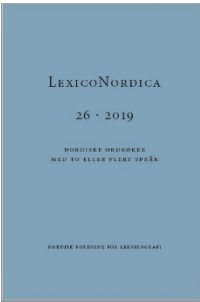


LexicoNordica

Titel:	”Hvordan siger man ...?” Om direkte brugerkontakt i ordbogsarbejdet	
Forfatter:	Jacqueline Levin & Frederikke Ulv	
Kilde:	LexicoNordica 26, 2019, s. 117-134	
URL:	https://tidsskrift.dk/index.php/lexn/issue/archive	

© 2019 LexicoNordica og forfatterne

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.

“Hvordan siger man ...?” Om direkte brugerkontakt i ordbogsarbejdet

Jacqueline Levin & Frederikke Ulv

This article describes how the authors, in their role as editors, interact via live chat and email with users of the ordbogen.com online dictionaries, and how this interaction benefits both users and dictionaries. Not only do we help users with their questions regarding language, translation or the use of the dictionaries, but we also gain insights into potential improvements to our dictionaries and subsequently revise entries, within the technical constraints of each dictionary. The article concludes with perspectives on “the dictionary of our dreams”.

1. Baggrund, afgrænsning og begrebsafklaring

Websitet ordbogen.com blev startet i 2003 med en omfattende engelsk-dansk ordbog over almen- og fagsprog, som var udarbejdet og løbende blev udvidet af translator Jørgen Rohde på baggrund af brugernes søgninger og forespørgsler. I årene 2006-2008 udarbejdedes i samarbejde med bl.a. studerende og undervisere fra Syddansk Universitet i Odense fem egne ordbøger. Først udviklede man en engelsk-dansk ordbog på basis af kun de mest søgte ord i den eksisterende ordbog (den præcise andel har aldrig været offentliggjort). Logningen viste nemlig at størstedelen af ordene i praksis aldrig blev brugt, så dem var der ikke grund til at bruge tid på – en pointe også fremført af Bergenholtz & Johnsen (2005:122). I 2007-2009 udviklede Ordbogen A/S sine egne tysk-, fransk-, spansk- og svensk-danske ordbøger på basis af de mest frekvente ord på sprogene. Siden udgivelsen er ordbøgerne løbende blevet udvidet og revideret ud fra logger over brugernes søgninger samt

direkte forespørgsler. Ifølge Abel & Meyers klassifikation (2013) vil det sige at ordbøgerne revideres på baggrund af indirekte brugerbidrag af både implicit karakter (logning) og eksplicit (brugerforespørgsler).

Denne artikel omhandler brugerhenvendelser der vedrører Ordbogens egenproducerede engelsk-, fransk- og tysk-danske ordbøger, da det er disse forespørgsler forfatterne bag artiklen mest har beskæftiget sig med. Besvarelsen af brugerhenvendelser er dels led i det daglige arbejde i sig selv, dels indgår emnerne for forespørgslerne i de redaktionelle overvejelser. I den forbindelse er det på sin plads med en afklaring af begreberne *sprogmedarbejder* og *redaktør* som bruges i artiklen:

Sprogmedarbejdere er alle fuldtids- og deltidsansatte, inklusive studentermedhjælpere, i Ordbogen A/S' sprogafdeling. Disses arbejde involverer udarbejdelse, revision eller korrektur af ordbogsartikler eller grammatikøvelser til websitet grammatip.com på et eller flere sprog. Desuden involverer det bemanding af ordbogen.coms sprogchat vedrørende dansk, engelsk, tysk, fransk eller spansk. De vagthavende sprogmedarbejdere fordeler besvarelsen af chatten imellem sig efter sproglig formåen, men de fleste kan besvare de mest grundlæggende spørgsmål til ordbøgerne uanset sprog.

Redaktørerne af en given ordbog vil derimod kun være medarbejdere med særlige forudsætninger og/eller uddannelse inden for det pågældende sprog. Forfatterne til denne artikel håndterer i egenskab af sprogmedarbejdere chathenvendelser på alle fem nævnte sprog, som eksemplificeret i kapitel 3, mens vi i egenskab af redaktører udfører vores primære arbejde på enten engelsk- eller franskordbogen.

2. Direkte brugerkontakt

Som det fremgår af afsnit 1, har brugernes søgninger på ordbogen.com været logget siden sitet blev lanceret i 2003, og de data

redaktørerne får herfra, udgør fortsat et vigtigt råmateriale til de løbende revisioner af de egenproducerede ordbøger. Her ses sort på hvidt hvilke ord flest brugere savner, og dermed også hvilke artikler redaktørerne skal fokusere på for at tilgodese flest mulige af en ordbogs brugere, som pointeret af Bergenholtz & Johnsen (2005:122). Ord tilføjes uafhængigt af emne, fagområde eller stil-
leje. Ordbøgerne er deklarerede som almensproglige, men savner brugerne fx tekniske glosser eller slangudtryk, tilføjes disse også i det omfang redaktørerne kan verificere deres brug og oversættelser.

Herudover kan brugerne henvende sig til ordbogen.com via e-mail (herunder gennem kontaktformularer) og siden 2011 også via chat. Henvendelser vedrørende sprog er forbeholdt brugere som er logget ind, dvs. tilknyttet et abonnement, mens alle kan henvende sig vedrørende ikkesproglige forespørgsler, fx priser, abonnementer eller teknisk support. I praksis er det dog kun sprogchatten der er lukket for øvrige besøgende på sitet. Benyttes de generelle feedbackkanaler til sproglige spørgsmål, kontrolleres det ikke om afsenderen er betalende abonnent eller ej.

I det følgende gennemgås kort nogle af kendetegnene for de henvendelser som Ordbogens sprogmedarbejdere modtager via chat og mail. Disse henvendelser danner grundlag for henholdsvis kapitel 3 og 4 herunder.

2.1. Henvendelser på chatten

De fleste henvendelser på chatten bærer præg af at brugerne ønsker et svar her og nu fordi de skriver mens de er i færd med at løse en opgave ved hjælp af ordbogen.com. Cirka tre femtedele af forespørgslerne på hverdage kommer fra brugere der benytter det statslige uddannelseslogin UNI-Login, primært grundskoleelever. Dette optælles ikke automatisk, så tallet er baseret på en manuel gennemgang af chatloggen for november 2017 (november fordi denne måned er fri for både skoleferier og eksamensperioder, og 2017 fordi registreringen for november 2018 er ufuldstændig pga.

tekniske problemer). Af de 2.328 chats optalt for den måned, kom 1.360 gennem UNI-Login.

De øvrige forespørgsler fordeler sig på brugere som logger på via privat-, erhvervs- eller øvrige uddannelsesabonnementer eller ad kanaler som ikke kræver identifikation (login).

For en ordens skyld bør det nævnes at langt fra alle chats munder ud i reel eller seriøs brugerkontakt. Omtrent halvdelen af alle chats (1.175) afsluttes ved at brugeren logger ud igen før vedkommende har stillet (eller fået besvaret) et spørgsmål. Af den halvdel af chatbrugerne der starter en dialog med en sprogmedarbejder, er der derudover godt en fjerdedel (302) som klassificeres som "useriøse", fx fordi der er tale om skoleelever der kun prøver at lokke et svar ud af en sprogmedarbejder frem for selv at slå ordene op i ordbogen. Desværre modsiger dette forhåbningen udtrykt af Törnqvist (2010) om at en begrænsning til registrerede eller betalende brugere kan nedbringe antallet af useriøse henvendelser. I stedet har ordbogen.com måttet lave en blokeringsfunktion (som Törnqvist også foreslår) til netop gruppen af brugere registreret via UNI-Login.

De reelle forespørgsler på chatten er dels forespørgsler på ord eller fraser som man ikke har kunnet finde i ordbogen, dels spørgsmål om hjælp til grammatik, formuleringer og lignende. I kapitel 3 beskrives arbejdet med chatten med et fokus på hvordan og hvorfor ovennævnte skoleelever behandles forskelligt fra ikke-skolebrugere.

2.2. Mailhenvendelser

Mailhenvendelser spænder fra simple forespørgsler om at få et ord føjet til ordbogen (dette især når brugerne benytter kontaktformularerne) til mere udførlige formuleringer vedrørende mere komplekse problematikker som brugerne ønsker hjælp til eller dialog om. Uanset om brugerne sender en mail eller benytter en

formular, er der tale om hvad Abel & Meyer (2013:185) definerer som *free form feedback* idet formularerne er baseret på et tekstfelt til fri formulering.

Specifikke gloser som forespørges i de simple henvendelser, tilføjes, på samme måde som hyppigt loggede søgninger, i det omfang redaktørerne kan verificere deres brug og oversættelser. Af pladshensyn beskrives behandlingen af disse typer mail ikke særskilt i denne artikel.

Der kan også, som på chatten, være tale om at brugerne starter en dialog parallelt med at de prøver at løse en sproglig opgave. Disse håndteres i dialog med brugerne parallelt med chatdialogerne beskrevet i kapitel 3, og beskrives ligeledes heller ikke videre her.

Endelig bruges mail også til ønsker af mere generel karakter, fx informationstyper som ikke – eller ikke konsekvent – er med i en ordbog (forklaringer, eksempler, grammatiske oversigter, lydskrift m.m.). Disse mails er oftest ikke skrevet i selve brugssituationen, men af brugere som har taget sig tiden til at skrive til Ordbogen ved en senere lejlighed. Det er også i denne ende af spektret man finder de brugere der ikke skriver på egne vegne, nemlig lærere der skriver med henblik på deres elevers brug af ordbøgerne. Arbejdet med lærerhenvendelser beskrives i kapitel 4.

3. Sproghjælp på chatten

Som tidligere nævnt hjælper sprogmedarbejderne på chatten brugere som har tvivlsspørgsmål her og nu, men som det uddybes i afsnit 3.3, afhænger besvarelsen af hvem der henvender sig. Dette eksemplificeres ved repræsentanter for to fremherskende brugertyper på chatten, en erhvervskunde og en skoleelev. Begge henvender sig med varianter af spørgsmålet “Hvordan siger man ...?” som udtryk for at de søger hjælp til at formulere sig korrekt på et fremmedsprog.

3.1. Erhvervskunden

Her følger et anonymiseret uddrag med tidsstempler fra en chat mellem en sprogmedarbejder fra Ordbogen og en bruger fra en erhvervsvirksomhed som bad om hjælp til frasen *tilbud på*.

Benævnelserne “KUNDENAVN” og “Kundenavn” er brugernes egne anonymiseringer.

10:21 Bruger: Hej. Jeg er ved at oversætte et tilbud til en kunde - fra DK til EN. Tilbud oversætter jeg med Quote, men jeg er i tvivl om, hvordan jeg korrekt siger tilbud på x. Sætningen er: “Som aftalt sender vi her et tilbud på en foranalyse af KUNDENAVNs infrastruktur”. Indtil videre har jeg oversat det til: As agreed, we send this quote on a pre-analysis of the infrastructure of KUNDENAVN.

[...]

10:22 Ordbogen: Jeg mener man siger “for”. Jeg dobbelttjekker lige.

10:24 Ordbogen: Jo, det skal være “for” :)

10:27 Bruger: As agreed, we send this quote for a pre-analysis of the infrastructure of Kundenavn.

[...]

10:28 Ordbogen: “Her” eller “hermed” oversættes ofte som en -ing-form: “As agreed, I am sending you a quote ...”

10:29 Ordbogen: Resten har jeg ingen bemærkninger til.

10:32 Bruger: Tak for hjælpen.

Eksempel 1: Brugerhenvendelse fra en erhvervskunde.

Brugeren henvender sig specifikt med henblik på at få kontrolleret sin oversættelse af frasen *tilbud på* med *quote on* (10:21). Sprogmedarbejderen giver sit bud på den korrekte formulering og slår efter om den fremgår af ordbogen (10:22). Gør den ikke det, notes den til eventuel tilføjelse. (Frasen var dog allerede med). Sprog-

medarbejderen bekræfter sin formulering (10:24), og brugeren genformulerer med den korrekte præposition (10:27). Sprogmedarbejderen supplerer med et grammatisk forbedringsforslag til en anden del af teksten (10:28) og indikerer at teksten som helhed derefter er korrekt (10:29). At *w*e i samme replik fejlagtigt byttes ud med *I*, lader heldigvis ikke til at forvirre brugeren.

3.2. Skoleeleven

I følgende eksempel gengives en chat med en skoleelev der, ligesom erhvervskunden i afsnit 3.1, beder om hjælp til en formulering. Her antager hjælpen dog en anden form:

08:41 Bruger: Hej, hvordan siger man jeg går i 9 klasse?

[...]

08:41 Ordbogen: Hvis du starter med at slå op i ordbogen og prøve selv, skal jeg nok kigge på det.

08:42 Bruger: ich gehe zu 9. klasse?

08:43 Ordbogen: Prøv at slå "klasse" op og kigge på eksemplerne.

08:44 Bruger: ich in die 9. Klasse gehen?

[...]

08:47 Ordbogen: Du har bare oversat "at gå i 9. klasse", men det skal jo være nutid. Prøv at kigge på eksemplet med "Meine Tochter". Der bliver lavet om på rækkefølgen af ordene i nutid.

08:48 Bruger: Ich gehe in die neunte Klasse?

08:48 Ordbogen: Perfekt! :)

08:48 Bruger: tak:)

Eksempel 2: Brugerhenvendelse fra en skoleelev.

Skolebrugeren beder, ligesom erhvervsbrugeren, om hjælp til en konkret formulering (*jeg går i 9. klasse*), men denne gang udløser

det standardformuleringen “Hvis du starter med at slå op i ordbogen ...” (08:41) som er gemt som hurtig svar i sprogmedarbejderens chatprogram. Efter tilsyneladende at have gættet (08:42) hjælpes eleven på rette vej idet sprogmedarbejderen fortæller hvilken ordbogsartikel vendingen kan findes i (08:43). Parallelt med chatten med erhvervskunden slår sprogmedarbejderen altid efter for at sikre sig at opgaven kan løses ved hjælp af ordbogen, og hvis ikke, noteres det så den kan blive revideret efterfølgende. Eleven begår dernæst den klassiske fejl at benytte oversættelsen i sin opslagsform (08:44) hvorefter sprogmedarbejderen hjælper ved at påpege hvilke elementer i sætningen der mangler opmærksomhed (08:47). Til sidst forstår eleven sammenhængen og er i stand til at formulere sætningen grammatisk korrekt (08:48).

3.3. Chattens rolle afhænger af brugeren

Chattens rolle afhænger af brugerens kommunikationssituation. I praksis antages det at erhvervskunder henvender sig under udførelsen af deres erhverv, mens skoleelever skriver i forbindelse med skolens sprogundervisning.

I sproghjælpen til erhvervskunden prioriteres brugerens behov for at få formuleret et korrekt engelsksproget tilbud til en kunde højere end instruktion i brug af ordbogen. Derfor vælger sprogmedarbejderen i dette tilfælde fx ikke at meddele at vendingen *tilbud på* allerede var med i ordbogen, men bekræfter blot den korrekte formulering, og derfor supplerer sprogmedarbejderen også med et grammatisk forbedringsforslag til en del af teksten som brugeren ikke havde spurgt til.

Hvor ordbogen for erhvervskunden er et arbejdsredskab, er den for skoleeleven et læremiddel som indgår i undervisningen i fremmedsprog eller dansk. For at ordbøgerne kan udvikle sig til meningsfulde arbejdsredskaber for eleverne, er det derfor også en disciplin i sig selv i sprogundervisningen at lære at forstå og få

det fulde udbytte af informationerne i ordbøgerne. Det kræver en indsats fra elevernes side, men hvis de er villige til at prøve, som eleven i dette eksempel, hjælper vi gerne. Kontakt fra elever der håber på at en sprogmedarbejder bare vil forære dem svarene, sker dog hyppigt nok til at hurtigsvar som det nævnte ("Hvis du starter med at slå op ...") er praktiske for sprogmedarbejderne.

For at opsummere kan man sige at chatten for erhvervsbrugeren supplerer ordbogsopslagene med korrektur, sparring og som en art facitliste. Over for skoleelever er fokus derimod på brug af ordbogen, men aldrig ud over elevens evner og aldrig som facitliste.

4. Metahjælp på mail: lærerhenvendelser

I sammenligning med brugere som henvender sig til ordbogen.com med aktuelle tvivlsspørgsmål, adskiller sproglærerne sig ved at skrive om mere generelle problemstillinger og på vegne af deres elever. Dermed er deres forespørgsler, selv når de omhandler konkrete ord og vendinger, snarere møntet på ordbøgerne som redskaber eller hjælpemidler i undervisningen. Det betyder også at selv om lærerne i forhold til de øvrige brugergrupper udgør en meget lille andel, er de særligt interessante for os som redaktører fordi deres mails giver os vigtige indsigter. De er den gruppe der har størst direkte indflydelse på udformningen af franskordbogen på overordnet niveau for at gøre den mere velegnet som hjælpemiddel.

Ser man nærmere på de konkrete mails, tegner der sig det mønster at Ordbogen stort set aldrig modtager spørgsmål eller kommentarer fra lærere angående engelskordbogen, sjældent angående tyskordbogen, men jævnligt angående franskordbogen. Der kan være mange grunde til den store forskel i antal henvendelser, men en væsentlig faktor er at elevernes sproglige niveau er meget forskelligt i de forskellige fremmedsprog. Engelsk- og tyskunder-

visningen foregår på et højere niveau end franskundervisningen og er i højere grad baseret på formulering af længere tekster. Vi kan da også se af engelsk- og tyskelevernes spørgsmål på chatten at de derfor oftere opsøger ordbøgerne med henblik på vendinger og grammatik, mens franskeleverne mere basalt efterspørger enkeltstående gloser. Det fremgår af lærernes mails at mange elever som er begyndere og let øvede i fransk, har svært ved at vælge den rigtige glose.

Denne opgave egner mange artikler i franskordbogen i sin nuværende udformning sig ikke til. På den ene side blev den i lighed med engelsk- og tyskordbogen udviklet til brugere med mere avancerede franskkundskaber, og på den anden side blev den ikke udvidet med sætningseksempler efter lanceringen som de to andre ordbøger. Informationstyper som brugseksempler eller verbalbøjninger nævnes af Atkins & Rundell (2008:33) som muligt indhold der skal tages stilling til i forbindelse med brugerundersøgelser før ordbogsarbejdets påbegyndelse, men her foregår tingene i omvendt rækkefølge idet franskordbogen først efter sin udgivelse fik kundekredsen udvidet til skoler.

De fleste henvendelser fra fransklærere vedrører en af tre informationstyper som vil blive beskrevet nærmere i de følgende afsnit: tilføjelse af ord og vendinger til ordbogen (afsnit 4.1), tilføjelse af uddybende oplysninger (4.2) samt tilføjelse af bøjningsskemaer (4.3).

4.1. Tilføjelse af ord og vendinger

Da skoleeleverne udgør en væsentlig andel af brugerne på ordbogen.com, er det vigtigt for virksomheden at tilpasse ordbøgerne til deres behov som de observeres af deres lærere. Når lærerne henvender sig med ønsker om rettelser eller tilføjelser til ordbøgerne, gør de det nemlig på baggrund af observationer som dem der kommer til udtryk i forespørgsler som nedenstående:

[Jeg kunne] godt tænke mig at følgende ord/udtryk blev optaget i ordbogen, da eleverne ofte har svært ved dem / laver fejl i dem: ... "tage" ... i betydningen at tage et sted hen ... [Og] ofte mener eleverne "hvile sig" når de bruger udtrykket "slappe af" ...

Andre gange ønsker lærerne specifikke ord eller oversættelser føjet til ordbøgerne fordi de skal bruges i arbejdet med en konkret tekst. I de tilfælde vægter vi det højt at tilføje ordene så eleverne kan bruge ordbøgerne til at løse opgaver i undervisningssammenhæng.

4.2. Tilføjelse af uddybende oplysninger

For en skoleelev kan artikler uden eksempler være stort set ubrugelige som det fremgår af en lærerhenvendelse som denne:

Det ville være dejligt, om der var flere eksempler i jeres ordbogsopslag, for eleverne har ingen chance for at gennemskue nuancer på de forskellige ordforslag og får tit og ofte så valgt noget vrøvl. Forståelige, enkle eksempler ...

Artiklerne i franskordbogen er forsynet med forklaringer eller emneangivelser, men disse er ofte for abstrakte at forholde sig til for den let øvede bruger hvis de ikke er ledsaget af konkrete sætningseksempler. Samtidig er eleverne også vant til at arbejde med engelsk- og tyskordbøgerne som indeholder eksempler til stort set alle oversættelser. Vi har derfor valgt at prioritere at forsyne flest mulige højfrekvente ord med enklere forklaringer og med meningsfulde eksempler.

4.3. Tilføjelse af bøjningsskemaer

Den sidste del af forespørgslerne fra lærerne omhandler et længe næret ønske om bøjningsskemaer i franskordbogen. Redaktørerne hos Ordbogen har stor forståelse for ønsket, men efterspørgslen har indtil for nylig ikke været stor nok til at retfærdiggøre investeringen. Igennem den sidste tid er der dog registreret en støt stigende efterspørgsel, dels fordi antallet af gymnasier blandt kunderne stiger, og dels fordi Ordbogens kundekonsulenter sørger for at gøre mere opmærksom på den mulighed for medbestemmelse lærerne har igennem at sende feedback.

I stedet for bøjningsskemaer er de franske verber forsynet med et antal systematiske bøjningsformer hvoraf verbets øvrige former principielt kan udledes. Det kræver dog kendskab til bøjningssystemet eller franskkundskaber på et højere niveau end elevernes. Franskordbogens søgelogger indeholder da også mange bøjningsformer, hvilket kan antyde at eleverne ikke kan ræsonnere sig frem til verbernes infinitiv, og at de fra de andre ordbøger på ordbogen.com er vant til at kunne søge på bøjede former.

Da det fremgår af søgeloggen at nogle relativt få (især uregelmæssige) bøjningsformer er overrepræsenterede i søgningerne, er redaktørerne begyndt at indeksere de hyppigst søgte former så brugerne vises den relevante ordbogsartikel. Søgeloggen for januar 2018 (måneden før dette arbejde påbegyndtes) viser således at 14 ud af de 15 hyppigste forgæves søgninger i franskordbogen var bøjningsformer af franske verber. I januar 2019, efter et års arbejde, var der til sammenligning kun 3 franske verbalbøjninger blandt de øverste 15 i søgeloggen. Denne løsning giver dog ikke brugerne svar på hvilken bøjningsform der er tale om, og løser derfor kun problemet halvt. Og hvis verbets grundform ser meget anderledes ud end den søgte bøjningsform, kan eleverne endda opfatte det som om de ved en fejl får vist et helt andet verbum. Vi arbejder derfor fortsat på at få bøjningsskemaer i ordbogen.

4.4. Indirekte indflydelse på ordbogens indhold

Ud over den direkte feedback via mail og chat og indirekte via søgeloggerne over lærere og elever endnu en form for indirekte indflydelse på franskordbogen. Sideløbende med ordbøgerne udgiver Ordbogen A/S nemlig grammatikopgaver gennem undervisningsportalen grammatip.com til bl.a. grundskolen som det er tanken at eleverne skal kunne løse med hjælp fra ordbøgerne.

For at det skal være muligt at slå alle øveordene op i ordbogen, gennemgås de relevante ordbogsartikler for at sikre, for eksempel, at ordene er forsynet med letforståelige forklaringer eller eksempler (jf. afsnit 4.2). Tilsvarende kan opgaveforfatterne i visse øvelsestyper vælge at bruge den betydning der står øverst i ordbogsartiklerne, og specificere i opgaveformuleringen at eleverne skal bruge den øverste oversættelse.

5. Fra brugerkontakt til ordbogsindhold

I de foregående kapitler har vi gennemgået mange af de typer brugerhenvendelser der kan lede til tilføjelser af ord, vendinger, oversættelser osv. i Ordbogens egenproducerede ordbøger, men i praksis er det kun et fåtal ud af det samlede antal mails og chats der resulterer i ordbogsrevisioner. Der er dagligt brugere der får ord optaget i ordbogen fordi de savnede et ord eller en vending som uden videre kunne tilføjes til glæde for andre brugere. Men en forespørgsel kan være for generel til at den kan honoreres fra dag til dag (bøjningsskemaer i tyskordbogen blev efterspurgt i lang tid før der blev sat midler af til projektet), eller den kan være så specifik at der ikke kan generaliseres til en ordbogsartikel, som nævnt i afsnit 5.1 herunder.

De to eksempler på chatdialoger i kapitel 3 udgør en tredje type forespørgsel som er svær at yde hjælp til igennem ordbogsartik-

ler. De kunne have ledt til revisioner af eksisterende artikler, hvis ordforbindelserne *tilbud på* og *gå i n'te klasse* ikke allerede havde været med, men det var de. Og netop det kendetegner mange henvendelser: Brugerne søger hjælp til opgaver de ikke kan løse ved hjælp af ordbogen, eller som de ikke stoler på at de har løst rigtigt, og hvor tvivlen ikke som sådan skyldes mangler i ordbogen. En løsningsmulighed der løbende arbejdes på i Ordbogens udviklingsafdeling, er en mere intelligent søgefunktion som er bedre til at gennemskue hvad brugerne mener, hvis de søger på længere tekststreng.

Tilbage står dog stadig en række tvivlssituationer for brugerne som ikke kan afhjælpes for indeværende. Vi har ikke selv svar på hvordan alle situationerne kan håndteres gennem forbedringer af ordbogen.com, men forsøger at komme med nogle bud i afsnit 5.2.

5.1. Spørgsmål der ikke kan løses med ordbogsartikler

Blandt de hyppigst tilbagevendende typer spørgsmål som ikke kan besvares igennem ordbøgernes artikler, kan nævnes følgende:

Forklarende oversættelser: I kapitel 2 nævntes det at efterspurgte fagord tilføjes i det omfang redaktørerne kan verificere dem. Kan vi, som redaktører, ikke finde en autoriseret oversættelse, kan vi i stedet hjælpe med at formulere en forklarende oversættelse. Det hjælper brugeren i den aktuelle kommunikationssituation, men oversættelsen vil som regel ikke blive føjet til ordbogen.

Omskrivninger: Nogle grammatiske strukturer ændres eller bortfalder i oversættelser, hvilket kan være svært både at forklare og illustrere så den uindviede ikke kan blive i tvivl. Desuden kan det være svært for brugeren at gennemskue hvilket ord man skal slå op under for at søge svaret.

Grammatik: Brugerne har også spørgsmål af mere overordnet grammatisk karakter, fx vedrørende kongruens i tal, person, køn eller kasus, som ikke kan indplaceres under opslagsordene. (Under

hvilket ord burde en bruger fx kunne slå op om det hedder *she is* eller *she are?*).

Kreativ skrivning/professionel sparring: Nogle gange kan brugeren ikke bruge en ordret oversættelse fordi der også skal rammes en bestemt “smart” tone, et bogstavrim, et sloganpræg el.lign., fx i salgsmateriale. Eller en professionel oversætter kan simpelthen føle at en formelt set korrekt oversættelse rammer skævt. Her agerer sprogmedarbejderne kreative sparringspartnere efter bedste evne, men resultatet vil stort set altid være for kontekstspecifikt til at kunne føjes til ordbogen.

Fejlstavning: Ordbøgernes søgefunktion kan til en vis grad håndtere fejlstavning af ord og foreslå op til 10 opslagsord med stavemåder i nærheden af det søgte. Det gælder dog både på fremmedsprogene og på dansk at hvis brugerens gæt på en stavemåde er for langt fra den korrekte, vil den ikke blive genkendt, også selv om der arbejdes på at forbedre forslagsmekanismen ved at inddrage information om hvilke ord brugeren efterfølgende endte med at slå op.

6. Perspektiver

Vi har i denne artikel forsøgt at beskrive nogle af de gavnlige effekter af kontakten med brugerne af ordbogen.com. På den ene side får brugerne hjælp til brug af ordbogen, sparring om oversættelser og svar på tvivlsspørgsmål. På den anden side får vi som redaktører input og ideer til revision af ordbogsartiklerne og til udvidelse af ordbogens funktionalitet. På den måde er brugerkontakten med til at forbedre både den enkelte ordbog og ordbogssitet som helhed. Og selv når det ikke er muligt at give brugerne det de beder om i den givne situation, går de sjældent tomhændede fra dialogen. På den måde fungerer brugerkontakten også som en udvidelse af ordbogen, en indbygget spørgefunktion der kan hjælpe med det ordbøgerne alene ikke kan give svar på.

Når det så er sagt, ser vi utallige muligheder for forbedringer som ikke kan gennemføres aktuelt fordi hver ny funktionalitet som skal udvikles, har en økonomisk omkostning som skal kunne forsvares i et overordnet budget. Men afslutningsvis vil vi her give os selv lov til at drømme frit.

Der tales ofte om at ordbøger vil forsvinde ud af syne og blive indbygget i de redskaber brugerne benytter, fx skriveprogrammer eller e-bogslæsere der ud fra konteksten selv kan servere den rigtige oversættelse i den rigtige form. Mange arbejder hen imod den type løsninger, også hos Ordbogen A/S, hvor man har udviklet Write Assistant, et redskab som understøtter skrivning på engelsk ved at foreslå ord og tilbyde oversættelser fra den skrivendes modersmål ved hjælp af en sprogmodel baseret på korpus- og ordbogsmateriale som beskrevet af Tarp, Fisker & Sepstrup (2017). I skrivende stund kan en testversion for dansk-, tysk- og spansk-talende brugere downloades fra writeassistant.com.

Den type sproghjælp vil være til stor gavn for brugere som kommunikerer på fremmedsprog som led i deres arbejde (som fx erhvervskunden i afsnit 3.1), men ikke for brugere som arbejder på at lære et fremmedsprog, som fx skoleeleverne omtalt flere steder i denne artikel. Når man lærer et sprog, har man tværtimod behov for selv at tilegne sig den viden som ordbøger og grammatikker indeholder, såsom bøjninger, syntaks, kongruens m.v. Den viden kan kun indøves ved hjælp af bevidstgørelse om og synliggørelse af mønstrene og undtagelserne i sproget. Bøjningsskemaer for de franske verber er her et oplagt eksempel. Det gælder stadig at der vil være meget vundet ved at integrere ordbøgerne i de redskaber brugerne benytter, men i en læringsammenhæng skal redskaberne ikke skjule sprogenes logik, de skal synliggøre den.

Det kan for eksempel være når de førnævnte skriveprogrammer og e-bogslæsere giver adgang til fulde ordbogsopslag, inklusive fx betydningsangivelser og brugseksempler, så brugeren selv skal vælge den relevante oversættelse i konteksten, men det kan

også være en yderligere integration mellem ordbogsopslag, frase-søgning, relevante grammatiske forklaringer og øvelser. I vores drømmeordbog ville en bruger for eksempel kunne skrive *she is eller she are* i søgefeltet i bedste googlestil og så både få det korrekte svar på det implicitte spørgsmål og mulighed for at læse begrundelsen, øve sig i reglerne og til sidst teste sin indlæring.

Men brugerne skulle stadig kunne skrive til Ordbogen hvis de følte behov for at få svar fra en sprogkyndig. Det kunne fx være hvis opgaven indeholdt et kreativt aspekt som nævnt ovenfor, men det skulle også være fordi vi tror på at jo mere udbredt det bliver i fremtiden at få hjælp til selvhjælp af kunstig intelligens, jo mere vil man værdsætte den (sjældne?) luksus at få hjælp fra et menneske hvor maskinerne ikke slår til.

Litteratur

- Abel, Andrea & Christian M. Meyer (2013): The dynamics outside the paper: user contributions to online dictionaries. I: *Proceedings of the 3rd Biennial Conference on Electronic Lexicography (eLex 2013)*. Ljubljana: Trojina, Institute for Applied Slovene Studies/Tallinn: Eesti Keele Instituut, 179-194.
- Atkins, B. T. Sue & Michael Rundell (2008): *The Oxford Guide to Practical Lexicography*. Oxford: Oxford University Press.
- Bergenholtz, Henning & Mia Johnsen (2005): Log Files as a Tool for Improving Internet Dictionaries. I: *Hermes* 34, 117-141.
- Grammatip.com: <<http://www.grammatip.com>> (maj 2019).
- Ordbogen.com: <<http://www.ordbogen.com>> (maj 2019).
- Tarp, Sven, Kasper Fisker & Peter Sepstrup (2017): L2 write assistants and context-aware dictionaries: New challenges to lexicography. I: *Lexikos* 27, 494-521.
- Törnqvist, Lars (2010): Brukarmedverkan i webbordböcker. I: Kristinn Jóhannesson, Ida Larsson, Erik Magnusson Petzell,

Sven-Göran Malmgren, Lena Rogström & Emma Sköldberg (red.): *Bo65: Festskrift till Bo Ralph*. Meijerbergs arkiv för svensk ordforskning 39. Göteborg: Göteborgs universitet, 383-390. <<https://www.cercurius.se/filer/Brukarmedverkan.pdf>> (maj 2019).

Write Assistant: <<http://writeassistant.com>> (juni 2019).

Jacqueline Levin
specialkonsulent, cand.mag.
Ordbogen A/S
Billedskærervej 8
DK-5230 Odense M
jrl@ordbogen.com

Frederikke Ulv
sprogmedarbejder, cand.ling.merc.
Ordbogen A/S
Billedskærervej 8
DK-5230 Odense M
fbu@ordbogen.com