er en lang og sej proces over flere år at ændre institutionelle sprognormer. Når man arbejder som sproglig rådgiver, gør man hurtigt den erfaring at modstanden kan være massiv, og at man må have boksehandskerne på. Det er kort sagt sværere at ændre folks sprogvaner end deres rygevaner – så ved rygerne i hvert fald havde vi snakker om.

Trægheden består i at det kommunikationstekniske problem kun er toppen af isbjerget, og at de største problemer ligger skjult under vandoverfladen. Det kan illustreres med denne lille model (Jensen, 1998: 19):



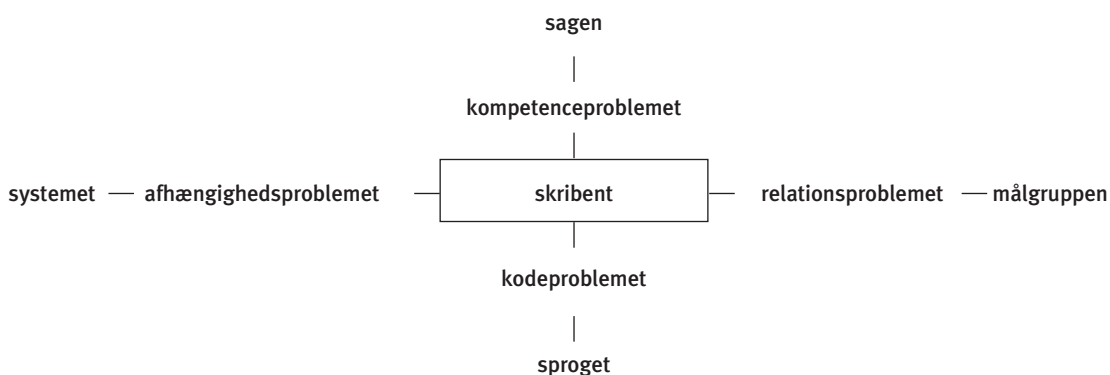
Sprog og bevidsthed er koblet tæt sammen og er to sider af samme sag: Sproget er udtryk for vores bevidsthed og holdninger, og omvendt: Når man stiller spørgsmål ved og problematiserer folks sprog, så problematiserer man også deres *bevidsthed og holdninger* – og man må arbejde med begge dele for at ændre sproget.

Hvis man f.eks. piller ved myndighedssproget, piller man også ved folks selvforståelse og rolleopfattelse af sig selv om myndighed.

Under sproget og bevidstheden ligger *de institutionelle praksisbetingelser*, f.eks. arbejdsrutiner, kompetencer og beslutningsprocesser, og det hele er selvfølgelig bestemt af nogle *samfundsmæssige betingelser*, f.eks. politiske forhold og økonomiske ressourcer.

Min pointe er at hvis man problematiserer sproget, så problematiserer man også de underliggende lag. Og omvendt: Hvis man ikke inddrager dem i den sproglige rådgivning, så kan man heller ikke ændre sproget. Det nytter f.eks. ikke at kræve klart sprog hvis chefen i virkeligheden synes at den snørklede kancellistil er skabt af Vorherre og ikke kan ændres. Man kan kort sagt ikke ændre sproget hvis man ikke også ændrer holdningerne – i modsat fald bliver der tale om en ren kosmetisk behandling.

Når man skal ændre sproget fra uklart sprog til klart sprog, skal man derfor arbejde med fire problemer som kan illustreres med denne lille model (Jensen, 1998: 119):



Inde i midten af modellen sidder den skrivende der hver gang han skriver, skal tage stilling til fire problemer: *Kodeproblemet* handler om hvilket sprog man skal bruge når man skriver, *relationsproblemet* handler om hvilken rolle og relation man vil indtage i forhold til målgruppen, *kompetenceproblemet* handler om hvem der har den faglige kompetence i forhold til det behandlede emne, og *afhængighedsproblemet* handler om den afhængighed den skrivende har af det bagvedliggende institutionelle system.

I det følgende vil jeg kort gennemgå dem hver for sig.



Kodeproblemet

Kodeproblemet svarer til det jeg før kaldte det “kommunikationstekniske” problem, og som består i at gå fra uklart til klart sprog ved at skrive i en anden kode, f.eks. fra kancellistil til hverdagssprog og erfaringsprog. Det er det vi mener, når vi siger: Skriv lige ud ad landevejen, til Maren i Kæret, på almindeligt dansk – eller hvordan vi nu vælger at udtrykke os.

Det vil jeg ikke komme nærmere ind på her, for det er som regel det dominerende fokus i den sproglige rådgivning. Der hersker nemlig, i hvert fald i den danske tradition, en forbavsende enighed blandt sprogfolk om hvad der stilistisk kendetegner klarsprog, f.eks. at man skal undgå fagsprog, klicheer, verbalsubstantiver, lange ord, passiv, forvægtskonstruktioner, lange sætninger, højt lix og så ellers sørge for at få pointerne helt frem i teksten i modsætning til den faglige skrivetradition hvor konklusionen kommer til sidst. Denne diagnose (som jeg i parentes bemærket stort set er enig i) er influeret af den journalistiske sprogkode og blev i Danmark knæsat som ny norm for det offentlige helt tilbage i 1968 med cirkulæret *Vejledning om sproget i love og andre retsfor skrifter* (1969) der var bemærkelsesværdigt ved specifikt at definere klarsprog stilistisk, og det er blevet fulgt op af en række populære

bøger om godt og klart sprog, f.eks. Jacobsen (1997), Hansen (1986), Møller (1981), Veirup (1995) og Jensen (1998, 2001). At klarheden i den anbefalede kode så kun i ringe grad er videnskabeligt dokumenteret, er en anden sag, men almindelig sund fornuft og erfaring er heller ikke at foragte.

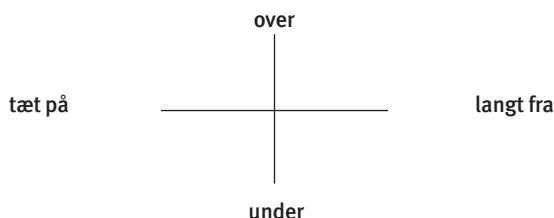
Min påstand er at kodeproblemet stilistisk set er veldefineret og let at gå til fordi det kan mestres af enhver normal sprogbruger. Derfor vil jeg i det følgende se nærmere på de tre andre problemer der alle tilhører de dele af det sproglige isbjerg som ligger under vandoverfladen. De udgør sprogets kontekst og er de virkelige forhindringer for at ændre sproget.

Relationsproblemet

Det første problem der som regel kommer først op til overfladen i den sproglige rådgivning, er relationsproblemet, og det består i at vi gennem sproget ikke blot taler om virkeligheden, men også udtrykker vores relation og rolle i forhold til den vi taler til. I eksemplerne med Hansens forsvundne tænder er sagsindholdet stort set det samme, men relationen ændrer sig fra en meget formel og distancerende relation over en nærmest neutral til en uformel og tæt relation.

I den offentlige forvaltning er et typisk eksempel om man skal skrive 'De' eller 'du' til borgerne, eller om sagsbehandleren kan tillade sig at starte med "Kære..." i sin afgørelse? Det kan medføre endeløse og ophidsede diskussioner, og de er jo netop ophidsede fordi der for den enkelte sprogbruger er meget på spil, nemlig ens egen selvforståelse.

Sproget bruges i to vigtige rollerelationer som kan illustreres på denne skala:



Relationerne er udtryk for de roller vi har i forhold til hinanden, og man kan placere sig forskellige steder på skalaen: *Over-under* er tit udtryk for magtforhold og kan

f.eks. være chef/ansat eller myndighed/borger, mens *tæt på-langt fra* går på formaliteten: Derfor er der f.eks. forskel på hvordan vi kommunikerer med vores ægtefælle, vores kolleger og ekspedienten i supermarkedet. Sproget udtrykker altid en bestemt relation, og derfor medkommunikerer vi altid et billede af os selv – hvad enten vi er os det bevidst eller ej. Det kan simpelthen ikke undgås.

Et af de væsentlige problemer i den offentlige forvaltning er at der er to dominerende forståelser af relationen mellem forvaltning og borger som ofte er i direkte modsætning til hinanden: Den ene er *myndighedsholdningen*, dvs. den rolle der udsteder påbud, kræver skat ind, giver dispensationer osv., og den lægger direkte op til kancellistilen som er udtryk for relationen 'over' og 'langt fra'. Den anden er derimod *serviceholdningen* – ”vi er til for borgernes skyld” – som for alvor slog igennem med ungdomsoprøret og demokratiseringstendenserne fra slutningen af 1960'erne. Den er udtryk for relationen 'tæt på' og 'ligeværdig' og lægger op til et klart og uformelt sprog, nogle gange endda noget der kan minde om managementsprog.

Her er en lille smagsprøve fra en pjece hvor en kommune inviterer borgerne til åbent hus på rådhuset:

Vi har pyntet rådhuset, fordi du kommer, og vi gør os umage med at betjene netop dig i disse dage [...] Skatteforvaltningen viser video om maskinen der sluger dit oplysningskort. Socialforvaltningen holder nettet for dig hele livet m.v. [...] Kulturforvaltningen har ikke flere skrankepaver [...] Kvikskranken – rådhuset er stort, men i Kvikskranken kan du finde en guide, der vil vise dig rundt. Og her vil du blive modtaget med musik og blomsterudsmykning.

Nogle forvaltere synes sproget her er ok, andre mener at det er alt for påtaget reklameagtigt og utroværdigt, men eksemplet illustrerer ganske godt den rolleforvirring der eksisterer i den offentlige forvaltning. Pointen her er at man ikke kan vælge en sprogkode som man selv finder hensigtsmæssig og relevant, før holdningen og relationen til borgerne er afklaret. Det er det der i moderne managementfilosofi hedder afklaring af institutionens egne værdier.

Valget – og forvirringen – forstærkes af at forvalteren som regel har relationer til mange forskellige målgrupper, typisk mellem den primære målgruppe og så statusmålgrupperne. Den *primære målgruppe* er den man rent faktisk skriver til, f.eks. fru Jensen der har søgt om at få bevilget en kørestol. *Statusmålgrupperne* er alle de instanser der også er involveret i skrivelsen, typisk f.eks. advokater, domstole,

ankestyrelse, chefer og politikere, som man – bevidst eller ubevidst – også prøver at tilfredsstille ved at bruge et sprog med større status, f.eks. kancellisprog. F.eks. er de mange lovhenvisninger i en skrivelse ofte irrelevante og uforståelige for fru Jensen, men er udelukkende med af hensyn til statusmålgruppen, eller fordi det er et lovkrav. Skribenten skal have sin ryg fri, og så må klarheden for fru Jensen komme i anden række. Dybest set er det selvfølgelig helt ulogisk at indrette sproget efter nogle andre end netop den konkrete person man skriver til, men det omvendte, nemlig at ofre statusmålgruppen til fordel for fru Jensen, opleves som langt mere problematisk fordi den involverer afhængighedsproblemet som jeg senere skal vende tilbage til.

Kompetenceproblemet

Vi bruger jo ikke blot sproget til at udtrykke relationer imellem os, men naturligvis også til at sige noget om virkeligheden, og i den offentlige forvaltning er kompetencen til at udtale sig om bestemte emner typisk uddelegeret til de forskellige faggrupper: Juristen udtaler sig om juridiske spørgsmål, psykologen om psykologiske... osv. Denne specialisering er blevet forstærket siden starten af 70'erne. Tidligere var det mere almindeligt at man uddannede sine egne folk i systemet, men i dag kommer der flere og flere eksperter ind i den offentlige forvaltning som er uddannet andre steder, f.eks. på de høje læreanstalter.

Disse faggrupper medbringer hver især sin egen fagkode, f.eks. fagterminologi, som man har tilegnet sig i løbet af sin uddannelse: Juristen bruger jurasprog, lægen medicinsk sprog, for ikke at tale om datalogerne der de sidste årtier har forsynet os med sproglige velsignelser der mildt sagt er uklare for lægmand. Det særlige ved fagkoden er at den er et arbejdsprog der er klar og præcis for andre fagfolk fordi sproget er koblet til deres fælles viden og erfaringer, men den er ofte komplet uklar og uforståelig for de ikke-indviede, kort sagt os andre lægfolk (Møller 1984).

Det er ofte en hård nød at knække at få fagfolk til at fravige deres eget fagsprog når de skriver til ikke-fagfolk, og de kommer gerne med en lang række indvendinger:

Den første indvending er som regel at fagsproget er præcist, og at sproget bliver upræcist hvis man prøver at omskrive det. Det er dog en sandhed med mange modifikationer: For det første vil man ofte kunne finde et synonymt hverdagsord – der er f.eks. ingen grund til at lægen over for patienterne bruger *appendix* når han lige så

godt kunne skrive *blindtarm*, eller at bruge *randomisering* når man lige så godt kunne skrive *lodtrækning*. Revisoren behøver ikke bruge *aktiver* og *passiver* når *formue* og *gæld* er lige så dækkende. Andre gange hvor der ikke eksisterer et almindeligt kendt ord, kan man selvfølgelig blive nødt til at forklare begrebet.

Det er også vigtigt at gøre sig klart at præcision er et relativt begreb, og at ordenes præcision afhænger af den enkelte sprogbruger. Fagsprogets præcision består bl.a. i at det for fagmanden rummer en lang række nuancer som hverdagssproget ikke gør, simpelthen fordi vi ikke har brug for dem: Medicineren har f.eks. en betegnelse for alle vores fem tæer, vi har kun store- og lilletå – og vi klarer os fint endda. Meteorologerne har tilsvarende 12 kategorier for vind, f.eks. let, jævn, let til frisk, frisk, som jeg slet ikke kan skelne fra hinanden. Sejleren og fiskeren har måske brug for alle 12 nuancer mens jeg som cyklist kan nøjes med fire.

En anden almindelig indvending er at sagsforholdet, f.eks. på skatteområdet, er komplekst, men her er svaret naturligvis at sagen for lægmand ikke bliver mindre kompleks af at man beskriver den i et komplekst sprog – tværtimod.

Bag disse indvendinger ligger ofte en tredje forklaring, nemlig at sproget er en vigtig del af vores personlighed, så når man beder folk om at skifte sprogkode, beder man dem samtidig om at skifte identitet. Sproget er en markør for vores sociale status på linje med lægens hvide kittel – og derfor vækker det selvfølgelig modstand når man beder folk om at smide den og i stedet bruge deres hverdagstøj.

Problemet med uklart sprog gælder ikke kun forholdet mellem forvaltning og borger, men også mellem forvalterne indbyrdes fordi de ikke altid forstår hinandens sprog og sagsområde: Juristen forstår ikke økonomen der ikke forstår psykologen der ikke forstår datalogen... osv. Derfor får vi ofte det slutresultat, som jeg kalder *tekstens kinesiske æske*, hvor man i samme skrivelse kan finde flere forskellige sprogkoder indlejret i hinanden. Det skyldes at sagsbehandlingen ofte er en proces der involverer flere eksperter, f.eks. socialrådgiver, psykolog og jurist, som ikke tør rette i hinandens tekster og derfor lader dem passere – også selv om de ikke selv forstår dem – og den form for tekstproduktion er gået hånd i hånd med pc'ens indtog så det er blevet lettere og mere almindeligt at inkorporere hele tekststykker i egne tekster. Resultatet er som regel en tekst der bliver 3-dobbelt uforståelig for fru Jensen.

Her er et enkelt lille eksempel hvor en kommuneingeniør skal forklare politikerne om den såkaldte 3-meterregel:

Specialet har en ny bestemmelse i færdselsloven, kaldet 3 m-reglen, hvorefter et køretøj, herunder en bus, ikke må standse ved siden af en spærrelinje, hvis afstanden mellem køretøjet og linjen er mindre end 3 meter, og der ikke mellem køretøjet og linjen findes en punkteret linje, nødvendiggjort disse buslommer, idet muligheden for at benytte en anden bestemmelse i cirkulære om vejafmærkning, efter hvilken en varslingslinje undtagelsesvis over en strækning på 35 meter kan erstatte en spærrelinje i tilfælde, hvor standsning ønskes tilladt uanset 3-reglen, af politiet og vejvæsenet ikke er ansat for færdselsmæssig forsvarelse.

Den kursiverede tekst er ingeniørens egen, mens den ikke-kursiverede er direkte kildeafsmittning fra færdselslov og cirkulære som primært skal sikre at skribenten har ryggen fri. Teksten ville have vundet i klarhed hvis en person med sprogkompetence, f.eks. en informationsmedarbejder, havde skrevet den igennem, men det ville til gengæld have kostet flere ressourcer, jf. afhængighedsproblemet nedenfor.

Det er imidlertid ofte svært for en informationsmedarbejder at få lov til at ændre i fagfolks tekster fordi den sproglige og kommunikative kompetence i det institutionelle system rangerer lavere end de andre faglige kompetencer, f.eks. juristens og økonomens. Det danske sprog er jo noget vi alle kan (!), men det er ikke alle der ved noget om jura og økonomi.

I sådanne konflikter plejer jeg at anbefale den omvendte bevisbyrde: Når kommunikationsmedarbejderen retter i en fagmands tekst, så er det som regel kommunikationsmedarbejderen der skal bevise at hans omformulering er fagligt korrekt. I stedet bør det være reglen at det er fagmanden der skal bevise at den er fagligt ukorrekt. Hvis han ikke kan det, så er den nye formulering i orden. Logikken bag den omvendte bevisbyrde er ganske enkelt at fagmanden ofte har svært ved at skelne mellem faglig holdbarhed og egen identitet i sin egen tekst.

Afhængighedsproblemet

Afhængighedsproblemet består i at den enkelte skribent ikke har frit spillerum når han skriver, men er afhængig af en række institutionelle faktorer hvoraf jeg her kun vil nævne de vigtigste:

For det første skal den skrivende ofte *legitimere* sig over for de andre eksterne institutioner i systemet, f.eks. ankestyrelse, domstole, advokater, politikere og in-

teresseorganisationer. Disse hensyn kommer typisk til udtryk i indvendinger som f.eks. at ”vi skal i hvert fald have ryggen fri i denne sag”.

For det andet skal han *undgå sanktioner* fra det interne hierarkiske system, f.eks. chef og politikere, og disse hensyn kommer ofte til udtryk i vendinger som f.eks. ”det må vi ikke for chefen!”

For det tredje skal han tilpasse sig den uniformering der ligger i den institutionelle *sprogkultur*, og derfor er ”plejer” et af de ofte benyttede ord når man prøver at ændre sproget: ”Sådan plejer vi ikke at skrive her i kommunen!”

For det fjerde er han afhængig af det *kompetenceproblem* som jeg nævnte ovenfor, og det kommer f.eks. til udtryk når ingeniøren undskylder sig med at ”juristen siger at sådan hedder det!” – eller når juristen omvendt siger det samme om ingeniøren.

Endelig – for det femte – er han afhængig af *ressourcerne*, og en ofte hørt indvending er da også at ”det har vi ikke tid til”.

Hvis man vil skrive klarsprog, er man nødt til at tage denne afhængighed alvorligt og gøre noget ved problemerne, og det vil ofte sige at give den enkelte skribent større autonomi. Det kræver til gengæld at man ændrer nogle grundlæggende rammer i selve institutionen, f.eks. afhængigheden af hierarkiet, uddelegering af kompetencer og ansvar samt bedre økonomiske ressourcer – for hvis man ikke gør det, så vil nye sproglige tiltag stort set kun være overfladebehandling.

Bevidst og ubevidst uklart

Et af de helt centrale problemer ved at skrive inden for rammerne af en institution er at skribentens autonomi er begrænset – hvad enten vi taler om en kommune, en bank, en organisation eller et universitet. Vi kan ikke selv bestemme suverænt over teksten som når vi f.eks. skriver dagbog, men bliver nødt til, som jeg allerede har været inde på, at tage en lang række hensyn som ikke altid kan forenes. Det er typisk en konflikt mellem på den ene side hensynet til læseren og på den anden side hensynet til systemet og det faglige indhold – og det er som regel læseren der bliver taberen i denne konflikt. Det er f.eks. svært både at skrive forståeligt til en almindelig borger og samtidig overholde faglige krav om præcision. Det er også svært kun at

medtage relevante informationer for modtageren i teksten samtidig med at den skal være juridisk holdbar, og det er svært at skrive venligt og serviceminded hvis chefen mener man skal udtrykke sig autoritært. På samme måde er det svært at planlægge og afpudse sin tekst ordentligt hvis man ikke har tid til det.

I skrivesituationen prøver vi at balancere på en knivsæg mellem alle disse modstridende hensyn, men problemet er at de ofte er ubevidste for den skrivende selv. Derfor sætter de sig igennem bag om ryggen så teksten ender med at blive uklar, og derfor er det vigtigt at man bliver bevidst om de modstridende hensyn så man har en mulighed for at vælge og prioritere i den konkrete skrivesituation, f.eks. at skrive direkte til fru Jensen i stedet for også at prøve at skrive til advokaten.

Der er imidlertid forskel på at skrive ubevidst og bevidst uklart – og den består i om man selv er klar over at man gør det. At skrive *ubevidst uklart* er et udtryk for at man ikke kan overskue de mange hensyn i skrivesituationen, og det er ikke så godt. At skrive *bevidst uklart*, som man engang imellem kan blive nødt til, er derimod et udtryk for at man har tjek på skrivesituationen – og handler taktisk derefter.

Det interessante er jo at det som regel – og denne konference er ingen undtagelse – ligger som en underforstået præmis at det altid gælder om at skrive klart. I den gængse forståelse af klarsprog handler det bl.a. om at skrive uden omsvøb, og det er da også er titlen på en af de pjecer der har været med til at sætte normen for den sproglige rådgivning i Danmark (Møller, 1981). At skrive klart gælder selvfølgelig i langt de fleste tilfælde, men engang imellem har man faktisk også behov for at kunne skrive bevidst uklart. Det gælder f.eks. i de tilfælde hvor der er en (forhandlings)proces i gang, og hvor det gælder om at tilbyde noget uden at binde sig for endegyldigt og udelukke andre muligheder. Det gælder f.eks. også i de tilfælde hvor man er nødt til at henvende sig til flere forskellige målgrupper i samme tekst, og hvor den ene skal forstå noget som den anden helst ikke skal forstå. Det kan være i tilfælde hvor man skal servere en brutal sandhed om sygdom svøbt i formildende gevandter, mens man atter andre gange har behov for at kunne udtrykke sig diplomatisk, dvs. sende et klart fordømmende signal uden at fornærme. Eksemplerne er legio.

Som hovedregel er det derfor klart nok en fordel at kunne skrive bevidst klart, men det skulle nødig gøre os blinde for at vi ofte i mange af livets sammenhænge har behov for at svøbe indholdet ind og skrive bevidst uklart.

Klarsprog – funktionelt eller normativt?

Overskriften på denne konference er at ”Godt sprog er klarsprog” – men omvendt gælder det også at ikke alt klarsprog er godt sprog. Der er nemlig i hvert fald to måder at definere godt sprog på, nemlig den funktionelle og den normative – og det gælder også begrebet ’klarsprog’.

Det funktionelle sprog kan defineres som det hensigtsmæssige sprog, dvs. som det sprog der opfylder afsenderens formål i forhold til modtageren. Efter denne definition er godt reklamesprog det sprog der sælger flest produkter i forhold til målgruppen, på samme måde som en god lærebog er en bog der får læseren til at forstå et fagligt problem. Det har den skønhed at sproget kan efterprøves empirisk, f.eks. ved at studere salgskurven eller tale med læseren.

Det normative sprog kan defineres som det sprog der svarer til vores egne sprogkulturelle normer, dvs. det sprog vi selv bedst kan lide. Det er derfor fagfolk ofte vælger deres eget normative fagsprog – også selv om det fungerer uhensigtsmæssigt i konteksten.

Det interessante er at begge definitioner er på spil når vi taler om begrebet ’klarsprog’: Funktionelt set er klarsprog det sprog vi anser for at kommunikere hensigtsmæssigt – og det gør det jo også i langt de fleste tilfælde, ingen tvivl om det. Men samtidig er det også udtryk for en *stilistisk opfattelse* der er normativt bestemt, f.eks. at vi skal skrive aktivt og ikke bruge verbalsubstantiver. Det er en stilistisk udbredt norm som der – som tidligere nævnt – stort set er enighed om i litteraturen, også selv om der reelt ikke – eller i hvert fald kun sporadisk – findes empiriske undersøgelser og videnskabelige belæg for den. Den bygger snarere på overleverede erfaringer fra den journalistiske skrivetradition, og det er selvfølgelig heller ikke at foragte.

Det er imidlertid vigtigt at skille skæg fra snot og holde de to definitioner ude fra hinanden, for klarsprog normativt bestemt er ikke nødvendigvis hensigtsmæssigt når vi skriver til fagfolk, og når vi for tredje gang skal sende en rykker til en dårlig betaler, så kan det være mere hensigtsmæssigt at skrue kancelli-bissen på! Og at skrive ’kære’ til en pensioneret oberst der godt vil holde kommunen tre skridt fra livet, er heller ikke særlig hensigtsmæssigt. At fastholde at den én gang vedtagne stilistiske norm for klarsprog er den eneste rigtige, er derfor lige så dogmatisk som at fastholde at kancellistilen er den eneste rigtige.

Det gælder altså om at holde sig midt på vejen og ikke falde i nogen af grøfterne, og det er ikke nok at angribe problemet om uklart sprog som et rent kommunikationsteknisk problem, dvs. et problem der drejer sig om at erstatte det ene stil-ideal med det andet. Det er nødvendigt også at opøve andre kompetencer, som f.eks. kommunikationsplanlægning, hos den skrivende så man er i stand til i den konkrete kontekst ikke blot at skrive klarsprog, men også at vælge netop det klarsprog blandt flere som er mest hensigtsmæssigt.

Litteratur

Hansen, Erik (1986): *Ping- og pampersprog*. Hans Reitzel.

Jensen, Leif Becker (2007): *På patientens præmisser – en brugsbog om skriftlig patientinformation*. Roskilde Universitetsforlag.

Jensen, Leif Becker (1998): *Kancellistil eller Anders And-sprog? – en undersøgelse af forvaltningssproget og dets institutionelle betingelser*. Roskilde Universitetsforlag.

Jensen, Leif Becker (2001): *Den sproglige dåseåbner – om at formidle faglig viden forståeligt*. Roskilde Universitetsforlag.

Møller, Bent, m.fl. (1981): *- og uden omsvøb, tak! Eller: Hvordan man ved hjælp af lidt sund fornuft kan forbedre sine sprogvaner, når man skrive til sine medborgere*. Statens Informationstjeneste.

Møller, Bent (1984): *Svære ord – og lette. En undersøgelse af, hvordan folk forstår – og ikke forstår – en række udvalgte ord, som bruges i skrivelser fra det offentlige og andre steder*. Statens Informationstjeneste.

Veirup, Hans (1995): *Klart og enkelt – kort og godt. Sproglige råd til den fagmand, der vil skrive til gud og hvermand*. System.

Vejledning om sproget i love og andre retsfor skrifter. Justitsministeriets vejledning af 15. oktober 1969.

Makt og mas

– motivasjon og metoder

Språkutvikling hos Fylkesmannen i Buskerud

Bakgrunn

Hos Fylkesmannen i Buskerud er vi over hundre høyt utdannede saksbehandlere med stor faglig kompetanse innen jus, medisin, miljøvern, landbruk og så videre, men uten spesiell kompetanse i språk.

Vi skriver mange brev hver dag, til enkeltpersoner, bedrifter, kommuner og andre organisasjoner. Brevene våre er preget av tunge formuleringer og stammespråk og er ofte vanskelige å forstå. Brevene blir sjelden gjennomgått og korrekturlest før de blir sendt.

Makt

Forankring i ledelsen

Da vår nåværende fylkesmann Kirsti Kolle Grøndahl begynte i 2003, tok hun fatt i denne utfordringen. Hun har senere inngått en avtale med det styrende departementet, Forbruker- og administrasjonsdepartementet, der hun forplikter seg til å følge opp arbeidet på embetet. Vårt er det eneste fylkesmannsembete med en slik avtale. At leder ønsker en utvikling og etterspør resultater er avgjørende for å lykkes i et så ambisiøst prosjekt som å endre folks vaner.

Arbeidet styres av en språkgruppe som drøfter forslag og aktiviteter før de vedtas i embetets ledergruppe. Deltakerne er fylkesmannen selv, avdelingsdirektøren på sosial- og familieavdelingen, personlrådgiveren og en jurist fra juridisk avdeling. Informasjonsmedarbeider er sekretær og pådriver. Arkivleder deltar ved behov. Arkivet har andre behov enn leserne til utforming av overskrifter. De er de første som registrerer saken inn. De bestemmer overskrifter på brevene som kommer inn. Disse kopieres ofte ukritisk når svarbrevene går ut igjen.

Planforankring

Arbeidet er også forankret i vår strategiske plan, der vi har mål som arbeidet bygger på.

Om språkbruk:

- *Vi skal ha et godt og klart språk.*

Om kommunikasjon:

- *Alle brukergrupper skal oppfatte embetet som troverdig og lett tilgjengelig...*

Videre har de ulike avdelingene fulgt opp den strategiske planen i sine **virksomhetsplaner** med egne mål for avdelingene. I miljøvernavdelingen ser det slik ut:

Avdelingen skal gjennomføre kurs i bedre språkbruk. Erfaringer fra dette skal følges opp av faggruppelederne og avdelingsleder gjennom hele året. Ved slutten av året skal dette evalueres ved en felles gjennomgang av brev fra aktuelle saksbehandlere. Dette skjer i samarbeid med embetets informasjonsmedarbeider.

Retningslinjer for språkbruk som skal gjelde for embetet er vedtatt i ledermøtet.

Mas og motivasjon

Arbeidet må følges opp hyppig og i mange ulike sammenhenger. Endring av språkvaner er en langsiktig prosess, og det er viktig å minne medarbeiderne om at dette er et prioritert område som alle må arbeide med hele tiden.

- Fylkesmannen tar språkbruken opp som tema på ledermøter, også når det ikke er spesielle saker som legges frem
- Språkbruk har vært tema på en personalsamling

- Språkbruk er tema på avdelingsmøter
- Informasjonsmedarbeideren har holdt innlegg om å skrive for nett. Det å skrive for nett krever en annen tilnærming enn våre tradisjonelle brev. Tipsene som gjelder for nettskriving kan med fordel overføres til brevskrivning
- I perioder har vi hatt ukentlige språktips på nettsidene, og vi har hatt stor nytte av nettsidene til Språkrådet for å få aktuelle tips

Innsida

Avdelinger ▾ Ledelsen ▾ Ovaler ▾ Utvalg ▾ Rutinehåndboka ▾ Ansatte ▾

Her er du: Bedre språk

Utskrift Tips

Søk

Avansert

Kontaktpersoner

Anne Cathrine Dahl	tlf: 32266852
Frode Torvik	tlf: 32266865
Gro Haraldsen	tlf: 32266612
Inger Staubo	tlf: 32266805
Kirsti Kolle Grøndahl	tlf: 32266801

Notater og referater

Referat fra møte 2.3.06
Referat fra møte 6.1.06
Eksempler fra avdelingene - referat
Referat fra møte 14.10.05
Referat fra møte 19.8.05
Notat til møte 19.8.05

Viktige lenker

Søk i ordbøker
Språkrådet
Språksjekken
Språktreningslinjer for FMBU
Korrekturavdelingen.no

Ti gode skriveråd

1. Det er ingen skam å sette

Språktips: Korrekturavdelingen.no
Det dukker stadig opp nye og nyttige nettsteder. Korrekturavdelingen.no er en side med mange gode tips om norsk rettskriving og tegnssetting. Dere finner også lenke til den på siden Bedre språk.

(09.11.2006) Les mer ▸

Siste språktips før sommeren
Fra Kjørtan på OUA har jeg fått tilsendt en rekke tips som er verdt å legge seg på minne!!! Det blir ikke flere språktips fra meg før ny avdelingsdirektør tiltrer til høsten. Jeg vil oppfordre dere alle til å komme med egne tips.

(09.06.2006) Les mer ▸

Abstrakt språkføring
Et ofte brukt abstraksjonsknep er å dryge ut setningen med sammensetninger med -forhold, -situasjon, -tilstand o.l. som

Slik er språksiden på vårt intranett.

- Provokasjon fører til diskusjoner. Forsøk på forenkling av juridiske vedtak har fått juristene sterkt engasjert, noe som selvfølgelig har vært med på å øke bevisstheten.
- Avdelingsdirektøren fra sosial- og familieavdelingen har orientert om deres prosjekt i alle de andre avdelingene. Mer om det under.
- Direktør Sylfest Lomheim fra Språkrådet deltok på et allmøte og orienterte om språkregler i april 2005
- Alle medarbeiderne fikk kopi av skrivereglene på farget papir, så det skulle være lett å finne fram senere.

Metoder

Retningslinjer for språkbruk

Vi startet med å samle inn tre dokumenter fra hver avdeling, en klagesak, en tilsynsrapport og et enkeltvedtak. Sakene ble gjennomgått av språkgruppa som fant noen kritiske områder. Resultatet av denne kartleggingen førte til at ledelsen vedtok retningslinjer for språkbruk som skal gjelde for våre brev. Her er de viktigste:

1. *Forfatteren må skrive for de minst leseføre målgruppen(e)*
2. *Overskriften må være tydelig – slik at leseren og arkivet skjønner hva saken dreier seg om. Vi kan om nødvendig for forståelsen endre overskriften fra inngående brev*
4. *Vedtak eller konklusjon skal komme først. Vedtaket skal utformes slik at det går tydelig fram hva det betyr for mottakeren*
5. *Hvis saken er lang (mer enn tre sider), bør det være et sammendrag rett etter vedtaket. Her gis det åpning for skjønn. Hvis saken skal legges ut på Fylkesmannen.no, skal saksbehandler lage et lett lesbart sammendrag*
6. *I lengre saksframlegg bør det være underoverskrifter i saken for å bedre lesbarheten. Disse markeres med uthevet skrift i samme størrelse som vanlig tekst*
7. *Det skal gå tydelig fram hva mottakeren skal gjøre for å følge opp et vedtak*
8. *Forfatteren bør kritisk vurdere nødvendigheten av å sitere lovtekst og tidligere vedtak. Ofte er disse vanskelig formulert. Hvis de er helt nødvendige bør de heller forklares eller følge med i vedlegg. Det er bare sitater inne i teksten som skal skrives i kursiv. For å fremheve viktige poenger kan man bruke understreking*
9. *Det er lov å være personlig. Man og en skal ikke brukes. Bruk du, De, dere og vi i stedet.*

Sosial- og familieavdelingen har gått foran

Hos oss har sosial- og familieavdelingen oppnådd gode resultater. Allerede i 2001 tok avdelingen tak i dette problemet. De henvender seg ofte til grupper med lav utdanning, og det er viktig for rettssikkerheten at brukerne forstår brevene de får fra det offentlige.

Avdelingen engasjerte en konsulent til å vurdere brevene de skrev. Deres vurdering ble gjennomgått på et dagsseminar med skriveøvelser på egne dokumenter og stan-

dardbrev. Da de kom hjem, gikk de grundig igjennom sine maler og brev og foreslo forenkling og forbedring. De har senere hatt tilsvarende dagsseminar for å opprettholde aktiviteten og motivere nye medarbeidere.

Resultater

Mange av sakene er klager på kommunale vedtak. I stedet for å stille svaret på klagen til saksbehandlerne i kommunen med kopi til klager, skriver de nå vedtakene til klageren, med kopi til kommunen.

Under er et eksempel på forenkling av brev som gjelder askespredning.

Gammel tekst:

*GRAVFERDSLOVEN AV 7. JUNI 1996 § 20, ANNET LEDD, SØKNAD
OM Å FÅ SPRE ASKEN ETTER.....*

Vi viser til deres brev av 17.04.2001

Det fremgår av Lov 7. juni 1996 nr. 32 om kirkegårder, kremasjon og gravferd (gravferdsloven) § 20, annet ledd, at når det foreligger underskrevet og datert erklæring om det fra person som har fylt 15. år, kan fylkesmannen etter vedkommendes død gi tillatelse til at den som sørger for gravferden sprer asken for vinden.

Deres mann døde 16.01. 2001, og det foreligger underskrevet og datert erklæring fra ham med ønske om spredning av asken etter hans død, slik at lovens krav med hensyn til viljeserklæring er oppfylt.

Det søkes om å få spre asken fra Syningen, 1047 m.o.h. i Ål kommune.

Etter de undersøkelser fylkesmannen har gjort, ligger det hytter ca. 3-400 m øst og syd av Syningen.

Kirke- utdannings- og forskningsdepartementet har uttalt at spredning over land bør tillates i område som ikke er bebyggt, og eder området har et øde preg. Videre uttaler departementet at spredning ikke bør skje i populære utfartsområder, og spredning på egen eiendom blir etter gjeldende lov ikke tillatt.

Før Fylkesmannen fattet vedtak i saken, ber vi om en mer presis beskrivelse av stedet der askespredningen ønskes foretatt. Vi ser gjerne at De avmerker stedet på et kart som sendes hit. Dersom De kan tenke dem alternative steder for askespredningen, ber vi dette oppgitt.

*Etter fullmakt
Avdelingsdirektør*

Saksbehandler

Ny tekst:

SØKNAD OM SPREDNING AV ASKE

*Vi viser til brevet ditt hvor du søker om å få utlevert din manns aske for spredning i naturen. Utlevering av urne **må avtales** med gravferdsetaten, men Fylkesmannen kan gi tillatelse til å spre asken.*

*Du opplyser om at din mann uttrykte et sterkt ønske om at asken etter hans død skulle spres i naturen. Det foreligger ingen skriftlig erklæring fra ham, men **det opplyses** at barna er kjent med ønsket hans og er enige i det.*

Vi ber om at to personer til som sto ham nær og kjenner til ønsket hans, avgir skriftlig erklæring om dette.

*Fylkesmannen kan ikke gi en generell tillatelse til askespredning. Det **må søkes** om spredning på et nærmere bestemt sted. Stedet der **asken ønskes spredt bes oppgitt**, gjerne avmerket på et utsnitt av et kart over området. Søknaden sendes til Fylkesmannen i det fylket der det ønskede området er.*

*Vi viser til lovens forutsetning om at spredning av aske bare **tillates** i områder som ikke er bebyggt og som har et øde preg, dvs. langt fra hytter og annen bebyggelse. Loven forutsetter videre at spredning ikke **må foretas** i områder med stor ferdsel eller i nærheten av vann, elver eller drikkevannskilder.*

Eventuell søknad om spredning over sjø, vil her i fylket bli henvist til 1000 m utenfor sydspissen av Mølen i Oslofjorden, da dette er det eneste stedet i Buskerud som kan defineres som "åpent hav".

Søknaden beror her til vi hører fra deg.

Med hilsen

Avdelingsdirektør

Saksbehandler

Overskriftene er blitt enklere og tydeligere. De er erstattet med du. Enken vet godt når mannen døde. Det er unødvendig og kanskje opprivende å nevne dette, så det er fjernet. Det er unødvendig å ramse opp detaljer i lovhjemler og skrive hvilket departement som har vedtatt hva. Den formelle hilsenen "Etter fullmakt" er erstattet med den litt hyggeligere varianten "Med hilsen".

Det er fortsatt muligheter for forbedringer bl.a. til mer aktivt språk, se uthevingene av passive formen.

De andre avdelingene

I 2006 har de andre avdelingene deltatt på tilsvarende dagsseminar om språkbruken sin. Oppfølgingen er foreløpig opp til hver enkelt avdeling.

Miljøvernavdelingen som eksempel

Siden jeg også arbeider i miljøvernavdelingen, vil jeg fortelle litt om hvordan vi har fulgt opp arbeidet videre der. Tilbakemeldingene fra konsulentene viste at ikke alt var galt, men vi hadde en del passiv språkbruk og mange faguttrykk. Vi hadde også problemer med å holde oss til en sak per setning, og ett tema per avsnitt. Dessuten manglet vi en enhetlig struktur på brevene våre.

Eksempler på formuleringer som kan bli bedre:

- Med grunnlag i opplysninger gitt i klagen finner Fylkesmannen grunnlag for å oppheve sitt tidligere vedtak og behandle søknaden på nytt.
- *Vi opphever vårt tidligere vedtak, og vil behandle søknaden på nytt. Årsaken er at det har kommet frem nye opplysninger i klagen.*

- Med hjemmel i Lov om laksefisk og innlandsfisk av 15.mai 1992 nr. 47 og Forskrift om utsetting av fisk og andre ferskvannsorganismer av 11.november 1993 gir Fylkesmannen i Buskerud Krokstadelva JFF v/ Erik S. Jonassen, Prestebråtteveien 44 A 3055 Krokstadelva, tillatelse til å sette ut røye i Øyvannet, Øvre og Nedre Eiker kommuner.
- *Fylkesmannen gir Krokstadelva JFF v/ Erik S. Jonassen tillatelse til å sette ut røye i Øyvannet i Øvre og Nedre Eiker.*
Vedtaket gis etter Lov om laksefisk og innlandsfisk av 15.mai 1992 nr. 47 og Forskrift om utsetting av fisk og andre ferskvannsorganismer av 11.november 1993.

Vi kan oppsummere utfordringene våre slik:

- Vi må få bedre struktur og sammenheng i brev
- Vi må gjøre brevene våre mer lesbare
- Vi må sikre at det formelle er i orden og at viktige juridiske poenger kommer med
- Vi må ha fokus på målgruppen. Hvem er mottaker av brevet?
- Vi må få mer enhetlige maler
- Vi må sørge for kvalitetssikring av brevene vi sender ut

Arbeid med maler

Vi har tatt tak i malene og har utviklet en tonivåmodell for arbeidet. Alle brev skal ha et kort sammendrag som alle skal kunne forstå, og som skal kunne brukes som tekst hvis vi skal legge saken ut på våre nettsider. Det er nivå 1. Etter dette kommer nivå 2, som er det formelle brevet, der vi har lagt vekt på å disponere slik at vi får en god struktur på brevene. Vi har i første omgang sett på klagesaker.

Vi har også fullelektronisk saksbehandling. Det betyr at alle brev blir gjennomgått elektronisk av fagleder og avdelingsleder. I en overgangsperiode har vi gitt grundige tilbakemeldinger på korrektur og form og har på den måten fått bedre kvalitet på brevene som går ut.

Veien videre

Vi innser at vår kompetanse og kapasitet i det videre arbeidet er begrenset, og vi har derfor tatt kontakt med Språkrådet. De vil vurdere et utvalg av tekster fra tre fylkesmannsembeter og komme med konkrete anbefalinger om hva som bør forbedres i løpet av våren 2006.

Vedlegg: Miljøvernavingdelingens vedtaksmal

Mål for arbeidet med maler

Dette arbeidet har tre mål:

1. Framtre mer profesjonelt og likt
2. Få bedre brevmal, mer tilgjengelige og med bedre språk
3. Få mer effektiv saksbehandling

Forslag til mal

Dette er eksempel på hvordan vi ser for oss oppsett på for eksempel en klagesak eller en tillatelse. **To-nivå-metoden** er hovedprinsippet.

På nivå 1 er sammendraget øverst, enkelt og folkelig skrevet, og mest mulig direkte egnet for ingress på internett. Dette skal være en kortform av hele saken. Her skal det journalistiske være mest framtrædende, og almenheten/media skal være målgruppe ved siden av mottaker av brevet.

Nivå 2 er selve saken. Den bør skrives i logisk og kronologisk rekkefølge, med vedtaket til slutt. Her bør de mer formelle sidene av saken med hjemmelsgrunnlag etc være tydelig.

Overskrift

Overskriften (halvfet, 14 punkt) skal på en entydig måte gi opplysninger om hva brevet gjelder. Detaljopplysninger som gnr/bnr etc bør unngås i overskriften, men må være mulig å søke opp i journalposten og/eller i den formelle delen av teksten (nivå 2). Overskriften skal skrives på vanlig måte med små bokstaver, og være venstrejustert.

Sammendrag (nivå 1)

Sammendraget skal øke brukervennligheten. Denne bør utformes slik at den på en enkel måte kan brukes som ingress tilpasset internett. Sammendraget skal være en kortform av bakgrunn, vedtak og begrunnelse, og evt. klageadgang.

Dette avsnittet kommer innledningsvis, og trenger ikke noen overskrift. Skrives med uthevet skrift, med enkel strek over og under som innramming. Dette er 1. nivå i 2-nivå-metoden.

Bakgrunn

Bakgrunn innledes med referanse til mottatt brev:

”Fylkesmannen mottok brev av (dato), der det klages på/ søkes om (sakstype)”, eller
”Vi viser til brev av (dato)...” Deretter kort om hva saken gjelder, og relevant historikk av betydning i saken.

Eks. Tillatelser – vernevedtak

Høringer, høringsinstansens navn skrives i uthevet kursiv

Eks. Klagesaker

(Kommunenavn) vedtok den (dato) i sak (saksnr.) å (innholdet i vedtaket).

Vedtaket ble påklaget av (navn) i brev av (dato). (Gjengi hovedinnholdet i klagen)

Aktuelle punkter – må vurderes kritisk for hver sak det gjelder.

- Viktige dokumenter i saken, settes opp med kulepunkter
- Klagers anførsler: Alle anførsler som klager har kommet med bør settes opp i nummerert rekkefølge.
- Kommunens vurderinger, settes opp i samme nummererte rekkefølge.
- Evt. om møter og senere innkomne dokumenter.

Fylkesmannens vurdering

Dette avsnittet vil være saksavhengig. Hver må vurdere hva som skal stå her i sine saker.

Eksempel på tema:

- Lovgrunnlaget hvor det gis en hjemmelshenvisning og en beskrivelse av hva den aktuelle regelen sier. Lovsitater skrives i kursiv.
- Kort oversikt over aktuelle rundskriv, politiske føringer og lignende.
- Fylkesmannens vurdering/begrunnelse/subsumsjon
- Fylkesmannen følger de samme nummerpunktene som klagers/søkers anførsler.

Her kommer vurderingene knyttet til den konkrete saken. Det kan av og til være aktuelt med mer generelle betraktninger. Hvor detaljert begrunnelsen må være, beror på vedtakets karakter. Alle anførsler fra klager skal kvitteres ut, enten de anses som relevante i saken eller ikke. For klager/mottaker av brevet er alle anførsler relevante. Begrunnelsen skal være knyttet til lovgrunnlag og nasjonale føringer, og skal utformes på en forståelig måte for klager. Se ellers fvl. § 25 om begrunnelser og § 34 om behandling av klager.

Vedtak

Den juridiske utformingen av vedtaket med hjemmel, evt. vilkår og lignende.

Vedtaket skrives først. Lovhenvisninger skrives etterpå. Vedtaket er fattet etter/med grunnlag i/ med hjemmel i

Vilkår kommer til slutt.

Klageadgang,

Standardformulering ved opplysning om klagerett:

”Det er klagerett på dette vedtaket til (...). Klagen skal sendes Fylkesmannen innen tre uker etter at vedtaket er mottatt. Se ellers forvaltningsloven kapittel 6 og vedlagte klageskjema.”

(Skjemaet ligger på www.fmbu.no)

Standardformulering ved opplysning om rett til dekning av saksomkostninger:

”Klager som har fått medhold, kan få dekket utgifter som har vært nødvendige for å få endret vedtaket. Se forvaltningsloven § 36. Kravet sendes Fylkesmannen innen tre uker etter at det nye vedtaket er mottatt.”

Opplysning om kunngjøring

Underskrift

Etter fullmakt eller e.f. skal ikke brukes, verken i forkortet eller fullstendig form.

Vi vil at alle brev undertegnes med Med hilsen. Underskrifter skal ikke stå alene på siste side. Dere må sørge for at en del av teksten (minimum 2-3 linjer) må følge med på siste side.

Språkbruk

– eit spørsmål om demokrati

Er det eit problem at mor mi på 87 må be om hjelp til å forstå brevet ho får frå kommunen, eller at rusmisbrukaren kjenner seg dum og hjelpelaus når han har problem med å lese heile brevet frå Fylkesmannen i ei klage på at han ikkje har fått behandling som han meiner han treng?

Mor kan sjølvsagt ringje dei velutdanna borna sine og be om tolkehjelp, og rusmisbrukaren kan gå på sosialkontoret og få hjelp av ein kurator der. Småbrukaren som blir usamd med kommunen om kvar naustet hans skal liggje, kan spørje ein advokat om hjelp, og grannane til det nye høghuset i byen kan lite på pressa. Vi kan vel alle finne nokon som kan forstå for oss.

Likevel meiner eg at vanskeleg språkbruk i offentlege dokument er eit demokrati-problem. Mor mi er eit sjølvstendig eldre menneske, men uforståeleg språk gjer at ho treng hjelp. Det får henne til å føle seg inkompetent og usikker på seg sjølv. Ho oppfattar brevet frå kommunen som upresist, sjølv om kravet til presisjon gjerne er det som får saksbehandlaren til å skrive som han gjer.

Eg er med i styret for fylkesmennenes informasjonsforum. Der arbeider vi med tiltak for å auke medvitet om at språket er eit viktig verkemiddel når ein vil gjere forvaltninga meir tilgjengeleg.

Fylkesmannen – 400 års språktradisjon

Fylkesmannen er ein 400 år gammal forvaltningsinstitusjon med språktradisjonar tilbake til tider med heilt andre ideal enn dagens. Oppgåvene til dagens fylkesmann er gjennom råd, tilsyn og klagebehandling å sjå til at nasjonal politikk blir følgd, og ivareta rettstryggleiken og fellesinteressene. Måten vi formulerer oss på, gir sterke signal om kva verdiar vi legg vekt på og kven vi ynskjer skal forstå det vi skriv. Å skrive kort og konsist har vore eit mål for staten lenge, utan at det har ført til eit konkret og systematisk arbeid for å nå dette målet.

”Innledningsvis bemerker vi kort at fylkesmannen er klageinstans etter delegert myndighet etter plan- og bygningsloven (pbl.) § 13 fjerde ledd. Forvaltningsloven (fvl.) gjelder for vår saksbehandling av klagesaken. Etter fvl. § 34 annet ledd kan fylkesmannen prøve alle sider av saken og også ta hensyn til nye omstendigheter. Fylkesmannen er som klageorgan ikke bundet av de påberopte klagegrunnene, men foretar en selvstendig prøving av alle sider av saken slik den foreligger på vårt avgjørelsestidspunkt. Der vedtaket bygger på kommunens frie skjønn, skal fylkesmannen legge vekt på hensynet til det kommunale selvstyre, jfr. fvl. § 34 annet ledd, siste setning.”

Slik kan eit brev frå fylkesmannen til ein kommune lyde. Denne teksten er henta frå ei klagesak som gjeld ulovleg bygging av bustadblokker i eit etablert bustadområde. Det er mange involverte i saka, mellom andre utbyggjaren, kommunen og alle som bur i området. Dei siste har protestert mot utbygginga, og kommunen har avslått byggjesøknaden. Brevet er stila til kommunen, og sjølv vedtaket, på prisverdige to linjer, kjem på side 21.

Eg har ingen grunn til å tvile på at kommuneadvokaten og advokaten til utbyggjaren forstår kva fylkesmannen skriv her, og kjenner seg heime i skrivemåten. Dette er ei sak med store konsekvensar for mange, og spørsmålet er om det som fylkesmannen skriv, også bør vere tilgjengeleg for dei involverte grannane, politikarane, pressa og publikum. Kravet til presisjon og korrekt lovtolking er stort, og fylkesmannen sit med eit stort ansvar for å ta vare på rettstryggleiken, medrekna den retten som alle har, til å forstå.

Teknologi og kvalitetssikring

I gamle dagar sat det gjerne skuleflinke unge kvinner på forkontora og reinskreiv brev og rapportar. I dag er desse sekretæranne borte. Kvar saksbehandlar har ansvaret for heile saksgangen og må kvalitetssikre sine eigne dokument. PC-en og retteprogramma, som har vore til stor velsigning på mange måtar, fører og til at engelsk orddeling kan flyte uhindra ut frå dei offentlege kontora saman med vanskelege fagord, moteformuleringar og innfløkte skrivemåtar.

Juristane er kanskje den yrkesgruppa som i fremste rekkje ber den gamle embetsmannskulturen og den språktradisjonen som høyrer til den. Økonomar, legar, ingeniørar og samfunnsvitarar ber i tillegg med seg store mengder fagterminologi og faginterne ordleggingsmåtar. Kombinasjonen av kansellistil og stammespråk skaper kanskje ein trygg fellesskap for dei som er innanfor, men blir lett ein effektiv mur mot dei som står utanfor.

Realisering av innsyn gjennom språkleg utforming – universell utforming

Eit fire siders brev i juridisk språkdrakt, med høfleg tiltaleform og med vedtaket til slutt, verkar truleg avvisande, og i verste fall respektlaust, på ein rusmisbrukar som har klaga på avslag på søknad om legemiddelstøtta behandling. Det er i alle fall ikkje i tråd med forventningane om universell utforming, som er at alle skal ha same tilgang og like vilkår.

Universell utforming handlar om å leggje til rette for at flest mogleg skal kunne delta i samfunnslivet utan å måtte be om hjelp eller ekstra tilrettelegging. Vi skal ikkje vente til vi får ein rullestolbrukar på arbeid før vi set opp automatisk døropnar og installerer heis. Vi kan lage skilt med blindeskrift i heisen utan at det har kome ein blind og bede om det. Det er dette demokratiet og kravet til universell utforming av samfunnet handlar om: å skape vilkår for at alle skal kunne delta som sjølvstendige aktørar utan å måtte be om hjelp.

Personleg utan å vere privat, korrekt utan å vere arrogant?

Vi veit at passiv skrivemåte og tiltaleformer som *De* og *Dykk* skaper avstand mellom avsendar og mottakar. Likevel er det mange som vel å bruke nettopp slike verkemiddel både i skriv til privatpersonar og i offentlege dokument som har allmenn interes-

se. Det kan nok vere at avsendaren i somme tilfelle faktisk ynskjer å halde mottakaren på avstand eller å gjere innhaldet uklart for dei fleste, men eg vel å tru at vi som arbeider i offentlege verksemdar, er meir bundne av tradisjonen enn at vi gjer slikt med vond vilje. Difor trur eg og på at mange saksbehandlarar i det offentlege faktisk vil ta imot hjelp til å skrive enklare og meir konkret med glede, så sant omsynet til at det ikkje går ut over kravet til korrekt og presis saksframstilling.

I det private næringslivet har mange gått i motsett lei og bryt alle barrierar mellom det offentlege og det private. *Kjære Grete* eller *Hei Grete* var det tidlegare berre vener og slektningar som skreiv. No står det *Siri* frå teleselskapet, *Rolf* frå banken eller *Kenneth* frå reisebyrået som avsendar, namn på personar eg korkje har sett eller høyrte om før. Men dei skriv absolutt slik at eg forstår. Sjølv sagt er ikkje dette noko ideal for korleis det offentlege skal oppføre seg mot borgarane sine. Målet vårt er å vere korrekte, respektfulle og presise utan å bli arrogante og upersonlege.

Tiltak for eit betre offentleg språk

Med dette målet for auge har fylkesmennene starta arbeidet med å gjere språket meir tilgjengeleg. Til no har fylkesmennene arbeidd mest med språket i den publikumsretta informasjonen, særleg på nettet, der kravet til enkel framstilling er større enn på papir. No vil vi også gå meir systematisk gjennom svar på klager, tilsynsrapportar, planar og lovtolkingar og sjå om vi kan opne dei for innsyn for fleire. Med tekster som er tilgjengelege for meinigmann, kan vi også gjere det lettare for pressa å gi korrekt informasjon vidare.

Gjennom systematisk skulering av leiarar og saksbehandlarar og utvikling av språklege retningslinjer og gode standarddokument vonar vi å kunne gjere det lettare for saksbehandlarane å skrive korrekt, enkelt og forståeleg utan å måtte gi slepp på fagleg presisjon. Når vi er usamde om korleis vi kan og bør ordleggje oss, er det gjerne kravet til presisjon og fagleg standard som blir sett opp mot popularisering og forenkling.

Vi ser dagstøtt korleis formuleringane våre følgjer sakene ut i kommunane, ut i pressa og ut på nettet. Aldri før har det offentlege vore ein så mektig språkproducent. Det forpliktar oss til å prøve å forme ut språket i forvaltninga slik at det fremjar demokratiet og ikkje blir ein barriere mot innsyn og samfunnsdeltaking.

Språk i förändring i kommunala pressmeddelanden i Finland

Från och med 1970-talet har undersökningen av förvaltningsspråket varit en viktig del av språkvården i Finland. Målet är att medborgarna bättre ska kunna förstå myndigheternas språk för att kunna övervaka deras verksamhet. Numera är det stadgat i Finlands förvaltningslag att myndigheterna skall använda ett klart, förståeligt och sakligt språk. Detta krav gäller naturligtvis de båda officiella språken finska och svenska.

I vården och undersökningen av förvaltningens språk har man vanligtvis fäst uppmärksamhet vid språkdrag som försvårar förståelsen och vid annan felanvändning av språket. Men förvaltningstexter är intressanta även ur andra perspektiv. Inom förvaltningen skriver man texter av många olika slag: planer, utredningar, förslag, beslut, utlåtanden, anvisningar, meddelanden och så vidare. Texter som skrivs för olika ändamål ska förstås vara förståeliga, men det ställs även egna krav som har att göra med skrivsituationen, vedertagen skrivpraxis på kontoret och till och med samhällets värden och ideologier. Sättet att skriva kan också förändras med tiden då villkoren och målen för myndigheternas verksamhet förändras.

Av alla förvaltningstexter granskar jag i detta föredrag meddelanden, närmare bestämt förvaltningens pressmeddelanden. De är myndighetstexter som har som syfte att informera och de är skrivna för att publiceras i tidningar eller andra mass-

medier som redaktionellt material. Jag koncentrerar mig på Helsingfors stads byggnadskontors pressmeddelanden som jag även undersökt i min doktorsavhandling (Kankaanpää 2006).

Eftersom jag också undersöker förändringar i språket i pressmeddelandena består mitt material av byggnadskontorets pressmeddelanden från två tidsperioder, från slutet av 1970- och slutet av 1990-talet: 14 meddelanden är från åren 1979–80 och 69 meddelanden från åren 1998–1999. Det är frågan om å ena sidan de äldsta och å andra sidan de nyaste pressmeddelanden som kontoret arkiverat och som fanns till förfogande då jag påbörjade min forskning.

Nyheter om till exempel gatu- och parkarbeten i tidningarna i Helsingfors baserar sig ofta på pressmeddelanden från stadens byggnadskontor. Renhållning och underhåll av gator samt offentliga tillställningar som ordnas av kontoret är andra återkommande ämnen i meddelandena. De ämnen man informerar om har i stort sett förblivit desamma, men sättet att tala om dem har förändrats.

Jag presenterar typiska språkliga drag i byggnadskontorets pressmeddelanden samt hur och varför meddelandena har förändrats språkligt från slutet av 1970-talet till slutet av 1990-talet. Pressmeddelandena i mitt material är skrivna på finska. De exempel som jag här ger på svenska är alltså inte tagna ur de eventuella svenska versioner av pressmeddelandena (därför att sådana inte funnits), utan de har översatts från det finska materialet för det här föredraget.¹

Arbetet sätter sina spår i meddelandena

Byggnadskontorets arbete består mest av konkret gatubyggnadsarbete och skogs-
vård. Arbetets konkreta natur framträder i både de nya och gamla pressmeddelan-
denas konkreta och detaljerade språk. I meddelandena refererar man till platser
med egennamn och varje meddelande innehåller åtminstone ett platsnamn. I
samma sats kan man räkna upp flera platser:

- 1 Förutom dessa har Helsingfors stad åtta mottagningsplatser för snö som ligger
på *Ärtholmen*, *Märaholmen* (*ändan av Kabelfabriken*), på *Byholmen*, i *Vik*,
Äggelby (*Dammen*), *Hertonäs*, *Nordsjö* och *Magnuskärr*.

¹ För de originala exemplen på finska se bilagan och fotnoterna.

Platserna presenteras detaljerat även genom användning av definitioner:

- 2 *På den körbana som går mot väst längs Ring I bygger man ett nytt körfält mellan Klarinettstigen och Vichtisvägen.*

Även kontorets organisation presenteras detaljerat. I följande exempel presenteras organisationen så noggrant att man nämner avdelningen:

- 3 *Helsingfors stads byggnadskontors grönavdelning* har fungerat som byggherre vid istandsättningen av forsen.

Genom att framföra ärendet konkret och detaljerat hjälper man stadsborna att hitta rätt plats eller undvika den. Ett sådant här uttryckssätt är också lämpligt för massmedierna och det är möjligt att de nämner platsen till och med ännu mera precist än kontoret gjort i sitt meddelande. Tidningarna presenterar dock vanligtvis inte organisationen lika detaljerat som kontoret själv, utan nöjer sig med att tala om *byggnadskontoret* eller *staden*.

Termer från olika specialområden

Vid byggnadskontoret skrivs pressmeddelandena som samarbete mellan såväl experter för olika branscher som kontorets informatörer. Att de experter för specialområden som arbetar vid kontoret deltagit i arbetet framträder genom de specialtermer som används i kontorets meddelanden. Exempel på termer från byggnadsbranschen är *läktribbor*, *bryggelement*, *glasöverbyggnader* och *asbestsaneringsmaskin*.² Exempel på termer från trädgårdsskötsel är *jättetäklök*, *landskapsväxter* och *pergola*.³

I nya meddelanden använder man dessutom termer från specialområden som formgivning och pedagogik. I meddelandena talar man om *basmöbler*, *specialmöbler* samt *upplevelsebaserad miljöfostran* och *lärarkontakt*.⁴ Meddelandena innehåller även förvaltnings- och lagstiftningstermer som är typiska för tjänstearbete.

2 På finska *koolinkirunko*, *laiturielementit*, *lasikatteet* och *asbestinpurkukohde*.

3 På finska *jättimähtähdet*, *maisemakasvit* och *pergola*.

4 På finska *peruskalusteet*, *erityiskalusteet*, *elämyskellinen ympäristökasvatus* och *opettajakontakti*.

Man talar till exempel om *underhållslagen, byggnadsordning och gatubelastning*.⁵ I nya meddelanden nämner man också olika praxis som är typiska för 1990-talet såsom *öppen interaktiv planeringsprocess* och *invånarsamarbete*.⁶

Både gamla och nya meddelanden innehåller även ekonomitermer (*förmögenhetsbeskattning, betalningsklass, mervärdesskatt, totala kostnader*⁷). Nya meddelanden innehåller även marknadsföringstermer såsom *kund, image* och *säsong*.⁸

Vardagliga ord och lätt språk

I nya meddelanden nöjer man sig inte bara med termer och allmänspråk utan spektrumet av stil är vidare och sträcker sig till vardagliga ord och uttryck. I ett meddelande refererar man till byggnadskontorets anställda med ordet *duunari* som är ett finskt slanguttryck för arbetare. Man talar om djur med uttryck från barnspråk såsom *pupu* ('kanin') och *tipu* ('fågel'). Om platser som är bekanta för alla helsingforsbor används inofficiella egennamn som *Espa* (för Norra Esplanaden) och *Kai-vari* (för Brunnsparken, på finska *Kaivopuisto*). Det förekommer även vardagliga adjektiv och verb.

I meddelandena används vardagliga ord parallellt med förvaltningstermer och ord från andra specialområden. Trots att man även använder specialtermer i meddelandena strävar man tydligt efter att skriva allmänspråkligt, till och med vardagligt bekant eftersom en sådan stil är lämplig både för tidningar och vanliga stadsbor som läser tidningarna.

Med hjälp av stilistiskt sett vardagliga ord och inofficiella namn minskar man intrycket av att texten är skriven på specialspråk och samtidigt för man meddelandena närmare vanliga läsare. Samtidigt som stilen i pressmeddelandena blir mera vardaglig blir förhållandet mellan kontoret och stadsborna närmare och alldagligare.

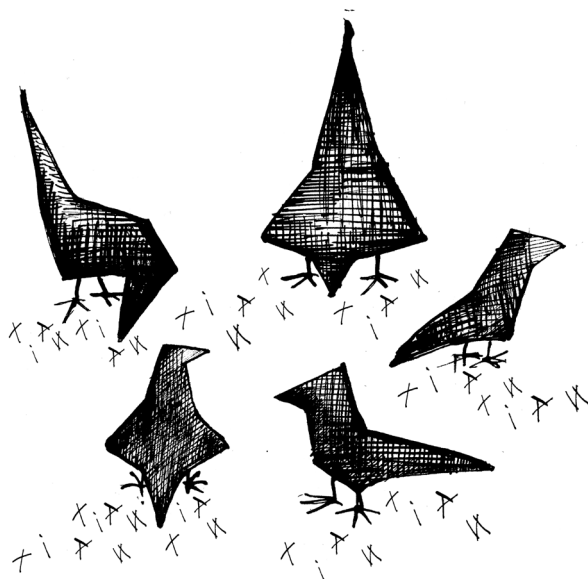
Å andra sidan leder användningen av vardagliga ord i myndighetsmeddelanden till att ordens stil så småningom förändras på så sätt att ord som tidigare ansetts ha en vardaglig ton blir neutral informationsstil.

5 På finska *kunnossapitolaki, rakennusjärjestys* och *katurasitus*.

6 På finska *avoin vuorovaikutteinen suunnitteluprosessi* och *asukasyhteistyö*.

7 På finska *varallisuusverotus, maksuluokka, arvonlisävero* och *kokonaiskustannukset*.

8 På finska *asiakas, imago* och *sesonkikausi*.



Kontoret som poet och språkonstnär

I byggnadskontorets nya pressmeddelanden använder man också mycket poetiska uttryck. De vanligaste stilmetoderna är alliteration och bildspråk. Med hjälp av sådana fångar man läsarens uppmärksamhet i synnerhet i rubrikerna.

Till exempel i ett meddelandes huvudrubrik *Vappunakin voi helliä Helsingiä* ('Man kan visa kärlek till Helsingfors även på Valborg') förenar alliterationen *v-v* orden *Vappunakin voi* och alliterationen *hel-hel* orden *Helliä Helsingiä*. Dessutom innehåller rubriken bildspråket *helliä Helsingiä* där Helsingfors presenteras som mål för ömhet och därmed som en kär och levande varelse.

Alliteration är en vanlig stilmetod i gammal finsk folkdiktning men på samma sätt fångar det uppmärksamheten och gör att man lättare memorerar budskapet i nutida reklam och slagord. Även byggnadskontorets pressmeddelanden innehåller slagordsliknande namn där man utnyttjat språkets poetiska möjligheter. Exempel på sådana är kampanjerna *Helli Helsingiä* ('visa kärlek till Helsingfors') och *Kakaton kaupunki* ('en bajsfri stad'). Namnen på kampanjerna har utvecklats av reklambyråer.

Man leker även med språkets flertydighet. I ett pressmeddelande med rubriken *Kakaton kaupunki sai iloiset haukut* ('Den bajs fria staden fick glada skäll') är det frågan om ett jippo som ordnats inom ramen för kontorets kampanj för att samla upp hundbajs. *Iloiset haukut* ('glada skäll') gör att man tänker på hundar som skäller glatt, *saada haukut* ('få skäll') gör däremot att man tänker på att man blir kritiserad.

I detta sammanhang sammanfaller dessa sinnesbilder: texten i meddelandet avslöjar att det är frågan om att kampanjen fått positiv respons från hundägare.

Med hjälp av poetiska och lekfulla uttryck väcker man journalistens uppmärksamhet. Dessa pressmeddelanden har också större chans att tas med i tidningen eftersom man i dem gärna citerar träffande talesätt.

Från handledande till övertygande

Ett mål för förvaltningens information är att handleda medborgarna att använda sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter. I Helsingfors stads byggnadskontors pressmeddelanden handleder man stadsborna att till exempel sköta om snöarbeten, plocka blommor vid gårdar som administreras av kontoret och anmäla julgransstölder.

Trots att handledning förekommer i både gamla och nya meddelanden har sättet att handleda förändrats med årens lopp. I gamla meddelanden framträder förbud och bestämmelser som motiveras med konsekvenser:

- 4 *Inga snöhögar på buskplanteringarna. Detta är förbjudet.*
- 5 Onödig bortkörning av snö från grönområden är *skadligt* – –.
– – arbetsmaskinerna kan *skada* växterna.

Förbud och bestämmelser förekommer även i nya meddelanden, men dessutom framförs rekommendationer:

- 6 *Det lönar sig att fästa speciell uppmärksamhet vid området utanför dörren till byggnaderna* – –.
- 7 I stället för att lätta på ett tryckande behov på gator och i portgångar *kan man söka sig* till någon av de 101 toaletterna och 49 pissoarerna.

I nya meddelanden betonar man samarbete mellan kontoret och stadsborna:

- 8 Byggnadskontoret har städat och utfört reparationer i staden – *låt oss hålla Helsingfors snyggt tillsammans*

I nya pressmeddelanden används framför allt den anvisade personens förmåner som motivering, till exempel personens möjlighet till att roa sig:

- 9 En ren parknatur och skräpfria gator är den bästa möjliga förutsättningen för att roa sig.

För de personer som följer kontorets rekommendationer utlovas till och med materiella priser:

- 10 De som lämnar tillbaka sin soppåse – – får en Helli Helsinkiä-ballong som tack.

Om man publicerar pressmeddelandet är det i form av en tidningsnyhet och inte som kontorets egen text. Därför bör anvisningen utformas på så sätt att meddelandet kan publiceras som sådant utan att det uppstår missuppfattningar om vem som anvisas och av vem. Vanligtvis använder man därför uttryck som inte definierar den som ger anvisningar. I till exempel följande satser talar man inte direkt om vem det är som ger tillstånd eller framför en begäran:

- 11 Vid Haltiala gård *får man plocka* blommor gratis för eget behov.

- 12 Bilister *ombeds flytta* sin bil ur vägen för underhållsarbetet.

I nya meddelanden vänder man sig dock också direkt till den anvisade genom att använda imperativsats och tilltala den som ska anvisas:

- 13 *Hämta inte* din julgran från stadens skog

- 14 *Fastighetsskötare* – var noggranna – *fotgängare* – ha tålamod och var försiktiga!

Sådana här uppmanande uttryck som är riktade direkt till läsaren förekommer endast i sådana rubriker där de kan tolkas som en sammanfattning av den uppmaning som framförs i meddelandet.

Från brev till nyhet

Ännu i slutet av 1970-talet fick massmedierna brev från byggnadskontoret där journalisten tilltalades som *ärade redaktör* och brevet avslutades med informationssekreterarens underskrift. Dessa meddelanden hade ingen rubrik utan man gick rakt på sak efter tilltalsfrasen.

I slutet av 1990-talet skickade byggnadskontoret inte längre ut brev till massmedierna utan erbjöd färdiga nyheter. Man hade avstått från tilltalsfraser och underskrifter och alla pressmeddelanden hade en rubrik. De flesta rubrikerna var fraser som

sammanfattade meddelandets huvudinnehåll; sådana rubriker är typiska även för nyheter i dagstidningar:

15 Gatuarbetet längs Västerleden påbörjas i Gräsviken

16 Vattenrör byggs under Österleden i Botby

En del av meddelandena hade rubrik redan i slutet av 1970-talet. En för tiden typisk rubrik gav dock endast namn åt ämnet:

17 Byggande av trafikplats i flera plan i Jakobacka

Fördelen med en nyhetsliknande rubrik är att man genast ser meddelandets huvudinnehåll. Detta försnabbar journalistens arbete då han eller hon går igenom de meddelanden som skickats till tidningen. En nyhetsliknande rubrik kan även duga att publiceras som sådan.

Man närmar sig alltså journalisten på ett artigt sätt i både gamla och nya pressmeddelanden: i de gamla genom uppskattande tilltal (*ärade redaktör*)⁹ och i de nya genom att underlätta journalistens arbete. Dessutom sänker användningen av nyhetsliknande rubriker för sin del tröskeln för att meddelandet ska publiceras.

Informationsomgivningens inverkan

Kommunerna i Finland blev skyldiga att informera på ett aktivt sätt redan enligt kommunallagen år 1976. Betydelsen av information betonades även i kommunallagen år 1995. Med hjälp av pressmeddelanden är det möjligt att göra ärenden som intresserar kommuninvånarna tillgängliga för massmediernas publik.

Den praxis som används vid produktionen av pressmeddelanden förklarar att det i meddelandena förekommer språkbruk som är typiskt både för förvaltning och olika specialområden. Informationsämnet utgörs ofta av förvaltningens anvisningar och förutom informatörer deltar även de experter för specialområden som arbetar på kontoret i skrivandet av pressmeddelanden. Även pressmeddelandenas konsumtionspraxis sätter sina spår i språket, eftersom det är massmedierna som beslutar om publiceringen av meddelandena. För att pressmeddelandet ska överstiga publi-

9 På finska *arvoisa toimittaja*.

ceringströskeln strävar man efter att skriva det i en form som är lämplig för massmedierna.

Texten i meddelandet är riktad till massmediernas publik, vilken man även beaktar vid skrivandet. Myndigheternas roll som tjänare av medborgarna har betonats i den finska lagstiftningen ända sedan början av 1980-talet. I byggnadskontorets pressmeddelanden framkommer betjäningssprincipen till exempel genom att anvisningar och bestämmelser motiveras med att medborgarna har nytta av dem.

På 1990-talet började kommunernas verksamhetsmiljö i Finland bli mera marknadsorienterad. Kommunernas centralförbund har sedan mitten av 1990-talet betonat vikten av marknadskommunikation i de informationsrekommendationer man gett kommunerna. Kommunerna har i själva verket börjat värna om sin image. I byggnadskontorets pressmeddelanden framkommer det faktum att man strävar efter att berätta om byggnadskontoret och dess verksamhet i en positiv samarbetsbetonande ton.

Pressmeddelanden skiljer sig från de flesta myndighetstexter på så sätt att mottagaren har makt att bestämma deras öde: ska meddelandet publiceras som sådant, redigeras eller slängas direkt i papperskorgen? Därför är myndigheterna tvungna att beakta massmediernas behov då de skriver pressmeddelandena och därför innehåller förvaltningens pressmeddelanden även drag som underlättar förståelsen och som är typiska för pressens språkbruk. Läsare av de flesta andra myndighetstexter har inte likadan makt att bestämma om texten skall godkännas eller förkastas. Det är möjligt att det är just därför som den språkliga utformningen inte alltid anses vara lika viktig som i pressmeddelandena.

Yrkesinformatörerna spelar en viktig roll för förändringarna i språket i byggnadskontorets pressmeddelanden eftersom de finslipar pressmeddelandena på basis av det material som de fått av experterna för olika specialområden. Produktionen av pressmeddelanden har vid byggnadskontoret blivit mera medveten och yrkesmässig och man skriver allt fler pressmeddelanden. Detta har blivit möjligt i och med att man anställt flera informatörer vid kontoret. Först våren 1979 anställdes den första informationssekreteraren på heltid, men år 1999 arbetade det redan fem informatörer vid informationsenheten. Det är just yrkesinformatörerna som utformar rubrikerna till meddelandena och utvecklar roligt bildspråk. De minskar även spe-

cialtermerna och gör texten mera allmänspråklig. Då till exempel trädgårdsmästaren i sitt meddelandeutkast talar om *gruppväxter* nöjer sig informatören med att använda det mera allmänspråkliga uttrycket *växter*, med vilket växterna inte klassificeras lika noggrant som inom trädgårdsskötselns specialområde.

Ifall man önskar förbättra kvaliteten även av andra förvaltningstexter behöver man förutom personer som är kunniga i sakinnehållet även en tillräcklig mängd experter på språk och skrivande som deltar i skrivandet i ett tillräckligt tidigt stadium.

Textkvaliteten blir bättre även om varje skribent oberoende sin egen yrkesbransch blir alltmer medveten om språket som används inom den egna organisationen samt språk och språkbruk överlag. Då kan experter inom olika branscher diskutera texterna med varandra och med experter på språkbruk på ett mera effektivt sätt och bättre motivera sin syn på saker och ting. Forskning kring olika typer av texter och de språkliga val man gjort i dem samt den kontext som inverkar på dessa val hjälper till att öka medvetenheten.

Informationsmiljön inverkar alltså på hur förvaltningens pressmeddelanden förändras språkligt. Å andra sidan inverkar informationstexterna i sig på hur förvaltningens information uppfattas: som anvisning, nyhet, marknadsföring eller något annat. Ju mera medveten skribenten är om språkets effekt desto större är hans eller hennes ansvar.

Litteratur:

Kankaanpää, Salli 2006: *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. [Språket i förvaltningens pressmeddelanden. English abstract: Language of administrative press releases.] Helsingfors: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Bilaga

De originala exemplen på finska:

- 1 Näiden lisäksi Helsingin kaupungilla on kahdeksan lumen vastaanottoaikkaa, jotka sijaitsevat *Hernesaarella, Tammasaarella (Kaapelitehtaan pääty), Kyläsaarella, Viikissä, Oulunkylässä (Patola), Herttoniemessä, Vuosaarella ja Maununnevalla*.
- 2 *Kehä I:n länteen menevälle ajoradalle rakennetaan lisäkaista Klaneettipolun ja Vihdintien välille.*
- 3 Kosken kunnostustyön rakennuttajana on ollut *Helsingin kaupungin rakennusviraston viherosasto*.

- 4 *Ei lumikasoja pensasistutusten päälle. Tällainen on kiellettyä.*
- 5 Turha lumenpoisajo viheralueilta on *haitallista* – – – työkoneet saattavat *vahingoittaa* kasvillisuutta.
- 6 Erityistä huomiota *kannattaa* kiinnittää rakennusten ovien edustoihin – –.
- 7 Pakottavan tarpeen *voi ohjata* katujen ja porttikäytävien sijasta 101 käymälään ja 49 pisuaariin.
- 8 Rakennusvirasto on siivonnut ja kunnostanut kaupunkia – *pitäkäämme Helsinki siistinä yhdessä*
- 9 Parhaan mahdollisen ilonpidon tae on puhdas puistoluonto ja roskattomat kadut.
- 10 Ne, jotka palauttavat roskapussinsa – – saavat kiitokseksi Hellin Helsinkiä -ilmapallon.
- 11 Haltialan tilalta *saa käydä poimimassa* kukkia ilmaiseksi omaan käyttöönsä.
- 12 Autoilijoita *pyydetään siirtämään* autonsa pois kunnossapitotöiden tieltä.
- 13 *Älä hae* joulupuuta kaupungin metsästä
- 14 *Kiinteistöhoitajat* nyt huolellisuutta – *jalankulkijat* malttia ja varovaisuutta!
- 15 Länsiväylän katutyöt alkavat Ruoholahdessa
- 16 Vesiputkia rakennetaan Itäväylän alitse Puotilassa
- 17 Jakomäen eritasoliittymän rakentaminen

Ord er taknemmelige

Et kritisk/kærligt blik på sammenlægningskommunernes kommunikationsstrategier

I efteråret 2005 besluttede journalist Karin Slot og jeg, at vi sammen ville lave en analyse af sammenlægningskommunernes kommunikationsstrategier. Vi fik Dansk Journalistforbund til at sponsorere og udgive analysen, der udkom i slutningen af januar 2006.

Det er den, der hovedsagelig er emnet for dette foredrag, jeg har kaldt ”Ord er taknemmelige – et kritisk/kærligt blik på sammenlægningskommunernes kommunikationsstrategier.” Kritisk, fordi kommunikation er af afgørende betydning af fusionernes succes. Kommunikation er også en vigtig faktor for at få demokratiet til at fungere, må man heller ikke glemme. Kommunerne skal jo ikke kun informere, men også kommunikere, hvilket i min ordbog betyder dialog. Og dialog er en af de bedste forudsætninger for et klart sprog – og et velfungerende demokrati. Kærligt, fordi det omfattende materiale efterlader indtrykket af et stort og engageret arbejde fra forfatterens side, og alligevel er der røget et par sproglige finker af panden, som man som læser har kunnet lune sig lidt ved. Det er dog ikke behandlet i den oprindelige analyse, og kommentarer hertil i dag står helt for min egen regning.

Det har været meget spændende at hente analysen frem igen her i efteråret 2006, for begivenhederne i eftersommeren med protesterne omkring kommunernes takster

og serviceniveauer viste, at vi havde været inde på noget af det rigtige. At dette emne fik så stor plads i danskernes bevidsthed og blev så problematiseret, som det gjorde, skyldes efter min opfattelse primært dårlig kommunikation. Og vi havde faktisk peget på, at der kunne blive problemer, fordi borgerne simpelthen ikke forstod, hvad der egentlig foregår.

En tredjedel forstår ikke fusionen

Ca. en tredjedel af danskerne ved, her i fjerde kvartal 2006, ikke, hvad opgave- og strukturreformen går ud på. Langt fra alle kommuner havde professionelle informationsmedarbejdere – formentlig havde kun ca. hver tredje en eller flere af den slags på det tidspunkt, vi lavede analysen i efteråret 2005.

Metode

Vi hentede primært kommunikationsstrategierne ved at søge det på kommunernes sammenlægningshjemmesider. Det skete i perioden oktober-november 2005. Hvor der ikke var noget materiale om kommunikation på hjemmesiden, kontaktede vi kommunerne og forespurgte. Ærø, der i realiteten blev fusioneret 1. januar 2006, er ikke medtaget. Det viste sig at 61 af 65 sammenlægningskommuner havde en strategi/politik/plan (begreberne blev anvendt i flæng). 4 havde ikke.

Generelt om materialet kan siges, at kvantitet ikke nødvendigvis var ensbetydende med kvalitet. Man kan udmærket styre efter et mindre antal PowerPoints, som vi fx fandt på ny Sønderborgs sammenlægningshjemmeside. Enkelte steder var der materiale i form af både strategier og planer på flere snese sider. Sammenhæng med anden information var i mange tilfælde uklar, ligesom det langt fra altid fremgik, hvem der havde produceret papiret. Det bør naturligvis fremgå, for det har været et meget ansvarsfuldt arbejde. Det fremgik dog ofte, at papirerne var godkendt af fx chefgruppe, økonomiudvalg og/eller kommunalbestyrelse.

Medarbejdere ikke hørt

Det indsamlede materiale blev holdt op mod betænkning nr. 1342 fra 1997 om den offentlige informationspolitik, kaldt "*Information til tiden*", en procesguide omkring kommunikation fra Kommunernes Landsforening samt Dansk Journalistforbunds anbefalinger til Strukturkommissionen omkring kommunikation. Den sidste hand-

lede ikke overraskende blandt andet om kommunernes forhold til og brug af pressen. Mange af anbefalingerne til god kommunikation går igen flere steder.

Jeg synes, at arbejdet med at formulere de mange fine ord bærer præg af at have været centralistisk, jævnfør godkendelserne i topledelsen. De, der skal føre de fine tanker ud i livet, ser ikke ud til at have deltaget i arbejdet i nævneværdig grad. Man kunne med fordel i langt højere grad end det fremgår have involveret medarbejderne i arbejdet, eller i det mindste hørt dem. Det er både dem, der bliver mest påvirket af reformen, samtidig med at det er dem, der kan være ambassadører for reformen.

Der er heller ingen tegn på, at man har gjort sig tanker om de erfaringer, der helt sikkert blev gjort på Bornholm, der for ganske få år siden oplevede en mini-fusion ved nedlæggelsen af et antal primærkommuner til fordel for en såkaldt regionskommune. Der må da have været noget at hente der, og der er også udarbejdet en del analyse- og erfaringsmateriale herom. For eksempel har man her gjort de erfaringer, at (top)embedsmændene ofte har været i klemme mellem politikere på den ene side og borgere og medarbejdere på den anden. Det er dem, der har haft ansvaret for at udmønte fusionen, men de var ofte i den situation, at de ikke kunne give et klart svar på, hvad der skulle ske.

Angsten for ikke at kunne give fyldestgørende svar rider åbenbart både politikere og embedsmænd som en mare. Det fremgår af interviews, foretaget af overtegnede i forbindelse med skrivning af artikler om kommunikation og kommunalreformen det forløbne år. Så lader man hellere helt være med at informere. Men kommunikation har *høj* prioritet. Det står der – mange gange! Men ordene, der bliver brugt, kan ikke blive fine nok, og mange formuleringer kan man ikke slet ikke blive uenige i, og derfor bliver de så underligt tomme, som i dette citat:

”Kommunikation skal i sammenlægningsprocessen anvendes som et aktivt strategisk ledelsesværktøj ikke mindst i relation til at sikre et relevant og højt informationsniveau, sikre forståelse, sikre forankring og sikre engagement blandt alle interessenter.”

Rent kommunikationsfagligt er der store mangler i det indsamlede materiale. For eksempel er en meget vigtig del, interessentanalysen, stor set fraværende, idet man kun i 9 kommuner havde en lille smule. Interessentanalysen er meget vigtig for, at man kan identificere, prioritere og håndtere interessenterne. Og risikoen for, at

kommunikationen går fejl, hvis man ikke udfører dette grundlæggende arbejde, vil være meget stor. Det ville aldrig være gået i en kommunes egen sagsbehandling, eller i erhvervslivet. En SWOT-analyse, der i hvert fald identificerede og diskuterede de interne styrke- og svaghedselementer, ville også have været et velkomment indslag. Men denne situationsanalyse ville måske have været *for* smertefuld – for den ville måske have afsløret, at man faktisk ikke havde ressourcer (hverken personale-mæssige eller økonomiske) til at løfte opgaven!

Alene målgruppen ”borgere i kommunen” kan deles op i et betydeligt antal mindre målgrupper, der muligvis skal kommunikeres med på en speciel måde. Interesse-grupper og andre opinionsdannere ville have været oplagt at bruge i kommunikationen, men det er der næsten ikke nogen tegn på.

Resultater

I kommunikationsstrategierne opstilles der mål for kommunikationen, og det er fint. 55 kommuner havde mål, og her er en typisk formulering:

”Både ansatte og borgere skal opleve, at vi i praksis har åbenhed og dialog og et højt informationsniveau.

Alle skal føle sig velinformeret om kommunalreformen. Alle oplever, at de ved, hvad der foregår og hvorfor, og kan følge, hvor langt vi er i processen lige nu.

Alle føler, at de kan blive hørt, og ingen sidder tilbage med spørgsmål, ingen vil svare eller forsøge at svare på.”

Det er jo udsagn, man kan måle på bagefter, om de er opfyldt. Men det er ikke sket: kun i 11 af de 65 kommuner er der fulgt op på kommunikationen eller målt effekt. Derfor kan man ikke vide, om kommunikationsstrategien virker. Ingen af kommunerne vil teste informationsmaterialet, før det sendes ud, hvilket ellers anbefales i ”*Information til tiden*”. I 33 tilfælde foreligger der en egentlig handlingsplan eller kommunikationsplan. Det er meget typisk, at man har godt styr på det praktiske. Til gengæld er det de færreste sammenlægningskommuner (17), der vil integrere kommunikation i sagsbehandlingen – endnu en anbefaling som allerede står i ”*Information til tiden*”. Kommunikation og demokrati hænger endvidere ikke sammen i den kommunale optik: Kun i 10 tilfælde drejer kommunikationen sig om at sikre den demokratiske debat. Og helt galt bliver det, når emnet er at sikre, at borgernes henvendelser anvendes som kilde til viden (jf. ”*Information til tiden*”): Ingen kom-

muner har dette som mål. Det meget vigtige ansvar for kommunikationen flager i vinden i kommunerne. I 39 kommuner fastlægges der et kommunikationsansvar, og det mangler i 22 sammenlægningskommuner (plus de 4 kommuner, der slet ikke har nogen planlægning på kommunikationsområdet). Her er der risiko for, at der aldrig kommer væsentlig information ud til interessenterne. Det er en kæmpeopgave at kommunikere om reformen, også for medarbejderne, men alligevel vil kun fem sammenlægningskommuner uddanne medarbejderne hertil.

Pressen næsten glemt

Som jeg tidligere har nævnt, er pressen en uhyre vigtig samarbejdspartner i kommunikationsprocessen. Alligevel er der kun nævnt en pressepolitik i 26 kommuner, og kun i 16 tilfælde er der besluttet retningslinjer for pressekontakt.

En kommunikationsstrategi nævner, at der indkaldes til pressemøde efter hvert møde i sammenlægningsudvalget. Da det normalt er aftenmøder med et usikkert sluttidspunkt, afsløres der her ukendskab til pressens arbejdsforhold og metoder. Journalisterne har rigeligt travlt i dagtimerne, ikke mindst på de små lokale aviser, så der er ikke tid til ”proces” på dagens redaktioner, og slet ikke til langt ud på aftenen. 15 kommuner har planer for krisehåndtering, men det læses som om det er pressen, der er skyld i krisen, og ikke forhold i kommunen, der naturligvis må forventes at blive behandlet af pressen.

Endelig kommer kun 6 sammenlægningskommuner ind på et budget for kommunikationsindsatsen. Det kan man gisne meget om hvorfor, men alt tyder på, at der simpelthen ikke er afsat ressourcer til opgaven.

Kanalen først

Opsamlende kan man konkludere, at det operative fungerer udmærket i mange kommuner. Det har man fint styr på. Men koblingen mellem strategi/de fine ord og det operative halter desværre mange steder. Et klassisk symptom herpå er, at man vælger kommunikationskanal først og tilpasser sin kommunikation herefter. Den bedste kommunikation opnås, når man udformer sine budskaber i relation til mål og målgruppe og så vælger kanal. En af kanalerne er internettet, som vi også brugte som kilde i vores research. Samtlige sammenlægningskommuner havde i løbet af 2005 etableret en besluttet sammenlægningshjemmeside. Men desværre blev – bli-

ver? – sammenlægningshjemmesiderne i de fleste tilfælde blot brugt som et arkiv for ufordøjede dagsordener og referater. Et kæmpestort virtuelt arkivskab. Der er sjældent brugt ressourcer på at bringe sagerne ind i en større sammenhæng.

Et særligt problem ved hjemmesiderne er, at man i realiteten prisgiver de kommunikationssvage, dem der har problemer med større tekstmængder, og det er jo det, der karakteriserer den største del af indholdet. 25 procent af befolkningen har store problemer med koncentreret tekst, og yderligere 25 procent i mindre grad – men det er vel i høj grad de ressource- og kommunikationssvage, der bruger det offentliges ydelser? Det er også meget symptomatisk, at borgerne meget sjældent bruger de debatfora, der nogle steder er oprettet. Problemet er, så vidt jeg kan vurdere, at man fra politikerens side ikke deltager i debatterne, og at de i realiteten ikke bliver brugt i beslutningsprocessen. Så hvorfor skulle borgerne dog spille tid på nettet?

Største kommunikationsprojekt

Vi står altså her med Danmarkshistoriens absolut største kommunikationsprojekt, som i større eller mindre grad berører samtlige danskere og kommunemedarbejdere i hundredtusindvis. Er det lykkedes at kommunikere det overbevisende? - NEJ!

Der var heller ikke mange indikationer i materialet fra efteråret 2005, der pegede på, at operationen ville lykkes. Tværtimod. Efter min mening er der flere grunde til, at det gik galt. Et af problemerne er, at de folk, der blev sat til kommunikationen, ikke var dygtige nok til denne kæmpeopgave. Også selv om de var blandt de professionelle, mener jeg, at man skal se kritisk på den uddannelse og de forudsætninger, de er kommet til jobbet med. Som jeg vil vise lidt senere, er der faktisk mange udfordringer, en kommunikationsmedarbejder i en kommune står overfor. Ud over de rent kommunikative også ”bløde” emner som forhandlingsteknik, ledelse, kontraktforhandlinger og meget mere – ikke mindst det rent politiske spil i kommunalbestyrelsen.

Det væsentlige problem er imidlertid manglende fokus på kommunikation fra ledelsens side. Det gælder helt fra toppen – indenrigsminister *Lars Løkke Rasmussen*, over kommunaldirektører til lederne i linjen. Det er betegnende, at Mærsk-koncernen regner med, at det koster et tocifret milliardbeløb at fusionere P & O Nedlloyd ind i sig, mens der til en betydeligt større fusion, opgave- og strukturreformen i Danmark, allernådigst er tilladt at låne op til 2 milliarder til afledte omkostninger, herunder fx kommunikation. Efter min mening skulle vores indenrigsminister i

løbet af foråret 2006 have besøgt som minimum samtlige 65 sammenlægningskommuner og gerne alle 98, for alle kommuner bliver trods alt berørt, og udlagt teksten. Det havde været det rigtige at gøre, og det havde demonstreret indlevelse og engagement overfor de kæmpemæssige udfordringer, ”hans” kommuner står overfor – og formentlig taget lidt af brodden af de protester, han måtte have vidst ville dukke op i løbet af efteråret. Der stod i vores analyse, at der var den risiko!

Pressen gav op

Endelig er det heller ikke muligt at frikende pressen. Opgave- og strukturreformen er åbenbart så kompleks, at jeg er bange for, at pressen mange steder stort set kastede håndklædet i ringen. Pressen kunne faktisk have ”udfordret” kommunerne ved at tilbyde at lave professionel kommunikation for dem. Så vidt jeg har hørt, er det ikke sket. Jeg skal heller ikke afvise, at vi private aktører, freelancejournalister, har været dygtige nok til at sælge os selv og ikke mindst at sætte os i interessenternes sted. Det blev ikke det Klondyke for freelancere, som man håbede på, men der er dog fine undtagelser.

Forslag

Med 98 betydeligt større kommuner på landkortet fra 2007 er der ingen tvivl om, at der vil ske en øget professionalisering af kommunikationsindsatsen. Det er forhåbentlig et gode, men der er dog et par menér.

Først og fremmest må man ikke glemme, at kommunikation stadigvæk skal tænkes ind i sagsbehandlingen, den må ikke bare hægtes ved som en eftertanke, som det så manende hedder i ”*Information til tiden*”. Kommunikationsmedarbejderen bør derfor i høj grad fungere som coach for medarbejderne, og ikke som simpel skriverkarl. Jeg er også bange for, at der vil blive en tendens til spin, der skal få offentligheden til at få fokus væk fra dårlig sagsbehandling, ømme tæer hos det nuværende politiske flertal i kommunen og andre dårligdomme. Mine ønsker – og jeg tillader mig at være idealistisk – til fremtiden vil være, at der for eksempel blev oprettet en kommunikationsombudsmandsinstitution. Eller et demokratiudvalg, hvor kommunikation og dialog vil fylde langt det meste af dagsordenen. Det er foreslået fra flere sider. Jeg vil også provokere ved at foreslå, at kommunikation blev udliciteret til private kommunikationsvirksomheder. Herved blev kommunerne tvunget til at definere mål, effekt og almindeligt ”serviceniveau” på området.

Kommunikationsmodel

Man er jo så glad for at standardisere, så måske skulle man have en offentlig kommunikationsmodel. Hvis modellen er den samme, er der mindre risiko for at træde forkert, og alligevel masser af rum til at udfylde den efter lokale behov. Netop den professionelle tilgang synes at være noget, der manglede i de kommunikationsstrategier, vi analyserede. Som jeg før nævnte, står kommunikationsmedarbejderen i en kommune overfor en række alvorlige udfordringer. Ifølge bogen ”Den kommunikerende kommune” er det:

- Værdikommunikation
- Branding
- Visuel kommunikation
- Plankommunikation
- Servicekommunikation
- Intern kommunikation
- Forandringskommunikation
- Krisekommunikation
- Kommunikationsregnskab
- Digital kommunikation

Kommunikation er at bygge bro. Men broen skal bygges ordentligt, og det nytter ikke noget, at bropillerne ikke er ordentligt funderet. En moderne bro er resultatet af mange menneskers intense samarbejde og skal kunne klare selv den værste storm, både i byggeperioden, og når den står færdig. De samme forhold gælder for en kommunikationsstrategi.

For læsere i andre nordiske lande:

Et kort resumé om kommunesammenlægningen, også kaldet opgave- og struktur-reformen:

270 kommuner bliver til 98 pr. 01.01.07

66 kommuner bliver sammenlagt af op til 7 kommuner hver.

32 kommuner er uændret

14 amter nedlægges og bliver til 5 regioner

Kommunerne overtager mange amtsopgaver
Arbejdsformidlingen kommer ind under kommunerne
Kommunerne bliver borgernes primære indgang til det offentlige
Desuden sker der i disse år mange andre radikale strukturændringer: skattevæsenet er overgået til staten, og der kommer nye strukturer for retsvæsen og politi.

Bilag og litteratur

Analysen, bilag og de dokumenter, der er blevet analyseret, kan hentes fra denne hjemmeside:

<http://rgb.diskos.dk/side.asp?kat=27> Blandt bilagene er både "Information til tiden" og KLS procesguide for kommunikation samt Dansk Journalistforbunds indstilling til Strukturkommissionen.

Sloth, Karin og Stærbo, Claus (2006) "Kommunikation i de nye kommuner" udgivet af Dansk Journalistforbund, hvorfra den kan rekvireres (Gl. Strand 46, 1202 København K. Tlf. 33 42 83 00.)

Frandsen, Finn mfl. (2005) "Den kommunikerende kommune. Danske kommuner under forandring", er udgivet på Børsens Forlag. ISBN 8776640604.

"Information til tiden", betænkning fra Udvalget for offentlig informationspolitik, nr. 1342 fra 1997, kan blandt andet hentes på Videnskabsministeriets hjemmeside. <http://videnskabsministeriet.dk/site/forside/publikationer/1997/information-til-tiden---betaenkning-nr-1342/html/index.htm>
Jeg har lavet et kortlink her: <http://kortlink.dk/3vux>

KLS procesguide om kommunikation kan formentlig stadigvæk findes ved at bruge søgeordene "procesguide" og "kommunikation" på <http://www.kl.dk>

For et længere "liv" for webadresser garanteres ikke.

Klarspråksarbete i svenska kommuner

Närheten till medborgarna ställer krav på begriplighet

Det har hänt mycket med kommunala texter i Sverige de senaste 25 åren. När jag i början på 1980-talet anställdes som språkvårdare i Stockholms stad kunde ett beslutsunderlag i fullmäktige avslutas så här:

Kommunstyrelsen hemställer att kommunfullmäktige måtte besluta
att ... samt ock
att

Att lämna konjunktiv och ålderdomlig stavning bakom sig ansåg de flesta vara rimligt. Men att skriva så läsaranpassat att man till och med disponerade texterna för läsarnas bästa, till exempel genom att börja med förslaget till beslut och en sammanfattning, ansåg många till en början vara snarast bisarrt.

I dag arbetar de flesta kommuner på något sätt med sina texter och sitt språk, om än i varierande omfattning. Anledningen är förstås att samhället har förändrats och därmed vårt sätt att kommunicera och informera. Många kommuner vill ha välinformerade och engagerade medborgare. Ett sätt att komma dithän är att skriva så att medborgarna förstår vad ärendena handlar om och känner att de berörs, att de

är tilltänkta läsare, att det inte bara är politikerna och tjänstemännen som är mottagarna.

Det är alltså förhållandevis lätt att få gehör i kommunerna för att språkarbete är viktigt. När tjänstemännen och politikerna väl får upp ögonen för de vinster som lättlästa texter kan innebära, är de ofta beredda att anstränga sig. Men de måste få hjälp att se hur de skriver. Det är lätt att bli hemmablind.

Ett exempel är följande information som står att läsa på första sidan på många nämndprotokoll. Texten kommer ursprungligen från en mall som getts ut av Kommunförbundet. Samma text anslås också på kommunens anslagstavla.

Anslag/Bevis	Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.		
Organ	Miljönämnden		
Sammanträdesdatum	2006-02-09		
Datum för anslags uppsättande	2006-02-12	Datum för anslags nedtagande	2006-03-07
Förvaringsplats för protokollet	Miljökontoret		
Underskrift			

För invånarna i kommunen som inte noga läst kommunallagen ser texten nog mest ut som anvisningar till vaktmästaren. Att den innehåller viktig information om sista datum för att överklaga ett beslut är inte lätt att begripa. Vissa kommuner har ändrat texten när de blivit uppmärksammade på vad de egentligen skriver. Då kan de formulera om texten så här:

Protokoll från miljönämndens sammanträde den 9 februari 2006

Protokollet från miljönämndens sammanträde den 9 februari 2006 är nu justerat. Den som vill läsa protokollet kan vända sig till miljökontoret, (adress, telefon). Protokollet finns också på kommunens webbplats: www.xxx.se.

Den som vill överklaga något av besluten måste göra det senast den 7 mars 2006.

Arbete pågår

Ambitionsnivåerna i kommunerna varierar. Några satsar på projekt som berör alla skribenter. Andra nöjer sig med ett halvdagsseminarium för intresserade. Flera kommuner har driftiga informatörer eller andra eldsjälar som driver på språkarbetet. Många har språkansvariga som håller ett öga på vad som händer i kommunen och som har kontakt med språkvårdande organ, rapporterar från konferenser osv.

De kommuner som av olika anledningar inte har möjlighet att driva ett eget språkarbete sneglar på vad andra kommuner gör och låter sig inspireras. Det är inte heller ovanligt att flera mindre kommuner går samman om till exempel en språkvårdsdag.

Språkarbetet har vanligen någon av dessa former:

- Klarspråksprojekt för hela kommunen eller för en förvaltning
- Kurser för alla intresserade eller för vissa yrkeskategorier, inriktade på vissa texttyper
- Föreläsningar på konferenser och personalmöten
- Språkansvariga som granskar viktiga dokument och driver språkarbetet framåt
- Mallgrupper som tar fram mallar för vissa dokumenttyper och som ibland också lägger upp frاسبibliotek

Klarspråksprojekt

Ett regelrätt klarspråksprojekt kräver personal, tid och pengar. Och mycket eftertanke och envishet. Det första riktigt ambitiösa projektet jag känner till, bortsett från Stockholms stad som till och med anställde en språkvårdare, är Nacka kommun, som lade ner mycket arbete på sina texter i början på 1990-talet. Och sedan har det bara fortsatt. Häromåret, 2004, fick Norrköpings kommun Lilla klarspråkskristallen för sitt projekt. De flesta projekt är upplagda på ungefär samma sätt:

- Projektgrupp utses och planerar arbetet.
- Mallar bearbetas.
- Arbetet förankras hos kommunledningen.
- Språkansvariga utses på avdelningar och enheter.
- Skrivråd och eventuellt en ärendehandbok tas fram.

- Personalen bjuds in till klarspråksseminarier.
- Skrivkurser anordnas.
- Informationsblad och webbtexter ses över.

Projektgrupp

Gruppens uppgift är att bestämma när, hur och varför språkarbetet ska bedrivas. I gruppen bör ingå personer från olika delar av organisationen och begripliga kommunala texter måste ligga dem varmt om hjärtat.

Bearbetning av mallar

Några texttyper som brukar behöva fräschas upp är *beslutsunderlagen*, *protokollen* och *besluten*. De styrs ofta av mallar, som nog en gång i tiden varit funktionella men som i dag kan kännas föråldrade. Numera läggs dessutom beslutunderlagen och protokollen för det mesta ut på webbplatsen, och det ställer krav på utformningen. Här gäller regeln ”det viktiga först”. Läsarna är sällan beredda att skrolla genom långa dokument för att komma fram till det viktiga. Så många kommuner arbetar, med vissa variationer, enligt följande grundmodeller.

Beslutsunderlaget förses med en informativ rubrik, som gärna kan vara tvåledad:

Så kan ärenden handläggas snabbare

Motion av Karl Karlsson (xp)

Texten inleds med det viktigaste, dvs. förslaget till beslut och en sammanfattning av huvudtankarna i texten. Detaljerna och fördjupningarna kommer senare.

Förslagen till beslut har ofta varit otydliga och snårigt formulerade. Läsarna har tvingats läsa hela underlaget för att förstå förslaget. I dag har många kommuner som princip att läsarna ska förstå vad beslutet går ut på, åtminstone i stora drag. Då går inte att skriva:

Förslag till beslut

Som svar på remissen överlämnas och åberopas förvaltningens tjänsteutlåtande av den 24 mars 2006.

Det blir tydligare om man skriver så här, förutsatt att förslagen är för många för att specificeras i förslaget:

Förslag till beslut

Nämnden besvarar remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande av den 24 april 2006. Nämnden ställer sig därmed bakom de förslag som läggs fram i betänkandet.

Beslutsförslagen har av tradition skrivits i en enda mening, ofta med många att-satser, vilket tvingat skribenterna till komplicerade grammatiska konstruktioner. Numera har de flesta kommuner övergivit att-satserna och börjat dela upp besluten i flera huvudsatser. Det gör dem både mer överskådliga och lättlästa.

Så här kan ett beslutsförslag med att-satser se ut:

Förslag till beslut

Nämnden beslutar

- att bygglov beviljas med stöd av 8 kap. 14 § plan- och bygglagen (PBL) för tillfällig krossverksamhet och mellanlagring av bergmassor samt för två tillfälliga kontors-, förråds- och verkstadsbyggnader,
- att bygglovet gäller till 2011-12-31,
- med villkor att efter avslutat projekt ska området återställas av entreprenören enligt överenskommelse senast 2011-21-31
- och med föreskrifter enligt bilaga 1.

Förslaget blir mer lättläst så här:

Förslag till beslut

Nämnden beslutar följande:

1. Bygglov beviljas för en kross, mellanlagring av bergmassor och två byggnader för kontor, förråd och verkstad.
2. Anläggningen ska tas bort senast den 31 december 2011.
3. Entreprenören ska återställa området när projektet är avslutat.
4. Föreskrifterna i bilaga 1 ska följas.

Beslutet fattas med stöd av 8 kap. 14 § i plan- och bygglagen.

Beslutsunderlaget som helhet disponeras så här:

Beslutet

Sammanfattning

Bakgrund

Alternativa lösningar
Förvaltningens synpunkter

Protokollen följer samma uppbyggnad, med till exempel dessa rubriker:

Beslut
Ärendet i korthet
Beredning
Yrkanden
Beslutsgång
Reservationer

Besluten kan byggas upp på följande sätt:

Beslut
Bakgrund
Skäl för beslutet
Hur man överklagar

Förankring hos kommunledningen

För att ett klarspråksprojekt ska få genomslag bör det ha stöd hos kommunledningen och andra chefer. Projektet bör därför på ett tidigt stadium förankras hos olika nyckelpersoner. Till exempel kan kommunstyrelsen fatta beslut om nya mallar och ett nytt sätt att skriva. Det ger status åt projektet och informerar alla om vad som gäller.

Språkansvariga på avdelningar och förvaltningar

De språkansvarigas uppgift är framför allt att hålla diskussionerna om språket vid liv, ta initiativ till skrivkurser, tipsa om bra böcker, klippa ut intressanta artiklar osv.

Skrivhandledning och ärendehandbok

De nya mallarna kan presenteras och förklaras i en skrivhandledning. Skrivråd för just den egna arbetsplatsen, med exempel hämtade ur den egna verksamheten, kan komplettera mer allmängiltiga skrivregler. De brukar bli uppskattad läsning.

Klarspråksseminarium och skrivkurser

Skrivhandledningen kan presenteras för personalen på ett seminarium på några timmar. Seminariet följs sedan upp av skrivkurser, på en eller två dagar. På kurserna arbetar man med deltagarnas egna texter, som får utgöra exempel och övningar.

Översyn av informationsmaterial

Webbplatserna behöver ofta ses över. Tidigare var det vanligt att myndigheterna lade ut texter som ursprungligen skrivits för att läsas på papper, utan att tänka på att webbtexter ställer särskilda krav, om de ska bli lästa och förstådda.

I den här typen av texter är det kanske extra viktigt att arbeta med perspektivet och tonen. Så här informerade till helt nyligen en kommun sina invånare om att gamla och sjuka kan få hjälp med lunchmaten:

Matdistribution

Matdistribution som bistånd innebär att lunch tillagas på Xxxx och genom hemvårdspersonalens försorg transporteras till den enskilde i ordinärt boende eller särskilda lägenheter. Personalen har till uppgift att förvissa sig om att den enskilde faktiskt äter maten.

Matdistribution beviljas för minst fyra av veckans dagar. Ett behov som understiger denna nivå kan normalt tillgodoses på annat sätt.

I måltiden ingår mjölk, varmrätt, grönsaker och potatis/ris/pasta. Efterrätt serveras efter soppa.

I delar av glesbygden ges biståndsinsatsen genom distribution av kyld mat som personalen kan värma påföljande dag.

När de anställdas perspektiv fick stå tillbaka för läsarnas blev det så här:

Du kan få hjälp med maten

Om du har svårt att laga till din lunch, kan du få mat levererad av hemvårdspersonalen. I måltiden ingår varmrätt, grönsaker och potatis, ris eller pasta och mjölk. När huvudrätten är soppa får du också en efterrätt. Personalen hjälper till att värma och servera maten.

Om du bor i glesbygden, får du kyld mat som personalen hjälper dig att värma nästa dag.

En måltid kostar 38 kronor. Du betalar alla måltider i slutet av månaden.

En förutsättning för att få denna hjälp är att du vill ha mat levererad minst fyra dagar i veckan.

Du ansöker om hjälpen hos biståndshandläggaren, tfn ...

Klarspråksdagar

Ett effektivt sätt att väcka intresse för och motivera till klarspråksarbete är att anordna en klarspråksdag. Alla anställda i kommunen eller på en förvaltning inbjuds till en halvdag om språk och skrivande. Sammankomsten kan lämpligen inledas av t.ex. ett kommunalråd med intresse för språk. En språkkonsult ger sedan under några timmar sin syn på hur man skriver inom kommunen, vad som är bra, vad som kan bli bättre. Exempel och övningar varvas med diskussioner. Det brukar vara populära evenemang, som leder till vidare arbete för begripliga texter.

Bearbetning av vissa texttyper

En texttyp som flera kommuner arbetar för att förbättra är *sociala utredningar och beslut*. Det är känsliga dokument, som kan vara svåra att skriva. Utredningarna ska vara tydliga underlag för beslut och samtidigt visa hänsyn och respekt för de berörda personerna. Här är det knappast språket som är det största problemet, utan innehållet. Vad ska man ta med och vad kan man utelämna? Och hur ska man få den enskilde att förstå, och acceptera, hur lagparagraferna ska tillämpas på hans eller hennes situation?

Hit hör också biståndsbedömningar inom äldre- och handikappomsorgen. Det är en texttyp som kan vara rätt försummad. Biståndsbedömarna känner sig ofta osäkra som skribenter och de har ont om tid för skrivandet, så språket och strukturen blir som de blir. Texterna är möjligen effektiva för myndigheten, men för den utomstående kan de bli som chiffer.

Nya mallar och utbildning av skribenterna brukar kunna ge stadga åt texterna och självförtroende åt skribenterna.

Mallgrupper

I kommunerna är vanligen arbetsbelastningen hög och handläggarna ska behandla stora mängder likartade ärenden. På en del håll har man försökt underlätta arbetet genom att utse en mallgrupp som tar fram mallar för alla slags ärenden. Ibland har kommunen också en frasgrupp som ska bygga upp ett frasbibliotek. När handläggarna ska skriva sina beslut och underlag, plockar de textbitar ur biblioteket och lägger in dem i mallen.

Detta är en arbetsmetod som vi språkvårdare vill mana till försiktighet med. Tanken är nog god, men resultatet kan bli mindre lyckat: en uppräkningslista av stereotypa fraser utan några sambandsmarkörer. Och att en bra text måste anpassas till den enskilda medborgaren glömmar handläggaren lätt bort, mitt i all effektivitet.

Skrivkurser

Det vanligaste sättet att få de anställda att skriva bättre är att anordna skrivkurser. Deltagarna i en skrivkurs brukar, åtminstone till att börja med, helst vilja diskutera skrivregler: Ska man skriva länsstyrelsen med stort eller litet I? Och språkfrågor: Är det korrekt att skriva ”innan midsommar”? Ska det inte heta ”före midsommar”? Och stilfrågor: Är det verkligen så förfärligt om en myndighet använder ett stelt och abstrakt språk? Det är ju ändå en myndighet. Sådana frågor måste deltagarna förstås få svar på, men det som är viktigt att diskutera på en kurs är helt andra saker. Ungefär så här kan en kursplan för en kurs om hur man skriver beslutsunderlag se ut:

- Mottagaranpassningen – om vikten av att skriva för läsarna och att ha ett tydligt syfte
- Perspektivet – politikernas, myndighetens, juristens, allmänhetens?
- Innehållet – hur man ger läsarna den information de behöver, varken mer eller mindre
- Dispositionen – hur man bygger upp texten så att det viktiga framhävs
- Förslagen till beslut och sammanfattningen – två centrala delar i ett beslutsunderlag
- Rubrikerna – vägvisare och intresseväckare
- Styckeindelningen – hur man underlättar läsningen med genomtänkt styckeindelning

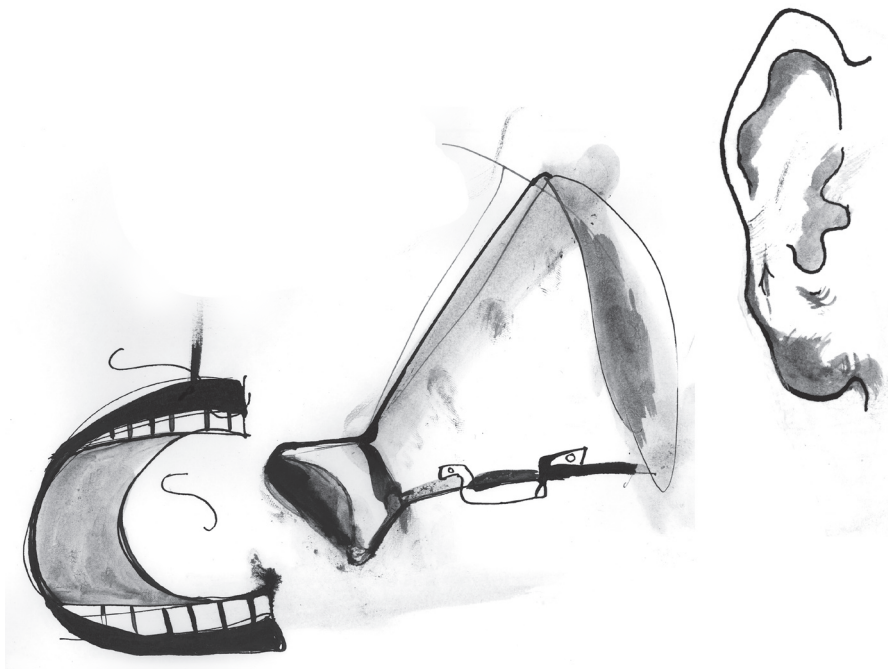
- Textbindningen – hur man gör texten till en sammanhängande helhet
- Befolkat och avfolkat språk
- Ordvalet – hur man väljer sina ord
- Meningsbyggnaden – hur man bygger meningar som bär fram budskapet
- Några vanliga skrivregler och språkriktighetsfrågor

Det är rimligt att ta avstamp i mottagaranpassningen och perspektivet. Språket får komma på sladden. Vad som är lämpligt i fråga om ordval och meningsbyggnad brukar ge sig av sig självt när deltagarna väl fått upp ögonen för att texter kan ha olika perspektiv och att läsarens perspektiv ofta är det mest effektiva.

Viljan är god med det finns hinder

Även om skribenterna är villiga att ändra sitt sätt att skriva finns det förstås hinder, både fysiska och psykologiska:

- *Mallar* i datasystemet kan vara svåra, ibland omöjliga, att ändra för den enskilde handläggaren. Han eller hon inser kanske att mallen ger en dålig text, men tekniken gör det svårt att ändra den.
- *Tidsbrist* gör att handläggarna inte hinner skriva riktigt bra texter, även om de skulle vilja det. Det går snabbare att hänvisa till ett dokument än att sammanfatta det, att kopiera en fras ur en gammal text hellre än att skriva nytt.
- *Rädslan* för att besluten och underlagen inte ska bli juridiskt hållbara om man ändrar det invanda sättet att skriva gör att ineffektiva skrivsätt lever vidare.
- *Den kommunala identiteten* sitter delvis i språket. Ett exempel är att-satser, som kommunala tjänstemän alltid skrivit och som många därför gärna vill fortsätta med.
- *Ovilja att bli för personlig* styr ofta den språkliga utformningen. Standardspråk kan kännas för intimt, särskilt när man ska skriva om känsliga eller negativa saker. Då kan det vara skönt att gömma sig bakom ett officiellt språk.



Resultatet blir bra med stöd från cheferna

Mitt huvudintryck är att kommuner är ett mycket tacksamt arbetsfält för en språkvårdare. Förutsättningarna är goda för att få resultat av språkarbete. För många anställda är det en stor lättnad att få skriva begripligt, att slippa använda formler och föråldrat språk. Och de tveksamma är ofta beredda att lyssna på argumenten för ett begripligt myndighetsspråk.

Det finns också utmärkta hjälpmedel. Klarspråksgruppens arbete har inspirerat många kommuner. Klarspråkstestet hjälper skribenterna att analysera sina texter. Det finns en hel del bra böcker att hämta stöd och goda exempel ur. Och det finns många sätt att gå tillväga på. Kommunerna kan hitta det sätt som passar dem bäst.

Men en förutsättning är nödvändig: Cheferna och juristerna på tunga poster måste delta i och stötta arbetet. Utan dem går det framåt med snigelfart, om det över huvud taget går framåt.

Litteraturlista

- Lundin, Kerstin, Wedin, Åsa (2007): *Klarspråk i socialtjänsten. Hur man skriver lättlästa beslut, utredningar och journaler*. Stockholm. Gothia förlag
- Ehrenberg-Sundin, Barbro, Lundin, Kerstin, Westman, Margareta, Wedin Åsa (2003): *Att skriva bättre i jobbet. En basbok om brukstexter*. Stockholm. Norstedts Juridik
- Lundin, Kerstin, Wedin, Åsa (2000): *Fästa prat på pränt. Hur man skriver läsvärda protokoll och minnesanteckningar*. Stockholm. Norstedts Juridik
- Lundin, Kerstin (1990): *Texter som når fram. En handbok för skribenter i Stockholms stad*. Stockholms stads utbildningscentrum
- Vist går det att förändra myndighetsspråket! En rapport från Språkvårdsprojektet (1993). Allmänna förlaget.

Klarspråksgevinstar av samlivet mellom bokmål og nynorsk

1 Jamstillingsvedtaket frå 1885 og seinare norsk mållovgeving

1885: Stortinget "[anmoder Regjeringen] om at træffe fornøden Forføining til, at det norske Folkesprog som Skole- og officielt Sprog sidestilles med vort almindelige Skrift- og Bogsprog" (det *politiske* jamstillingsvedtaket).

1930: Stortinget vedtek lov um målbruk i statstenesta, som legg det *juridiske* grunnlaget for bokmål og nynorsk som jamstelte administrasjonsmål i det offentlege.

1980: Stortinget vedtek lov om målbruk i offentleg teneste, som klargjer kva språklege rettar kommunar, fylkeskommunar og private rettssubjekt har i høve til staten. Denne lova avløyser lova frå 1930.

2 Tese

Med si forankring i "norsk folkemål" har nynorsk eit trongare syntaktisk register enn bokmål og kan seiast å vera syntaktisk "enklare". Spissformulert: Visse tunge konstruksjonar som ein *kan* nytta på bokmål, dei *må* ein sky på nynorsk, elles blir

språkbruken uidiomatisk. Men dei nynorske løysingane kan ofte overførast ledd for ledd til bokmål. Slik kan det å meistra nynorsk bli ein ressurs i klarspraksarbeidet på bokmålssida.

Ein treledda framgangsmåte (bokmål>nynorsk>bokmål) har vore nytta når departement har førebudd lovframlegg. Eit utkast på bokmål har vorte omsett til nynorsk av ein nynorskkunnig jurist og deretter omsett tilbake til bokmål av ein bokmålskunnig jurist. Dette har særleg skjedd i samband med lover av stor allmenn interesse.

På kurs i nynorsk for statstilsette har eg gjerne bede deltakarane om å omsetja innfløkte bokmålstekster til nynorsk. Ikkje sjeldan har reaksjonen frå deltakarane vore: Men slik *bør* vi jo skriva på bokmål òg!

3 Ei fyrste tilnærming: liksverdiar for lover på bokmål og nynorsk

Det er C.H. Björnssons velkjende metode og skala som er nytta i både 3.1 og 3.2. Alt som er over 50, er etter denne skalaen ”vanskeleg”, og alt som er over 60, er ”svært vanskeleg”. Opplysningane i 3.1 er henta frå Dag Gundersen: ”Rettsspåket – tradisjon, påvirkning, forståelighet og egenart” i *Finn-Erik Vinje: Språket i lover og annet regelverk*, Oslo 1989 side 85.

3.1 Lover på bokmål

Lov	Liksverdi
Kjøpsloven (1907)	63,4
Lov om fulllbyrding av nordiske straffedommer (1963)	56,8
Lov om sosial omsorg (1964)	53,8
Offentlighetsloven (1970)	63,3
Forbrukerkjøpsloven (1974)	62,4
Arbeidsmiljøloven (1977)	50,2

Gjennomsnittleg liksverdi for dei seks lovene på bokmål: $(349,9 : 6) = 58,3$

3.2 Lover på nynorsk (utvalde på slump)

Lov	Liksverdi
Log av 29. juni 1894 nr. 1 um sams normalt看id fyr kongeriket Norig (heile lova)	49,1
Lov av 10. juli 1936 nr. 6 til å fremja umsetnaden av jordbruksvaror (§§ 1, 4, 7, 9, 13, 16, 19 av i alt 19 paragrafar)	51,3
Lov av 27. september nr. 1 1946 om okkupasjonslovgevinga (heile lova)	42,6
Lov av 11. april 1980 nr. 5 om målbruk i offentleg teneste (heile lova)	43,6
Lov av 21. desember 2005 om kosmetikk og kroppsspleieprodukt (11 av i alt 22 paragrafar)	58,5

Gjennomsnittleg liksverdi for dei fem lovene på nynorsk: $(245,1 : 5) = 49,0$

4 Ordtilfang

Poenget med oppstillinga nedanfor er at dei innlånte orda er kortare og dermed, ifølgje C.H. Björnsson, lettare å lesa. Lista er ein varsamt revidert versjon av ei liste i den siterte artikkelen av Dag Gundersen side 84. Tala i parentes viser talet på bokstavar i kvart ord.

Innlånte ord frå nynorsk i vanleg bruk i bokmål	Tradisjonelle riksmåls-/bokmålsord
attføring (9)	rehabilitering (14)
edruskap (8)	edruelighet (11)
fornminne (9)	fortidsminne (12)
framhaldsskole (14)	fortsettelsesskole (17)
kostnad (7)	omkostning (10)
kunngjøring (11)	bekjentgjørelse (15)
landssvik (9)	landsforræderi (14)
løyve (5)	tillatelse (10)
opptak (6)	opptagelse (10)
rettferdsvederlag (17)	billighetserstatning (20)
samband (7)	forbindelse (11)
skriv (5)	skrivelse (9)

sysselsetting (13)

søknad (6)

trygd (5)

ugild (5)

vederlag (8)

beskjeftigelse (14)

ansøking (9)

pensjon (7)

inhabil (7)

erstatning (10)

Gjennomsnittleg bokstavmengd:

$$144 : 17 = 8,47$$

$$(200 : 17) = 11,70$$

5 Setningsbygning

For å leva opp til klarspråksidealet må skribenten oppfylle språklogiske krav, til dømes subjeksregelen. Men språkbruken må òg vera prega av vilje til å ta i bruk dei leksikalske og syntaktiske ressursane som ligg i god, utilgjord daglegtale.

5.1 Kortare og fyndigare

- a) Bokmål: Vedlagt følger nevnte rapport.
 - > Nynorsk: *Rapporten ligg ved.*
 - > Bokmål: *Rapporten er vedlagt.*
- b) Bokmål: Boken er under forberedelse og forventes utgitt om kort tid.
 - > Nynorsk: *Boka er i kjømda.*
 - > Bokmål: *Boka er i kjømda* (jf. punkt 4).
- c) Bokmål: Tiltakene er av midlertidig karakter.
 - > Nynorsk: *Tiltaka er mellombels(e).*
 - > Bokmål: *Tiltakene er midlertidige.*

5.2 Kortare setningar, færre innskot

- a) Bokmål: En landsfunksjon er en høyt spesialisert medisinsk virksomhet som ut fra en samlet vurdering av behandlingsbehovets størrelse, vanskelighetsgrad og kostnadene ved slik behandling bare kan utbygges på ett eller noen få steder i landet.

> Nynorsk: *Ein landsfunksjon er ei høgt spesialisert medisinsk verksemd og kan difor berre byggjast ut på éin eller nokre få stader i landet. Dette må avgjerast etter ei samla vurdering av behandlingsbehovet og kor vanskeleg og kostnadskrevjande behandlinga er.*

> Bokmål: *En landsfunksjon er en høyt spesialisert medisinsk virksomhet og kan derfor bare bygges ut på ett eller noen få steder i landet. Dette må avgjøres etter en samlet vurdering av behandlingsbehovet og hvor vanskelig og kostnadskrevende behandlingen er.*

5.3 Aktiv heller enn passiv

a) Bokmål: Søkeren gis permisjon uten lønn fram til årets utgang.

> Nynorsk: *Søkjaren får permisjon utan løn ut året.*

> Bokmål: *Søkeren får permisjon uten lønn ut året.*

b) Bokmål: [...] finne ut om det i stedet kan godtas av eierne en oppmåling etter kart for de vanskeligste områdene.

> Nynorsk: *[...] finna ut om eigarane i staden kan godta at ein/vi måler opp dei vanskelegaste områda etter kart.*

> Bokmål: *[...] finne ut om eierne i stedet kan godta at en/vi måler opp de vanskeligste områdene etter kart.*

5.4 Uttrykksmåtar utan genitivs-s

(som er mindre brukt i norsk talemål og nynorsk enn i skrive bokmål)

5.4.1 Leddsætning heller enn konstruksjon med genitivs-s

a) Bokmål: Vi har mottatt ulike signaler om kontorets fremtidige lokalisering.

> Nynorsk: *Vi har fått ulike signal om kvar kontoret skal vera.*

> Bokmål: *Vi har fått ulike signaler om hvor kontoret skal være.*

b) Bokmål: En skisse som viser etatens oppbygning [...]

> Nynorsk: *Ei skisse som viser korleis etaten er oppbygd [...]*

> Bokmål: *En skisse som viser hvordan etaten er oppbygd [...]*

5.4.2 Preposisjonssyntagme heller enn konstruksjon med genitivs-s

- a) Bokmål: bygningenes vaskeareal
> Nynorsk: *vaskearealet i bygningane*
> Bokmål: *vaskearealet i bygningene*

5.5 Tydeleggjering av det logiske subjektet

5.5.1 Det + refleksivt/passivt verb > logisk subjekt + aktivt verb

- a) Bokmål: I tillegg bes det om supplerende opplysninger i forhold til statusdelen.
> Nynorsk: *Dessutan bed vi/dei om tilleggsopplysningar om statusdelen.*
> Bokmål: *Dessuten ber vi/de om tilleggsopplysninger om statusdelen.*
- b) Bokmål: Avdelingen forutsettes å bidra med kr 100 000.
> Nynorsk: *Det er ein føresetnad at avdelinga yter kr 100 000. / Avdelinga skal yta [...]*
> Bokmål: *Det er en forutsetning at avdelingen yter kr 100 000. / Avdelingen skal yte [...]*
- c) Bokmål: Fra skoleetatens side har det vært satset mest på at PTT skal ha faste møter.
> Nynorsk: *Skuleetaten har satsa mest på at PTT skal ha faste møte.*
> Bokmål: *Skoleetaten har satset mest på at PTT skal ha faste møter.*
- d) Bokmål: Det finner sted en reduksjon av antall yrkesaktive.
> Nynorsk: *Talet på yrkesaktive går ned. / Det blir færre yrkesaktive.*
> Bokmål: *Antall(et) yrkesaktive går ned. / Det blir færre yrkesaktive.*

5.5.2 E(i)n + aktivt verb > meir presist subjekt + aktivt verb

- a) Bokmål: En viser til samtale med Dem på mitt kontor, hvor det ble hevdet at [...]
> Nynorsk: *Eg viser til samtale med Dykk/deg på kontoret mitt, der De/du hevda at [...]*
> Bokmål: *Jeg viser til samtale med Dem/deg på mitt kontor, der/hvor De/du hevdet at [...]*
- b) Bokmål: For enkelte har miljøet vært så hardt at en har sagt opp.
> Nynorsk: *For somme har miljøet vore så hardt at dei har sagt opp.*
> Bokmål: *For enkelte/noen har miljøet vært så hardt at de har sagt opp.*



5.5.3 Partisippkonstruksjon > leddsetning

- a) Bokmål: De største postene er vedtatt gjort overførbare til 2007.
 > Nynorsk: *Det er vedteke / NN har vedteke at dei største postane kan overførast til 2007.*
 > Bokmål: *Det er vedtatt / NN har vedtatt at de største postene kan overføres til 2007.*

5.6 I staden for "foreta gjøring" ("substantivsjuke")

- a) Bokmål: Siste innspill var ved flytting av trygdekantoret.
 > Nynorsk: *Siste innspelet kom då trygdekantoret vart flytt.*
 > Bokmål: *Siste innspill kom da trygdekantoret ble flyttet.*
- b) Bokmål: Senteret er opprettet med sikte på ivaretagelse, oppbygging og formidling av kompetanse innen et særskilt område.
 > Nynorsk: *Senteret er oppretta for å byggja opp, ta vare på og formidla kompetanse på eit særskilt område. / Senteret skal byggja opp [...]*
 > Bokmål: *Senteret er opprettet for å bygge opp, ivareta og formidle kompetanse på/innen et særskilt område. / Senteret skal bygge opp [...]*

- c) Bokmål: Planleggingen av brøytingen skal foretas sammen med oppsynsmann.
> Nynorsk: *Brøytinga skal planleggjast saman med (ein) oppsynsmann. / NN skal planleggja brøytinga saman med (ein) oppsynsmann.*
> Bokmål: *Brøytingen skal planlegges sammen med (en) oppsynsmann. / NN skal planlegge brøytingen sammen med (en) oppsynsmann.*
- d) Bokmål: Forhåndsgodkjenning av lokaler er foretatt på bakgrunn av innsendte tegninger.
> Nynorsk: *Lokala er førehandsgodkjende på grunnlag av dei innsende teikningane.*
> Bokmål: *Lokalene er forhåndsgodkjent(e) på grunnlag av de innsendte tegningene.*

6 Forsøk på konklusjon

Eg kan kanskje konkludera i to punkt:

- a) I klarspraksarbeidet på bokmålssida er det mykje å vinna på fritt å *velja* dei løysingane som ein er *tvinga til* å bruka på nynorsk. Dei døma vi har sett på, viser at det eg har kalla nynorske løysingar, kan fraktast så godt som ufortolla inn i bokmål.
- b) Det dette i sin tur viser, er at bokmålet, med sitt syntaktiske raffinement, ofte går utanpå nynorsken og byd på stilmiddel som, nytta i dei rette samanhengar og på rett vis, er ressursar som nynorsken vantar.

Dermed har eg sagt noko pent om både bokmål og nynorsk.

Klart sprog i sundhedsvæsenet og i fællesoffentlig digital forvaltning

Behovet for begrebsafklaring og -standardisering i den offentlige sektor

Behovet for entydig faglig kommunikation står i dag øverst på dagsordenen i mange sammenhænge, og begrebsafklaring og -standardisering er helt afgørende inden for mange områder, som fx:

- kommunikation mellem myndigheder og borgere
- definition af centrale begreber som grundlag for it-systemer til informationslagring og -søgning
- opbygning af ontologier til strukturering af en virksomheds eller en organisations viden, fx med henblik på præsentation af virksomhedens produkter og ydelser i forbindelse med e-handel.

I dette indlæg vil der blive givet nogle eksempler på begrebsforvirring og nogle af de tiltag, der allerede er taget inden for den offentlige sektor for at imødekomme de nævnte behov, samt DANTERMcentrets rolle i dette arbejde.

Introduktion til DANTERMcentret

DANTERMcentret har siden 1998 fungeret som Danmarks nationale terminologicer. DANTERMcentret blev oprettet som en erhvervsdrivende fond af Terminologigruppen i Danmark med udgangspunkt i det udviklings- og forskningsarbejde, der igennem mange år har fundet sted ved Terminologiafdelingen og Institut for Datalingvistik på Copenhagen Business School. I 2005 blev centret fusioneret ind under Institut for Datalingvistik som indtægtsdækket offentlig virksomhed.

Centret, der nu hører under Institut for Internationale Sprogstudier og Vidensteknologi på Copenhagen Business School, har til formål at skabe forståelse for det kvalitetsforbedrende potentiale, der ligger i terminologisk analyse og udvikling af begrebsapparater, samt at medvirke ved gennemførelsen af konkrete projekter vedrørende begrebsmodellering og udvikling af sprog- og vidensteknologiske værktøjer.

DANTERMcentret er finansieret gennem fondsbevillinger, salg af terminologisk software og udførelse af konkrete opgaver for offentlige myndigheder, institutioner og virksomheder, som fx konsulentopgaver, projektsamarbejde og kurser. Eksempler på projekter i den offentlige sektor, hvor DANTERMcentrets medarbejdere deltager som konsulenter:

- Sektorstandardisering i forbindelse med sundhedsfaglige begreber, **Det Nationale Begrebsråd for Sundhedsvæsenet**.
- Oprettelse af Region Hovedstadens Begrebsbase - begrebsbasen til Den Kliniske It-arbejdsplads, **Hovedstadens Sygehusfællesskab**, Københavns Amt og Frederiksborg Amt
- Samarbejde med **IT- og Telestyrelsen** om begrebsafklaring, oprettelse af begrebsbase samt udvikling og revision af taksonomier til beskrivelse af arkitekturdokumenter, softwarekomponenter, it-standarder m.m. i forbindelse med fællesoffentlige digitaliseringsprojekter (Offentlig Information Online, www.OIO.dk).

Eksempler på begrebsforvirring

I det følgende vil vi give nogle eksempler på områder, hvor begrebsafklaring og standardisering er påkrævet.

Et eksempel på begrebsforvirring i kommunerne

DANTERMcentret henvendte sig i forbindelse med kommunalreformen til en række kommuner med følgende budskab:

”For at sikre entydig og gnidningsfri kommunikation internt i de nye kommuner og eksternt mellem kommunerne og borgerne er der behov for at fastlægge betydningen af en række betegnelser (termer) og at vedtage hvilke betegnelser, der skal foretrækkes, hvis der er tale om flere, som anvendes parallelt. Er der for eksempel tale om det samme, når man i forskellige kommuner taler om *erhvervsråd*, *erhvervsforening*, *erhvervsforum*, *erhvervsudviklingscenter*, *erhvervs- og udviklingsråd* m.m. Og hvornår er der tale om *et byråd*, *en kommunalbestyrelse* eller *en borgerrepræsentation* – og hvad kalder vi det i den nye kommune?”

Der er ingen tvivl om, at der er et stort behov for at fastlægge terminologien inden for dette område. Derved opnås færre misforståelser i kommunikationen mellem borgere og kommune og mellem kommunens medarbejdere indbyrdes. Begrebsafklaring og standardisering af sprogbrugen vil evt. også kunne bidrage til at sænke stressniveauet hos medarbejderne.

Et eksempel på begrebsforvirring, som den almindelige borger støder på

Ved opslag i Medicinhåndbogen, www.sundhed.dk, mødes brugeren med en indledende tekst, hvori der optræder fire forskellige termer: *medicin*, *lægemiddel*, *præparat* og *produkt(navn)* uden at det gøres klart, om der er tale om synonymer eller forskellige begreber, jf. figur 1.

Siden 2003 er der blevet gennemført begrebsarbejde inden for rammerne af det Nationale Begrebsråd for Sundhedsvæsenet. Formålet med dette arbejde, som er et led i Sundhedsministeriets it-strategi, er at sikre ensartet anvendelse af begreber i forbindelse med udvikling og anvendelse af fx elektroniske patientjournaler. Indtil nu har følgende arbejdsgrupper arbejdet med begrebsafklaring: NBS 01 Administrative begreber, NBS 02 Klinisk proces, NBS 03 Medicinering, NBS 04 Kvalitetssikring, NBS 05 Utilsigtede hændelser, NBS 06 Informationssikkerhed, NBS 07 Forebyggelse, Sundhedsfremme og Folkesundhed og NBS 08 Kliniske undersøgelser og NBS 09 Generelle begreber.

På Sundhedsstyrelsens websted: <http://begrebsbasen.sst.dk> kan man fx finde centrale begreber vedrørende *medicinering*, jf. figur 2, hvor der vises et udsnit af diagrammet for lægemiddelordination.

Heraf fremgår det, at de fire termer: *lægemiddel*, *medicin*, *præparat* og *lægemiddeldprodukt* betragtes som synonymer, men at *lægemiddel* er den anbefalede term.

Definitionen i begrebsbasen.sst.dk lyder:

”produkt der er sammensat af et eller flere lægemiddelstoffer i en bestemt lægemiddelform og lægemiddelstyrke”.

Figur 1: Medicinhåndbogen på www.sundhed.dk

The screenshot shows the 'Medicinhåndbogen' (Medication Handbook) on the [sundhed.dk](http://www.sundhed.dk) website. The page layout includes a header with navigation links (Forsiden, Om sundhed.dk, Oversigt, Hjælp, Vejviser, Jobbank) and a search bar. The main content area is titled 'Medicinhåndbogen' and contains the following text:

Her kan du søge informationer om de lægemidler, der er godkendt i Danmark. Informationer om præparater opdateres løbende og oplysninger om priser og pakninger opdateres fast hver 14. dag.

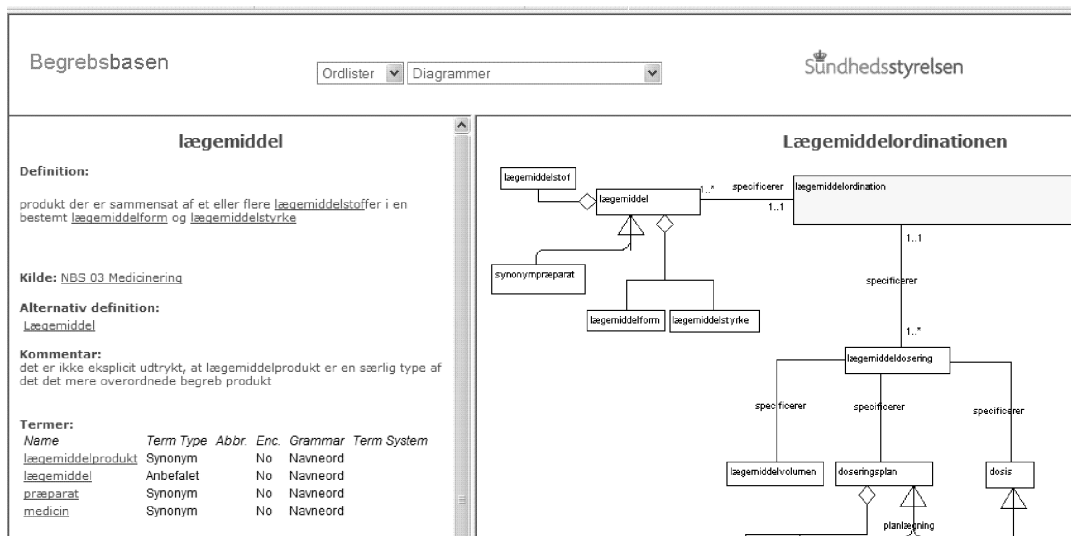
Medicinhåndbogen er præsenteret af Danmarks Apotekerforening. Samtlige rettigheder tilhører Dansk Lægemiddel Information A/S (DLI). Læs mere om [Medicinhåndbogen](#) og [DLI](#).

Vælg et præparat fra listen eller brug søgefunktionen til højre.

Below this text is a search interface with a grid of letters (A-Z, Æ, Ø, Å) and a list of medicines:

- Abalgin®
- Abbodop
- Abboticin®
- Abelcet®
- Abilify®
- Abopur®
- Accupro®
- Accutin®
- Acetylcystein "SAD"
- Acetylsalicylsyre "SAD"

To the right of the list is a search box labeled 'Indsæt produktnavn eller virksomt stof' with a 'Søg' button.



Figur 2: Begreber vedrørende lægemiddelordination i begrebsbasen på Sundhedsstyrelsens websted

I den nyeste udgave af lægemiddeloven findes følgende forklaring:

”Ved et lægemiddel forstås enhver vare, der

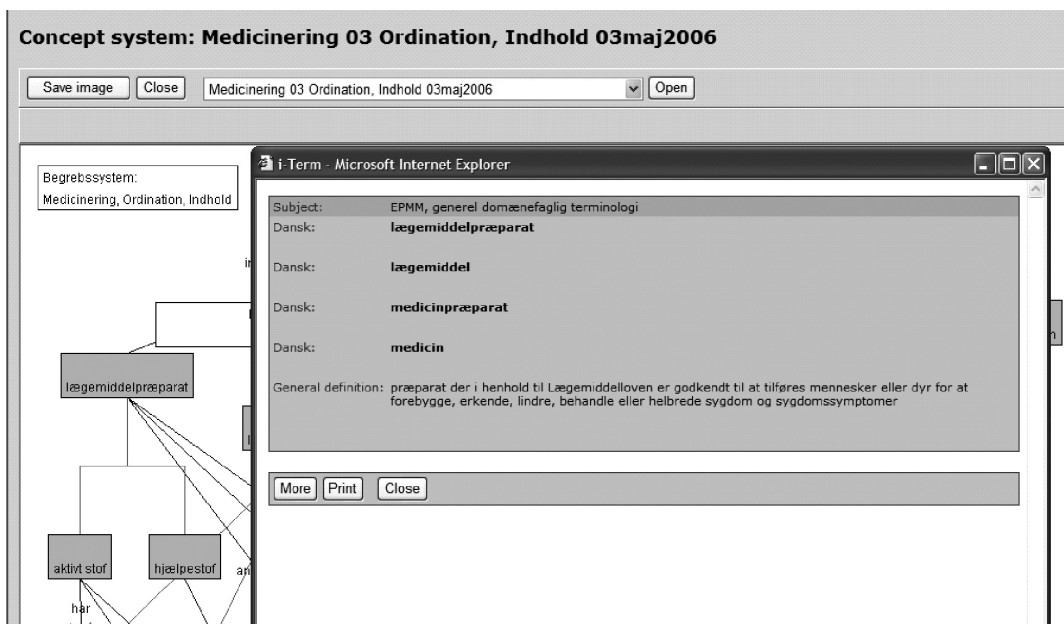
- 1) præsenteres som et egnet middel til behandling eller forebyggelse af sygdomme hos mennesker eller dyr, eller
- 2) kan anvendes i eller gives til mennesker eller dyr enten for at genoprette, ændre eller påvirke fysiologiske funktioner ved at udøve en farmakologisk, immunologisk eller metabolisk virkning, eller for at stille en medicinsk diagnose.”

Et opslag i Region Hovedstadens Begrebsbase, jf. figur 3, findes følgende definition:

”præparat der i henhold til Lægemiddeloven er godkendt til at tilføres mennesker eller dyr for at forebygge, erkende, lindre, behandle eller helbrede sygdom og sygdomssymptomer”.

Den foretrukne term er her *lægemiddelpræparat*.

Region Hovedstadens begrebsbase er oprettet i DANTERMcentrets terminologi- og videnshåndteringssystem i-Term. Her er vist et lille udsnit af begrebssystemet for Medicinering, Ordination, Indhold med en pop-op-side, som viser synonyme termer og definition af begrebet *lægemiddelpræparat*.



Figur 3: Opslag i Region Hovedstadens begrebsbase

Definitionen fra begrebsbasen.sst.dk er mindre hensigtsmæssig for andre end sundhedsprofessionelle, som allerede ved hvad begreberne *lægemiddelform* og *lægemiddelstyrke* dækker over. De to forklaringer i Lægemiddeloven er ikke umiddelbart klare bl.a. på grund af de to forklaringer og formuleringerne: ”præsenteres som” og ”kan anvendes i eller gives til”. Definitionen i Region Hovedstadens er langt mere forståeligt for almindelige borgere.

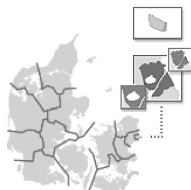
Det er dog et spørgsmål, om der ikke er behov for yderligere begrebsafklaring. En intuitiv opfattelse er, at der er tale om to begreber, nemlig hhv. **lægemiddel** med synonymet *medicin* og **lægemiddelpræparat** med synonymet *lægemiddelprodukt*.

Som det ses i figur 1 kan brugeren søge på enten **virksomt stof** eller **præparatnavn** i Medicinhåndbogen. Der er ingen muligheder for at søge på **anvendelse** (fx smertestillende). Hvis man vælger **Avanceret søgning**, får man ganske vist en oversigt over forskellige terapeutiske grupper, men et klik på en gruppe fører til forløbsbeskrivelser og anden relevant information til sundhedsprofessionelle. Der fås ikke

Sundhed nationalt

- › Sygdomme
- › Sundhed og forebyggelse
- › Behandling
- › Lægemidler
- › Hvad siger loven?
- › Tal og fakta
- › Sundhedsvæsenet
- › Nyheder

Sundhed regionalt



› Amter og sygehuse

Forside/ Avanceret søgning

Log på sundhed.dk

Avanceret søgning

[Hjælp til søgning](#)

Klik på fanebladene for at bruge de forskellige søgemuligheder.

Fritekst

Emne

ICPC

Indtast søgeord:

Søg

ICPC-liste

- [Alment og uspecifiseret \(A\)](#)
- [Blod, lymfe og immunsystem \(B\)](#)
- [Fordøjelsesorgane \(D\)](#)
- [Øje \(F\)](#)
- [Øre \(H\)](#)
- [Hjerte-karsystem \(K\)](#)
- [Muskul-skeletsystem \(L\)](#)
- [Nervesystem \(N\)](#)
- [Psykisk \(P\)](#)
- [Luftveje \(R\)](#)
- [Hud \(S\)](#)
- [Endokrinologi, metabolisme, ernæring \(T\)](#)
- [Urinveje \(U\)](#)
- [Svangerskab, fødsel, prævention \(W\)](#)
- [Kvindelige kønsorganer \(X\)](#)
- [Mandlige kønsorganer \(Y\)](#)
- [Sociale forhold \(Z\)](#)

Søgning resulterer i forløbsbeskrivelser og anden information til sundhedsprofessionelle

Figur 4: Avanceret søgning i Medicinhåndbogen

information, der er relevant for en almindelig bruger. Der mangler altså helt klart en eller flere taksonomier med systematiske ordnede kategorier, som ville muliggøre indholdsmæssig søgning. Nyttens af strukturerede tilgange til informationer er bl.a. omtalt i Madsen (2003).

Et opslag i Lægemiddelkataloget, www.medicin.dk, giver en oversigt over terapeutiske grupper, jf. figur 5, men den information, der kan hentes om de enkelte lægemidler er rettet mod sundhedsprofessionelle, ikke mod almindelige brugere. I øvrigt er det interessant at se, at der i Lægemiddelkataloget, jf. figur 6, midterste kolonne under Præparater, bruges termen *indholdsstof*, svarende til *virksomt stof* i Medicinhåndbogen, *lægemiddelstof* i Sundhedsstyrelsens begrebsbase og *aktivt stof* i Region Hovedstadens begrebsbase. Her ville det være godt med standardisering!

Generelt om medicin
»Terapeutiske grupper

MedicinTerapiområderAdresserInfo & hjælp

Søgning efter terapeutiske grupper

A B C D E
F G H I J
K L M N O
P Q R S T
U V W X Y
Z Æ Ø Å

Her kan du søge efter information om en terapeutisk gruppe.
Indtast et navn eller en del af det, og klik på søg

Terapeutiske grupper

- ▶ [A Fordøjelsesorganer og stofskifte](#)
- ▶ [B Blod og bloddannende organer](#)
- ▼ [C Hjerte og kredsløb](#)
 - ▶ [Hjerteterapi](#)
 - ▶ [Hypertensionsbehandling](#)
 - ▶ [Diuretika](#)
 - ▶ [Perifere kredsløbsforstyrrelser](#)
 - ▶ [Varice- og hæmomidler](#)
 - ▶ [β-receptorblokerende midler](#)
 - ▶ [Calciumantagonister](#)
 - ▶ [Midler med virkning på renin-angiotensinsystemet](#)
 - ▶ [Lipidregulerende midler](#)
- ▶ [D Dermatologiske midler](#)
- ▶ [G Urogenitalsystem og kønshormoner](#)
- ▶ [H Hormoner til systemisk brug](#)
- ▶ [J Infektionssygdomme, systemiske midler](#)
- ▶ [L Antineoplastiske og immunmodulerende midler](#)

Figur 5: Opslag i Lægemiddelkataloget, www.medicin.dk (udsnit)

Generelt om medicin
»Terapeutiske grupper

MedicinTerapiområderAdresserInfo & hjælp

Nitrater med hurtig virkning

C01DA

Revideret

04-06-2006

Nitratpræparater virker bedre, jo hurtigere de tages efter symptomets begyndelse. Om muligt kan de også anvendes profylaktisk lige før påvirkninger (anstrengelse, kulde, stress og lignende), der hos den pågældende patient erfaringsmæssigt udløser angina pectoris. Meget svær angina pectoris, som ikke kan behandles på anden måde, kan ofte brydes med kontinuerlig intravenøs infusion af glycerylnitrat. Det må gives fra en automatisk infusionspumpe under hyppig måling af blodtrykket og monitorering af ekg - og af hensyn til risikoen for toleransudvikling, så vidt muligt ikke gennem mere end et døgn eller med nogle timers pause inden for hvert døgn.

Virkemåde

Glycerylnitratets vigtigste virkemåde er den universelle kardilatation med den deraf følgende lettelse af hjertets arbejde ved en reduktion af både afterload og preload, se [vasodilatation ved hjerteinsufficiens](#).

Anvendelsesområde

Angina pectoris. Desuden er der hurtig og udmærket effekt ved akut lungeødem.

Præparater

præparat (Pris DDD i kr. for billigste pakning)	indholdsstoffer	firmanavn
Glycerylnitrat "SAD" konc.til inf.væ., opl. 5 mg/ml	Glycerylnitrat	SAD
Glytrin@ mundhulespray 0,4 mg/dosis (3,19 / 200 doser)	Glycerylnitrat	MEDA
Nitroglycerin "DAK" resoribl., subl. 0,25 mg (7,39 / 100 stk.) resoribl., subl. 0,5 mg (3,72 / 100 stk.)	Glycerylnitrat	NYCOMED DANMARK
Nitrolinqual@ sublingualspray 0,4 mg/dosis (3,19 / 200 doser) sublingualspray (Orifarm) 0,4 mg/dosis (3,04 / 250 doser)	Glycerylnitrat	POHL BOSKAMP

Figur 6: Oplysninger fra Lægemiddelkataloget (udsnit)

Begrebsafklaring i sundhedsvæsenet

Under Det Nationale Begrebsråd for Sundhedsvæsenet, NBS, har en række arbejdsgrupper, som nævnt, arbejdet med begrebsafklaring. DANTERMcentret har bl.a. udarbejdet en 'kogebog for begrebsarbejde', jf. Madsen (2005), afholdt kurser for arbejdsgrupperne og rådgivet om principper for terminologiarbejde.

I figur 7 vises et lille udsnit af det samlede begrebssystem, som er udarbejdet af NBS 07 Forebyggelse, Sundhedsfremme og Folkesundhed. Begrebssystemet omtales også som en domænespecifik ontologi, og denne samt de tilhørende definitioner og kommentarer kan findes på websiden <http://begrebsbasen.sst.dk/forebyggelse>. NBS 07 har også udgivet en særlig rapport, som indeholder en redegørelse for arbejdsmetoden, den fulde ontologi og alle de informationer om begreberne, som er indlæst i begrebsbasen, jf. NBS 07 (2005). Rapporten kan hentes som pdf-fil på samme adresse.

I figur 8 ses det samme udsnit præsenteret i DANTERMcentrets terminologi- og videnshåndteringssystem i- Term.

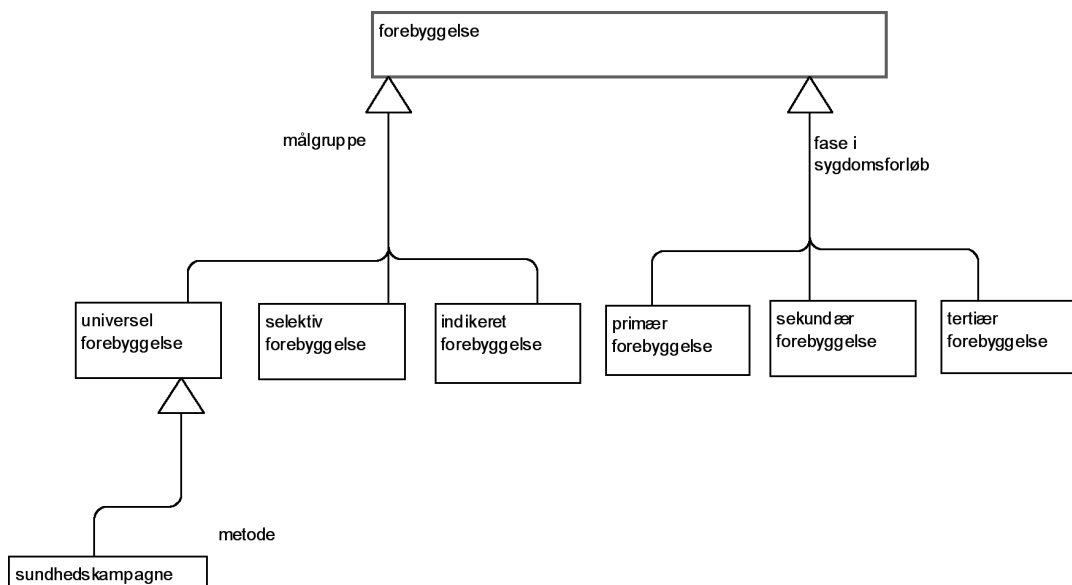
Principper for fastlæggelse af definitioner

I Figur 8 vises under hvert begreb det karakteristiske træk, som adskiller det pågældende begreb fra sideordnede begreber. Fx adskiller *universel forebyggelse*, *selektiv forebyggelse* og *indikeret forebyggelse* sig mht. målgruppe: *universel forebyggelse* er rettet mod befolkningen, medens *selektiv forebyggelse* er rettet mod risikogrupper, og *indikeret forebyggelse* er rettet mod risikoindivider. Disse tre begreber er holdt sammen i en gruppe vha. inddelingskriteriet MÅLGRUPPE. De tre andre sideordnede underbegreber til forebyggelse adskiller sig mht. fase i sygdomsforløb, dvs. hvornår den pågældende forebyggelse sættes ind. Vha. inddelingskriterier og karakteristiske træk bliver det muligt at skrive konsistente, korte og klare definitioner. Nedenfor vises alle de træk, som arbejdsgruppe NBS 07 havde indsamlet om hhv. *universel forebyggelse* og *selektiv forebyggelse*:

Universel forebyggelse

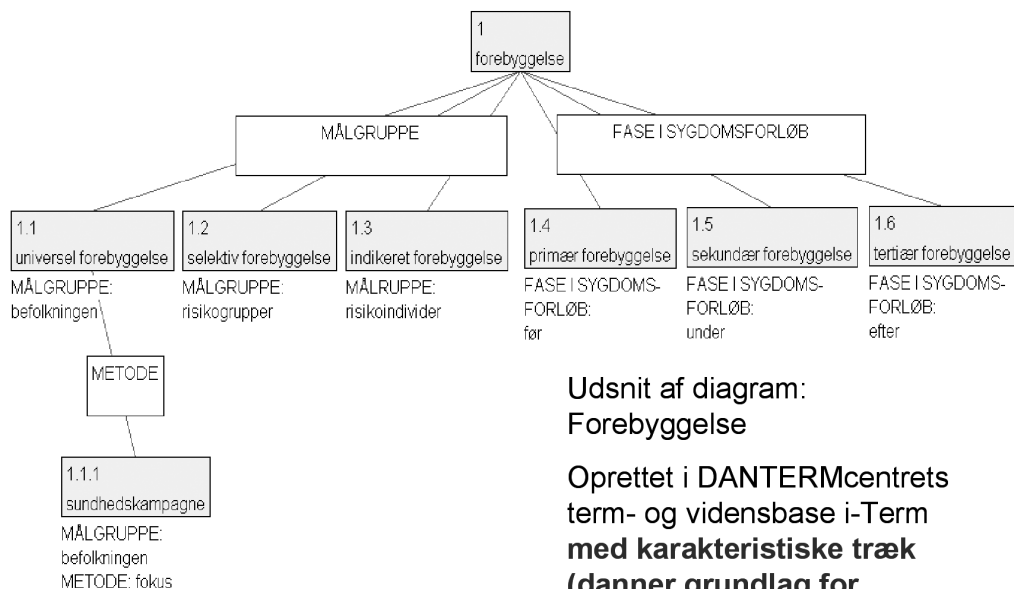
Formålet:

at fremme sundheden og begrænse risikofaktorerne i en befolkning



Figur 7: Udsnit af ontologi udarbejdet af NBS 07

Figur 8: Udsnit af ontologien vedrørende forebyggelse oprettet i i-Term



Udsnit af diagram:
Forebyggelse

Oprettet i DANTERMcentrets
term- og vidensbase i-Term
med **karakteristiske træk**
(danner grundlag for
definitioner)

Arena:

fx i grundskolen, på arbejdspladsen og rettet mod hele befolkningen gennem massemediekampagner

Aktør:

typisk offentlige myndigheder (stat, amter og kommuner)

Målgruppen:

hele befolkningen eller dele af den uanset risikostatus (= MÅLGRUPPE: befolkning)

Eksempler:

massemediekampagner, som fokuserer på motion (fx ”30 minutter om dagen”), ernæring (fx ”6 om dagen”) og skolebaserede forebyggelsesprogrammer rettet mod alle elever i grundskolen

Selektiv forebyggelse**Formålet:**

at fremme sundheden og begrænse risikoadfærd i en befolkning med øget risiko for misbrugsproblemer (eller andre problemer)

Arena:

fx i grundskolen, det kommercielle festmiljø og belastede boligområder

Aktør:

offentlige myndigheder (stat, amter og kommuner), sundhedsprofessionelle og socialsektorfolk

Målgruppen: grupper, som har en øget risiko for misbrugsproblemer (og andre) (= MÅLGRUPPE: risikogrupper)

Eksempler:

børn i misbrugsfamilier, elever der fx pjækker meget, flere!!

Gruppen ville som udgangspunkt medtage alle disse informationer i definitionerne af de to begreber. Det er dog ikke hensigtsmæssigt, da der er en del træk, der ikke er definerende. Fx kan man se, at de samme informationer genfindes under Arena og Aktør i beskrivelsen af begge begreber, og alene det forhold, at der står ’fx’ eller ’typisk’, viser, at disse træk ikke er definerende. Efter en nærmere analyse var det klart, at det er trækket MÅLGRUPPE, der skal indgå i definitionen, for at adskille de to begreber. Udkast til definitioner blev derefter:

F

forebyggelse, der har hele eller dele af befolkningen som målgruppe, uanset risikofaktor og risikoadfærd

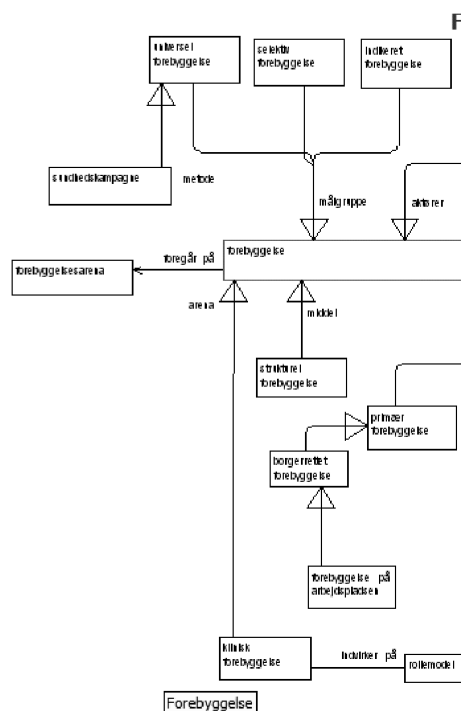
Kilde: NBS 07 universiel forebygging

Formålet er at øge befolkningens sundhed gennem formidling af viden om sundhed og dermed give et informeret grundlag for adfærdssændringer.

Universelle forebyggelsesstrategier kan være målrettet dele af eller hele befolkningen. Areena kan fx være grundskolen eller arbejdspladsen. Der anvendes en massestrategi og forebyggelsesmetoden kan fx være sundhedskampagner. Aktører er typisk offentlige myndigheder, men kan også være private arbejdspladser. Universel forebyggelse er relateret til selektiv forebyggelse og indikeret forebyggelse der også er defineret ud fra målgruppens risikostatus.

Termen stammer fra psykiatri- og misbrugsområdet hvor begreberne i dag benyttes internationalt. Begreberne er bl.a. udviklet fordi der har været et ønske om at fokusere på forebyggelsesintervention frem for behandling.

Name	Term Type	Abbr.	Enc.	Grammar	Term System
<u>universe</u>					
<u>forebvgqelge</u>	Anbefalet		No	Navneord	
<u>generel forebvgqelge</u>	Synonym		No	Navneord	
<u>massestrategi</u>	Synonym		No	Navneord	
<u>universe prevention</u>	Ækivalent		No	Navneord	



Figur 9: informationer om universel *forebyggelse* i begrebsbasen.sst.dk

forebyggelse målrettet hele befolkningen, eller dele af den, uanset risikostatus

forebyggelse målrettet grupper, som har en øget risiko for misbrugsproblemer eller anden risikoadfærd

Resten af informationerne blev medtaget i kommentarer, jf. figur 9, der viser informationer om *universal forebyggelse* i begrebsbasen.sst.dk.

Som det ses af figur 9, er der registreret to danske synonyme til begrebet *universel forebyggelse*, nemlig *generel forebyggelse* og *massestrategi*, samt en engelsk ækvivalent, *universal prevention*. Det er vigtigt, at én af termene anbefales som foretrukken term, men det er også vigtigt, at alle synonyme termer registreres i basen, således at brugere, der ikke kender den anbefalede term, kan finde ind til oplysningerne.

Her er vist de synonymer der blev registreret til de tre begreber, der adskilles mht. målgruppe:

universel forebyggelse (MÅLGRUPPE: *befolkning*)

Synonymer: *generel forebyggelse, massestrategi*

sektiv forebyggelse (MÅLGRUPPE: *risikogrupper*)

Synonymer: *indsats over for risikogrupper, højrisikostrategi for grupper, højrisiko-intervention*

indikeret forebyggelse (MÅLGRUPPE: *risikoindivider*)

Synonymer: *forebyggelsesindsats over for højrisikoindivider, højrisikointervention, højrisikostrategi, tidlig intervention*

Til disse synonymer kan der knyttes følgende kommentarer:

- **massestrategi** er ikke selvforklarende og systemrigtig
- **højrisikointervention** er brugt om både *sektiv forebyggelse* og *indikeret forebyggelse*, dvs. at termen ikke er præcis
- synonymet **højrisikostrategi** til *indikeret forebyggelse* burde være *højrisikostrategi for individer*, dvs. termen er for bred
- synonymet **tidlig intervention** frarådes, da det kan give associationer til *primær forebyggelse*.

En mere udførlig gennemgang af definitionsmetoder og -regler, samt principper for termprioritering findes i Madsen (1999). I Madsen (2006) og i Madsen og Thomsen (2006) gives eksempler på vigtige principper i forbindelse med terminologistandardisering, og der diskuteres også de særlige forhold, der gør sig gældende ved standardisering af videnskabeligt fagsprog.

Flere eksempler på begrebsafklaring inden for sundhedsområdet

På <http://begrebsbasen.sst.dk/administrativt> findes ontologier og definitioner udarbejdet af arbejdsgruppe NBS 01 Administrative begreber, som bl.a. har fastlagt betydningen af begreber vedrørende ekstern sundhedsfaglig kommunikation. En del af disse begreber findes i pjecen *Elektronisk kommunikation til gavn for kvaliteten*, Udgivet af MedCom (2004). Pjecen er udarbejdet og trykt med støtte fra Den Digitale Task Force og med godkendelse af Socialministeriet. I pjecen findes en del eksempler på varierende sprogbrug, som kan skabe forvirring hos læseren:

s. 5: ”Korrespondancemeddelelse/sikker klinisk e-mail

Løbende udveksling af information om for eksempel medicin, genoptræningsplan, planlægning af hjemmebesøg/udskrivelse mv.

De adviser, der grundlæggende er tale om, er **indlæggelsesmeddelelse**, **indlæggelsessvar** og **udskrivesmeddelelse**.”

- s. 17: ”Når en borger indlægges på sygehuset, sendes der automatisk en elektronisk besked – et **indlæggelsesadvis** – til kommunens omsorgssystem om, at borgeren er indlagt.

Omsorgssystemet svarer ved at sende et **advisvar** til sygehuset om, hvor borgeren hører til i kommunen og hvem der er kontaktperson.

Sygehuset sender inden for 24 timer herefter et **udskrivesvarsel** til kommunen.”

Heraf fremgår det at der bruges synonyme termer om to begreber: *indlæggelsesadvis* (s. 17) med synonymet *indlæggelsesmeddelelse* (s. 5) og *udskrivesvarsel* (s. 17) med synonymet *udskrivesmeddelelse* (s. 5). I figur 10 vises et udsnit af den ontologi, som er udarbejdet af NBS 01. Her ses, at de anbefalede termer for det to begreber er hhv. *indlæggelsesadvis* og *udskrivesadvis*.

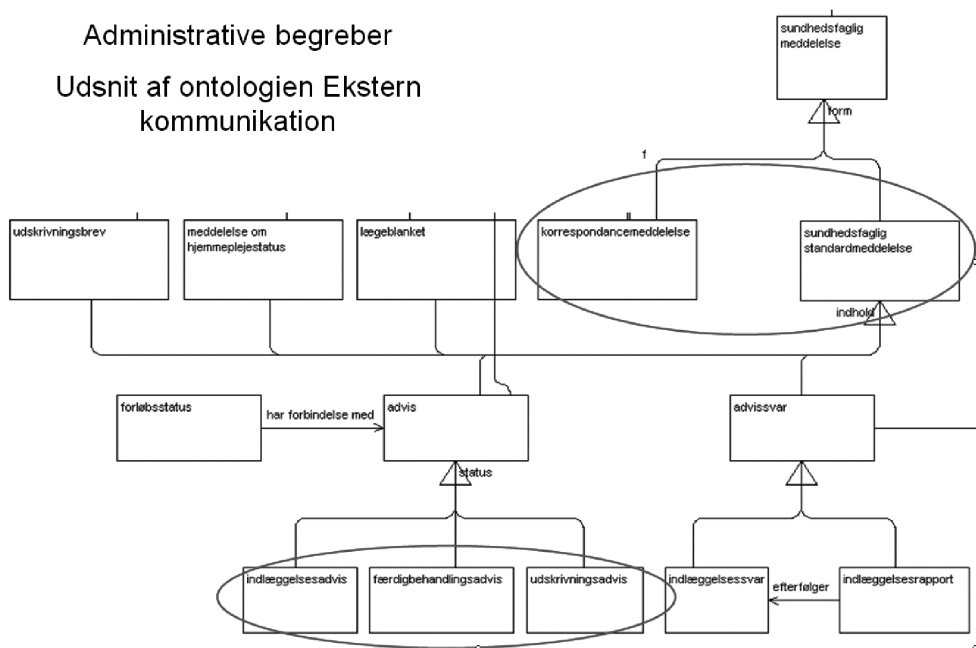
Endvidere ses i figur 10, at der skelnes mellem to begreber: *korrespondancemeddelelse* og *sundhedsfaglig standardmeddelelse*. Det voldte en del problemer at afklare betydningen af disse to begreber, bl.a. fordi begrebet *korrespondancemeddelelse* også betegnes *sundhedsfaglig ad hoc-meddelelse*. Dette er misvisende, da definitionen er: ”sundhedsfaglig meddelelse med hel eller delvis fri struktur”. Begrebet *sundhedsfaglig standardmeddelelse* har følgende definition: ”sundhedsfaglig meddelelse med fast struktur”.

Eksempler på begrebsafklaring inden for fællesoffentlig digital forvaltning

På adressen www.OIO.dk findes en fællesoffentlig portal, hvor myndigheder kan lægge dokumenter, XML-skemaer el.lign. op, således at andre myndigheder kan bruge disse som en model i deres arbejde. For at kunne beskrive og genfinde doku-

Administrative begreber

Udsnit af ontologien Ekstern kommunikation



Figur 10: Udsnit af ontologien Ekstern kommunikation

menter mm., skal der anvendes en række taksonomier. På <http://www.oio.dk/arkitektur/av> findes følgende forklaring til det, der kaldes *rammeværk / klassifikation*.

”Rammeværk / klassifikation

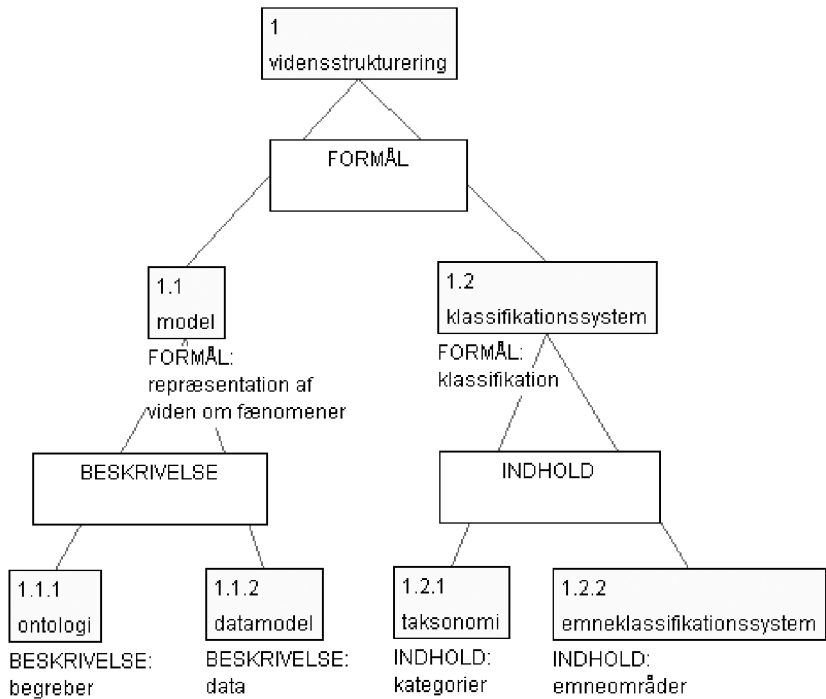
OIO EA Rammeværk og OIO Arkitekturklassifikation er designet til at holde styr på dokumentation og komponenter i arbejdet med arkitektur og standardisering. OIO Arkitekturklassifikation bruges til at påføre metadata. Systemet indeholder metadatamodeller med tilhørende taksonomier for en række objekter som fx arkitekturdokumenter, løsningskomponenter, projekter og fora. Se betaversion her: <http://ab.oio.dk/arkitekturguide/klassifikation>”

I flere sammenhænge bruges *taksonomi*, *klassifikation* og *ontologi* nærmest som synonyme. I forbindelse med OIO-portalen har DANTERMcentret udarbejdet en række ontologier med definitioner af disse – og andre – centrale begreber. I figur 11 vises, hvordan tre de nævnte begreber adskiller sig fra hinanden.

I figur 12 findes en systematisk liste med karakteristiske træk og definitioner. Såvel ontologien som den systematiske liste er trukket ud af i-Term, som DANTERMcentret anvender til arbejdet i IT- og Telestyrelsen. Heraf fremgår det at *model* adskiller sig fra *klassifikationssystem* ved formålet: en model har til formål at repræsentere viden om fænomener, medens formålet med et klassifikationssystem er klassificering. Begreberne *ontologi* og *taksonomi* er underbegreber til hhv. *model* og *klassifikationssystem*, og adskiller sig dermed også mht. formål. En ontologi anvendes til fx. begrebsafklaring og -fastlæggelse, medens en taksonomi anvendes til at kategorisere, fx kategorisering af dokumenter.

En anden vigtig distinktion, der har været diskuteret i forbindelse med begrebsafklaringen – både i OIO-sammenhæng og i forbindelse med begrebsarbejdet i sundhedsvæsenet – er forskellen på *ontologi* (som også betegnes *begrebsmodel*) og

Figur 11: Ontologi for centrale begreber i forbindelse med vidensstrukturering



Begreb	Notation	Karakteristiske træk	Synonymer	Definitioner
vidensstrukturering	1			struktureret organisering af viden
model	1.1	FORMÅL: repræsentation af viden om fænomener	forenklet repræsentation af viden om fænomener	
ontologi	1.1.1	BESKRIVELSE: begreber	begrebsmodel; begrebssystem;	model til beskrivelse af viden om begreber
datamodel	1.1.2	BESKRIVELSE: data		formel model til beskrivelse af data i et it-system
klassifikationssystem	1.2	FORMÅL: klassifikation;	klassifikation	system til inddeling af fænomener i klasser
taksonomi	1.2.1	INDHOLD: kategorier		klassifikationssystem til inddeling af kategorierne i et domæne
emneklassifikationssystem	1.2.2	INDHOLD: emneområder	emneklassifikation;	klassifikationssystem til inddeling af fænomener i emneområder

Figur 12: Systematisk liste med definitioner af begreberne *ontologi*, *klassifikationssystem* og *taksonomi*

konceptuel datamodel. En ontologi beskriver begreber (dvs. vores viden om verden), medens en konceptuel datamodel beskriver de data, der skal indeholdes i et it-system, fx en database. Ved begrebsmodellering gives oplysninger om **begreber** i form af **karakteristiske træk** (trækspecifikationer) og **begrebsrelationer**. Ved konceptuel datamodellering gives oplysninger om databasens **klasser** i form af **attributter** og **associationer** mellem klasser. Attributter i datamodellen giver kun information om, hvilken slags oplysninger der er knyttet til klasserne – dvs. ingen information om betydning.

I arbejdet med udformning af datamodeller er det vigtigt, at der som første skridt udarbejdes en ontologi, som fastlægger betydningen af de begreber, der ligger bag datamodellen. Det begrebsarbejde, der udføres i sundhedsvæsenet, bidrager til afklaring af en del af de begreber, der ligger til grund for GEPJ, den generelle datamodel for elektroniske patientjournaler, men ideelt set burde denne begrebsafklaring gå forud for udarbejdelsen af datamodellen.

De taksonomier, som anvendes i OIO-sammenhæng omfatter fx en kategorisering af arkitekturprocestrinene i forbindelse med: *informationsarkitektur*, *applikationsarkitektur*, *servicearkitektur* og *teknologiarkitektur*. Det er i denne sammenhæng vigtigt at få afklaret betydningen af og relationerne mellem de begreber, der ligger bag disse taksonomikategorier. Derfor udarbejdes der også en ontologi for 'arkitektur'-begreber.

Konklusion

Begrebsafklaring er yderst vigtig bl.a. til sikring af fælles forståelse af begreber og fælles brug af termer. Begrebsafklaring danner grundlag for udarbejdelse af taksonomier til strukturering og genfindning af dokumenter etc., og er medvirkende til at skabe enighed om elementer i en datamodel, fx den generelle model der ligger til grund for elektroniske patientjournaler.

Standardisering af sektorspecifik terminologi er imidlertid tidskrævende, hvilket bl.a. skyldes, at der skal opnås konsensus om de vedtagne definitioner og termer blandt mange implicerede parter. Det er derfor vigtigt, at der afsættes ressourcer til dette arbejde, hvilket igen forudsætter forståelse på beslutningsniveau.

Litteratur

- Madsen, Bodil Nistrup (1999): *Terminologi Bind 1 Principper og metoder, Bind 2 Øvelser og eksempler*. København. Gads Forlag.
- Madsen, Bodil Nistrup (2003): Den afgørende forskel: Hvorfor det ene ord ikke er lige så godt som det andet. I: *Ind med sproget! En artikelsamling om sprog i og for erhvervslivet*. København. Lingtech A/S, s. 67-77.
- Madsen, Bodil Nistrup (2005): *Håndbog i begrebsarbejde. Del 1: Principper, Del 2: Metoder og arbejdsforløb*. København. Sundhedsstyrelsen. Er også publiceret på <http://begrebsbasen.sst>.
- Madsen, Bodil Nistrup (2006): Terminologi og standardisering - metoder og værktøjer. I: *Sprogteknologi i dansk perspektiv. En samling artikler om sprogforskning og automatisk sprogbehandling*. Red. af: Anna Braasch, Constanza Navaretta, Sanni Nimb, Sussi Olsen, Patrizia Paggio, Bolette Sandford Pedersen og Jürgen Wedekind. København. C.A. Reitzels forlag, s. 99-121.

Madsen, Bodil Nistrup og Hanne Erdman Thomsen (2006): Terminological ontologies in normative terminology work. I: *TSTT 2006 – International Conference on Terminology, Standardization and Technology Transfer*, Red. af Wang, Wang, Tian & Zhou. Beijing. Encyclopedia of China Publishing House, s. 122-134.

MedCom (2004): *Elektronisk kommunikation til gavn for kvaliteten*.

NBS 07 (2005): *Terminologi. Forebyggelse, sundhedsfremme og folkesundhed*. København. Sundhedsstyrelsen. Er også publiceret på <http://begrebsbasen.sst/forebyggelse>.

Klarspråkarbetet i Sverige

Detta inlägg handlar om tre aspekter på klarspråksarbete: 1. Hur ska klarspråksarbete bäst organiseras? 2. Vad anser tjänstemän på myndigheter att de bäst behöver? 3. Vilka hjälpmedel finns? Jag ger inte några fullständiga svar på dessa frågor utan diskuterar dem utifrån färsk erfarenheter från Sverige.

Organisering – blir det bättre med en egen myndighet?

Vi fick språkpolitiska mål i december 2005, och från den 1 juli 2006 har vi också en central språkmyndighet, Institutet för språk och folkminnen. Varför behövs det då en språkmyndighet?

Språksituationen i Sverige har förändrats mycket de senaste årtiondena.

- Sverige har blivit ett mångspråkigt samhälle. Mer än en miljon svenskar har utländsk bakgrund och för många av dem är svenskan ett andraspråk. Tillsammans har vi mer än 150 modersmål.
- Fem språk har fått ställning som nationella minoritetsspråk: finska, meänkieli, jiddisch, romani chib och samiska.
- Kraven på läs- och skrivförmågan ökar hela tiden.

- Den nya tekniken kräver stora satsningar för att alla ska kunna använda språket på lika villkor.
- Engelskan har blivit arbetsspråk på en rad områden, framför allt inom naturvetenskap, teknisk högre utbildning och forskning och inom många multinationella företag. Detta är en del av den allmänna internationaliseringen. Internationaliseringen innebär också att det behövs ökade kunskaper i fler främmande språk än engelska. I Sverige har flera universitet emellertid minskat eller helt lagt ner undervisningen i en rad ”små” språk, som spanska, franska och tyska.
- Fortfarande har inte alla lika tillgång till det offentliga språket. Det är i högsta grad en demokratifråga att den offentliga svenskan är klar och begriplig.

Detta är huvudskälen till att det behövdes en samlad svensk språkpolitik och en centralt organiserad språkvård. Språkvården har därför omorganiserats för att bättre motsvara kraven i dagens samhälle.

Redan år 2000 tillsatte regeringen en kommitté som skulle presentera ett handlingsprogram för svenska språket, som syftade dels till att stärka svenska språkets ställning, dels till att alla i Sverige skulle ges lika möjligheter att tillägna sig svenska språket. Kommittén för svenska språket presenterade så småningom sitt förslag ”Mål i mun”. Sedan skulle frågan komma att utredas i flera år till. Det berodde till stor del på att språkpolitik spänner över flera politikområden och flera departements ansvarsområden. Till sist kom man dock till skott och regeringen lade fram propositionen ”Bästa språket – en samlad svensk språkpolitik”, som riksdagen sade ja till i december 2005. Sverige hade fått en språkpolitik.

Nygammal verksamhet samordnas och förstärks

För att stärka språkvården bedömde regeringen att det behövdes en förstärkt och samordnad språkvårdsorganisation. Svenska språknämnden och Sverigefinska språknämnden skulle bilda en myndighet tillsammans med Språk- och folkminnesinstitutet i Uppsala. Den verksamhet som bedrivits av Klarspraksgruppen (en arbetsgrupp med uppgift att främja språkvårdsarbete hos myndigheterna) skulle även föras över från Regeringskansliet till denna nya myndighet, som fått namnet Institutet för språk och folkminnen. Den nya myndigheten började sitt arbete den 1 juli 2006.

Språkrådet – en avdelning inom Institutet för språk och folkminnen

Institutet för språk och folkminnen har arkiv och forskningsavdelningar i Uppsala, Lund, Göteborg och Umeå. Avdelningen Språkrådet, som ansvarar för språkvården i Sverige, ligger i Stockholm. Språkrådet har i uppgift att följa alla språk i Sverige och arbetar särskilt med svenskan, minoritetsspråken och teckenspråket.

Språkpolitik för ett mångspråkigt Sverige

Svenskans ställning som huvudspråk behövde markeras. Kommittén för svenska språket föreslog en lag som slår fast att svenska är officiellt språk i Sverige. I EU är ju svenska ett av de officiella språken, däremot inte i Sverige. Regeringen ansåg också att svenskans ställning borde stärkas, men i stället för en lag formulerade man fyra mål för den nationella språkpolitiken. Utgångspunkten är att alla människor ska ha lika rätt till språk.

Riksdagen beslutade i december 2005 om fyra mål för en nationell språkpolitik:

1. Svenska språket ska vara huvudspråk i Sverige.
2. Svenskan ska vara ett komplett och samhällsbärande språk.
3. Den offentliga svenskan ska vara vårdad, enkel och begriplig.
4. Alla ska ha rätt till språk: att utveckla och tillägna sig svenska språket, att utveckla och bruka det egna modersmålet och nationella minoritetsspråket och att få möjlighet att lära sig främmande språk.

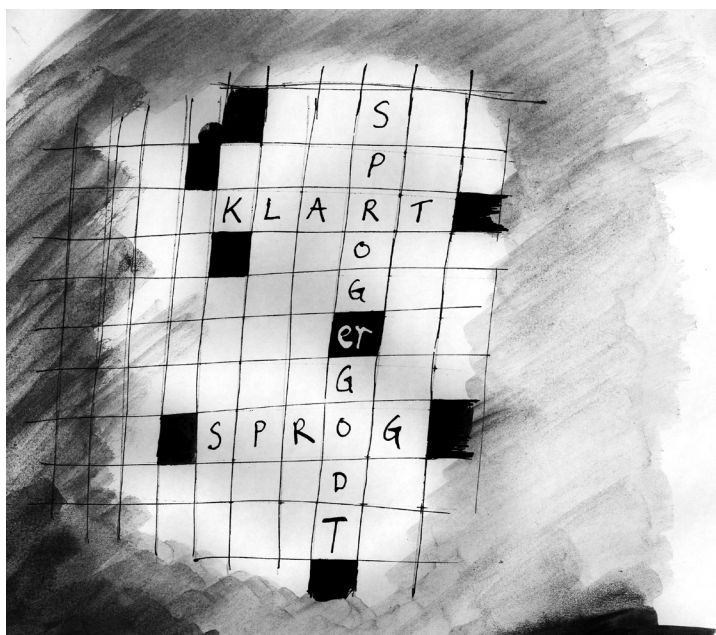
Vad ska vi – Språkrådet – arbeta med?

I instruktionen för Institutet för språk och folkminnen står vad regeringen menar att vår myndighet ska arbeta med. Där står inledningsvis:

”Institutet för språk och folkminnen är central myndighet på språkens område.

Myndigheten har till uppgift att bedriva språkvård och på vetenskaplig grund öka, levandegöra och sprida kunskaper om språk, dialekter, folkminnen, namn och språkligt burna kulturarv i Sverige. Myndigheten skall bedriva forskning samt delta i internationellt samarbete inom sitt verksamhetsområde.”

Ytterligare en uppgift är att arbeta med minoritetsspråken. Myndigheten ska ”samla kunskap om och följa användningen av samtliga språk i Sverige”. Myndigheten får också ett ökat ansvar för områden som terminologi och språkteknologi.



Vad gäller klarspråksarbetet betonas det i instruktionen att myndigheten ska ”verka för att den offentliga förvaltningen använder svenska som huvudspråk och använder de nationella minoritetsspråken enligt gällande lagar och förordningar” liksom att myndigheten ska ”verka för att den offentliga förvaltningen använder ett vardat, enkelt och begripligt språk” och dessutom ”följa och utvärdera klarspråksarbetet inom den offentliga förvaltningen.” Vi ska alltså främja klarspråksarbete på svenska myndigheter och se till att den offentliga förvaltningen använder ett vardat, enkelt och begripligt språk.

Mycket fortsätter som förut. Allt som Svenska språknämnden gjorde fortsätter Språkrådet med. Exempelvis att besvara språkfrågor i telefon och via e-post. Andra uppgifter är att författa och ge ut Svenska skrivregler, tidskriften Språkvård, informationsbladet Klarspråksbulletinen, handböcker och ordböcker m.m.

Medarbetarna är desamma förutom att det har anställts/eller kommer att anställas ett antal personer som arbetar med teckenspråk och romani. Och så har ju vi som arbetar med klarspråk för myndigheter överförs från Regeringskansliet. Den s.k. EU-språkvården i Regeringskansliet kommer dock att vara kvar där och fortsätta att verka för att EU:s institutioner arbetar för enklare och begripligare texter.

Vilket stöd kan Språkrådet ge den offentliga förvaltningen?

På Språkrådet arbetar ett tiotal språkvårdare med svenska, finska, romani chib och teckenspråk. Vi är två personer som arbetar med klarspråk.

Språkrådet har till uppgift att arbeta för att den offentliga förvaltningen använder ett vårdat, enkelt och begripligt språk – klarspråk. Vi stöder myndigheternas klarspråksarbete på en rad olika sätt. Vi

- håller inspirationsföreläsningar
- erbjuder information på webbplatsen www.sprakradet.se/klarsprak
- ger ut *Klarspråk. Bulletin från Språkrådet* med fyra nummer per år
- anordnar seminarier och konferenser
- delar ut priset Klarspråkskristallen – som delas ut till en myndighet som nått goda resultat i sitt språkvårdsarbete (Våren 2007 blir det dock ingen Kristallprisutdelning på grund av omorganisationen. Vi hoppar över ett år och delar ut kristallen våren 2008 nästa gång.)
- tillhandahåller Klarspråkstestet (Vi planerar att bygga ut det med en rapportdel. Nuvarande test, som jag presenterar lite närmare nedan, är inriktat på besluts-texter.)
- uppdaterar och bygger ut kontaktnätet (Det finns kontaktpersoner i klarspråksfrågor på en rad statliga myndigheter. Vi kommer att vidga nätverket till att även omfatta kommuner, landsting, organisationer m.fl. offentliga organ.)
- deltar i nätverk och konferenser
- satsar på uppsökande verksamhet (vilket är en ny uppgift)
- förmedlar kunskaper och erfarenheter från språkvårdsarbete i Sverige och andra länder
- ger råd i språkfrågor.

En rådgivande nämnd, som ska ersätta den gamla Klarspråksgruppen, tillsätts inom kort. Nio personer utses: fyra av regeringen och fem av vår generaldirektör. Nämnden ska ge tyngd och legitimitet åt arbetet, peka ut viktiga behov och dra upp strategiska riktlinjer för verksamheten. Den ska stödja oss i vårt arbete med att nå det språkpolitiska målet: att ”den offentliga svenskan ska vara vårdad, enkel och begriplig”.

Vad önskar myndigheter och kommuner?

Våren 2006 skickade Klarspråksgruppen ut en enkät till ca 300 statliga myndigheter och de 50 största kommunerna för att ta reda på hur det gick med klarspråksarbetet – om man arbetade med klarspråk och vad man gjorde – och vad resultatet blev av klarspråksarbetet.

Svaren visade att drygt hälften arbetat med språkvård de senaste två åren. Det vanligaste är att man har arbetat om sina beslut, malltexter och formulär, och att man har köpt in skrivregler och andra handböcker. Ett sextiotial har producerat egna skrivhandledningar, utbildat sina handläggare och chefer och ordnat föreläsningar. Ett trettiotial har språksidor på sitt intranät. Många har också deltagit i de seminarier och konferenser som Klarspråksgruppen anordnat under åren.

Det kanske viktigaste resultatet av klarspråksarbete är att personalens intresse för språkfrågor har ökat och att man har blivit mer medveten om att det är viktigt att använda ett vårdat och begripligt språk. Några kommuner anger också ett konkret resultat av klarspråksarbetet: de svarar att de har fått bättre beslutsunderlag.

Av dem som satsat på språkvård är det många som anger samma skäl: ”Vi vill ha ett gott anseende och kunna ge god service till medborgarna!” Det är också många som ser ekonomiska skäl för klarspråk. Många önskar också att den nya språkmyndigheten ska visa framfötterna. Man skriver exempelvis att vi bör se till ”att alla kommuner och myndigheter verkligen bedriver klarspråksarbete och avsätter resurser för detta”, och ”Var aktiva och visa att ni finns! Försök att agera som tillsynsmyndighet och gör gärna nedslag i myndigheternas arbete!”

Vi frågade också vad man önskar för stöd i klarspråksarbetet i framtiden. Mer än 75 procent svarade att de vill ha tillgång till information i klarspråksfrågor, via webben som främsta forum men även via vår bulletin eller annan tryckt information. Föreläsningar och kurser vill man också ha, och många önskar att språkmyndigheten ska utvärdera klarspråksarbetet och sprida vinsterna av det. Dessutom vill man ha hjälp med att marknadsföra språkvården internt inom myndigheten.

Resultatet av enkäten är utgångspunkten för hur vi ska inrikta och planera verksamheten. I mycket fortsätter vi arbetet på ungefär samma sätt som tidigare.

Handbok och test – två hjälpmedel för klarspråksarbetet

Innan Klarspråksgruppens verksamhet avslutades i Regeringskansliet producerade vi två verktyg som skulle kunna vara till god hjälp i klarspråksarbetet: handbok för klarspråksarbete och ”Klarspråkstestet”.

- **Klarspråk lönar sig – klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter**

Hur gör man för att starta ett klarspråksprojekt på arbetsplatsen och hur kan arbetet läggas upp? I boken förmedlas erfarenheter av klarspråksarbete i den offentliga förvaltningen. I den första delen finns råd om metoder och aktiviteter. I den andra delen finns utförliga beskrivningar av hur ett tiotal myndigheter och kommuner har genomfört klarspråksprojekt och organiserat det långsiktiga klarspråksarbetet.

Boken kan laddas ned på vår webbplats www.sprakradet.se/klarspråk
Den säljs också i bokhandeln.

- **Klarspråkstestet**

Den första versionen av Klarspråkstestet skapades 2001. Eftersom det fanns en hel del brister i testet, såväl tekniska som innehållsliga, har vi gjort ett helt nytt test som lanserades i maj 2006.

Med hjälp av Klarspråkstestet kan man ta reda på hur begriplig en text är. Det går att få ett mått på vad som ökar och vad som minskar begripligheten, och tips om hur texten kan bearbetas.

Testet är anpassat till förvaltningsbeslut men kan även användas för brev och liknande texter. Det är möjligt att testa både utkast och färdiga texter.

Klarspråkstestet är ett självbedömningstest, som består av en rad frågor. Man granskar själv sin text genom att besvara frågorna i testet. Som stöd finns det förklaringar, exempel och råd i anslutning till varje fråga. Under testets gång är det möjligt att klicka på ”Visa resultatet” för att få ett omdöme och tips om hur texten kan bearbe-

tas för att göra den mer begriplig. Det är möjligt att spara testet – om man inte vill eller hinner göra hela på en gång – och fortsätta vid ett senare tillfälle.

Klarspråkstestet innehåller åtta delar:

1. Tonen i texten
2. Innehållet
3. Dispositionen
4. Rubrikerna
5. Textens olika delar
6. Styckena och sambanden
7. Meningarna
8. Orden och fraserna.

Klarspråkstestet finns tillgängligt på vår webbplats: www.sprakradet.se/klarsprak. Det är fritt och gratis att använda.

Klarspråksarbetet går vidare

Vi har många uppgifter som väntar. En ny och stor uppgift är exempelvis, som jag nämnt ovan, att bedriva uppsökande verksamhet. Vi planerar att kontakta och besöka myndigheter; att exempelvis arrangera möten med ledningen för verk och myndigheter för att diskutera hur klarspråksarbetet kan förankras. Svaren på enkäten är en viktig källa härvidlag. En annan ny uppgift är att anordna seminarier med kontaktpersonerna på myndigheterna för att uppmuntra dem att dra igång klarspråksprojekt.

Webbsidorna www.sprakradet.se/klarsprak ger fortlöpande information om vårt arbete, liksom informationsbladet *Klarspråk. Bulletin från Språkrådet*.

Om arbetet fortsätter på ungefär samma sätt som förut, varför behövdes det då egentligen en språkmyndighet? Det nya är att Sverige nu har en språkpolitik med fyra fastslagna mål. För att kunna genomföra dessa mål, behövs myndighetsformen. Språkvården, som var spridd på en rad olika organ, behövde samordnas i en myndighet. En myndighet har också andra möjligheter, större legitimitet och tyngd att genomföra språkpolitiken än en förening, som Svenska språknämnden var.

Vad innebär den nya organisationsformen för klarspråksarbetet? Klarspråksarbetet bedrevs på sätt och vis redan i myndighetsform, Regeringskansliet. Klarspråksgruppens placering i Regeringskansliet var en bra position för att nå ut till myndigheterna; det gav status åt arbetet och vi fick stort genomslag för vårt budskap. Gruppen var dock inte en permanent inrättning utan en kommitté, vars förordnande förlängdes från år till år. Detta innebar en osäkerhet som försvårade långsiktig planering.

En väsentlig förbättring är att vi nu kan planera arbetet långsiktigt; klarspråksarbetet har permanentats i och med att det har inordnats i den nya språkmyndigheten. Möjligtvis kan man också säga att vi är mer jämspelta med andra myndigheter; att vi inte kommer med påbud uppifrån.

Klarspråk har blivit ett etablerat begrepp och det har fått genomslag hos myndigheterna; språk och språkfrågor är något som engagerar de flesta, även inom andra yrkesgrupper än språkvårdare.

Något som vi måste arbeta mer med är att få med chefer och ledningsgrupper i klarspråksarbetet – det är inte bara en fråga för eldsjälar, vilket det i stor utsträckning varit hittills. Vi måste också arbeta för att det inrättas fler tjänster för språkvårdsansvariga på myndigheterna. Klarspråksarbete är inte något man ska sköta vid sidan om sina ordinarie arbetsuppgifter.

Vi behöver också vidga vår målgrupp och i större utsträckning rikta oss till kommuner, landsting och andra offentliga organ. Hittills har statliga myndigheter varit vår främsta målgrupp.

Om det för klarspråksarbetet inneburit en förbättring att ha flyttat till Språkrådet är för tidigt att uttala sig om.

Kontaktuppgifter:

Språkrådet

Box 20057

104 60 Stockholm

tfn 00 46 8 442 42 00

direkt 00 46 8 442 42 12

E-post klarspråksfrågor: klarsprak@sprakradet.se

Här följer en lista över Klarspråksgruppens informationsmaterial

Klarspråk. Bulletin från Språkrådet

Bulletinen trycks i 4 000 exemplar i kvartalet och distribueras till cirka 3 500 prenumeranter på bland annat statliga myndigheter, kommuner och landsting.

Det är gratis att prenumerera på den. Den kan också laddas ner på våra webbsidor.

www.sprakradet.se/klarsprak

Klarspråk lönar sig – klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter (DS 2006:10)

ISBN 91-38-22576-X

Kan beställas från Fritzes förlag: www.fritzes.se

E-post: order.fritzes@nj.se

Den kan också laddas ner på våra webbsidor. www.sprakradet.se/klarsprak

Klarspråk – för en vårdad, enkel och begriplig svenska (folder)

En kortfattad beskrivning av vad klarspråk är, av hur man kan arbeta med klarspråk och av varför det är viktigt att arbeta med klarspråk.

Kan beställas gratis från expedition@sprakradet.se eller laddas ner från våra webbsidor.

Texter för medborgarna – hur vet man om de är bra? (konferensrapport)

Häftet innehåller resuméer av föreläsningarna på Klarspråksgruppens konferens "Texter för medborgarna – hur vet man om de är bra?" (2006).

Kan beställas gratis från expedition@sprakradet.se

Lathund för webbskribenter

En kortfattad beskrivning av vad man ska tänka på när man skriver för webben med många praktiska råd, länk- och litteraturtips samt en checklista (2004).

Kan beställas gratis från expedition@sprakradet.se

Når hurraråbene har lagt sig

Hvordan understøtter man klarsprogsarbejdet i hverdagen?

Hvordan undgår man at sproglige retningslinjer bliver andet end blot nogle fine principper på et stykke papir? Hvordan sikrer man at alle får kendskab til og ikke mindst respekt for retningslinjerne? Hvad kan sprogteknologien tilbyde – og hvordan sikrer man at der løbende følges op på den sproglige udvikling?

Et klarsprogsprojekt repræsenterer et stort stykke arbejde. Når man nærmer sig slutningen af projektet har man analyseret et stort antal tekster, interviewet mange aktører og evalueret disse interviews, gennemskrevet teksteksempler, udarbejdet terminologi og retningslinjer og undervist medarbejderne i brugen af disse retningslinjer. Så nu kan man bare læne sig tilbage og se det virke – eller kan man? Påstanden i denne artikel er at sproglige retningslinjer har en langt bedre chance for at slå igennem hvis de tænkes ind i virksomhedens kommunikations- og sprogstrategi, forankres bredt i virksomhedens arbejdsgange, i organisationen og især i virksomhedens ledelse, og hvis de følges op af systematiske effektmålinger.

Kommunikationsstrategi, sprogstrategi og klarsprog

Strategisk tænkning, missions- og visionsformulering er integrerede dele af de fleste virksomhedsledelsers arbejde. En del har også formuleret en vision for hvordan sproget kan bruges til at fremme virksomhedens målsætninger. De fleste af disse målsætninger er formuleret i kommunikationsstrategier og kommunikationspolitikker som ikke nødvendigvis altid indeholder sprogstrategier og sprogpolitikker. Det er ikke altid klart hvad der menes med strategi og politik i de forskellige virksomheder og institutioner, ligesom man somme tider forstår noget andet ved en sprogpolitik på nationalt plan og på virksomhedsplan (Erhvervssprogligt Forbund 1998).

Nogle af de spørgsmål som virksomheden skal besvare i forbindelse med sprogpolitik er bl.a.

- Hvordan understøtter sprogpolitikken vores markedsføring?
- Skal dansk eller engelsk være koncernsprog?
- Ønsker vi parallelsproglighed? Og hvordan håndterer vi den?
- Hvordan skal vi tiltale vores kunder?
- Hvilken terminologi skal vi vælge?
- Hvilken kvalitet ønsker vi i vores oversættelser?
- Hvordan skal vores dokumenter bygges op?
- Hvordan sikrer vi at vores tekster er konsistente, klare og forståelige?

I det følgende er der taget udgangspunkt i en efterhånden klassisk hierarkisk opdeling i vision, strategi og politik.

- **Den sproglige vision** er typisk en beskrivelse af den fremtidige tilstand eller effekt som virksomheden ønsker at opnå. Det kunne fx være at sprogbrugen i virksomheden på alle områder skal afspejle virksomhedens værdier og understøtte virksomhedens strategiske mål, at alle medarbejdere skal kunne tale mindst to sprog eller at alle kunder skal kunne henvende sig til virksomheden på deres modersmål. Ofte er sproglige visioner ikke formuleret som en del af virksomhedernes visioner og målformuleringer.

- **Sprogstrategi** er normalt en beskrivelse af den proces som skal føre til realiseringen af visionen. Fx analyse af sproglige behov på forskellige niveauer i virksomheden, prioritering af målgrupper, opstilling af kvalitetskrav, analyser af tekstmateriale, holdninger til anvendelse af hjælpemidler, udvikling af effektmålinger og kvalitetskontrol, osv.
- **Sprogpolitik** er en beskrivelse af de regler og arbejdsgange som etableres for at sikre at målsætningerne efterlevs i det daglige. Fx procedurer for tildeling af resurser, regler for valg og indkøb af værktøjer, ansvarsfordeling, beskrivelse af arbejdsgange, sproglige retningslinjer, opfølgning på effektmålinger, krav til afrapporteringer osv.
- **Sproglige retningslinjer** har til formål at regulere den faktiske sprogbrug i virksomheden eller dele af den. De sproglige retningslinjer i offentlige virksomheder betegnes ofte som klarsprog.

Er der forskel på sprogstrategi og kommunikationsstrategi? Helt grundlæggende retter kommunikationsstrategien sig typisk udad mod offentligheden og omfatter stort set alle aspekter af virksomhedens både verbale og nonverbale formidling. Kommunikationsstrategien har især fokus på hvad og med hvilken signaleffekt der kommunikeres i tale, tekst, billeder og handlinger (Söderberg 2005). I kommunikationsstrategien er fokus i højere grad på at formidle kunderne en særlig oplevelse i forbindelse med virksomhedens ydelser og især via massemedier at formidle en særlig opfattelse af virksomheden. Man gør brug af et bredt udsnit af genrer og bruger fx tv-reklamer og fortællinger til at tegne det ønskede billede af virksomheden. Sproget er med andre ord kun en delmængde af de virkemidler der indgår i kommunikationsstrategien.

Sprogstrategien er derimod mere snævert fokuseret på intern og ekstern skriftlig information, og lægger specielt vægt på formidling af fakta, konsistens og præcision. Sprogstrategien anses af nogle som en delmængde af kommunikationsstrategien, andre behandler dem som to adskilte søjler. Typisk vil arbejdsfordelingen mellem de to strategier være meget flydende jf. fig. 1, og de bedste resultater opnås derfor hvis de tænkes sammen.

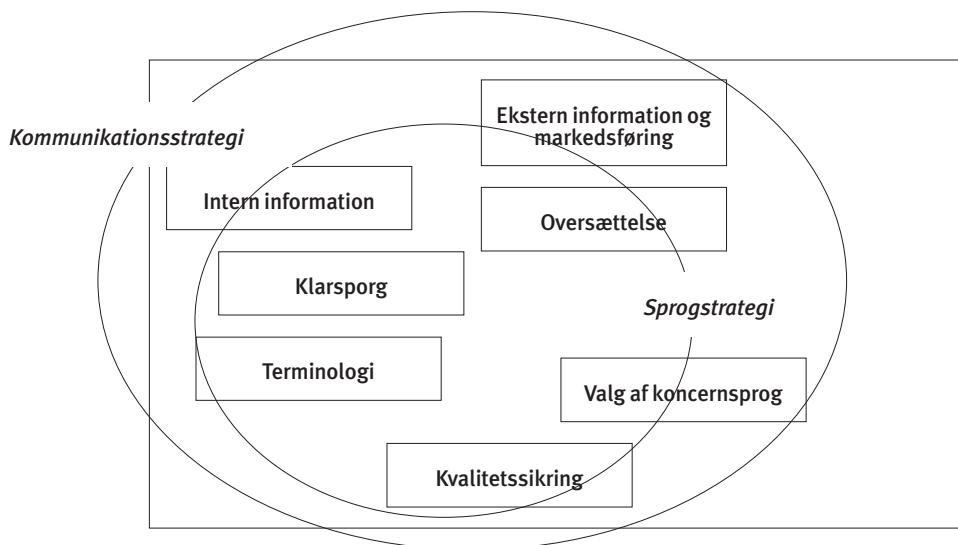


Fig.1. Overlap mellem kommunikationsstrategi og sprogstrategi

Hvor private virksomheder efterhånden i lang tid har fokuseret på hvordan virksomheden fremtræder i meget bred forstand, har formidling i det offentlige regi typisk været fokuseret på formidling af fakta, bestemmelser og regler, og der har ikke i samme omfang været fokus på den identitetsskabende kommunikation (Gorm Hansen 2005).

Selvom fremstillingen i det følgende begrænses til overvejelser omkring introduktion og opfølgning på sprogstrategien, vil nogle af de fremgangsmåder der beskrives også være anvendelige i forhold til kommunikationsstrategien.

En væsentlig forudsætning for at en sprogstrategi lykkes, er at der træffes politiske beslutninger som giver de sproglige retningslinjer maksimal effekt.

Sprogarbejdets placering i virksomheden

Det øgede fokus på sprog- og kommunikationsstrategi er affødt af at mængden af sproglige opgaver stadig vokser. Der bliver ganske enkelt produceret flere tekster. Der bliver skabt flere og flere højteknologiske produkter som kræver indgående dokumentation og vejledning, og der bliver i højere og højere grad gjort brug af internettet til kommunikation og markedsføring. Samtidigt stilles der større og

I takt med disse udvidelser øges behovet for styring af de sproglige opgaver. Det begynder at blive accepteret at sproglige opgaver, hvad enten det drejer sig om brugervejledninger til et nyt produkt, salgsmateriale eller intern information skal styres og koordineres for at man kan opnå det optimale resultat og fastholde sammenhængen med den overordnede strategi. For at have en effekt skal arbejdet med sprogstrategien og den deraf følgende sprogpolitik involvere alle medarbejdere, men disse er ofte spredt over hele organisationen.

```
graph TD; D[Direktør] --- A[Administration]; D --- P[Produktudvikling]; D --- M[Markedsføring]; D --- I[Internationale afdelinger]; A --- Info[Information]; A --- Reg[Regnskab]; A --- P1[Personale]; A --- U[Uddannelse]; P --- UD[Udvikling og design]; P --- Dok[Dokumentation]; P --- P2[...]; M --- WB[Webbutik]; M --- P3[...]; I --- Lok[Lokalisering]; I --- OS[Oversættelse]; I --- P4[...]; I --- P5[...]; I --- P6[...]; I --- P7[...]; Info --> J(( )); UD --> J; WB --> J; Lok --> J; J --> U;
```

I fig. 2. er der tale om en fiktiv produktionsvirksomhed der fx udvikler softwareprodukter. Langt fra alle detaljer i organisationsdiagrammet er taget med. Diagrammet skal blot illustrere at medarbejdere som beskæftiger sig med sprog og skriver tekster, kan befinde sig i mange forskellige dele af organisationen. Fx i administrationen, som kunne indeholde en informationsafdeling til intern og ekstern information, eller i produktudviklingsafdelingen, hvor eksperterne og måske også de tekniske forfattere sidder. Måske sidder der nogen i markedsføringsafdelingen og formulerer tekster til produktfolderne eller til virksomhedens hjemmeside. Og i virksomhedens forskellige afdelinger i udlandet er man måske beskæftiget med at lokalisere produkter og med at oversætte vejledninger og så videre. Og hvem ved, måske skriver den som skal uddanne sælgere og andre i anvendelsen af de nye produkter sit eget undervisningsmateriale.

Ansvar for produktion, revision og oversættelse af dokumenter er altså ganske ofte spredt rundt omkring i virksomheden, og ofte kender aktørerne slet ikke hinanden. Dette kan gøre det meget vanskeligt at sikre konsistens og kvalitet i dokumenterne, specielt hvis alle aktører skal beskæftige sig med dokumentation vedrørende det samme produkt bare på forskellige niveauer. En uoverskuelig opgave især når man tænker på hvor svært det kan være for den enkelte at sikre konsistens alene i den dokumentation han eller hun selv har ansvaret for.

Der er typisk to strategier for placering af uddannede sprogmedarbejdere i en virksomhed: Integreret i produktionen eller som selvstændig enhed. Integrerede sprogmedarbejdere kan være placeret i sekretariatsfunktionerne, det kan være medarbejdere i eksportafdelingen, hvor der er meget kontakt med udenlandske kunder, eller det kan være dokumentationseksperter og oversættere som er placeret i udviklingsafdelingen så de på nært hold kan følge med og arbejde med termdannelse, produktvejledninger og manualer. Ofte er de så tæt på at de deltager i testning af de produkter som teksterne vedrører. En sådan strategi har fx været anvendt i den danske afdeling af firmaet Medtronic som producerer medicoteknologi. Den tætte integration mellem produktudvikling og tekstproduktion er ofte en styrke da man får skrevet gode tekster fra starten som sikrer at manualer og andre tekster er præcise og pålidelige. Ulempen ved den tætte integration er at sprogfolkene efter noget tid bliver så fortrolige med produkterne og jargonen at de mister følingen med brugerne og har sværere ved at skrive teksterne så de præcist dækker brugernes behov. Der har derfor i de sidste 10 år været eksperimenteret med inddragelse af

brugerne i tekstproduktionen, fx ved brug af omfattende brugertest eller ved at flytte dokumentationsopgaven og dermed sprogmedarbejderne helt ud til slutbrugerne (Hackos 1994). Det sikrer større brugervenlighed og bedre læsbarhed. Uanset om sprogmedarbejderne sidder det ene eller det andet sted, er der risiko for at den enkelte medarbejder hurtigt bliver isoleret, at der ikke produceres konsistente tekster på tværs af virksomheden, og at kvaliteten derfor bliver svingende.

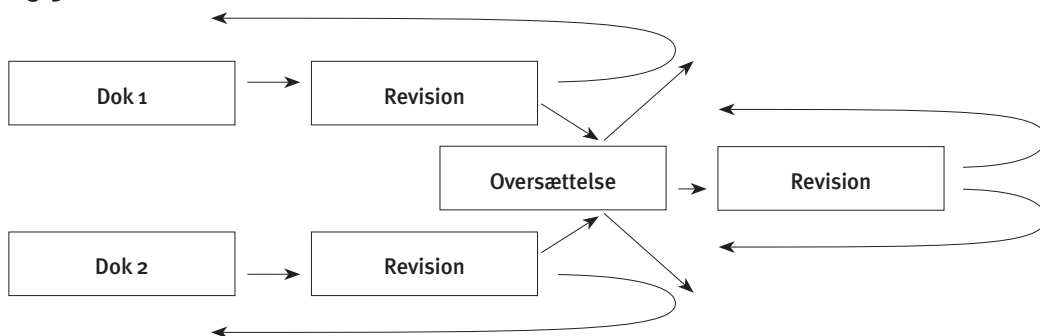
Dette kan undgås hvis sprogmedarbejderne placeres sammen i en selvstændig afdeling. Herved bliver det muligt at producere tekster efter en samlet strategi, at lave effektiv sproglig og faglig vidensdeling og fleksibel planlægning af opgaverne. En virksomhed som Nordea følger en sådan strategi, hvor det har vist sig muligt ikke blot udvikle fælles kvalitetsstandarder men også at investere i termbaser og oversættelsesværktøjer for at opnå større effektivitet. Ulempen ved en samplacering er at sprogafdelingen risikerer at blive en stat i staten og at miste føling både med kunderne og med produktionsleddet.

Mange virksomheder vælger i dag at udlicitere sprogopgaverne til kommunikations- eller oversættelsesbureauer, eller at bruge freelancemedarbejdere i spidsbelastningsperioder. Dette skaber som regel yderligere udfordringer idet det øger kravet dels til eksplicitte politikker dels til kvalitetskontrol af det udførte arbejde.

Fokus på sproglige arbejdsprocesser

Det er ikke let at gøre op hvor mange resurser en virksomhed bruger på tekstproduktion, sprogrevision og oversættelse. Ser man på dokumenternes vej gennem organisationen, vil man typisk kunne opleve forløb som i fig. 3.:

Fig. 3.



Der skabes dokumenter forskellige steder i organisationen af forskellige medarbejdergrupper. Disse dokumenter bliver i reglen læst og revideret af andre (sprog)medarbejdere i virksomheden. Revisionen vil typisk afføde forslag til ændring af dokumentet, og der kan endda være tale om en proces som gentager sig nogle gange indtil et tilfredsstillende resultat er opnået.

I nogle tilfælde stopper processen her, mens dokumentet i andre tilfælde sendes videre til oversættelse. Også her kan der komme tilbagemeldinger til skaberen af det oprindelige dokument. Derefter følger typisk en revision af det oversatte dokument hvilket igen kan generere tilbagemeldinger.

Kontakten omkring dokumenterne har typisk fire omdrejningspunkter eller temaer:

- **Virksomhedens sprogpolitik og sproglige retningslinjer:** Er dokumentet i overensstemmelse hermed? Skal det oversættes, og til hvilke sprog? Hvilke kvalitetskrav stilles til dokumenterne? Er teksten klar og forståelig? Sender man de rigtige signaler til kunderne? Her er det en vigtig forudsætning at retningslinjerne er nedfældet og gjort tilgængelig for alle, ellers kan man hurtigt få uendelige diskussioner uden klare konklusioner.
- **Terminologi og ordvalg:** Er den i overensstemmelse med den vedtagne virksomheds- og fagspecifikke terminologi, og hvordan sikrer man at den bruges konsistent i alle dokumenter og bliver oversat korrekt? (Seonutti 2005).
- **Formater og struktur:** Tekstens fysiske udformning. Har dokumenterne det rigtige udvekslingsformat så de fx kan bruges i de relevante sprogteknologiske programmer, fx ved automatisk oversættelse? Og hvordan sikrer man at dokumenterne bevarer deres udseende hele vejen igennem processen. Meget tid går stadig til spildev med konvertering mellem f.eks. tekstbehandlingsprogrammer, dtp-programmer og oversættelseshukommelse. Og mange timer går fortsat med at genetablere tabt grafik og layoutinformation. Selv med brug af integrerede oversættelseshukommelsessystemer sker det ofte at tekst som er indlejret i f.eks. tabeller og grafik, ikke tjekkes i stavekontrollen eller ikke bliver oversat.
- **Versionsstyring:** Sidst men ikke mindst bruges der en del tid på at holde styr på forskellige versioner af dokumenterne, og ofte glemmer man at sørge for at den viden der er oparbejdet i forbindelse med de forskellige arbejdsopgaver, fx termlister bliver bevaret.

Sprogteknologiske hjælpemidler

Heldigvis findes der efterhånden mange sprogteknologiske og andre typer af produkter som kan hjælpe med at styre de sproglige opgaver. Programmerne hjælper til med at holde styr på dokumenternes fysiske udformning, deres indhold, det medie som dokumentet distribueres på samt de ressourcer der bruges til sprogarbejdet.

Med format menes som nævnt især dokumenternes fysiske beskaffenhed. Konverteringsprogrammer og dtp-programmer som er gearret til at organisere tekstens interne og ekstern repræsentation er velkendte. På formateringssiden er der i den seneste tid arbejdet meget på internationale standarder til opmærkning og strukturering af dokumenter. SGML (standardised general markup language) og HTML (hypertext markup language) er allerede kendt af mange. XML (extensible markup language) går endnu et skridt videre og gør det muligt at opmærke tekst på en sådan måde at man senere kan eksportere den til mange forskellige programmer, fx til publikation med et dtp-program, til udgivelse på nettet eller som cd. TMX er en standard under XML som er specielt udviklet til oversættelseshukommelser (Translation Memories (TM)) og som bl.a. gør det muligt at transportere TM mellem forskellige typer systemer eller at læse dem ind i et korpusanalyseprogram med henblik på en nærmere tekstanalyse. De nye standarder muliggør ikke blot en opmærkning med hensyn til format og layout; de muliggør også indholdsmæssig opmærkning som fx kan bruges i forbindelse med oversættelse.

Grammatik- og stavetkontrol er gamle kendinge fra de fleste store tekstbehandlingssystemer og har et noget blakket ry. Men de kan da bruges til at luge de værste fejl fra. Anderledes dybt indgribende er de såkaldte authoringprogrammer som anvendes i forbindelse med kontrollerede sprog. Disse sprog, fx PACE (Perkins Approved Controlled English), er delmængder af det normale sprog idet man blot har sørget for at gøre dem så utvetydige som muligt både leksikalsk og grammatisk. Fx skal man undgå brug af ord som både kan være substantiver og verber på engelsk, eller undgå omvendt ordstilling eller alt for mange indskudte sætninger. Målet er i reglen enten at gøre dokumentationen mere forståelig, fx for udenlandske medarbejdere som ikke kan engelsk særlig godt, eller at gøre teksten lettere at oversætte med et maskinoversættelsessystem. Selvom mange tekstforfattere har meget blandede følelser overfor kontrolleret sprog, vinder det mere og mere frem i den tekni-

ske dokumentation og de nye authoringprogrammer gør det lettere for tekstforfatterne at holde sig inden for de sproglige begrænsninger.

De fleste sprogmedarbejdere kender til termbaser og dertil knyttede begrebssystemer. Programmer som MultiTerm og DANTERMcentrets iTERM er eksempler på dette. Der arbejdes efterhånden mange steder på at få lagt de flersproglige ordlister ind i databaser for at lette vedligeholdelsen og deling af resursen, men de færreste er opmærksomme på at disse baser også kan bruges til vidensdeling på tværs af organisationen, og derfor ligger mange baser upåagtet hen på sprogmedarbejdernes personlige harddiske.

Tekstbaser til statistisk analyse af dokumenter og programmer til parallelisering af tekster er derimod noget nyt som opstår i kølvandet af at så megen dokumentation nu forefindes elektronisk. Ideen er enkel: når nu man har teksterne, hvorfor så ikke arbejde med dem mere systematisk, bearbejde dem kritisk med statistiske analyseværktøjer for dels at kontrollere kvaliteten, finde årsager til problemer og få ideer til forbedringer. Endvidere kan man ved hjælp af paralleliseringsprogrammer ordne oversatte sætninger parvist og derefter søge på faste vendinger eller fraser og særlige konstruktioner og deres oversættelse. Et godt supplement til f.eks. ordbøger og termbaser. En variant af den slags programmer findes allerede i Translators Workbenchs konkordansfunktion.

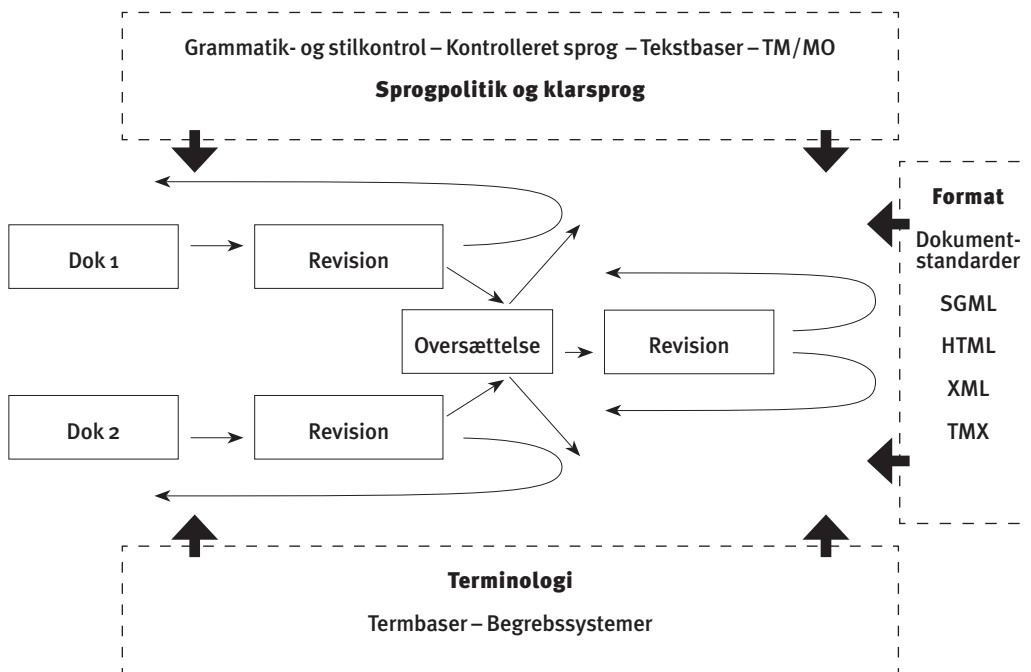
Blandt de medier som dokumenterne produceres på, er det elektroniske det alt-dominerende og en forudsætning for at sprogteknologiske værktøjer overhovedet kan anvendes. Intranet og internet vil i de kommende år blive de foretrukne medier for deling af de sproglige ressourcer.

Sidst men ikke mindst findes der programmer som er udviklet specielt til at håndtere organisatoriske opgaver som opstår i forbindelse med sprogarbejdet, nemlig programmer til versions- og projektstyring. De er udviklet i erkendelse af at dokumentproduktion i virksomheder, hvis det skal gøres ordentligt, er en langt mere kompliceret proces end det normalt antages, og at den projektstyring der kræves i forbindelse med sproglige projekter er mindst lige så omfattende som den der kræves til styring af andre projekter.

Indpasning af sprogteknologi i arbejdsprocessen

Hvis vi igen ser på den arbejdsgang som vi har beskrevet som typisk omkring et dokument, kan vi nu placere de sprogteknologiske redskaber der hvor de gør mest gavn, jf. fig. 5.

Fig. 5.



Grammatik- og stilkontrol og værktøjer til skrivning af tekster i kontrolleret sprog kan med fordel bruges til at effektuere og kontrollere at dokumenterne lever op til virksomhedens erklærede sprogpolitik, altså til kvalitetskontrol og kvalitetsstyring. Translation memory-systemer og maskinoversættelsessystemer kan sikre at denne kvalitet bliver bevaret også i oversættelsen. På samme måde kan termbaser og dertil knyttede begrebssystemer sikre konsistens og høj kvalitet i dokumenterne. På formatsiden vil de nye dokumentstandarder sikre kompatibiliteten mellem systemer og ensartethed i layout samtidig med at der kan opnås en høj grad af indholdsmæssig standardisering.

Styring af sprogprocesser og sprogresurser

For at alt dette imidlertid kan lykkes kræves der en vis styring af arbejdet med de sprogteknologiske redskaber. Der er ikke meget vundet ved blot at udstyre sprogmedarbejderne med det nye udstyr. Værktøjerne skal kommunikere, og arbejdet skal koordineres for at man kan opnå et godt resultat. I nogle virksomheder har man som beskrevet i afsnit 2 ovenfor, løst dette problem ved at samle alle sprogmedarbejderne i en afdeling, en sprog- eller informationsafdeling. Mange steder ser man at disse afdelinger vokser og udbygges med nye funktioner som bidrager på hver sin måde til produktionen af dokumentet.

Men det er ikke altid fysisk muligt eller hensigtsmæssigt at samle alt i en afdeling. Ofte skal der kommunikeres og udveksles informationer med afdelinger i andre lande og den stigende grad af udlicitering til fx oversættelsesbureauer, freelanceoversættere eller selvstændige tekstforfattere kan gøre det nødvendigt at vælge en model hvor man ikke har den fysisk samlede sprogafdeling, men snarere en virtuel sprogafdeling, hvor medarbejderne er knyttet sammen via online adgang til de sproglige resurser, jf. fig 6.

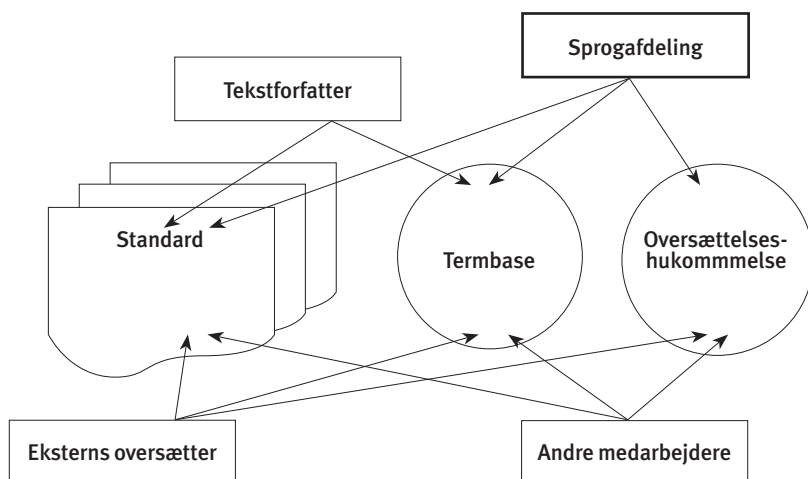


Fig. 6. Virtuel sprogafdeling

I en virtuel sprogafdeling ligger en samling af standarddokumenter tilgængelig på internet eller intranet; en termbase og en oversættelseshukommelse er det samlende punkt og giver mulighed for at dele informationen mellem alle de involverede parter. Men det er vigtigt at der hele tiden holdes øje med ressourcerne og at de bliver videreudviklet. Det er en omfattende opgave for sprogmedarbejderne som alt for ofte bliver overset.

Og der er mange spørgsmål der rejser sig i denne forbindelse: Hvordan skal standarderne udformes? Hvordan skal dokumenterne være opbygget? Hvordan kommer de korrekturlæste oversættelsessegmenter og termer tilbage til basen, og hvem checker deres kvalitet? Hvordan indsamler man forslag til nye ord i termbasen? Hvem tager stilling til om de skal ind i systemet og med hvilken beskrivelse? Hvilke dele af termbasen skal den eksterne oversætter eller tekstforfatter have adgang til? Skal han kunne søge i hele virksomhedens oversættelseshukommelse online? Eller skal han blot have adgang til de dele der er relevant for den konkrete opgave? Hvordan skal oversættelseshukommelsen struktureres? Skal virksomheden overveje at arbejde med kontrolleret sprog – måske i nogle særligt udvalgte dokumenter?

Spørgsmålene er forskellige afhængigt af hvilken type virksomhed der er tale om. En it-virksomhed med overvejende teknisk dokumentation og lokaliseringsopgaver vil have andre ønsker til organisationen af det sproglige arbejde end et oversættelsesbureau.

Men fælles for dem alle er at sprogmedarbejderne får større og større ansvar, og dette medfører at de begynder at stille krav til andre afdelinger i virksomheden, f.eks. edb- eller it-afdelinger som så småt begynder at indse at indføringen af sprogteknologi i kompleksitet kan måle sig med al anden ny teknologi. Og at det kan medføre lige så gennemgribende forandringer for jobfunktioner og arbejdsgange.

En vigtig parameter for formuleringen af sprogpolitikker og sproglige retningslinjer er en nøje analyse af hvilke typer tekster der indgår i virksomhedens tekstproduktion. Det drejer sig fx om kundebreve, brugsanvisninger, interne instrukser, årsberetninger, nyhedsbreve, projektbeskrivelser, revisionsberetninger, analyser, pressemeddelelser osv. Opstillingen af en sådan teksttypologi bør suppleres med oplysninger om hvilke typer af tekster der er mest forretningskritiske, har størst omfang eller produceres hyppigst. Det giver et godt grundlag for prioriteringen og synliggørelsen af det sproglige arbejde i virksomheden.

Måling af sprogarbejdets effekt

Forskellige virksomheder følger forskellige strategier for at sikre at de sproglige retningslinjer bliver overholdt, fx seminarer og kurser, sprogambassadører i afdelingerne, information på intranettet, konkurrencer om de bedste tekster, sms-meddelelser og e-mails med sprogtips, automatisk kontrol i skriveprocessen (stavekontrol og stiltjek), ugentlige stikprøvekontroller, præmiering af medarbejdere som følger retningslinjerne.

Alle disse tiltag sigter mod individuel motivation og kontrol af den enkelte medarbejder, men de bidrager ikke til at synliggøre sprogarbejdet og er ikke altid egnet til at sikre at de procedurer man har udviklet, er i tråd med udviklingen. Man er derfor også nødt til at fokusere på sprogarbejdets effekt og effektivitet. Stikprøveanalyser behøver ikke at være rettet mod den enkelte, men mod fejl generelt, og det skal være muligt at sammenligne fejltyperne over tid. Der kan ofte automatisk genereres statistikker over stavning af vigtige ord og ordforbindelser som viser om der er konsistens i sprogbrugen på tværs af virksomhedernes afdelinger. Brugerundersøgelser der belyser den oplevede tekstkvalitet og forståelighed, kan give vigtige fingerpeg om tekstens udformning, men også hvor stor betydning tekstkvaliteten har for de forskellige brugergrupper. Mængden af oversat materiale bør nøje overvåges og det bør sikres at input til oversættelsen har en tilstrækkelig høj kvalitet. Virksomheder som sørger for at begrænse mængden af oversat tekst til de forretningskritiske dokumenter, for at holde omfanget af teksten på et absolut minimum og for at teksterne er skrevet i et så klart og konsistent sprog som muligt, har kunnet indhøste store besparelser. Medarbejdernes tilfredshed med sprogpolitikker, retningslinjer og værktøjer er ligeledes en væsentlig parameter som ofte overses.

Tilvejebringelse af disse målbare oplysninger vil ikke kun give et overblik over om sprogpolitikken virker, men det vil også kunne bruges til at argumentere for at sprogpolitik og retningslinjer giver et mere effektivt sprogarbejde og dermed mærkbare besparelser på bundlinjen. Når man går i gang med indførelse af en sprogpolitik og nye sproglige retningslinjer, giver det derfor god mening at indsamle materiale før og efter, så effekten kan dokumenteres både kvantitativt og kvalitativt. Desværre er ledelsens fokus på disse områder stadig meget svagt i de fleste virksomheder, og initiativer til at skabe større kvalitet i den sproglige hverdag er alt for ofte

overladt til de sproglige ildsjæle som i reglen ikke har den nødvendige gennemslagskraft i forhold til lederkredsen (Grønning 2001).

Sprognævnene har i den forbindelse en vigtig rolle. De kan være med til at skabe overblik over feltet på alle niveauer, levere analyser af eksisterende sprogpolitikker, anbefale mønstereksempler (bedste praksis) for udvikling af sproglige retningslinjer, udarbejde standarder for skrivevejledninger, skabe dialog og debat og udvikle metoder til evaluering og effektmåling. Klarsprogsarbejdet vil på denne måde ikke kun dreje sig om sproglig korrekthed og forståelighed, men også om den kontekst sproget bruges i og hvilken effekt det har for virksomhedens ry og rygte og dens økonomi.

Meget vil være vundet hvis virksomheder og offentlige institutioner arbejder mere bevidst med deres sprog. Sameksistensen mellem engelsk og dansk er ved at være en realitet i mange private virksomheder, og tiden vil vise i hvilket omfang engelsk vil gøre sit indtog i de offentlige institutioner. Afhængigt af de politiske beslutninger om sprogets status på nationalt plan vil det formentligt ret hurtigt blive aktuelt for mange virksomheder og institutioner at forholde sig til fænomenet parallelsproglighed. Det vil med al sandsynlighed sætte sprogarbejdet yderligere under pres og øge behovet for sprogstrategisk arbejde. På andre af samfundets områder har det vist sig nyttigt at tænke i helheder når det gælder institutioners og virksomheders økonomi. I dag udarbejdes der grønne regnskaber og sociale regnskaber som ser virksomhedernes handlinger i et større økologisk og samfundsmæssigt perspektiv. Måske vil man i fremtiden også gerne følge op på hvilken virkning de sproglige aktiviteter har haft i virksomheden, og hvordan virksomheden sprogligt harmonerer med det omgivende samfund? Hvem ved - måske ser vi allerede om ganske få år de første sprogpoltiske regnskaber.

Litteratur

Erhvervssprogligt Forbund (1998): *Sprogstrategi og Sprogpolitik – inspiration, ideer og erfaring*.

Gorm Hansen, Peter (2005): "Skærpede krav til kommunikation og sproglige kompetencer". I *International Fagkommunikation – globalisering og lokalisering*. Dansk Selskab for Fagsprog og Fagkommunikation.

- Grønning, Anette (2001): *Sprogstrategi som en del af en organisationskultur*. Specialeafhandling. Syddansk Universitet.
- Hackos, JoAnn (1994): *Managing Your Documentation Projects*. John Wiley & Sons, Inc.
- Lundgaard Sørensen, Puk (2006): "Language Strategy in a merger Process". I *Language at Work*, nr. 1.
- Suonuuti, Seija (2005): "Towards Better Communication in a Global Company". I *International Fagkommunikation – globalisering og lokalisering*. Dansk Selskab for Fagsprog og Fagkommunikation.
- Söderberg, Anne-Marie (2005): "Globalisering og lokalisering i en virksomhedskontekst". I *International Fagkommunikation – globalisering og lokalisering*. Dansk Selskab for Fagsprog og Fagkommunikation.

Samlet litteraturliste

- Becker Jensen, Leif (1995): Under henvisning til den fremsendte skrivelse... I:
Pedersen, Karl Peder; Ilsøe, Grethe; Tamm, Ditlev (red.): *På given foranledning.
En antologi om dansk forvaltningskultur*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag
- Becker Jensen, Leif (1998): *Kancellistil eller Anders And-sprog*. 2. udgave, Roskilde
Universitetsforlag
- Becker Jensen, Leif (2000): *Ud af elfenbenstårnet*. 2. udg. 3. oplag. Roskilde
Universitetsforlag
- Becker Jensen, Leif (2003): *Den sproglige dåseåbner. Om at formidle faglig viden for-
ståeligt*. 1. udg. 2. oplag. Roskilde Universitetsforlag
- Becker Jensen, Leif (2007): *På patientens præmisser - en brugsbog om skriftlig patient-
information*. 2. udgave, Roskilde Universitetsforlag
- Bing, J. (1986): Om tolkning av enkeltord – særlig i lovtekst. I: Dahl, T.; Holt, A.;
Skard, H. (red.): *Rettferdighed og styring: En studenthilsen til Torstein Eckhoff*.
Universitetsforlaget, Oslo
- Blume, P. (1985): Dommens sprog. I: *Ugeskrift for Retsvæsen, afd. B*. s. 313-20.
- Bruun, Henrik; Malmsten, Ann-Marie; Palmgren, Sten (red.) (2004): *Svenskt lags-
pråk i Finland*. Statsrådets svenska språknemnd och Schildts Förlag, Helsingfors
- Dahlsgaard, Anna; Nielsen, Jørgen Christian (red.) (1998): *Sprogstrategi og Sprogpo-
litik – inspiration, ideer og erfaring*. Erhvervssprogligt Forbund, København

- Dybdal, Ida (1985): Ministeriet og borgeren. I: *Sproglige kløfter*. C.A. Reitzel, København
- Ehrenberg-Sundin, Barbro; Lundin, Kerstin; Westman, Margareta; Wedin, Åsa (2003): *Att skriva bättre i jobbet. En basbok om brukstexter*. Norstedts Juridik, Stockholm
- Elektronisk kommunikation til gavn for kvaliteten*. (2004) MedCom, Odense
- Eriksen, Jens-Martin (1984): *Svære ord – og lette*. 4. udg. Statens Information, eksp. Gyldendal, 1997. København
- Eyben, W.E. von (1989): Dommen – Sproget. I: *Juridisk Grundbog*, bd. 3. s. 11-62. 4. udg. Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København
- Fretland, Jan Olav; Hovdenak, Marit (red.) (2005): *Forståeleg språk for alle. Rapport frå ein nordisk konference om klarspråk, Kongsberg, 4.-6. november 2004*. Språkrådet, Oslo
- Fretland, Jan Olav m.fl. (1985): *På godt norsk*. Oslo
- Gammeltoft-Hansen, Hans (1995): Ombudsmandens skriftsprog. I: *Folketingets Ombudsmands beretning*. S. 661 ff. København
- Grønning, Anette (2001): *Sprogstrategi som en del af en organisationskultur*. Syddansk Universitet, (specialeafhandling)
- Gundersen, Dag (1989): Rettsspråket – tradisjon, påvirkning, forståelighet og egenart. I: *Vinje, Finn-Erik: Språket i lover og annet regelverk*. Oslo
- Hackos, JoAnn (1994): *Managing Your Documentation Projects*. John Wiley & Sons, Inc.
- Hamburger, Arne (1986): Godt nyt om juristdansk. I: *Nyt fra Sprognævnet*. nr. 2. Dansk Sprognævn, København
- Hamburger, Arne, (1988): Officiel sprogbrug. I: *Sproget her og nu*. Dansk Sprognævns Skrifter (14), København
- Hansen, Erik (1987): *Ping- og pampersprog*. 2. udg. (1. udg. 1971). København
- Hansen, Peter Gorm (2005): Skærpede krav til kommunikation og sproglige kompetencer. I: *International Fagkommunikation – globalisering og lokalisering*. Dansk Selskab for Fagsprog og Fagkommunikation, Frederiksberg
- Harms Larsen, Peter (1987): Ned med fagsproget! – om fagsprog som kommunikationsmodstand. I: *ARK* 39. s. F1-F30. København
- Harms Larsen, Peter (1997): *Skriv sundere. En kritisk brugsbog for sygeplejersker om skriftlig kommunikation*. Teknisk Forlag, København

- Hauge, Rikke E.; Stokkeland, Jostein (red.) (2005): *Språkkvaliteten i film- og fjernsynsteksting. Rapport frå ein konference i Oslo, mars 2005*. Språkrådet, Oslo
- Hällström, Charlotta af (red.) (2003): *Klarspråk. Rapport från en konferens den 20.-22. oktober 2000 på Hanaholmen i Esbo, Finland*. Nordiska språkrådet, Helsingfors
- Information til tiden. Betænkning fra Udvalget om Offentlig Informationspolitik - Betænkning nr. 1342. (1997)*. Forskningsministeriet. Findes på videnskabsministeriet.dk.
- Jarvad, Pia (2001): De flossede rande. Det juridiske sprog og almensproget på kollisionskurs. I: *E som Erik H som Hansen. Sproglige åbninger. Festskrift til Erik Hansen 18. september 2001*. s. 289-302. Hans Reitzels Forlag, København
- Kankaanpää, Salli (2006): *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. [Språket i förvaltningens pressmeddelanden. English abstract: Language of administrative press releases.] Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsingfors
- Karker, A. (1973): Dansk lovsprog og kancellistil. I: *Sprog i Norden*. s. 61-73. Gyldendal, København
- Karker, A. (1982): Ti år efter eller Lovsprogets forandring. I: *Festskrift til professor, dr. jur. W.E. von Eyben*. s. 191-207. Juristforbundet, København
- Karker, A. (1993): *Dansk i EF – en situationsrapport om sproget*. G.E.C. Gads Forlag, København
- Kiselman, Christer (2001): Svenskt fackspråk inom teknik, matematik och naturvetenskap. I: *Libens merito. Festskrift till Stig Strömholm*. s. 225-243. Acta Academiae Regiae Scientiarum Upsaliensis, Uppsala
- Klarspråk lånar sig – klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. DS 2006:10. Fritzes, Stockholm.
- Klarspråksbulletinen*. – trycks i 4 000 exemplar i kvartalet och distribueras till cirka 3 500 prenumeranter på bland annat statliga myndigheter, kommuner, landsting. Det är gratis att prenumerera på den. Den kan också laddas ner på www.sprakradet.se
- Lathund för webbskribenter*. (2004). – kan beställas gratis från expedition@sprakradet.se
- Lindgren, Birgitta (red.) (1999): *Nordiskt klarspråksseminarium. Rapport från ett seminarium den 14-16 maj 1998 i Stockholm*. Nordiska Språkrådet, Stockholm

- Lundin, Kerstin; Åsa Wedin (2000): *Fästa prat på pränt. Hur man skriver läsvärda protokoll och minnesanteckningar*. Norstedts Juridik, Stockholm
- Lundin, Kerstin (1990): *Texter som når fram. En handbok för skribenter i Stockholms stad*. Stockholms stads utbildningscentrum
- Lundin, Kerstin; Åsa Wedin (2007): *Klarspråk i socialtjänsten. Hur man skriver lättlästa beslut, utredningar och journaler*. Gothia förlag, Stockholm
- Løj, Mogens; Wille, Niels Erik (1985): Kan vi undvære passiv? Eller: Kan passiv virkelig undværes? I: *Nydanske studier og almen kommunikationsteori*. nr. 15. s. 5-42. Akademisk, København
- Madsen, Bodil Nistrup (1999): *Terminologi. Bind 1: Principper og metoder, Bind 2: Øvelser og eksempler*. Gads Forlag, København
- Madsen, Bodil Nistrup (2003): Den afgørende forskel: Hvorfor det ene ord ikke er lige så godt som det andet. I: *Ind med sproget! En artikelsamling om sprog i og for erhvervslivet*. s. 67-77. Lingtech A/S, København
- Madsen, Bodil Nistrup (2005): *Håndbog i begrebsarbejde. Del 1: Principper, Del 2: Metoder og arbejdsforløb*. Sundhedsstyrelsen, København (publiceret på <http://begrebsbasen.sst>)
- Madsen, Bodil Nistrup (2006): Terminologi og standardisering - metoder og værktøjer. I: *Sprogteknologi i dansk perspektiv. En samling artikler om sprogforskning og automatisk sprogbehandling*. Red. af: Braasch, Anna mfl. s. 99-121. C.A. Reitzels forlag, København
- Madsen, Bodil Nistrup; Thomsen, Hanne Erdman (2006): Terminological ontologies in normative terminology work. I: *TSTT 2006 – International Conference on Terminology, Standardization and Technology Transfer*. Red. af Wang mfl. s. 122-134. Encyclopedia of China Publishing House, Beijing
- Møller, B. (1983): *Møde med skrankesproget og testamente til en flink fyr*. Dafolo, København
- Møller, B.; Hansen, E. (1981): *– og uden omsvøb, tak*. Statens Informationstjeneste, København
- Møller, B.; Jens Olsen (2001): *Juridisk Formidling. At skrive juridiske tekster*. Nyt Juridisk Forlag, København
- Mårdsjö, Karin (1987): *Informér bedre om teknik*. Teknisk Forlag
- NBS 07 (2005): *Terminologi. Forebyggelse, sundhedsfremme og folkesundhed*. København

- Nøstebø (2003): *Mot en modell for tekstoptymering*. Universitetet i Oslo
- Platzack, Christer (1974): *Språket och läsbarheten*. W.W.K. Gleerup, Lund
- Rosenheimer, Lene (2005): *Få budskabet ud. Om formidling af juridiske tekster*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Spang-Hanssen, Henning (1983): Fagsprog og almensprog. I: *SAML 10*. s. 85-100. Institut for Anvendt og Matematisk Lingvistik. Københavns Universitet
- Splæth, P. (1985): Domssproget - et svensk reformforslag og en dansk kritik. I: *Ugeskrift for Retsvæsen, afd. B*. s. 345-51.
- SprogMagisteren*. Konsulentfirmaet Bøje Larsen, Korsgårdsvej 28, DK-2920 Charlottenlund (pc-program).
- Stray Jørgensen, Peter (2000): *Klart sprog – i opgaver på videregående uddannelser*. 2. udg. Samfundslitteratur, København
- Suonuuti, Seija (2005): Towards Better Communication in a Global Company. I: *International Fagkommunikation – globalisering og lokalisering*. Dansk Selskab for Fagsprog og Fagkommunikation, Frederiksberg
- Söderberg, Anne-Marie (2005): Globalisering og lokalisering i en virksomhedskontekst. I: *International Fagkommunikation – globalisering og lokalisering*. Dansk Selskab for Fagsprog og Fagkommunikation, Frederiksberg
- Sørensen, Puk Lundgaard (2006): Language Strategy in a merger Process. I: *Language at Work*. nr. 1.
- Texter för medborgarna – hur vet man om de är bra? – konferensrapport*. (2006). – kan beställas gratis från expedition@sprakradet.se
- Veirup, Hans (1995): *Klart og enkelt - kort og godt. Sproglige råd til den fagmand, der skriver til gud og hvermand*. Forlaget systime.
- Vinje, Finn-Erik (1977): *Norsk i embets medfør*. Damm, Oslo
- Vinje, Finn-Erik (1990): *Lovlig språk. Om språk og stil i lover og annet regelverk – en veiledning*. Justisdepartementet, Oslo
- Visst går det att förändra myndighetsspråket*. En rapport från Språkvårdsprojektet (1993). Allmänna förlaget, Stockholm
- Waaben, Knud (1995): Følelse og vurdering i juridisk sprog. I: *Mål & Mæle*. 1995/3. 18. årg. s. 21-26

