

DENNE UGE

Danske iværksættere mangler forretningssans Side 3

Ny bølge af økonomiske reformer i de tidligere sovjetrepublikker Side 6

Økonomerne skifter syn på betalingsbalancen Side 7

Korte renter: Centralbankerne klar med nye renteforhøjelser Side 8

Lange renter: Analytikerne delte i

Det offentlige besvarer ikke borgernes e-mail

Danmark vil være en førende it-nation, men magter stadig ikke at besvare borgernes elektroniske henvendelser. Der er tilsyneladende ingen kontrol med e-mail og ingen sprogpoltikker i det offentlige. Og når man endelig svarer, duer skrankepavetænkning og kancellisproget ikke i den moderne kommunikation.

"Jeg har for nylig haft en relativt banal henvendelse til mit lokale skattevæsen, som jeg sendte med e-mail – inklusive digital signatur. Jeg fik et automatisk genereret svar, men siden ingen e-mail-kontakt. Og så er det, at jeg (naivt?) undrer mig. Der skete først noget, da jeg ringede. Hvorfor kan et sådant offentligt væsen ikke svare pr. e-mail? Jeg har endda sendt en digital signatur, så de kunne svare

krypteret."

Sten Nielsen undrer sig fra Shaanxi i Kina over internettet i en debat med andre danske borgere, der har haft lignende oplevelser i kommunikationen med det offentlige. I hvert fald når henvendelserne sker elektronisk via e-mail. I værste fald kommer der slet ikke noget svar. Og når der endelig skabes kontakt, går det ofte galt. Sproget og svarene i e-mail fra det offentlige ender nemlig også tit med at skabe skuffede borgere.

"Der er ingen tvivl om, at e-mailen er en udfordring for de offentlige myndigheder," siger Line Pedersen, der fra sin virksomhed Ordkløveren underviser både offentlige og private virksomheders medarbejdere i at skrive e-mail og breve, der passer til modtagerne.

Fortsættes side 4

Det offentlige besvarer ikke borgernes e-mail

Fortsat fra forsiden

"E-mailen er lig med langt mere naturlig og uformel dialog end f.eks. breve. Den gammeldags skrankepavetækning og dermed også kancellisproget skal derfor aflæres fuldstændig, for at e-mail-dialogen kan lykkes, og menigmand kan føle sig godt hjulpet. E-mailens sprog skal være lige så naturligt som det sprog, vi anvender i telefonsamtalen," fortsætter Line Pedersen.

Som andre danske borgere undrer Sten Nielsen sig over den stigende digitalisering, der i disse dage sker i det offentlige. Særligt når kommunikationen med borgere ikke følger med: "Man kan undre sig over, hvad det officielle Danmark vil med it. Det mindste, man kunne forvente, ville vel være, at man anerkendte modtagelsen af e-mailen og ville undersøge sagen," skriver han på debatsiden.

Intet svar?

Ministerier, styrelser og kommuner pumper i disse år millioner af kroner i offentlige internetportaler, digital forvaltning og i det hele taget digital kommunikation med de danske borgere. Godt hjulpet på vej af Anders Fogh Rasmussens vision om Danmark som et førende it-samfund.

Men visionen synes at halte. Økonomisk Fokus testede i sidste uge temperaturen i de danske ministerier, når det kommer til borgernes henvendelser. E-mail blev sendt ud til de 19 ministerier – inklusive Anders Fogh Rasmussens eget statsministerium.

Spørgsmålet lød: Har jeres ministerium interne retningslinjer eller en politik for e-mail-kommunikation med borgere/kunder/samarbejdspartnere?

Efter tre dage havde tre ministerier svaret. Anders Fogh Rasmussens eget statsministerium var ikke blandt dem. Kun Socialministeriet svarede, at der ikke var en politik. Integrationsministeriet havde en politik, men afviste at udlevere den. 17 andre ministerier svarede slet ikke. Skatteministeriet svarede kort før redaktionens deadline, at man ikke har nogen e-mail-politik. Generelt besvarer man borgerhen-

vendelser inden for 24 timer, og man beklagede, at man i netop dette tilfælde ikke overholdt tidsfristen.

Fra Kirkeministeriet kom mailen tilbage efter to dage med besked om, at der ikke var en modtager, selv om e-mail-adressen ligger på ministeriets egen hjemmeside.

Over telefonen oplyser Udenrigsministeriets kommunikationsafdeling, at der ikke er klare retningslinjer for, hvordan medarbejderne skal opføre sig, når de skriver til landets borgere. Man henviser til it-afdelingen. Her siger Klaus Clemensen, at man aldrig har prøvet at måle tilfredsheden blandt borgerne – men han henviser tilbage til kommunikationsafdelingen.

Heller ingen sprogpolitik?

Ud over at mange ministerier altså ikke besvarer de e-mail, de modtager, er der tilsyneladende også ganske få offentlige institutioner, der overhovedet har en sprogpolitik. Det er blot op til medarbejderne selv, hvordan de ønsker at svare borgernes e-mail. Og hvor hurtigt. Line Pedersen fra Ordkløveren siger:

"Langt de fleste offentlige institutioner mangler stadig at vænne sig af med man-

ge forældede formuleringer og fagudtryk, og det bliver særlig tydeligt i e-mail-sammenhæng, hvor uforståeligt sprog er bandlyst. Mange har gennem de seneste 10-12 år arbejdet med at gøre sproget mere forståeligt i brochurer, på hjemmesider m.v. Men udfordringen for myndighederne er de samme som for det private erhvervsliv: De mangler at erkende, at e-mailen er en genre for sig, at den ikke bare er et brev, der bliver sendt elektronisk, men at den stiller krav om et mere naturligt og mundret sprog. Dét skal medarbejdere lære – de kan det ikke bare af sig selv. De skal frem for alt lære at vælge den tone og stil, det matcher personen i den anden ende af e-mail-dialogen. Hvis borgeren skriver "Jeg vil bare lige høre jer om ... "så nytter det ikke at svare med et "Det skal hermed meddeles ...". Omvendt må det heller ikke kamme over i hejsa-sprog."

Fortsættes næste side

Eksempel på en e-mail-politik

E-mail-politikken i Karlebo Kommune siger bl.a., at:

- Man kvitterer for e-mail samme dag eller senest dagen efter, især når der er tale om førstegangshenvendelser.
- Besvarelse af en henvendelse på e-mail følger reglerne for behandling af brevpost. Det vil sige, at der skal svares på henvendelsen inden en uge fra modtagelse.
- Man oplyser borgeren om, hvor lang tid der går, inden han/hun kan forvente et svar.

Kilde: Karlebo Kommunes hjemmeside

Karlebos sprogpolitik for e-mail kan findes på: http://www.karlebo.dk/graphics/KK_PDF/Direktion/

De har en sprogpolitik

Albertslund Kommune
Arbejdsmarkedets Ankenævn
Domstolsstyrelsen/Danmarks Domstole
Justitsministeriet
Landsskatteretten
Landsplanafdelingen
Miljøstyrelsen
Personalestyrelsen/Finansministeriet
Plantedirektoratet
Posttilsynet
Slots- og Ejendomsstyrelsen
Alm. Brand Liv
Alm. Brand Skade
ASE/A-kassen for Selvstændige
COPY-DAN
Eltra amba
Kommunernes Pensionsforsikring/Sam-pension
TDC



I Socialministeriets kommunikationsafdeling siger Julie Rasmussen: "Vi har set et behov blandt medarbejderne for at få det her ensrettet. Kommunikationen er jo direkte mellem medarbejderne og borgerne, det går ikke gennem kommunikationsafdelingen, og vi er nu gået i gang med at lave en egentlig sprogpolitik, der er i overensstemmelse med vore mission og kommunikationsstrategi."

Men det er et ønske fra ministeriet selv. For man har aldrig målt, om borgerne har været tilfredse med ministeriets e-mailpolitik. Socialministeriet var dog et af de ministerier, der rent faktisk reagerede på Økonomisk Fokus' e-mail.

Per Roholt fra Bureau4 driver i dag et selvstændigt kommunikationsbureau med fire udbrydere fra Fyns Amts kommunikationsafdeling.

"Hvis man støder borgerne væk i den måde, man kommunikerer på, så har man et problem. Jeg synes ikke, man bruger ressourcer nok på det her. Offentligt ansatte lever i en skriftlig kultur. Det har været meget formaliseret, der har været skrappere regler, men så har e-mailen gjort

sit indtog, og det er blevet lettere for borgerne at spørge og samtidig lettere for medarbejderne at svare," siger han og fortsætter:

"I stedet for at bruge en uge på et brev, laver man et hurtigt svar på e-mail. Det er både godt og skidt. Det kan blive et meget uformelt svar på en formel henvendelse, men så oplever man skuffede borgere. Det kan hurtigt gå hen og blive lidt for hurtigt, overfladisk og så fuldt af almindelige fejl. Det giver borgeren en dårlig oplevelse. I værste fald kan det ende som en af de sager, der havner på forsiden af Ekstra Bladet. Det handler jo om dårlig kommunikation. Et enkelt problem kører op i en spids, selv om det kunne være løst relativt let."

Udfordring i kommunerne

Netop kommunerne er et af de steder, hvor opgaven bliver taget alvorligt. Men her har man også meget direkte kontakt med borgerne. Og opgaven bliver bestemt ikke mindre, når kommunalsammenlægningerne træder i kraft:

"Der er meget stor forskel på, hvordan man håndterer det i forskellige kommuner. Nogle har en politik, andre har slet ikke.

Bare det, hvor hurtigt man svarer, er meget forskelligt. Jeg har mødt megen irritation blandt borgere, når de beskriver deres kommunikation med kommuner, når det kommer til e-mail. Men jeg har aldrig set en undersøgelse af, hvor stor tilfredsheden egentlig er blandt borgerne i de enkelte kommuner," siger Karin Sloth, der har sit eget kommunikationsbureau for kommunerne, og som selv har været i kommunalpolitik i otte år.

"Nogle af de nye kommuner er jo langt større end de største virksomheder herhjemme. De får mellem 2000 og 8000 ansatte. Spørgsmålet er så, om man får kommunikeret ud, hvordan de ansatte skal forholde sig til e-mail. Der ligger en næsten enorm opgave og venter, og det er jo nok ikke det første, de tænker på i disse dage med sammenlægningerne. Samtidig er opgaven større end i det private, fordi man skal journalisere alt. Jeg vil tro, at opgaven er langt større i kommuner og styrelser end i ministerier og virksomheder," slutter hun.

cv@ugebrev.dk

Ikke udpræget tilfredshed med e-mail fra det offentlige

Eksempler fra debatten på hjemmesiden www.debat.ing.dk:

"Jeg sendte for nylig en e-mail med en simpel forespørgsel til det lokale motorkontor. Efter fire dage kom der et antal opkald på min telefon fra et ukendt nummer, mens jeg sad i møde. Senere på dagen modtog jeg så et opkald fra et ukendt nummer, som kunne bekræfte min forespørgsel. Samtidig kunne assistenten bekræfte, at hun havde forsøgt at ringe nogle gange i løbet af formiddagen.

Så er det, at man kan undre sig over, at de ikke bare tager og svarer på en e-mail, når det kan gøres ved at trykke besvar og skrive "Ja" eller "Nej". Men fordi man accepterer brug af it, behøver man jo ikke selv at bruge det."

"Min erfaring med e-mail er, at det ikke er specielt slemt inden for det offentlige, men at problemet eksisterer både hos private og offentlige virksomheder.

Et mere grotesk eksempel var en simpel bestilling af brochurer fra et af de store bilmærker. Henvendelsen, via en formular på hjemmesiden, skabte stor forvirring i deres organisation, og efter lang tid og flere rykkere med e-mail frem og tilbage endte det med, at de nu ville ringe til den lokale forhandler i vores by og bede ham sende brochurerne."

"Jeg har assisteret en kinesisk dame, der gerne vil besøge sin datter og dattersøn i Danmark. Besvarelse af visa-ansøgninger varer normalt tre til seks uger, men efter to måneder uden svar sendte jeg en venlig e-mail til Udlændingestyrelsen med forespørgsel (venligt). Intet svar.

Jeg har siden sendt to e-mail til Integrationsministeriet, hvorunder Udlændingestyrelsen hører. Intet svar! Man kan derfor undre sig over, hvad det officielle Danmark vil med it. Det mindste, man kunne forvente, ville vel være, at man anerkendte modtagelsen af e-mailen og tilkendegav, at man ville undersøge sagen.

Hvis det var en privat virksomhed, kan jeg ikke forestille mig, det ville forekomme, så måske skulle Anders Fogh Rasmussen privatere Udlændingestyrelsen!"

"Min kæreste og jeg bor p.t. et år i Geneve i Schweiz. Vores lejlighed i København er i den forbindelse fremlejet til nogle venner. Min kærestes selvangivelse dukker på mystisk vis op i lejligheden i København. Ved henvendelse til Folkeregisteret får vi at vide, at jo – vi har adresse i Schweiz. Nå, så prøver vi at kontakte Told & Skat i København pr. e-mail. Hvad får vi retur? En standardskrivelse om, at man har modtaget vores e-mail og vil svare pr. brev – Gad vide hvor de har sendt det brev hen? Vi har i hvert fald ikke modtaget det – og heller ikke yderligere skattepapirer."