

Om at undersøge effekterne af sprogpoltiske tiltag i organisationer – hvad og hvordan?

Anne Kjærgaard

Dansk Sprognævn og Københavns Universitet

Udgangspunktet for denne artikel er tiden *efter* sprogpoltiske tiltag i organisationer. For hvad sker der når skåltalerne er blevet holdt, medarbejderne har været på kursus, og skriveguiden er trykt og formidlet videre til medarbejderne? Hovedspørgsmålene er hvad ”effekter af sprogpoltiske tiltag” overhovedet er, og hvordan disse effekter kan undersøges. Det er sparsomt hvad der eksisterer af litteratur om spørgsmålene, og jeg præsenterer derfor et begrebsapparat der kan bruges som udgangspunkt for undersøgelser af effekter af sprogpoltiske tiltag i organisationer, og illustrerer derefter brugen af dette begrebsapparat på udvalgte data.

Artiklen udspringer af mit igangværende ph.d.-projekt *Sådan skriver vi. Eller gør vi?* hvor jeg dels undersøger effekterne af sprogpoltiske tiltag på organisationsniveau (og i den forbindelse hvilke metoder man kan anvende for at påvise effekter), dels undersøger hvorfor sprogpoltiske projekter i organisationer får – eller ikke får – de ønskede effekter. Som det fremgår af titlen, beskæftiger jeg mig udelukkende med skriftsprog. Termen ”organisation” omfatter her i artiklen både offentlige institutioner og private virksomheder, men min afhandling, såvel som denne artikel, er baseret på empiri der er indsamlet i den offentlige sektor. Projektets data (tekster, interviews og observationer) stammer fra Danmarks Domstole og Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning, og her i artiklen bruger jeg eksempelmateriale fra Danmarks Domstole, særligt Sø- og Handelsretten.

1. Sprogpolitik og centrale sprogpoltiske aktører

En *sprogpolitik* er karakteriseret ved at opstille en række *mål* der skal nås vha. bestemte *midler*. De mål der opstilles i forbindelse med

en sprogpolitik, vedrører aspekter af sprogbrug og tekstproduktion. *Sprogpolitiske tiltag* er altså forskellige former for sprogpolitiske midler der skal regulere sprogbrug og tekstproduktion i retning af bestemte mål, og *sprogpolitiske projekter i organisationer* er projekter, typisk initieret af ledelse og/eller kommunikationsafdeling, der har til formål at regulere (aspekter af) sprogbrug i organisationer.

Som påpeget af Risager (2001:58) er vi alle sprogpolitiske aktører fordi vi, i kraft af vores sprogbrug, sprogvalg og sprogholdninger, konstant bidrager til den samlede sprogpolitiske praksis inden for et bestemt område. Her i artiklen anvender jeg betegnelsen *centrale sprogpolitiske aktører* om personer eller organisatoriske enheder der har taget initiativ til, tilrettelagt eller implementeret et sprogpolitisk projekt – i modsætning til den ”menige” sprogpolitiske aktør, fx en skrivende medarbejder hvis sproglige praksis (eller i hvert fald dele deraf) søges reguleret.

2. Hvorfor undersøge effekterne af sprogpolitiske tiltag i organisationer?

Forudsætningen for at undersøge effekterne af sprogpolitiske tiltag på organisationsniveau er naturligvis at en sådan undersøgelse overhovedet er relevant. Det mener jeg at den er af i hvert fald to grunde.

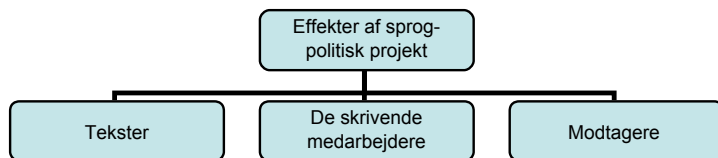
For det første er der en oplagt ”disciplinintern” interesse: Der er gennem årene afholdt masser af kurser for organisationer der har haft til formål at ændre sprogbrug og tekststudformning. Derimod er det yderst begrænset hvad der er lavet af undersøgelser af effekterne af sådanne sprogpolitiske tiltag (se dog Sørensen 1994, Eriksen og Møller 1984, Karker 1982). Undersøgelsen kan derfor være af interesse for den enkelte sproglige rådgiver, men i høj grad også for de læreanstalter der uddanner sproglige rådgivere.

For det andet må man formode at aftagersiden vil have en interesse i at få undersøgt effekterne af rådgivningen. Det sprogpolitiske projekt i Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning (som blev gennemført 2006-2007) er et eksempel på at man har opstillet mål for projektet som skulle opfyldes. Domstolsstyrelsen, der er en del af Danmarks Domstole, har også eksperimenteret med målinger af effekterne af deres sprogpolitiske projekt (der blev gennemført i

2003). I det omfang man har forsøgt at undersøge effekterne af de sprogpoltiske tiltag, er det dog mit indtryk at man kunne have glæde af akademisk velfunderede metoder der kan give et reelt og systematisk indblik i om de skrivende medarbejdere følger de sproglige og tekstlige anvisninger.

3. Hvad er effekter af sprogpoltiske tiltag på organisationsniveau?

Effekt defineres i Den Danske Ordbog (2004) som ”virkning eller resultat der følger af en handling, begivenhed eller påvirkning”. Effekterne af sprogpoltiske tiltag kan undersøges i relation til – mindst – tre forskellige aspekter: modtagerne (hvad er effekten af de sprogpoltiske tiltag i forhold til modtagerne af teksterne?), de tekster der produceres i organisationen (hvordan slår de sprogpoltiske tiltag igennem i forhold til teksterne?) og de skrivende medarbejdere (hvordan indarbejder de skrivende medarbejdere de sprogpoltiske tiltag i deres skrivearbejde, og hvordan forholder de sig til dem?). Denne tredeling af effektbegrebet illustreres i diagrammet nedenfor:



Effekter af sprogpoltiske tiltag kan, uanset om de er knyttet til organisationens tekster, skrivende medarbejdere eller modtagerne af organisationens tekster, være intenderede (bevidst efterstræbt af de centrale sprogpoltiske aktører) eller uintenderede (bieveffekter af tiltagene som initiativtagerne ikke har arbejdet bevidst hen imod, men som af en eller anden grund alligevel opstår som følge af projektet).

Man kunne mene at det ville være mere korrekt at placere disse aspekter af effektbegrebet i et mål-middel-hierarki i stedet for at sideordne dem som i figuren ovenfor. Ræsonnementet bag en sådan mål-middel-opstilling skulle være at de skrivende medarbejders forståelse og accept af de sprogpoltiske projekters tekstlige og sproglige anvisninger er et middel i forsøget på at ændre teksterne. At teksterne ændres, ville i denne optik også være et middel på vejen mod endemålet – nemlig at modtagernes reception af teksterne forandres, fx ved at de bliver lettere for modtageren at forstå.

Det må imidlertid overvejes hvis perspektiv på sprogpoltiske projekter en sådan opstilling ville repræsentere. Fra den sproglige rådgivers synspunkt er endemålet med det sprogpoltiske projekt muligvis at modtagernes reception af teksterne forandres og forbedres. Det er imidlertid ikke sikkert at spørgsmålet om modtagernes reception af teksterne afspejler de organisationsinterne initiativtageres hensigter med projektet, og jeg mener derfor ikke at der er empirisk belæg for at postulere at forandringer i modtagerreceptionen er alle sprogpoltiske projekters mere eller mindre eksplicitte endemål. I min afhandling vil jeg således argumentere for at initiativtagerne til de sprogpoltiske projekter i vidt omfang fokuserer på helt andre mål (fx ønsket om at profilere bestemte enheder i organisationen) end ønsket om at ændre vilkårene for modtagernes læseoplevelse.

4. Hvordan kan effekter af sprogpoltiske tiltag i organisationer undersøges?

Efter således at have indkredset hvad *effekter af sprogpoltiske tiltag* omfatter, vil jeg nu behandle spørgsmålet om hvordan sådanne effekter kan undersøges. Jeg vil argumentere for at en sådan undersøgelse – uanset om den fokuserer på modtagerne af teksterne, teksterne eller de skrivende medarbejdere – må inkludere tre dimensioner: mål, succeskriterier og metoder.

For at sikre validiteten, altså sikre at man undersøger det man rent faktisk har i sinde at undersøge, må effekter af sprogpoltiske tiltag afdækkes på grundlag af en sammenlignende analyse af materiale fra *før* og *efter* de sprogpoltiske tiltag. Fx er det ikke nok at undersøge hvorvidt nogle af de sproglige og tekstlige anvisninger der anbefales i organisationens skriveguide, kan identificeres i teksterne som de ser ud efter implementeringen af de sprogpoltiske tiltag. Det er jo muligt at disse sproglige og tekstlige træk ville have været at finde i teksterne uanset om der var blevet gennemført et sprogpoltisk projekt. For at undersøge om det er sandsynligt at disse sproglige og tekstlige anvisninger genfindes i organisationens tekster *fordi* det sprogpoltiske projekt har haft effekter på teksterne, må man altså inkludere tekster fra både *før* og *efter* sprogpoltikkens implementering.¹

¹ Selvom man kan påvise forskelle på teksterne før og efter de sprogpoltiske tiltag, er det stadig ikke uproblematisk at postulere et årsags-virknings-forhold mellem de sprogpoltiske

5. Mål, succeskriterier og metoder

Den første dimension man må have klarhed over, er **målene** med det sprogpoltiske projekt. Målene kan formuleres eksplicit af de sprogpoltiske aktører i organisationen – eller de kan have mere ”uofficiel” status og udledes indirekte af projektet. Som eksempler på mål kan nævnes:

- ”Det er vigtigt, at Danmarks Domstole kan kommunikere i et klart og forståeligt sprog – på et ubureaukratisk og nutidigt dansk. Sproget skal afspejle den høje kvalitet, service og effektivitet, vi ønsker at være kendt og respekteret for” (Sprogpolitik for Danmarks Domstole, s. 2²).
- Det sprogpoltiske projekt skal være med til at sætte gang i en diskussion af sprog og andre kvaliteter i domme i Danmarks Domstole – og være med til at gøre klart at man sagtens kan diskutere disse temaer uden at det går ud over dommernes uafhængighed (baseret på interview med den tidligere direktør for Domstolsstyrelsen).

Det første eksempel illustrerer at mål kan knytte an til organisationens sprog og tekster, mens det andet eksempel viser at målene også kan have relevans for andre elementer af organisationen – i dette tilfælde dommeres (altså skrivende medarbejderes) uafhængighed.

En grundig analyse af de mål der er relevante i forbindelse med et sprogpoltisk projekt, vil ofte vise sig at være temmelig kompleks. En række af målene vil have form af nedskrevne målsætninger, mens andre vil have en mere uofficiel status, være knyttet til bestemte centrale sprogpoltiske aktører (fx målet om at profilere en bestemt afdeling i organisationen) og evt. blive revideret løbende.

Den anden dimension man må gøre sig klar ved undersøgelser af effekter af sprogpoltiske tiltag er **succeskriterier**. Succeskriterier er en ”operationalisering” af projektets mål, dvs. en formulering af målene der gør det muligt at afgøre om de er nået eller ej. Som målene kan de være formuleret som del af projektet, men det kan også være

tiltag og forandringerne i organisationens tekster. Forandringerne kan skyldes andre faktorer. Derfor må postulatet om et årsags-virknings-forhold ideelt set understøttes af undersøgelser af den organisatoriske kontekst, fx kvalitative interviews med de skrivende medarbejdere, der kan belyse om forandringerne faktisk skyldes de sprogpoltiske tiltag, eller sammenligninger med kontrolgrupper, dvs. parallelle eksempler uden sprogpoltiske tiltag.

2 Sprogpolitik for Danmarks Domstole er en skriveguide og er, i overensstemmelse med sprogbogen her i artiklen, et middel blandt flere sprogpoltiske midler der er taget i brug for at nå bestemte sprogpoltiske mål.

nødvendigt at udlede, fremanalysere, relevante succeskriterier for projektet. Nedenfor nævnes to eksempler på succeskriterier. Det skal understreges at de er formuleret af mig, og at det på ingen måde er sikkert at de sprogpoltiske aktører i Danmarks Domstole ville anerkende disse succeskriterier som relevante. Relevante succeskriterier (eller for den sags skyld metoder) kan ikke udledes automatisk af de mål der lader sig identificere; de er derimod produkt af analytiske prioriteringer og erkendeinteresser:

- De skrivende medarbejdere skal efterleve de sproglige og tekstlige anvisninger i organisationens skriveguide i en sådan grad at der kan påvises signifikante forskelle mellem forekomsten af bestemte sproglige og tekstlige træk i tekster fra før og efter det sprogpoltiske projekt.
- 80 % af et repræsentativt udvalg af dommerne ved Danmarks Domstole skal være klar over at man fra Domstolsstyrelsens side har ønsket at åbne diskussionen om kvalitet i domme i relation til den judicielle uafhængighed – og skal erklære sig enige i at diskussionen er relevant.

Gode mål skal altså kunne gøres til succeskriterier, men det betyder ikke at de overordnede mål for projektet er irrelevante. De overordnede mål vil ofte være mere egnede end succeskriterierne til at legitimere og profilere det sprogpoltiske projekt i organisationen i forhold til fx ledelsesgruppen eller de skrivende medarbejdere.

Den tredje dimension er **metodedimensionen**, altså en indkredsning af de konkrete redskaber man skal bruge til at undersøge om succeskriterierne er opfyldt. Det kan fx omfatte:

- Kvantitativ tekstanalyse af hvordan de enkelte sproglige og tekstlige anvisninger er slået igennem i et udvalg af organisationens tekster.
- Interviewundersøgelse med en repræsentativ gruppe dommere der skal belyse om dommerne er klar over at Domstolsstyrelsen har forsøgt at tage fat på diskussionen om kvalitet i domme i relation til den judicielle uafhængighed, og om de er enige i at diskussionen er relevant.

Mål, succeskriterier og metoder er analytiske kategorier der har til formål at hjælpe med til at strukturere undersøgelser af effekter af sprogpoltiske tiltag. I praksis kan man derfor sagtens være i tvivl om hvordan bestemte fænomener skal kategoriseres. Fx ønskede man

i Teknik- og Miljøforvaltningen at brevkvaliteten skulle stige med 5 % i forlængelse af det sprogpoltiske projekt. En sådan kvantificerbar målformulering ligner grangiveligt et succeskriterium. Der er imidlertid ikke tale om noget særligt hensigtsmæssigt succeskriterium fordi det var karakteriseret af en meget lav grad af operationalisering – og dermed ikke pegede entydigt i retning af nogen bestemte metoder. Skulle kvalitetsstigningen fx afgøres med udgangspunkt i teksterne – eller med udgangspunkt i modtagerne af teksterne? Samtidig fungerede ønsket om en kvalitetsstigning i høj grad som et generelt mål: Det blev brugt til at profilere og legitimere projektet over for forvaltningens ledergruppe, for dermed at tiltrække midler til projektet, snarere end som udgangspunkt for ønsket om at gennemføre en systematisk undersøgelse af faktiske ændringer i brevkvaliteten.

6. Eksempel: Sprogpolitik i Danmarks Domstole

Spørgsmålet i det følgende er hvordan man med udgangspunkt i begreberne mål, succeskriterier og metoder kan skitsere retningslinjerne for en undersøgelse af effekterne af Danmarks Domstoles sprogpoltiske projekt.

En tilbundsgående analyse af de forskellige mål, officielle såvel som uofficielle, med det sprogpoltiske projekt i Danmarks Domstole er uden for denne artikels omfang. Jeg vil derfor tage udgangspunkt i et af de helt centrale mål for projektet der er formuleret i indledningen til publikationen Sprogpolitik for Danmarks Domstole. Målet er at Danmarks Domstole kommunikerer i ”et klart og forståeligt sprog – på et ubureaukratisk og nutidigt dansk. Sproget skal afspejle den høje kvalitet, service og effektivitet, vi ønsker at være kendt og respekteret for” (s. 2).

I forsøget på at gøre dette mål til et succeskriterium må man naturligvis spørge sig selv hvad det så helt konkret vil sige. Svaret er groft sagt at finde i resten af publikationen – store dele af resten af Sprogpolitik for Danmarks Domstole kan nemlig ses som en konkretisering af hvad de centrale sprogpoltiske aktører opfatter som et klart, forståeligt, ubureaukratisk og nutidigt dansk. En dimension i undersøgelsen af effekterne af det sprogpoltiske projekt i Danmarks Domstole er således at undersøge om de sproglige og tekstlige retningslinjer der udstikkes i organisationens skriveguide, følges i

organisationens *tekster* – og om de i højere grad følges i tekster der er udarbejdet *efter* gennemførelsen af det sprogpoltiske projekt end i tekster fra *før* projektet. Således kan hver enkelt sproglig og tekstlig anvisning gøres til et separat succeskriterium (se eksemplerne i rammen nedenfor).

Spørgsmålet er dernæst hvilke metoder der skal bruges til at afgøre om succeskriterierne er opfyldt. I eksemplerne nedenfor har jeg udpeget forskellige kvantitative metoder. Metoden, herunder valget mellem kvantitative og kvalitative metoder, afhænger naturligvis først og fremmest af succeskriterierne. Imidlertid mener jeg at der er god grund til, så vidt muligt, at inddrage flest muligt tekster i analysen for at få grundlag for at afgøre om organisationens tekster *generelt* har ændret sig.

Nedenfor har jeg gengivet fire eksempler på sproglige og tekstlige anvisninger i Sprogpolitik for Danmarks Domstole. Som det fremgår af skemaet, befinder anvisningerne sig på fire forskellige niveauer: tekstens dispositionsniveau, syntaksniveau, leksikonniveau og formalianiveau. For hver af anvisningerne er opstillet et succeskriterium og udpeget en metode til at afgøre om succeskriteriet er opfyldt.

Dispositionsniveau

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

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

Undersøgelsesmetode: manuel analyse.

Syntaksniveau

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

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

Undersøgelsesmetode: analyse vha. programmet WordSmithTools.

Leksikonniveau

Anvisning: Undgå procesbetegnelser for parterne (sprogpolitikens egne eksempler: *sagsøger, sagsøgte, rekvirent, rekvisitus, rekvisiti, appellant*).

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

Undersøgelsesmetode: analyse vha. programmet WordSmithTools.

Formalianiveau

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

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

Undersøgelsesmetode: manuel analyse.

7. Udvalgte resultater fra pilotundersøgelse fra Sø- og Handelsretten

For at give et – meget sporadisk og foreløbigt – indblik i hvad en undersøgelse der gennemføres efter de oven for skitserede retningslinjer, kan vise, vil jeg gengive udvalgte analyseresultater fra en pilotundersøgelse. Resultaterne er ikke blevet behandlet statistisk, der er altså tale om rå tal. Pilotundersøgelsen omfatter 8 domme skrevet af to forskellige dommere ved Sø- og Handelsretten, altså en ret under Danmarks Domstole. Skemaerne nedenfor viser resultaterne for et udsnit af de to dommers tekster i hhv. 2002 og 2007, altså fra før og efter Danmarks Domstoles sprogpoltiske projekt der blev gennemført i 2003.

Delresultater, dommer A (rå tal)

	Ord pr. afsnit ³	Kancelli-søjfer	Procesbetegnelser ⁴	Kommafejl
Gamle domme (n = 2)	59,5	3	0	1
Nye domme (n = 2)	75,3	1	33 (alle sagsøger*, alle fra samme dom)	0

Delresultater, dommer B (rå tal)

	Ord pr. afsnit	Kancelli-søjfer	Procesbetegnelser	Kommafejl
Gamle domme (n = 2)	50	9	14 (alle sagsøgte*/sagsøger*, begge domme)	0
Nye domme (n = 2)	56,6	10	68 (alle sagsøgte*/sagsøger*, begge domme)	1

³ Tallene i denne kolonne er for begge dommere baseret på en manuel optælling på 5 % af siderne i samtlige af de domme som dommerne afsagde i 2002 og 2007. Med et signifikansniveau på 5 % er der, ved brug af Mann Whitney-testen, ingen signifikant forskel på afsnitslængden hos de to dommere i deres gamle og nye domme.

⁴ "Procesbetegnelser" omfatter ordene *sagsøger*, *sagsøgte*, *rekvirent*, *rekvisitus*, *rekvisita*, *rekvisiti* og *appellant*

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

Mens der i pilotresultaterne ikke er tegn på de store forandringer over tid, synes man at kunne ane konturerne af to ret forskellige skrivestile hos de to dommere – uanset om det drejer sig om tekster fra før eller efter det sprogpoltiske projekt. Det ses tydeligst i forbindelse med forekomsten af cancellisløjfer der synes hyppigere hos dommer B end hos dommer A.

En forsigtig, foreløbig konklusion (der vel at mærke er gennemført på så lille en datamængde at der snarere er tale om en foreløbig hypotese) er således at dommernes skriftsprog ikke synes at have undergået nogen nævneværdig forandring over tid – men at der derimod er relativt store forskelle mellem de to dommeres skrivestil, uanset om man kigger på de gamle eller de nye domme.

8. Problemer

Ovenstående redegørelse for hvordan jeg vil gå til undersøgelsen af tekstlige effekter af sprogpoltiske tiltag i organisationer, giver, i bedste fald, læseren en fornemmelse af at der ikke er særligt langt fra en sådan ”operationalisering” af Sprogpoltik for Danmarks Domstole til resultaterne af analysen. Der er imidlertid en række problemer forbundet med både gennemførelsen af analysen og konsekvenserne af sådanne undersøgelser hvoraf jeg her vil fokusere på to.

Et helt centralt problem er at der er stor forskel på hvor let det er at formulere succeskriterier for de enkelte anvisninger i skriveguiden. Vha. simple optællinger kan det relativt mekanisk afgøres om antallet af cancellisløjfer er faldet, men en lignende mekanisk tilgang kan næppe bruges i forsøget på at slå fast om der bruges ”vejledende

mellemoverskrifter” (Sprogpolitik for Danmarks Domstole s. 14) – og hvordan man afgør om forskellige overskrifter er mere eller mindre vejledende i forhold til hinanden. En mulighed er at lade afgørelsen være op til den kompetente analytiker. Sådanne analyser vil være mere tidskrævende end analyser hvor man opregner og sammenligner frekvenser af fx cancellisløjfer. Derudover kan det gå ud over reliabiliteten fordi forskellige analytikere kan vurdere overskrifterne forskelligt, og resultaterne vil derfor afhænge af hvem der laver undersøgelsen. En anden mulighed ville være at lade det være op til de faktiske modtagere at afgøre om tekstens overskrifter er sigende, altså at fravælge tekstanalysen til fordel for en receptionsanalyse.

Det andet problem som jeg vil pege på her, knytter an til de konsekvenser det kan have at give sig til at undersøge effekterne af sprogpoltiske projekter efter de oven for skitserede retningslinjer. Mit mål er at undersøge om organisationens tekster reguleres med succes, altså om organisationens tekster ændrer sig på en måde så de i højere grad er i overensstemmelse med de udstukne sproglige retningslinjer. Jeg tager *ikke* stilling til om tekster der er skrevet under hensyntagen til de sproglige retningslinjer, er bedre, altså af en højere kvalitet, end tekster der forbyder sig mod de sproglige retningslinjer. Man kunne imidlertid frygte at effektundersøgelser som den jeg ovenfor har skitseret, kan bidrage til en (yderligere) forfladigelse af de sproglige retningslinjer der typisk bliver bragt på banen i forsøget på at forbedre organisationers skriftlige sprogbrug (se fx oversigten i Jensen 1998: 52-54). Konsekvensen *kunne* altså blive et øget fokus på de sproglige og tekstlige retningslinjer hvis gennemslagskraft kan undersøges relativt mekanisk, mens retningslinjer der kræver mere detaljerede analyser (fx tekstens tilpasning til modtageren) vil blive nedtonet.

9. Opsummering

Jeg har argumenteret for at en undersøgelse af effekterne af sprogpoltiske tiltag på organisationsniveau kan inddrage tre forskellige aspekter: de tekster der er søgt reguleret, modtagerne af teksterne og de medarbejdere der udarbejder teksterne. Desuden har jeg foreslået begreberne mål, succeskriterier og metoder som et nyttigt udgangspunkt for effektundersøgelser. Efter at have givet et ganske

lille indblik i hvilken type resultater den skitserede undersøgelsestype kan give når begrebsapparatet anvendes på tekster, udpegede jeg to centrale problemer ved undersøgelsen. Undersøgelsesdesignet er stadig under udvikling, og jeg håber naturligvis at det kan forbedres løbende – og samtidig være en inspiration i forsøget på, på kvalificeret vis, at medtænke spørgsmålene om effektundersøgelser i sprogpoltiske projekter på organisationsniveau.

Litteratur

- Eriksen, Jens-Martin og Bent Møller (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*. København: Statens Informationstjeneste.
- Jensen, Leif Becker (1998) *Kancellistil eller Anders And-sprog? – en undersøgelse af forvaltningssproget og dets institutionelle betingelser*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Karker, Allan (1982) Ti år efter eller Lovsprogets forandring. *Festskrift til Professor, dr. jur. W.E. von Eyben*. København: Juristforbundets Forlag.
- Risager, Karen (2001) Sprogpolitik i klasseværelset. *Sprogforum*, nr. 19:57-61.
- Sprogpolitik for Danmarks Domstole* (2003). København: Domstolsstyrelsen, 2003. Sprogpolitikken er tilgængelig på <http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Politikker/Sprogpolitik/978-87-92357-17-4.pdf>
- Sørensen, Ingrid (1994) Borgernes mening om det offentlige sprog. *Mål & Måle* 17. årgang, nr. 2:15-20.
- Den Danske Ordbog* bd. 2 (2004). København: Det Danske Sprog- og Litteraturselskab, Gyldendal.