

# Klart språk i Norden

Titel: Når hurraråbene har lagt sig

Forfatter: Sabine Kirchmeier-Andersen

Kilde: Klart språk i Norden, 2007, s. 113-128

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



© 2007 by forfatterne og Dansk Sprognævn

## Betingelser for brug af denne artikel

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

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

## 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 virksomhedsleders 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 (Erhvervs sprogligt 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 ressourcer, 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.

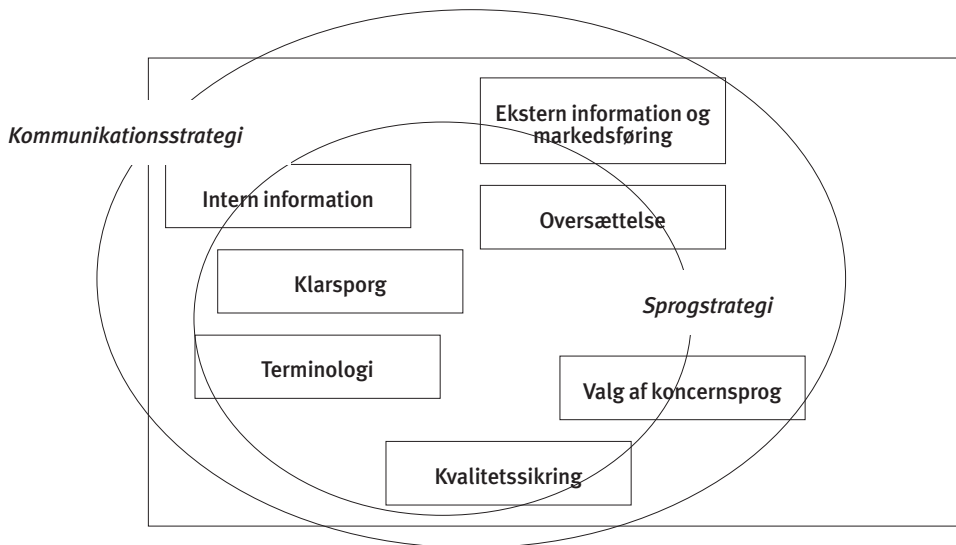


Fig.1. Overlap mellem kommunikationsstrategi og sprogstrategi

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.

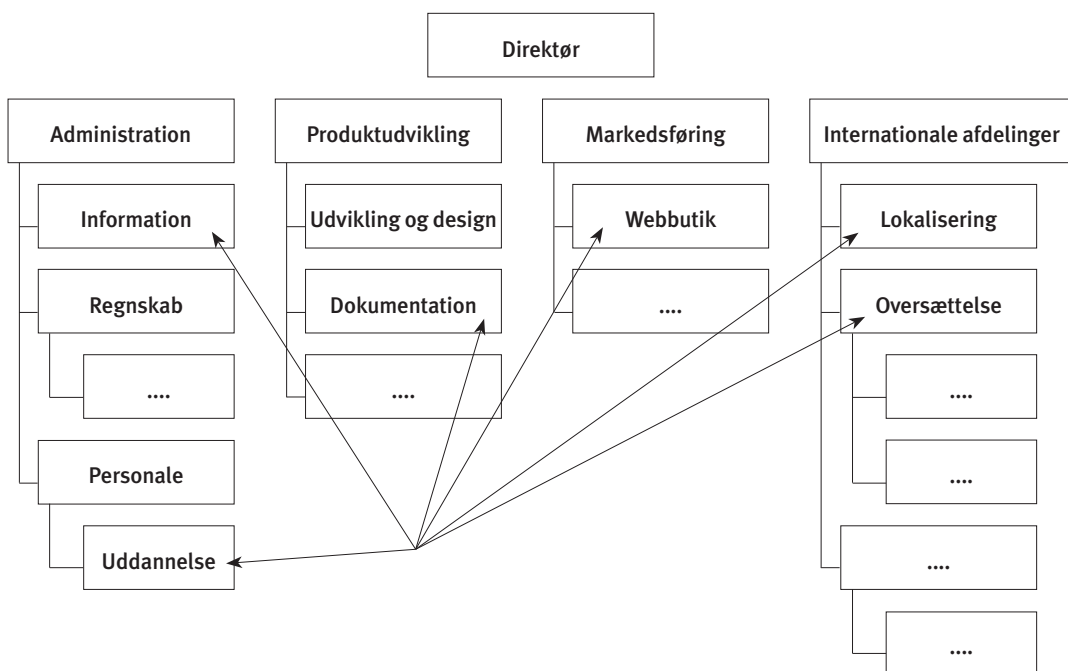
## Sprogarbejdets placering i virksomheden

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

større krav til teksternes kvalitet og konsistens. Brugere vil ganske enkelt ikke læn- gere finde sig i at dokumentationen er utilstrækkelig eller i værste fald uforståelig, og virksomhederne er efterhånden begyndt at betragte en god og anvendelig do- kumentation som en vigtig konkurrenceparameter. Behovet for oversættelse øges i takt med at vi producerer til et mere og mere globalt marked. For mange produkter er det ligefrem et krav at dokumentationen foreligger på de sprog som kunderne taler. Og for mange virksomheder er det helt naturligt at man vedligeholder fler- sproglige internetsider (Lundgaard Sørensen 2006). Også den offentlige sektor er blevet mere kompleks og uoverskuelig for borgeren, og derved øges behovet for klar og gennemskuelig information (Gorm Hansen 2005).

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 sam- menhængen 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.

Fig. 2. Fiktiv virksomhed



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 brugerne 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.

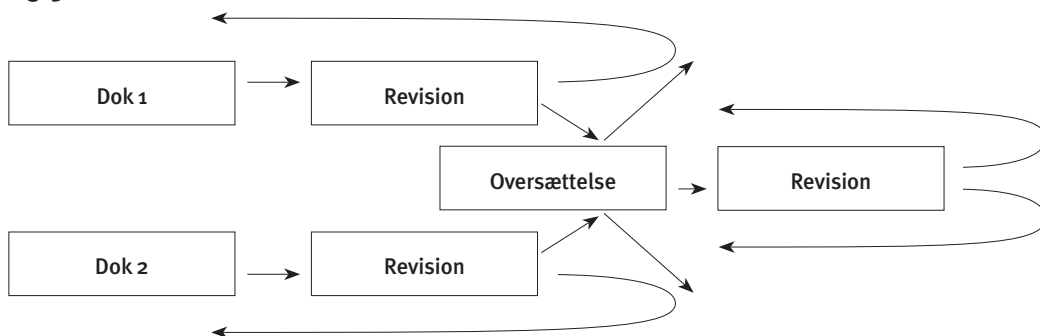
Dette kan undgås hvis sprogmedarbejderne placeres sammen i en selvstændig afdeling. Herved bliver det muligt at producere tekster efter en samlet strategi, at lave effektiv sproglig og faglig vidensdeling og fleksibel planlægning af opgaverne. En virksomhed som Nordea følger en sådan strategi, hvor det 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 hvilket 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 spilde 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 gearet til at organisere tekstens interne og eksterne repræsentation er velkendte. På formateringsiden 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 stavekontrol 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 ressursen, 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.

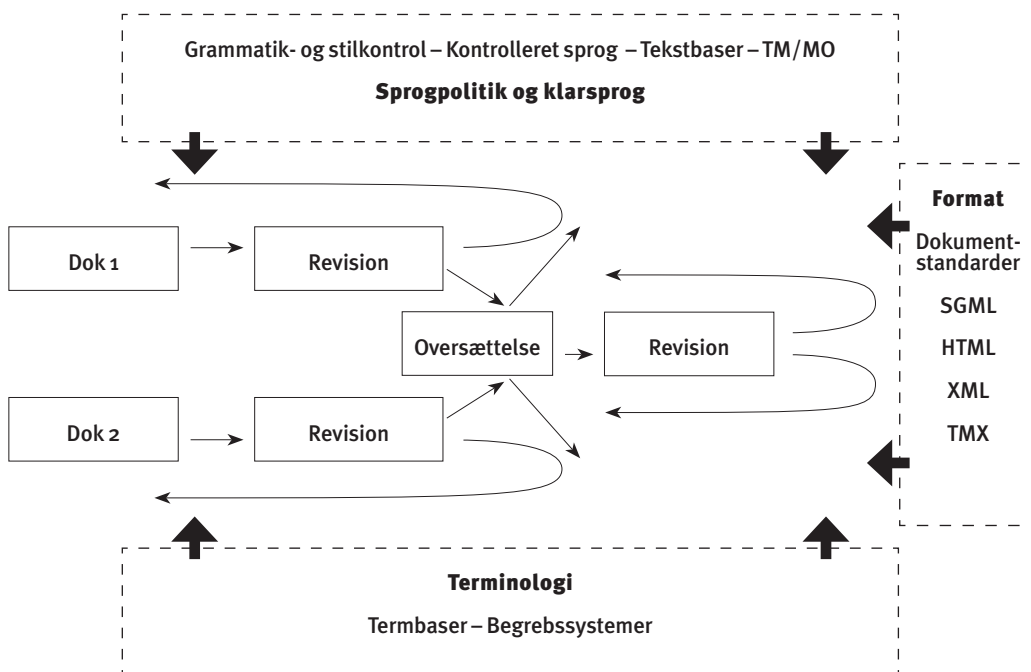
Blandt de medier som dokumenterne produceres på, er det elektroniske det alt-dominerende og en forudsætning for at sprogteknologiske værktøjer overhovedet kan anvendes. Intranet og internet vil i de kommende år blive de foretrukne medier for deling af de sproglige ressourcer.

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.

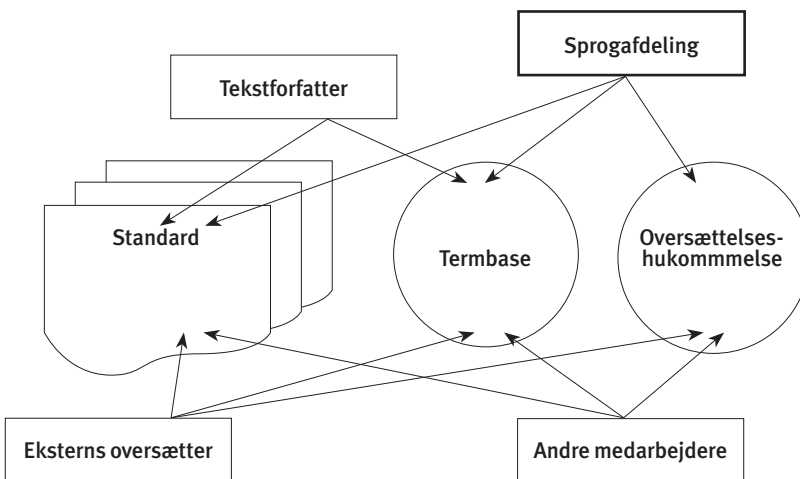


Fig. 6. Virtuel sprogafdeling

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 fejltypene 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

Erhvervs sprogligt 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.