

De ringer – vi svarer. Stadigvæk

Af Margrethe Heidemann Andersen

Dansk Sprognævn har ifølge Sprognævnsløven tre hovedopgaver, nemlig at følge sprogets udvikling, at fastlægge den danske retskrivning og redigere og udgive den officielle danske retskrivningsordbog og at svare på spørgsmål om dansk sprog og sprogbrug (se dsn.dk). De tre hovedopgaver er selvfølgelig forbundne, og således er det ofte i forbindelse med rådgivningen om dansk sprog og sprogbrug at vi bliver opmærksomme på nye ord, nye bøjningsformer og på hvilke paragraffer i Retskrivningsordbogen som det er vanskeligt for brugerne at finde rundt i. Den sproglige rådgivning udgør således en af grundpillerne i Sprognævnets arbejdsopgaver, og det er derfor vigtigt at evaluere dette rådgivningsarbejde fra tid til anden. En sådan evaluering fandt sidst sted i 2007 (se Kjærgaard, Mørch & Nørby Jensen 2007) og nu, 7 år efter, har vi igen evalueret svartjenesten. I artiklen her præsenteres de overordnede resultater af denne evaluering, der fandt sted fra starten af april 2014 til slutningen af juni 2014, altså knap 3 måneder.

Artiklen er bygget op således at den på flere punkter minder om 2007-evalueringen. Det gør det muligt at sammenligne de to undersøgelser, og overskrifterne i artiklen er derfor i vid udstrækning de samme som i artiklen fra 2007. Undersøgelsen er blevet foretaget af Eva Skafte Jensen, Ida Elisabeth Mørch og Margrethe Heidemann Andersen (projektleder) under medvirken af Ole Ravnholt og Sabine Kirchmeier-Andersen. Den tekniske del med indtastning af spørgeskemaet på nettet blev udført af stud.mag. Camilla Hviid Ahrensboell.

Den sproglige rådgivning

Sprognævnets rådgivningsarbejde finder sted i svartjenesten som man kan ringe til mandag–torsdag fra 10-12 og fra 13-15. Man kan altså i princippet kun stille sproglige spørgsmål til nævnet pr. telefon, men som der står på vores hjemmeside, tilbyder vi altid at svare skriftligt på et spørgsmål hvis det egner sig bedre til en skriftlig udredning end til en mundtlig, eller hvis man har brug for at få svaret på skrift. Man kan dog kun få et skriftligt svar hvis man aftaler det med os i spørgetelefonen. Tidligere kunne man også sende e-mails med sproglige spørgsmål til nævnet, men

dette blev afskaffet i sommeren 2005 da vi måtte erkende at vi ikke havde resurser nok til at besvare det væld af skriftlige spørgsmål vi modtog hver dag, primært pr. mail, inden for en rimelig tidsgrænse, og desuden mener vi at vi kan svare mere præcist på mundtlige spørgsmål end på skriftlige spørgsmål fordi vi lettere kan indkredse hvad spørgsmålene drejer sig. Mange af de spørgsmål vi modtager, drejer sig derudover om et akut opstået sprogligt problem som kræver et hurtigt svar, og det får man bedst og mest effektivt i telefonen (se også dsn.dk.)

Undersøgelsen

2007-evalueringen af svartjenesten var udformet som en interviewundersøgelse hvor medarbejdere i svartjenesten bad spørgeren – når han eller hun havde fået svar på sit sproglige spørgsmål – om at besvare nogle spørgsmål om alder, køn, bopæl, uddannelsesniveau, tilfredsheden med svartjenesten generelt osv. Denne undersøgelsesmetode var af forskellige grunde ikke hensigtsmæssig, bl.a. fordi den optog tid fra de spillere der ventede på at kunne komme igennem på telefonen. I 2014-evalueringen har vi derfor anvendt en anden metode til at indsamle oplysninger om vores brugere. Ved denne metode indtalte en af de ansatte på nævnet en besked på Sprognævnets telefonsvarer – som man altid får i røret når man ringer til svartjenesten – om at Sprognævnet var i gang med at evaluere svartjenesten, og at man – hvis man havde lyst – kunne deltage i evalueringen ved at udfylde et spørgeskema på vores hjemmeside. For at få adgang til selve skemaet skulle man bruge en bestemt kode som man kun kunne få oplyst ved at ringe til svartjenesten. På den måde sikrede vi os at det ikke var hvem som helst der kunne udfylde skemaet, men kun dem der forinden havde ringet til svartjenesten. Da vi ved at det kan være svært at få folk til at besvare spørgeskemaer frivilligt, oplyste vi dels folk om at udfyldningen af skemaet ville tage relativt kort tid (ca. 5 min.), dels udloddede vi tre præmier. Førstepremien var en iPad Mini, og derudover var der to andenpræmier, der hver bestod af en RO Plus-licens (til og med 31.12.2015) og en papirudgave af 2012-udgaven af Retskrivningsordbogen. Vinderne blev udtrukket i juni 2014 og fik efterfølgende tilsendt deres præmier.

Der er i alt 123 personer der har besvaret spørgeskemaundersøgelsen. Det er et noget lavere tal end i 2007 hvor der var 205 personer der besvarede spørgeskemaerne, men et sådant fald er forventeligt i betragtning af undersøgelsesmetoden. Det er alt andet lige sværere at sige nej tak til en person i telefonen (en person som netop har hjulpet en med et sprogligt problem) end at undlade at besvare et spørgeskema på nettet. Til gengæld har den nye undersøgelsesmetode ikke lagt beslag

på spørgetiden i svartjenesten. Alt i alt har metoden fungeret tilfredsstillende, og det er vores indtryk at folk har været glade for at kunne give deres besyv med, ikke mindst de tre heldige vindere.

Spørgerne

I evalueringen af svartjenesten fra 2007 står der om spørgerne: ”Dansk Sprognævns typiske spørger er en kvinde mellem 28 og 42 år med bopæl i Region Hovedstaden. Hun har en lang videregående uddannelse, arbejder i den private sektor og stiller sit spørgsmål i forbindelse med sit arbejde. Hun kender svartjenesten fra Sprognævnets hjemmeside, har dansk som modersmål og har flere gange tidligere ringet til svartjenesten (...) og så er hun i øvrigt meget tilfreds med svartjenesten, både med de svar hun får, og med at få svaret via telefon” (Kjærgaard, Mørch og Nørby Jensen 2007: 124). Denne generelle karakteristik af den typiske spørger holder stadigvæk stik i store træk, men der er dog mindre forskelle. Disse forskelle vil blive uddybet i de følgende afsnit.

Køn

Fordelingen af mænd og kvinder er den samme som i 2007: Ca. to tredjedele af spørgerne er kvinder, mens den resterende tredjedel er mænd. Det er bemærkelsesværdigt at man også i tidligere undersøgelser finder stort set den samme fordeling (se Bojsen 1988), og derfor kan man slå fast at det først og fremmest er kvinder der ringer til Sprognævnets svartjeneste. Forklaringen på det høje antal kvindelige spørger hænger formentlig sammen med spørgernes arbejdsfunktion idet der typisk er en del kvindelige kontorfunktionærer (typisk sekretærer) blandt Sprognævnets ”kerne kunder” (jf. Kjærgaard, Mørch og Nørby Jensen 2007: 125).

Alder

Spørgerne fordeler sig aldersmæssigt på tre næsten lige store klumper. 27 % er mellem 31 og 40 år, andre 27 % er mellem 41 og 50 år, og 22 % er mellem 51 og 60 år. Det vil sige at tre fjerdedele af spørgerne (helt præcist 76 %) er mellem 31 og 60 år. Derudover er der 15 % der er mellem 61 og 70 år, mens der kun er 4 % over 70 år. 6 % af spørgerne er mellem 21 og 30 år, og der er ingen spørger under 20 år. Med andre ord er det primært voksne danskere i den erhvervsaktive alder der ringer til Sprognævnet, fuldstændig som i undersøgelsen fra 2007. Aldersintervallerne er ikke ens i

2007- og 2014-undersøgelserne (hvilket bl.a. skyldes at man efter undersøgelsen i 2007 konkluderede at de anvendte aldersintervaller var uhensigtsmæssige), men i den udstrækning at man kan sammenligne tallene, er det tydeligt at de helt unge danskere ikke bruger svartjenesten, og at antallet af spørgere over 70 år er ret lille, både i 2007 og i 2014.

Bopæl

Halvdelen af spørgere (50 %) kommer fra Region Hovedstaden, stort set ligesom i 2007. Region Midtjylland ligger igen på andenpladsen, men her er antallet af spørgere steget fra 13,7 % til 20 %. De samlede tal set i forhold til 2007-undersøgelsen kan ses i nedenstående tabel:

Bopæl	Procent 2007	Procent 2014
Region Hovedstaden	55,1 %	50 %
Region Sjælland	12,7 %	9 %
Region Syddanmark	8,3 %	9 %
Region Midtjylland	13,7 %	20 %
Region Nordjylland	4,4 %	9 %
Udlandet	3,9 %	3 %
I alt	100 % (205 spørgere)	100 % (123 spørgere)

Ligesom i 2007 er det værd at bemærke at alle regioner er repræsenteret i undersøgelsen, og at der også er personer fra udlandet der ringer. Derudover er der sket en stigning i antallet af spørgere fra Region Midtjylland og Region Nordjylland, mens antallet af spørgere fra de sjællandske regioner er faldet lidt. Det kunne tyde på at de jyske regioner i større udstrækning er blevet opmærksomme på svartjenesten, men hvis det skal fastslås med sikkerhed, kræves der en større undersøgelse.

Arbejdssted og erhverv

Både i 2007 og i 2014 er der flest spørgere fra den private sektor, og som det kan ses i den nedenstående tabel, ligger tallet nogenlunde stabilt omkring de 50 %:

Arbejdssted	2007	2014
Den private sektor	50,2 %	54 %

Den offentlige sektor	23,4 %	29 %
Øvrige beskæftigelse	7,3 %	4 %
Øvrig	18 %	13 %
Ikke oplyst	1 %	0 %
I alt	100 % (205 spørgere)	100 % (123 spørgere)

Indenfor den private sektor er der flest spørgere fra private firmaer (59 %), og derudover er der også en del spørgere der kommer fra massemedierne (8 %), reklamebureauer (8 %) og organisationer (9 %). 17 % har angivet at de kommer fra andre dele af den private sektor, fx forlag og kommunikationsbureauer. I den offentlige sektor kommer 31 % fra skoler eller universiteter, 25 % kommer fra den offentlige forvaltning, 11 % kommer fra en kulturinstitution, mens 33 % har angivet at de kommer andre steder fra (fx fra politiet, et hospital eller en fagforening). Den mest markante forskel mellem evalueringen fra 2007 og den fra 2014 er at mens hele 60,4 % kom fra den offentlige forvaltning i 2007, er samme tal i 2014 faldet til 25 %. Det skal dog understreges at antallet af spørgere indenfor hver kategori er ret lille – således er der i alt 36 personer der angivet at de kommer fra den offentlige sektor, og af disse 36 personer er der 9 der angiver at de kommer fra den offentlige forvaltning. Man skal derfor være påpasselig med ikke at overfortolke tallene, men samtidig er det da interessant hvis det er en udvikling der fortsætter. Blandt dem der har angivet at de kommer fra ”øvrig beskæftigelse”, er 80 % freelancere, mens resten er under uddannelse. Kategorien ”øvrig” består primært af pensionister.

Spørgsmålenes kontekst

Vi har også spurgt spørgerne i hvilken forbindelse de har ringet til svartjenesten. Der er mulighed for at give flere svar, og det samlede procenttal når derved op på over 100. Langt de fleste af spørgerne (nemlig 76 %) ringer i forbindelse med deres arbejde, 24 % ringer af private årsager, og 13 % ringer af almen interesse. Derudover er der en mindre del (3 %) der ringer i forbindelse med deres uddannelse, mens 5 % ringer af andre årsager, fx ”sproglig kvalitetssikring” eller ”spørgsmål fra barn”. Bortset fra at tallene som ventet viser at de fleste af Sprognævnets spørgere ringer i forbindelse med deres arbejde, vidner tallene også om en vis personlig, privat interesse for dansk sprog. Det stemmer meget godt overens med den fornemmelse man som medarbejder i svartjenesten har af hvem der ringer: Der er rigtig mange der ringer i forbindelse med deres arbejde,

men der er også mange der ringer for at lufte deres bekymring over det danske sprogs tilstand, for at spørge om betydningen af et ord som de har fundet i en gammel skønlitterær roman, eller for at få afgjort en sproglig tvist der er opstået ved en familiesammenkomst. Helt overordnet må man dog sige at svartjenestens brugere stadigvæk som hovedregel har ”et akut behov for sproglig rådgivning” (Kjærgaard, Mørch & Nørby Jensen 2007: 127) og at dette behov er opstået i forbindelse med spørgernes arbejde.

Langt de fleste spørgsmål, nemlig 73 %, drejer sig i øvrigt om skrevet sprog, 9 % drejer sig om talt sprog, og 18 % drejer sig om både talt og skrevet sprog.

Uddannelse

Uddannelsesniveaueet blandt spørgerne er ligesom i 2007 højt: 54 % af spørgerne har således en lang videregående uddannelse, mens 36 % har en mellemlang videregående uddannelse. Med andre ord har 90 % af spørgerne som minimum en mellemlang videregående uddannelse. Kategorien ”mellemlang videregående uddannelse” var ikke en svarmulighed i 2007-undersøgelsen, og det er derfor vanskeligt at lave en sammenligning mellem de to undersøgelser. Det kan dog konstateres at andelen af spørgere med lang, videregående uddannelse ligger ret stabilt omkring de 50 % i de to undersøgelser.

Kendskab til Sprognævnet

De fleste spørgere er ligesom i 2007 gengangere; 38 % har ringet ”nogle gange” til spørgetelefonen, mens 28 % ”ofte” har ringet. Lidt over en tredjedel, dvs. 34 %, er nye spørgere der aldrig har ringet før. Som det ses i nedenstående tabel, er der fin overensstemmelse mellem tallene fra 2007 og 2014:

Har du ringet før?	2007	2014
Aldrig	39,5 %	34 %
Nogle gange	37,6 %	38 %
Ofte	23,9 %	28 %
I alt	100 % (205 spørgere)	100 % (123 spørgere)

Antallet af ”faste” spørgere ligger altså i de to undersøgelser fast på ca. to tredjedele, mens den sidste tredjedel er nye spillere.

Hvor kender spillerne svartjenesten fra?

Spillere har også svaret på hvor de kender svartjenesten fra, og de har haft mulighed for at angive flere svar. 46 % kender svartjenesten fra deres arbejde, mens 26 % kender svartjenesten fra deres uddannelse. 39 % kender svartjenesten fra internettet, primært fra hjemmesiden dsn.dk. Der er også mange der har fundet vores hjemmeside ved at google, og derved at blevet opmærksomme på at man kan ringe til Sprognævnet med sproglige spørgsmål. Derudover er der også en del der har fået kendskab til svartjenesten via sproget.dk. 21 % kender svartjenesten andre steder fra, typisk fra medierne (dvs. tv, radio og aviser), fra en kollega eller fra et sprogkursus. Det er bemærkelsesværdigt at der i 2007 kun var 16 % der kendte svartjenesten fra deres arbejde og 9 % der kendte svartjenesten fra deres uddannelse, mens hele 51,7 % opgav af de havde stiftet bekendtskab med svartjenesten gennem internettet. Det ser altså ud til at der er langt flere der i dag kender svartjeneste gennem deres arbejde eller uddannelse end i 2007, mens der er færre der kender svartjenesten gennem internettet (altså primært dsn.dk.).

Var det nemt at komme igennem?

Det første spørgsmål der skal klarlægge hvor tilfredse folk er med selve svartjenesten, handler om hvor nemt det er at komme igennem på telefonen. Her svarer 52 % at det er meget nemt, mens 25 % svarer at det er nemt. 11 % svarer hverken-eller, 6 % synes det er svært, mens 5 % synes at det er meget svært. 1 % svarer ”ved ikke”. Med andre ord er der 77 % der synes at det er nemt eller meget nemt at komme igennem, mens 11 % synes at det er svært eller meget svært. Efterfølgende kan vi se at spørgsmålet måske ikke er helt hensigtsmæssigt formuleret. Som en spiller har formuleret det i en afsluttende kommentar: ”Jeg fandt det ikke vanskeligt at komme igennem, men det tog lang tid”. Og det er selvfølgelig rigtigt: Det er ikke svært at ringe, det er heller ikke svært at vente – men det kan tage irriterende lang tid at komme igennem (og det var selvfølgelig det sidstnævnte vi efterlyste en holdning til). I det hele taget må man nok sige at der er en del der udtrykker utilfredshed med ventetiden i telefonen. En spiller – der først giver udtryk for sin tilfredshed med den service han eller hun har mødt i svartjenesten – skriver således at ”det ville være dejligt, hvis man ikke – som det skete i dag – skal vente i 26 minutter på at finde svar på, om man skal bruge ’på’ eller ’om’ i en

artikel ©". Der er altid 2 ansatte der har telefonvagt i svartjenestens åbningstid. Den ene har selve vagten og sidder ved telefonen i hele åbningstiden. Hvis man kan se på skærmen at der er flere spørgere i kø, og at de har ventet i lang tid, kan man ringe efter sin bagvagt. Det burde i det nævnte tilfælde være sket meget tidligere, og i hvert fald længe inden en halv time, men nogle gange svigter telefonsystemet så man ikke kan se hvor mange der er i kø. Desuden skal man selv aktivt gå til den hjemmeside hvor telefonsystemet er tilkoblet for at se hvor mange der venter i kø, og hvis man har meget travlt, kan man komme til at glemme det. Uanset hvad der er forklaringen på den lange ventetid, er der ikke nogen tvivl om at en halv time er for længe at vente i telefonen. I det hele taget er ventetiden et problem for mange. En skriver "Jeg var nummer 2 og 1 i køen i omkring et kvarter – det er bare for længe", og anden skriver "Jeg har ventet i telefonen i ca. 10 minutter og har ca. 60 gange fået oplyst, at jeg er nr. 1 i køen". Sprognævnet har tidligere haft 2 medarbejdere siddende ved svartelefonen i hele åbningstiden, men det viste sig at være for resursekrævende da der også kan være telefonvagter hvor der er relativt få der ringer. En bedre løsning på problemet kunne være at opfordre medarbejderne til at være mere opmærksomme på hvornår der danner sig kø i telefonsystemet og være hurtigere til at ringe efter bagvagten, fx hvis man bliver klar over at man har en spørger i røret med mange spørgsmål. Det sker således relativt tit at vi har korrekturlæsere i telefonen som har samlet en række spørgsmål sammen som de gerne vil have svar på, og så kan det være rimeligt at ringe efter bagvagten relativt hurtigt.

Er spørgerne tilfredse med svartjenesten?

Størstedelen af spørgerne er meget tilfredse (81 %) eller tilfredse (15 %) med svartjenesten, 2 % svarer "hverken tilfreds eller utilfreds", 1 % er utilfredse, ingen er meget utilfredse, og 2 % har svaret "ved ikke". Hele 96 % er altså enten tilfredse eller meget tilfredse med svartjenesten, og kun 2 % er utilfredse.

Fik spørgerne svar på deres spørgsmål?

Langt de fleste af spørgerne fik svar på deres spørgsmål: 78 % mener at de i høj grad fik svar på deres spørgsmål, og 15 % mener at de "nogenlunde" fik svar på deres spørgsmål. Alt i alt er der således 93 % der mener at de i høj grad eller nogenlunde fik svar på deres spørgsmål, 3 % svarer hverken-eller, mens 4 % mener at de "ikke rigtigt" eller "slet ikke" fik besvaret deres spørgsmål. I 2007 var der 92,7 % der svarede ja til at de havde fået svar på deres spørgsmål, og antallet af

spørgerne der føler at de har fået besvaret deres spørgsmål, ser således ud til at ligge stabilt. I øvrigt er det næppe muligt at alle spørgerne mener at de har fået et dækkende svar på deres spørgsmål. Fx er der en spørger der i svartjenesten har spurgt til ”brugen i kirkelige kredse af at forkorte henvisninger til skrifter i Biblen uden forkortelsespunktum”, men kun kunne få nogle generelle regler. Det har næppe været et helt tilfredsstillende svar, men da spørgsmålet ligger uden for Sprognævnets egentlige kompetenceområde, kan man som spørger ikke forvente at få andet end nogle mere generelle henvisninger.

Ville du foretrække selv at finde svaret på dit spørgsmål?

Der er 60 % der svarer nej til dette spørgsmål. Langt de fleste spørger er altså glade for at kunne ringe til svartjenesten og få et mundtligt svar på deres spørgsmål. Samtidig er der dog også en ret stor del af spørgerne (nemlig 40 %) der ville foretrække selv at finde svaret på deres spørgsmål. Dette er ikke nødvendigvis udtryk for at spørgerne er utilfredse med svartjenesten som den er i sin nuværende form. En spørger skriver fx at ”Jeg har svaret at jeg gerne selv ville kunne finde svar på mine spørgsmål. Dette svar må ikke misforstås, for det er fantastisk at tale med en sprogekspert i tvivlstilfælde”. En anden skriver: ”Jeg kan ikke svare entydigt på, om jeg hellere ville kunne finde svaret selv, for i dialogen bliver jeg klogere, end hvis jeg skulle læse et standardsvar. Omvendt er det noget mere tidskrævende at vente på, at man kommer igennem på spørgetelefonen”. Andre giver udtryk for at det er rart at kunne ringe til svartjenesten når man ikke selv har kunnet finde de oplysninger man behøver, i ens egne oplagsværker. Som en spørger skriver: ”Jeg er meget glad for spørgetelefonen, men jeg ringer først, når mulighederne for at finde svarene i mine egne kilder er udtømt”.

Det er dog også tydeligt at der (ligesom i 2007-undersøgelsen) er spørger der savner e-mailservicen. Således skriver en spørger ”Jeg er meget tilfreds med jeres service, især når det drejer sig om spørgsmål jeg gerne vil have hurtigt svar på. Men indimellem savner jeg jeres tidligere e-mailsvar, især ved spørgsmål om fx længere sætningskonstruktioner eller lidt mere komplicerede spørgsmål – jeg synes det er rigtigt godt at kunne gå tilbage og læse jeres svar”. Denne kritik gentages andre steder. En anden spørger starter med at rose svartjenesten og skriver at det er ”Rart at få lidt ekspertviden, specielt hvis man bakser med nogle kolleger (..) som ikke vil overbevises om, at de tager fejl”, men fortsætter så med at spørge om hvorfor man ikke kan skrive til Sprognævnet uden at have ringet først: ”Et spørgsmål kan jo være så kompliceret, at jeg synes,

det må være rarere at få det på skrift, så I kan undersøge det i ro og mag”, skriver spørgeren. Og det er jo rigtigt; det kan være rarere både for os der skal undersøge svaret på et kompliceret spørgsmål, og for den spørger der skal formulere et kompliceret spørgsmål, at kunne skrive til os. Og det sker da også relativt tit at vi beder om at få et spørgsmål på skrift (fx hvis det drejer sig om komplicerede kommaspørgsmål), og hvis en spørger beder om at vi giver et skriftligt svar, siger vi altid ja, ligesom det er nævnt på hjemmesiden.

De spillere som har svaret at de ville foretrække selv at finde svaret, har i øvrigt angivet at de foretrækker at finde svaret på dsn.dk (79 %) eller på sproget.dk (71 % - man må godt sætte mere end et kryds). Yderligere 10 % angiver at de ville foretrække at kunne finde svaret andre steder, primært i selve Retskrivningsordbogen. Det viser at der er god grund til at opdatere såvel dsn.dk som sproget.dk med ofte stillede spørgsmål, typiske spørgsmål og svar, grammatiske udredninger osv., også i fremtiden, og at der også kan være grund til at kigge på nogle af retskrivningsreglerne, ikke mindst kommareglerne hvor især § 50 volder problemer.

Ros

Dansk Sprognævn yder i svartjenesten en service som brugerne i meget høj udstrækning er glade for. Det kommer til udtryk i kommentarer som ”Spørgetelefonen er en uvurderlig hjælp i mit arbejde, som består af redaktionelle opgaver og korrekturlæsning for forskellige bogforlag og museer” og ”Spørgetelefonen er et fantastisk redskab til det, man ikke lige kan få svar på på internettet. Jeg siger en varm tak til alle de kompetente sprognørder, der indimellem hjælper mig” – eller kort og godt: ”Tak for kompetent service”. Det er tydeligt at mange af spillerne selv har prøvet at finde svar på deres spørgsmål enten i ordbøger eller på internettet, og altså først ringer når deres opslag ikke har givet noget svar. Det stemmer fint overens med at vi tidligere, fx i årsberetningen fra 2012, har givet udtryk for at de spørgsmål der stilles til svartjenesten, er blevet sværere at svare på.

Ris

Der er dog ikke udelukkende ros fra spillerne som især udtrykker kritik af to ting: For det første kan ventetiden inden man kommer igennem, være lang og irriterende. Det hænger formentlig sammen med at mange folk ringer i deres arbejdstid, og at de står med et akut sprogligt problem

som de gerne hurtigt vil have svar på så de kan komme videre med deres arbejde. Desuden er der en del der irriteres over den ”evige gentagelse af ’du står i kø’” og hellere ville lytte til musik, og så kan man nok heller ikke komme uden om at det ligger lidt i tiden at tingene skal gå hurtigt: Har man et sprogligt spørgsmål, vil man gerne have svar lige nu – og ikke om 10 minutter. For det andet er der en del der giver udtryk for at de gerne vil have muligheden for at stille deres spørgsmål skriftligt – og ikke mindst få et skriftligt svar tilbage – bl.a. fordi de skal bruge korrespondancen som dokumentation overfor en kollega eller en chef som de har diskuteret et sprogligt spørgsmål med.

Konklusion

Den typiske bruger af Sprognævnets svartjeneste i 2014 er en veluddannet, yngre kvinde fra Københavnsområdet. Hun arbejder i den private sektor, og hun stiller sit spørgsmål (der handler om skriftsproget) i forbindelse med sit arbejde. Hun har flere gange tidligere ringet til svartjenesten, som hun er meget tilfreds med. Hun er også tilfreds med at få svaret via telefonen, men synes at det ville være rart også at kunne skrive til Sprognævnet, specielt når det drejer sig om et kompliceret spørgsmål. Og så synes hun i øvrigt at det indimellem er trættende at skulle vente i lang tid på at komme igennem på telefonen.

Sådan lyder den generelle karakteristik af svartjenestens brugere, og brugerens generelle karakteristik af svartjenesten. Den giver først og fremmest anledning til at pointere at svartjenesten er en vigtig service som mange mennesker er rigtig glade for. Men den giver også anledning til at diskutere om Sprognævnet anvender sine resurser på den mest hensigtsmæssige måde, eller om vi bør overveje en omfordeling af resurserne.

Litteratur:

Bojsen, Else (1988): ”Dansk Sprognævnets telefonrådgivning”. I: Bojsen, Else mfl.: *Språknemndenes telefonrådgivning*. Nordisk Språksekretariats Rapporter 9, Oslo. 14-72.

Kjærgaard, Anne, Ida Elisabeth Mørch & Jørgen Nørby Jensen (2007): ”De ringer – vi svarer”. I: *Ved lejlighed. Festskrift til Niels Davidsen-Nielsen i anledning af 70-års-dagen*. Dansk Sprognævnets skrifter 39. 123-159.