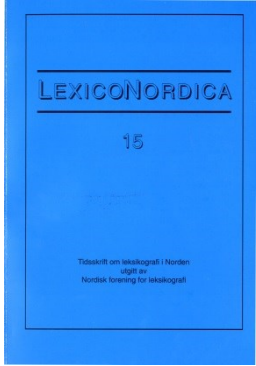


LexicoNordica

Titel:	Kan brugerundersøgelser overhovedet afdække brugernes leksikografiske behov?	
Forfatter:	Sven Tarp	
Kilde:	LexicoNordica 15, 2008, s. 5-32	
URL:	http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/lexn/issue/archive	

© 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.

Søgbarhed

Artiklerne i de ældre LexicoNordica (1-16) er skannet og OCR-behandlet. OCR står for 'optical character recognition' og kan ved tegngenkendelse konvertere et billede til tekst. Dermed kan man søge i teksten. Imidlertid kan der opstå fejl i tegngenkendelsen, og når man søger på fx navne, skal man være forberedt på at søgningen ikke er 100 % pålidelig.

Sven Tarp

Kan brugerundersøgelser overhovedet afdække brugernes leksikografiske behov?

This contribution discusses lexicographic user research on the basis of the function theory. It starts with a theoretical discussion of the concept of lexicographically relevant user needs and points out several different types of lexicographic needs that have to be taken into account when doing user research. It then discusses the positive and negative aspects of the various methods used in lexicographic user research, i.e. questionnaires, interviews, observation, protocols, experiments, tests, and log files. With reference to both lexicographic and sociological literature, it then raises a number of problems common to most of the lexicographic user research carried out until now and calls upon lexicographers to use scientific sociological methods in future research. Finally, it proposes a number of alternative methods in order to get more knowledge about the real user needs.

0. Indledning

I takt med at den teoretiske og videnskabelige interesse for leksikografi er øget gennem de seneste årtier, er der helt naturligt opstået en tilsvarende interesse for at opnå mere viden om brugen af leksikografiens praktiske resultater, i første omgang ordbøger. Interessen blev ikke mindst vakt i kølvandet på en berømt konference om leksikografi, som blev afholdt i USA i 1960, og hvor en af konklusionerne var, at:

Dictionaries should be designed with a special set of users in mind and for their specific needs. (Householder 1967:279)

Med dette udgangspunkt er det forståeligt, at leksikografer i stigende omfang vendte blikket mod brugerne og deres behov og gik i gang med at foranstalte tilsvarende undersøgelser. Afsættet var dog uhyre langsommeligt. I en kronologi over 220 publicerede brugerundersøgelser anfører Welker (2006) således kun tre bidrag fra tiden før 1980. Det var ikke tilfældigt, at Wiegand (1977) kaldte brugeren for den *bekannte Unbekannte*. Men herefter gik det til gengæld stærkt. 1980'erne og 1990'erne er frem for alt kendetegnet af en lang række undersøgelser, hvis resultater offentliggøres som enkeltbidrag eller artikler i bøger og tidsskrifter. Som udtryk for den voksende interesse for emnet begynder der fra slutningen af 1990'erne at dukke egentlige bøger eller temanumre op, som udelukkende er viet brugerundersøgelser. Det gælder således

Atkins (1998), som er en samling af bidrag fra forskellige forskere. De fleste af denne type bøger er dog monografier, hvoraf kan nævnes Nesi (2000), Tono (2001), Wingate (2002), Miller (2003), Thumb (2004), Lew (2004) og Dziemianko (2006).

Ud over disse kendte og offentliggjorte brugerundersøgelser har diverse forlag i samme tidsrum foretaget en række undersøgelser, som de dog vogter som forretningshemmeligheder af hensyn til konkurrenceevnen. Denne praksis bryder med det etiske princip, som den amerikanske sociolog Robert K. Merton (1968) formulerede i sit klassiske essay *Science and Democratic Social Structure*, nemlig at videnskabelige opdagelser til syvende og sidst er resultatet af en kollektiv anstrengelse og derfor bør være fælleseje og offentligt tilgængelige. Disse hemmeligholdte brugerundersøgelser kan følgelig ikke gøres til genstand for nogen diskussion og dermed bidrage til udvikling af den leksikografiske teori, om end der hos enkelte forfattere, der ligesom den britiske leksikograf Anthony P. Cowie har været knyttet til et ordbogsforlag, findes mere eller mindre skjulte henvisninger til dem.

På den anden side er antallet af publicerede brugerundersøgelser efterhånden så stort, at det også her kan være svært for den enkelte forsker at orientere sig. Dette behov for overblik og nem tilgang til brugerundersøgelser blev i 2006 imødekommet med det første egentlige oversigtsværk (Welker 2006), som indeholder en kort beskrivelse og indeksering af 220 brugerundersøgelser offentliggjort i årene 1962–2006 (se Tarp 2008b).

Samtidig med publiceringen af de mange leksikografiske brugerundersøgelser er der vokset en teoretisk ledsagelitteratur frem. Tono (1986) stiller således krav om større videnskabelighed i denne slags undersøgelser. Ripfel/Wiegand (1988) giver kritiske vurderinger af værdien af de gennemførte undersøgelser og deres resultater. Hartmann (2001), Tono (2001), Thumb (2004) og andre monografier indeholder værdifulde teoretiske overvejelser om selve planlægningen og organiseringen af brugerundersøgelser. Det samme gør Wiegand (1987, 1998), som samtidig giver en systematisk indføring i det handlingsteoretiske grundlag for ordbogsbrug og indfører en række nye kategorier og termer. Flere af disse kategorier og termer er yderst nyttige og burde finde større udbredelse blandt forskere, der beskæftiger sig med ordbogsbrug, mens andre i for høj grad er bundet op i hans særlige leksikografiske teori og derfor mindre anvendelige uden for rammerne af denne teori (jf. Bergenholtz/Tarp 2002, 2003, 2004 og Tarp 2006).

Den følgende artikel bygger videre på de tanker, som forskellige teoretikere allerede har fremsat, og sætter dem i relation til den leksikogra-

fiske funktionslære. Den vil frem for alt diskutere, hvilke typer behov brugerne egentlig har, hvilke fordele, ulemper og begrænsninger der er forbundet med de kendte typer brugerundersøgelser, og hvilken værdi man kan tillægge deres resultater. Endelig vil den foreslå nogle alternative metoder, der kan supplere de metoder, som er anvendt i hidtidige undersøgelser.

1. Ordbogsbrug

Indledningsvis er det nødvendigt at knytte nogle kommentarer til begrebet *ordbogsbrug*, som i virkeligheden er et uheldigt begreb i forbindelse med leksikografiske brugerundersøgelser, eftersom det også indbefatter anden form for brug, som ikke er leksikografisk relevant. Wiegand (1987) opererer således med følgende fem typer ordbogsbrug eller brugshandlinger:

- die usuelle Benutzung von Wörterbüchern als Nachschlagewerke
- die usuelle Benutzung von Wörterbüchern als Lesebücher über Sprache
- die nichtusuelle Benutzung von Wörterbüchern, um etwas über die benutzten Wörterbücher zu erfahren
- die nichtusuelle Benutzung von Wörterbüchern, wenn sie nicht als Wörterbücher benutzt werden
- die Benutzung von Wörterbüchern, um die usuelle Benutzung zu lernen.

(Wiegand 1987:197)

- [normal brug af ordbøger som opslagsværker
- normal brug af ordbøger som læsebøger om sprog
- unormal brug af ordbøger for at lære noget om brug af ordbøger
- unormal brug af ordbøger, når de ikke bruges som ordbøger
- brug af ordbøger for at lære normal brug.]

Ovenstående opdeling er problematisk. Hvorfor er for eksempel ønsket om at få mere viden om ordbogen unormal brug, mens læsning af den er normal brug? I virkeligheden bør opdelingen ske ud fra kriterier på tre forskellige niveauer, nemlig 1) om det drejer sig om leksikografisk relevant eller irrelevant ordbogsbrug, 2) om ordbogen bruges som opslagsværk eller på anden relevant måde, og 3) om ordbogskonsultationen er funktionsspecifik eller ikke-funktionsspecifik. Af de fem typer ordbogsbrug, som Wiegand nævner, er det kun den fjerde type, som er leksikografisk irrelevant (og uforudsigelig), mens de øvrige fire typer i det ene eller andet omfang er leksikografisk relevante. For eksempel er ord-

bogsbrug med henblik på at indøve færdigheder i brugen af netop ordbøger i høj grad leksikografisk relevant. Inden for rammerne af den leksikografisk relevante brug må man endvidere skelne mellem konsultation af ordbogen som opslagsværk – som netop er det, der adskiller ordbøger fra andre typer værker, hvor brugerne også kan hente viden og informationer – og anden form for brug (f.eks. Wiegands punkt 2, 3 og 4). Endelig må der skelnes mellem en **ikke-funktionsspecifik ordbogs-konsultation**, dvs. ordbogskonsultation i almindelighed, og en **funktionsspecifik konsultation**, som finder sted, når brugeren søger hjælp i et leksikografisk værk, som er konciperet til at tilfredsstille netop den type behov, som kan opstå i den type ekstra-leksikografisk situation, som brugeren befinder sig i, og hos en bruger af samme type som vedkommende selv. Forudsætningen for, at der kan finde en funktionsspecifik ordbogskonsultation sted, er selvsagt, at ordbogens forfattere har gjort sig tanker om, hvilke funktioner ordbogen skal have, og at de har videregivet disse oplysninger til de interesserede brugere.

Undersøgelser af leksikografisk irrelevant ordbogsbrug er i sagens natur irrelevant. Det samme er som hovedregel også anden form for brug af ordbøger end lige netop som opslagsværker. Derimod er såvel funktionsspecifik som ikke-funktionsspecifik ordbogskonsultation et oplagt tema for brugerundersøgelser, hvad der også fremgår af de kendte undersøgelser. Problemet er imidlertid, hvis man ikke skelner klart mellem undersøgelser af de to typer konsultation, hvad der kan føre til misvisende og modsætningsfyldte resultater. Ordbogskonsultation finder sted, når en bruger af en bestemt type har et behov, som er opstået i en bestemt type ekstra-leksikografisk situation, og som vedkommende mener, kan tilfredsstilles via en sådan konsultation. Hvis denne type bruger konsulterer en ordbog, der er specifikt konciperet til at yde assistance netop i en sådan situation, kan man med god ret formode, at der er større sandsynlighed for, at vedkommende får tilfredsstillet sine leksikografiske behov, end hvis konsultationen sker i en ordbog, som ikke er specifikt konciperet til dette.

I forlængelse af ovenstående er det endvidere nødvendigt at skelne mellem to helt forskellige grundsituationer, som er relevante for leksikografiske brugerundersøgelser, nemlig **brugersituationen**, som er den nævnte ekstra-leksikografiske situation, hvor behovet for ordbogskonsultation opstår hos en **potentiell bruger**, og selve **brugssituationen**, hvor den nu **faktiske bruger** søger at tilfredsstille sit behov gennem konsultation af en ordbog eller et andet leksikografisk værktøj. Hvis der ikke skelnes klart mellem disse to typer situationer, kan det også give misvisende og fejlbefængte resultater. Således kan undersøgelser af den

leksikografiske brugssituation – hvis disse undersøgelser i øvrigt er videnskabeligt forsvarlige – give pålidelige oplysninger om denne type situation, mens de – som det senere vil blive påvist – kun kan føre til gisninger om problemer og behov i den forudgående ekstra-leksikografiske brugssituation.

I den forstand er det vigtigt at erindre, at undersøgelser af ordbogsbrug, hvis de virkelig skal være relevante, ikke kun bør dreje sig om, **hvordan** man bruger en ordbog, men også om, **hvem** brugerne er, **hvor**, **hvornår** og **hvorfor** de bruger ordbøger, og med **hvilket** resultat. Det er følgelig nødvendigt at undersøge:

1. brugersituationer
2. brugertyper
3. brugernes behov
4. brugerens brug af en ordbog
5. i hvilket omfang brugerens behov tilfredsstilles.

Der er en indbyrdes sammenhæng mellem disse fem kategorier. Således giver det ikke synderlig mening at undersøge, i hvilket omfang en brugers behov er blevet dækket, hvis man ikke kender disse behov. Og det samme gælder brugen af ordbogen, hvor det – for at drage relevante konklusioner – ikke blot er nødvendigt at kende disse behov, men også brugerens erfaring i ordbogsbrug. På tilsvarende vis giver det – sådan som det vil blive diskuteret i de kommende kapitler – ikke megen mening at tale om brugerbehov, hvis de betragtes abstrakt uden at være relateret til bestemte typer brugersituationer og brugere.

Med hensyn til brugersituationer ligger det som udgangspunkt fast, hvilke typer der kan komme på tale, om end opdagelse af nye leksikografisk relevante situationer ikke kan udelukkes. Det drejer sig i første række om de **kommunikative** situationer (produktion, reception, oversættelse, tekstrevision og retning) og de **kognitive** situationer (systematiske og sporadiske). Hertil skal lægges de **operative** situationer, som blandt andet søges dækket i ståbier, håndbøger og manualer, og som først for nylig er kommet i den teoretiske leksikografis søgelys (Tarp 2007, 2008a).

Derimod er det en del mere kompliceret at fastlægge en brugertypologi. Der findes en række kriterier, som kan indgå i en typologisering. Men det drejer sig for det første om en åben liste, og for det andet varierer de kriterier, der er relevante, fra ordbog til ordbog (se Tarp 2006:68–70). Brugertypologien afhænger dels af **brugersituationen** – dvs. hvilke brugere der overhovedet befinder sig i en sådan situation – og dels af nødvendigheden af **differentierede leksikografiske løsninger**, selv om

behovet formelt set er det samme. For eksempel har en lærer på begynderniveau, som skal have hjælp til produktion af tekster på fremmedsproget, som hovedregel brug for en bilingval løsning, mens en frem-skreden lærer, der tænker og formulerer sig direkte på fremmedsproget, i mange tilfælde har brug for en monolingval løsning på dette sprog. Dette indebærer, at det kan være relevant at undersøge eller i det mindste bekræfte de relevante kriterier for brugertypologier gennem brugerundersøgelser.

2. Brugerbehov

De potentielle og faktiske ordbogsbrugeres leksikografiske behov udgør en delmængde af menneskets behov i almindelighed. For at præcisere dem er det derfor nødvendigt, at man indledningsvis kigger på en række problemer, som er forbundet med menneskelige behov i almindelighed. I det øjemed vil diskussionen i dette kapitel tage udgangspunkt i følgende fire modstillinger:

- Naturlige versus historisk-kulturelle behov
- Erkendte versus ikke-erkendte behov
- Objektive versus subjektive behov
- Ægte versus kunstige behov

Naturlige versus historisk-kulturelle behov. Alle levende væsner har en række naturlige behov, som må indfris, for at de kan overleve og formere sig. Mennesket er ingen undtagelse. De naturlige behov er knyttet til dets liv i en tidligere naturtilstand og indbefatter blandt andet luft, vand, mineraler, vitaminer, proteiner, fedtsyrer og andre ingredienser, som indgår i føden. Men mennesket lever ikke længere i naturen, men i komplicerede samfund. I takt med denne overgang fra naturtilstand til samfundsliv opstår der nye typer af behov, som er under stadig forandring, og som under ét kaldes historisk-kulturelle behov. I denne proces iklæder de naturlige behov sig i et vist omfang historisk-kulturelle former. Mennesket har for eksempel stadig brug for mad, men de historisk og kulturelt bestemte former, som maden nu antager, adskiller sig radikalt fra tidligere tider. Den ensidige fokuseren på opfyldelse af de historisk-kulturelle behov kan imidlertid føre til underopfyldelse af de naturlige behov – f.eks. hvis man ikke længere får de nødvendige mineraler og vitaminer i maden – eller tilmed direkte undergravelse af helbredet, f.eks. når man ved rygning optager en hel række skadelige stoffer. Mens menneskets naturlige behov er stabile i lange tidsrum, har

historisk-kulturelle behov ændret sig dramatisk gennem de seneste årtusinder og viser i dag en klar tendens til at akkumuleres fra generation til generation. Men som overlæge i klinisk genetik Peter K.A. Jensen (2007) dokumenterer, har mennesket stort set ikke ændret sig genetisk over de sidste 30.000 år. Den forrygende udvikling, som er sket i disse år og navnlig inden for de seneste generationer, kan således ikke forklares genetisk. Tillærte egenskaber overføres med andre ord fra generation til generation, ikke genetisk, men via samfundslivet, kulturen og kommunikationen. Den britiske historiker Eric Hobsbawn taler i den forstand om Lamarcks hævn over Darwin:

The changes in human life, collective and individual, in the course of the past 10,000 years, let alone in the past 10 generations, are too great to be explained by a wholly Darwinian mechanism of evolution via genes. They amount to the accelerating inheritance of acquired characteristics by cultural and not genetic mechanisms. I suppose it is Lamarck's revenge on Darwin via human history. [...] Cultural and biological inheritance don't work the same way. (Hobsbawn 2004)

Leksikografiske behov hører helt klart til de historisk-kulturelle behov. Som andre lignende behov vil de ændres over tid som en funktion af ændringer i samfundsliv og kultur. Men samtidig kan opfyldelsen af dem have en befordrende virkning på den kulturelle og sociale udvikling, i og med at ordbøger og andre leksikografiske værktøjer i sig selv er kendetegnet ved at være kulturelle produkter og redskaber, der ikke alene kan bidrage til at overføre tillærte egenskaber fra generation til generation, sådan som Hobsbawn taler om, men også indbyrdes blandt medlemmerne af én og samme generation. For brugerundersøgelser af leksikografiske behov betyder dette, at man må være opmærksom på, at disse behov ikke er statiske, men under stadig forandring og udvidelse. For eksempel giver det i dag god mening at undersøge brugen af elektroniske ordbøger og behovet for disse, mens dette ikke var aktuelt for blot et kvart århundrede siden.

Erkendte versus ikke-erkendte behov. Ovenstående eksempel med maden viser, at det er nødvendigt at skelne mellem erkendte og ikke-erkendte behov. Det er vel de færreste mennesker, som ikke ved, at de har behov for mad. Men derfra og til at erkende, at behovet for mad indbefatter et behov for mineraler, vitaminer, proteiner, fedtsyrer osv., er der et stykke vej. Denne erkendelse er frem for alt et produkt af historien og videnskabens udvikling. Og hvad der gælder for de naturlige behov, gælder også i større eller mindre udstrækning for de historisk-kulturelle behov. Det er således ikke alene muligt, men et

faktum, at et menneske, der befinder sig i en ekstra-leksikografisk situation, kan stå med et leksikografisk relevant behov, som vedkommende ikke erkender og derfor heller ikke søger løst gennem konsultation af en ordbog, selv om der allerede findes ordbøger, der er øremærket til at løse netop denne type behov. Og på samme måde kan der være andre leksikografisk relevante behov, som den teoretiske leksikografi endnu ikke har erkendt, men som snildt kunne opfyldes gennem koncipering og produktion af de rette ordbøger eller andre leksikografiske værktøjer. I den forstand kan det være relevant for leksikografiske brugerundersøgelser at undersøge og forsøge at afdække såvel de erkendte som de ikke-erkendte leksikografiske behov. Samtidig kan der være eksempler på, at en potentiel bruger rent faktisk erkender et behov, men ikke mener, at det kan tilfredsstilles ved hjælp af ordbogskonsultation, hvorfor vedkommende intet foretager sig. I denne forstand udtrykker de erkendte og ikke-erkendte behov sig leksikografisk som henholdsvis behov, der udløser en leksikografisk konsultation, og behov, der ikke udløser en sådan konsultation. Dette viser, hvorfor det som tidligere nævnt ikke er tilstrækkeligt at undersøge den faktiske brugssituation, når man skal afdække leksikografisk relevante brugerbehov.

Objektive versus subjektive behov. I forlængelse af ovenstående er det endvidere nødvendigt at skelne mellem de faktiske behov, som den potentielle bruger erkender, og den måde, hvorpå disse behov afspejles i vedkommendes bevidsthed. I den forstand kan man tale om en modstilling mellem objektive behov, som er de faktiske behov, og subjektive behov, som er disse behovs afspejling i bevidstheden. Denne afspejling, som er et resultat af erkendelsesprocessen, er en kompleks størrelse, hvor der eksisterer en række faldgruber. Undertiden svarer de subjektive behov til de objektive behov, og i så fald har den potentielle bruger fuld bevidsthed om sine virkelige behov. Men ofte har brugeren kun tilnærmelsesvis en fornemmelse af de virkelige behov. Man ved, at man har et behov, men ikke nøjagtigt, hvori det består. I sådanne tilfælde er det i sagens natur omsonst at forsøge at afdække de virkelige behov alene ved at spørge brugeren, da man uundgåeligt vil få unøjagtige svar. Og da man samtidig aldrig kan vide, hvornår de subjektivt erkendte behov stemmer overens med de objektive, har brugerundersøgelser, der alene bygger på informanternes egne svar eller på undersøgelse af deres ordbogsbrug, ringe videnskabelig værdi, hvis målet er at opspore de faktiske behov, som opstår forud for konsultationsprocessen, dvs. ekstra-leksikografisk.

Ægte versus kunstige behov. Reklamen som videnskabelig disciplin blev grundlagt i USA for godt hundrede år siden, da den amerikanske industri havde brug for at udvikle hjemmemarkedet som grundlag for sin internationale ekspansion. Målet var i første omgang at overvinde modstanden mod et øget forbrug hos medlemmerne af de mange kristne sekter, som satte en dyd i at leve et nøjsomt og spartansk liv og nærmest så djævlens bag ethvert skridt i retning af det, som de betragtede som ødselhed. Det blev startskuddet for en industri, hvis mål var dels at slå på tromme for reelle, men uindfrie behov og dels at skabe nye og undertiden kunstige behov (f.eks. rygning). Selv om der findes et komplekst dialektisk forhold mellem kunstige – eller reklamefremkaldte – behov og ægte behov, idet nogle kunstige behov med tiden kan forvandle sig til ægte historisk-kulturelle behov, kan disse behov som udgangspunkt betragtes som subjektive behov, som ikke stemmer overens med de objektive behov. Forlagene bag de store leksikografiske værker er ingen undtagelse fra reglen, når det gælder brugen af reklame eller ønsket om at sætte indtjeningen over opfyldelse af de ægte menneskelige behov. Hausmann (1989) taler i den forbindelse om en kløft mellem marked og videnskab. Denne modstilling har store konsekvenser for planlægningen og gennemførelsen af leksikografiske brugerundersøgelser. Hvis man har kommercielle mål med sådanne undersøgelser, vil man typisk søge at afdække de subjektive behov, som de potentielle brugere (eller købere) selv mener at have, og som man ofte selv kunstigt har fremavlet. Hvis man derimod har videnskabelige mål med undersøgelserne, vil man i højere grad fokusere på afdækningen af de reelle, objektive behov. Det er nødvendigt at have disse to forskellige typer undersøgelser inde på nethinden, dels når man selv vil gennemføre en undersøgelse, og dels når man ønsker at sammenligne resultaterne fra allerede gennemførte undersøgelser.

3. Leksikografiske behov

Som sammenfatning af diskussionen i foregående kapitel kan det konstateres, at for den videnskabeligt funderede leksikografi er leksikografiske behov først og fremmest ensbetydende med objektive historisk-kulturelle behov, hvad enten disse er erkendt eller ej af de potentielle ordbogsbrugere, hvorimod den kommercielle leksikografi frem for alt fokuserer på de subjektive behov, som viser sig gennem markedet. Dette skal dog ikke fortolkes derhen, at den videnskabelige leksikografi ikke interesserer sig for de subjektive behov, idet den større eller mindre afstand

mellem de objektive behov og den måde, hvorpå disse udtrykker sig subjektivt i de potentielle brugeres bevidsthed, indrammer det område, hvor der er brug for leksikografisk uddannelse, optræning og bevidstgørelse af de potentielle og faktiske brugere af leksikografiske værktøjer.

Men leksikografiske behov er også meget mere. De er frem for alt ikke abstrakte behov i al almindelighed, men derimod konkrete, specifikke behov, som er knyttet til en bestemt type bruger, som befinder sig i en bestemt type ekstra-leksikografisk brugersituation, hvad enten denne er en art kommunikativ, kognitiv eller operativ situation som beskrevet ovenfor. Det er indlysende, at der kan opstå mange forskelligartede behov i sådanne situationer. For eksempel kan den potentielle bruger under læsning have behov for nye briller og under skrivning have behov for en ny kuglepen eller et nyt tekstbehandlingsprogram. Det, der adskiller leksikografiske behov fra denne type behov, er netop, at det er muligt at tilfredsstille dem ved konsultation af en ordbog eller et andet leksikografisk værktøj, hvad enten denne ordbog eller dette værktøj allerede eksisterer eller først skal konciperes.

De leksikografiske behov, som de meget forskellige typer af brugere kan have i de forskellige typer brugersituation, er selvsagt mangfoldige, men et fællestræk ved dem alle er, at de altid er **behov for informationer** (se Tarp 2006:70–72). Det er her nødvendigt at fastslå, at ordbøger ikke i sig selv indeholder informationer, men alene leksikografiske data, som er gjort tilgængelige via strukturer i trykte ordbøger eller via links og søgemaskiner i elektroniske ordbøger, og hvoraf brugere med bestemte forudsætninger gennem en kompliceret mental proces kan udtrække netop de informationer, som kan tilfredsstille deres behov (jf. Wiegand 1998, 2000, 2002).

Det er i forlængelse heraf endvidere nødvendigt at skelne mellem to grundlæggende forskellige typer leksikografiske behov. Det drejer sig på den ene side om de såkaldte primære, **funktionsrelaterede behov**, som er de objektive leksikografiske behov, der kan opstå i en ekstra-leksikografisk brugersituation og overhovedet udgør forudsætningen for en ordbogskonsultation, og på den anden side om de sekundære, **brugsrelaterede behov**, som først opstår i forbindelse med selve konsultationen, når brugeren behøver hjælp til at finde og fortolke de relevante leksikografiske data. Det siger sig selv, at det er vigtigt ikke at sammenblende disse to grundtyper af brugerbehov, når man gennemfører en leksikografisk brugerundersøgelse.

4. Forskellige metoder

Inden for leksikografien gøres der brug af forskellige metoder til at foretage empiriske undersøgelser af brugernes behov og brug af ordbøger. I den leksikografiske litteratur kendes følgende hovedtyper:

- Spørgeskemaer
- Interviews
- Iagttagelse
- Protokoller
- Eksperimenter
- Tests
- Logfiler

Af disse typer er spørgeskemaer langt de mest anvendte, mens undersøgelse af logfiler er en forholdsvis ny metode, som først er blevet mulig med introduktionen af computere og elektroniske ordbøger. På nær logfiler er alle disse metoder velkendte inden for socialvidenskaberne, og der findes en betydelig litteratur, som diskuterer og vægter dem ud fra en mere teoretisk vinkel. I det følgende vil de forskellige metoder og deres største fordele og ulemper blive kort beskrevet med referencer til såvel den leksikografiske litteratur som sociologien.

Spørgeskemaer. Surveys ved hjælp af spørgeskemaer, som undertiden kaldes enquirer, er som nævnt den hyppigst anvendte metode til at undersøge brugen af ordbøger. Der findes to hovedtyper med henholdsvis lukkede og åbne spørgsmål, hvor svarene i første tilfælde skal falde inden for forudbestemte kategorier, mens respondenterne eller informanterne i andet tilfælde har mulighed for at tilføje andre svarkategorier end de forudsete. Fordelene ved brug af spørgeskemaer er frem for alt, at det er muligt at spørge et meget stort antal respondenter, og at svarene er relativt nemme at behandle, især ved lukkede spørgsmål, som ikke kræver en efterfølgende kodning. Men der er også en række alvorlige ulemper. Dette illustreres af Welker (2006), som inddeler de spørgsmål, der er typiske i spørgeskemaer, i tre hovedtyper:

- a) om kendsgerninger, som nemt kan huskes af respondenterne (f.eks.: Hvor mange ordbøger har de? Hvornår de købte dem? Hvorfor de købte dem?)
- b) om anvendelsen
- c) om brugerens mening (f.eks.: Er de tilfredse med ordbøgerne? Hvilken type foretrækker de? Hvilke forbedringer vil de gerne have?)
(jf. Welker 2006:23)

Welker mener selv, at man kan have temmelig stor tillid til svarene på spørgsmål af type a), hvorimod svarene på spørgsmål af type c) under alle omstændigheder er subjektive, ”skønt de i et vist omfang kan vejlede leksikografer og forlæggere” (s. 23). Denne tillid til svar på retrospektive spørgsmål, der går på fortiden og kræver en god hukommelse, deles dog ikke helt af sociologer, sådan som det for eksempel fremgår af følgende citat:

Retrospektive spørgsmål, der stiller store krav til respondenternes hukommelse, kan også forårsage reliabilitetsproblemer. [...] Det betyder dog ikke, at man nødvendigvis skal undlade at stille spørgsmål, hvor man kan forudse denne type af reliabilitetsproblemer, men man skal i hvert fald være opmærksom på dem, når man tolker resultatet af disse målinger. (Hansen/Andersen 2000:146)

Med denne præcisering kan man dog godt følge Welker, især når han problematiserer spørgsmålene af type b), hvorpå han giver følgende eksempler:

- Hvad søger De i ordbogen?
 - Under hvilke betingelser konsulterer De den mest?
 - I hvilken procentdel af opslagene hjælper ordbogen?
 - Hvilken del af informationerne er mest nyttig?
- (jf. Welker 2006:23.)

Welker kommenterer rigtigt, at når disse spørgsmål stilles efter brug af ordbogen, afdækker de udelukkende den opfattelse, som brugerne har af deres konsultation, ikke den virkelige brug. Denne skepsis svarer til Glyn Hatheralls klassiske svada mod spørgeskemaer:

Are subjects saying here what they do, or what they think they do, or what they think they ought to do, or indeed a mixture of all three? Do they all define the categories in the same way – and in the same way as the researcher? When all is said and done, do we not, on this basis, arrive at a consensus on how subjects are likely to behave when faced with a particular questionnaire, rather than authentic data on what they use the dictionary for? [...] I conclude that, whatever the difficulties, the only reliable method of collecting data on dictionary user behaviour is by direct observation. (Hatherall 1984:184.)

Selv om Hatheralls kritiske bemærkninger er blevet citeret igen og igen i den leksikografiske litteratur, ser de ikke ud til at have gjort større indtryk på de mange leksikografer, som stadig ubekymret gennemfører brugerundersøgelser ved hjælp af spørgeskemaer og drager konklusio-

ner, som selv et nødtørftigt kendskab til sociologien ville vise, at de ikke har videnskabelig hjemmel til at drage.

Interviews. Inden for leksikografien er det normalt at skelne mellem spørgeskemaer og interviews som to forskellige metoder til dataindsamling. Inden for sociologien regnes interviews derimod ofte for en særlig form for anvendelse af spørgeskemaer, idet man her opererer med enqueter og interviews som de to hovedmetoder til dataindsamling ved hjælp af spørgeskemaer (jf. Hansen/Andersen 2000:98). Alligevel kan det være rimeligt at fastholde opdelingen i spørgeskemaer og interviews, idet leksikografien ikke alene benytter sidstnævnte ved kvantitative undersøgelser, hvor spørgsmålene er de samme som i enqueter, men også ved kvalitative undersøgelser, hvor respondenterne taler frit fra leveren, og hvor interviewerens ikke tager udgangspunkt i forudfattede spørgsmål, men for eksempel i et bestemt handlingsmønster, som vedkommende netop har observeret hos respondenterne. Welker (2006) taler i den forbindelse om ”åbne interviews” i modsætning til interviews, som foretages ved hjælp af spørgeskemaer. Zikmund (1997) kalder det for dybdeinterview, som han karakteriserer som et *relatively unstructured, extensive interview* (s. 122).

Der er en række klare fordele ved interviews i modsætning til spørgeskemaer (enqueter), som udleveres til respondenterne til udfyldelse derhjemme, på arbejdet eller i et særligt lokale. Således kan respondenterne ikke snyde interviewerens ved at konsultere en ordbog undervejs. Og interviewerens kan ligeledes forklare meningen med spørgsmål, som respondenterne ikke forstår, f.eks. når de indeholder leksikografiske eller grammatiske termer. Omvendt er der den ulempe ved interviews, at de ikke løser det dilemma, som Hatherall pegede på, nemlig om brugerne siger, hvad de gør, hvad de mener at gøre, hvad de mener de burde gøre, eller en blanding af dette. Dertil kommer, at interviewerens ved sin blotte tilstedeværelse eller måde at spørge på kan påvirke informanterne og de svar, som disse giver. Endelig er interviews tidskrævende og derfor ofte meget dyre at gennemføre. Det er derfor ofte svært at nå op på en mængde informanter, som er repræsentative for den givne population, dvs. gruppen af potentielle eller faktiske brugere, og som kan give statistisk gyldige svar. Det gælder selvsagt især kvantitative undersøgelser, idet der gælder andre kriterier for brug af dybdeinterviews ved kvalitative undersøgelser, hvor de benyttes i en kombination med andre metoder såsom iagttagelse, protokoller og logfiler.

Iagttagelse. Wiegand (1998) skelner mellem forskellige typer iagttagelse i forbindelse med ordbogsbrug. Iagttagelsen kan således være åben

eller skjult, alt efter om informanten kan se iagttageren. Sidstnævnte kan desuden deltage aktivt med råd og anvisninger eller forholde sig passivt. Iagttagelsen kan foretages umiddelbart i forbindelse med benyttelse af ordbogen, eller den kan ske tidsforskudt, hvor processen er optaget på video. Endvidere kan iagttagelsen foregå i et forsøgsrum eller på informantens normale arbejdssted. Og endelig kan resultaterne af iagttagelsen nedskrives på struktureret vis i en forberedt formular eller frit og ustruktureret (jf. Wiegand 1998:570–583).

Som nævnt ovenfor anbefalede Hatherall iagttagelsen som den mest pålidelige metode til at indsamle data om ordbogsbrug. Og der er da heller ingen tvivl om, at en godt skolet og velforberedt iagttager kan indsamle mange nyttige data med denne metode, og at informantens mulighed for at snyde eller krybe udenom er stærkt begrænset. Men omvendt er iagttagelse ligesom interviews tidskrævende og dyre, da de kræver tilstedeværelsen af en iagttager, som i øvrigt kan forstyrre informanten, hvis det drejer sig om det, som Wiegand kalder en åben iagttagelse. Hatherall er selv bevidst om denne begrænsning:

Ideally, in other words, the researcher would actually watch the users in action. But this, too, causes problems. Under such conditions it would probably be difficult for the subjects to behave normally as users. Also, it is unlikely that all the information the researcher needs would be retrievable via the visual medium. And finally, such an exercise is so time-consuming that the sample is likely to remain unrepresentatively small. (Hatherall 1984:184.)

Men ud over denne berettigede kritik er det også et stort problem, at man ved hjælp af iagttagelse alene kan studere *die äußeren Aspekte der Benutzungshandlungen* [de ydre aspekter af brugshandlingen], dvs. hvad der sker, men ikke hvorfor det sker, og med hvilket resultat (jf. Wiegand 1998:974). På den anden side har iagttagelse klare fordele som metode i forhold til de typer surveys, som har været omtalt ovenfor. William G. Zikmund, der er professor i Business Administration på Oklahoma State University, skriver i den forbindelse:

The major advantage of observation studies over surveys, which obtain self-reported data from respondents, is that the data do not have distortions, inaccuracies, or other response biases due to memory error, social desirability, and so on. The data are recorded when the actual behaviour takes place. (Zikmund 1997:265.)

Protokoller. Wiegand kalder brug af ordbogsprotokoller for en genuin metaleksikografisk metode, som ikke alene omfatter ordbogsbrugens

ydre aspekter, men også dens indre aspekter tillige med dens ”forudgående og efterfølgende kontekst” (Wiegand 1998:974). Han skelner i den forbindelse mellem to hovedtyper af protokoller, nemlig skriftlige og mundtlige protokoller. **Skriftlige protokoller** skrives af informanterne selv, enten under eller efter ordbogskonsultationen. Disse protokoller kan enten være kontrollerede eller ikke-kontrollerede, alt efter om der er nogen til stede for at verificere, at protokollen rent faktisk afspejler ordbogskonsultationen. Wiegand skelner endvidere mellem strukturerede, ikke-strukturerede eller semistrukturerede protokoller, alt efter om informanten skal nedfælde sine data i formularer med forberedte felter eller helt frit eller som en blanding af disse muligheder.

Mundtlige protokoller udarbejdes ved hjælp af det, som kaldes tænke-højt-metoden. Her opfordres informanterne til helt frit at give udtryk for, hvilke overvejelser og problemer de har undervejs. Disse ”tanker” optages på bånd og transskriberes efterfølgende i protokolform. Selv om man selvsagt ikke kan ”tænke højt”, sådan som Wiegand rigtigt konstaterer, drejer det sig om en fremragende og meget værdsat metode til at gå ind bag de ydre aspekter af ordbogskonsultationen. Den giver et indblik i brugernes måde at arbejde på og i de problemer, som opstår undervejs, herunder hvad brugerne søger eller tror, at de søger, og hvilke problemer de har med at finde og fortolke de relevante data. En række brugerundersøgelser, som er gennemført efter denne metode, har givet værdifulde resultater. Det gælder for eksempel Wingate (2002), der undersøgte nytten af forskellige typer forklaringer i lærerordbøger, og Thumb (2004), som fokuserede på brugernes forskellige opslagsstrategier og de problemer, som de stødte ind i undervejs (jf. Tarp 2003, 2005).

En ulempe ved protokolmetoden – og navnlig ved de mundtlige protokoller, som kræver efterfølgende bearbejdning – er, at den er meget tidskrævende, hvorfor der for det meste kun undersøges et begrænset antal informanter. Og dertil kommer, at heller ikke denne metode afdækker brugernes objektive behov, men alene de subjektive behov, som de selv mener at have.

Eksperimenter. Formålet med eksperimenter er at se, hvordan introduktion af en bestemt faktor indvirker på resultatet. Denne faktor kunne for eksempel være undervisning i ordbogsbrug, introduktion af en ny type forklaring, et bestemt grammatisk data eller en gruppe af data, en anden organisering af ordbogsartiklen eller ordbogen som sådan, introduktion af nye søgeveje i elektroniske ordbøger osv. Der er foretaget meget få af denne slags eksperimenter i forbindelse med ordbogsbrug.

En af de forskere, som mest indgående har arbejdet med leksikografiske eksperimenter, er japaneren Yukio Tono, som inddeler dem i tre forskellige typer:

1. A pre-experimental design: the one group pretest–post-test
2. A quasi-experimental design: the non-equivalent control group design
3. A true experimental design: the pretest–post-test group design
(Tono 2001:70–72)

I den første type undersøgelse tester man en enkelt gruppe for at måle en variabel. Dernæst introducerer man en ny faktor (f.eks. undervisning i ordbogsbrug) og gennemfører en ny test for at se, hvordan denne faktor indvirker på resultatet. Problemet med denne slags præeksperimentelle undersøgelser er, at man ikke kontrollerer ydre faktorer, som kan gøre resultatet ugyldigt.

Ved kvasiekperimentet tester man først to forskellige grupper. Herefter foretager man en ny test, hvor man ved den ene gruppe, forsøgsgruppen, introducerer en ny faktor, mens dette ikke sker ved testen af den anden gruppe, kaldet kontrolgruppen. Ved at sammenligne resultaterne af de to tests er det nemmere at se, hvordan introduktionen af den nye faktor har virket.

Det sande eksperiment minder om kvasiekperimentet, men med den forskel, at de to grupper er udvalgt tilfældigt, idet denne tilfældige udvælgelse i teorien:

controls all possible independent variables. In practice, of course, it is only when enough subjects are included in the experiment that the principle of randomisation has a chance to operate as a powerful control.
(Tono 2001:71).

Ifølge den tyske leksikograf Ekkehard Zöfgen betragter de fleste psykologer eksperimenter som den empiriske undersøgelses ”Königsweg” (Zöfgen 1994:50). Fordelen ved dem er, at man kan måle den effekt, som introduktion af bestemte typer data eller grupper af data i ordbøger og andre leksikografiske værktøjer har for de resultater, som konsultationen giver forskellige typer af brugere. En ulempe ved dem er, at de er meget tidskrævende, og at de kræver et stort antal informanter for at være repræsentative. Dertil kommer, at det kræver kendskab til statistiske metoder eller samarbejde med statistikere, for at man kan afgøre, om forsøgsresultaterne er statistisk signifikante.

Tests. En test er i leksikografisk forstand en metode til at vurdere, i hvor høj grad konsultation af en ordbog eller et andet leksikografisk værktøj kan hjælpe brugeren til at dække sine behov. Som det fremgik ovenfor, indgår tests som en integreret del af eksperimenter, som ikke har nogen mening i sig selv, hvis man ikke måler deres resultater. Og på samme måde kan tests bidrage til at afbøde nogle af de mangler, som er nævnt i forbindelse med nogle af de øvrige metoder. Dette kræver dog, at de er udført forsvarligt:

The validity of test findings very much depends on correct test administration, and appropriate test design. (Nesi 2000:32)

Har man fulgt dette råd, er fordelene ved tests, at de kan skaffe pålidelige oplysninger om resultatet af en ordbogskonsultation. Dertil kommer, at de er forholdsvis nemme at gennemføre, især hvis der bruges multiple choice. Hvis dette ikke sker, kan vurderingen af testresultaterne dog nemt blive subjektiv, hvorfor der i så fald kræves mere end én bedømmer, hvad der er en klar ulempe. Omvendt kan anvendelse af nogle typer multiple choice-tests:

affect the validity of results by providing a further context for each word, and therefore facilitating contextual guessing as an alternative to dictionary use (Nesi 2000:32).

Man må således konstatere, at også i dette tilfælde er intet så godt, at det ikke er skidt for noget eller nogen!

Logfiler. Undersøgelse af logfiler er som tidligere nævnt en forholdsvis ny metode, der først er blevet mulig med introduktionen af elektroniske ordbøger. Der findes som udgangspunkt to hovedtyper af logfiler, der kan gøres til genstand for brugerundersøgelser. Den første er en registrering af alle de bevægelser, som foregår på brugerens computer, dvs. aktivering af tasterne og flytning af musen. Den anden hovedtype er registrering af de transaktioner, som finder sted mellem brugerens computer og den database, hvor en ordbog er placeret. I modsætning til den førstnævnte type finder registreringen her sted med udgangspunkt i databasen, hvad der gør dataindsamlingen væsentligt lettere. I leksikografisk perspektiv kendes der indtil nu kun undersøgelser af den sidstnævnte type, hvad der dog ikke betyder, at den første type er uinteressant for leksikografien. I det hele gælder det på forskningens nuværende stade, at selv om der er foretaget adskillige brugerundersøgelser af elektroniske ordbøger, har de fleste af disse været gennemført med ”traditionelle”

metoder og kun et fåtal på grundlag af logfiler. Blandt disse kan nævnes de Schryver/Joffe (2004), de Schryver et al. (2006), Bergenholtz/Johnsen (2005, 2007) og Almind (2008). Eftersom brugerundersøgelser ved hjælp af logfiler er en forholdsvis ny metode, ville det være halsløs gerning at påstå, at dens forskellige muligheder allerede var udforsket og udtømt, især fordi de elektroniske ordbøger selv er inde i en hæslende udvikling. Men omvendt forhindrer dette selvsagt ikke, at man foretager en *state-of-the-art*-bedømmelse af denne metode ud fra de resultater, fordele og ulemper, som hidtil har vist sig.

En af fordelene ved brugen af logfiler er, at det drejer sig om en form for iagttagelse, som ikke påvirker brugeren og derved risikerer at gribe ind i den leksikografiske konsultationsproces. Samtidig giver den nem adgang til store mængder data, som repræsenterer hele populationen af faktiske brugere, og hvoraf der med de rigtige metoder kan udtrækkes pålidelige oplysninger om konsultationsprocessen. Denne behandling af de indsamlede data er endvidere forholdsvis nem, når det drejer sig om kvantitative undersøgelser. Dertil kommer, at de indsamlede data også kan bruges til forskellige typer kvalitative undersøgelser, f.eks. af individuelle brugeres søgemønstre (Almind 2008). Endelig kan undersøgelser af logfiler afdække aspekter, der relaterer sig til brugertypologien og brugersituationen, især når brugerne i forbindelse med konsultationen bliver bedt om at beskrive sig selv og den situation, som de befinder sig i (jf. Bergenholtz/Johnsen 2007).

Blandt begrænsningerne ved sådanne typer brugerundersøgelser kan nævnes, at de ligesom andre former for iagttagelse kun fremskaffer data relateret til de ydre aspekter af konsultationsprocessen, men ikke data, der kan oplyse om, hvorfor brugerne gør, som de gør. På tilsvarende måde tilvejebringer de heller ikke data, som kan give direkte oplysninger om brugerens objektive og subjektive behov, om end disse undertiden antydes indirekte, eller om resultatet af konsultationen.

Undertiden dukker der dog uventede data frem. Således viser en undersøgelse af IP-adresser, at en del af brugerne af *Ordbogen over Faste Vendinger* må stamme fra reklamebureauer, og at deres søgemønstre kraftigt antyder, at de søger efter faste vendinger, hvori bestemte semantisk relaterede ord indgår. Uden at det direkte kan bevises gennem analysen af logfilerne, ser det ud til, at brugerne i forbindelse med produktion af reklame- og salgsmateriale delvis lader deres tekst styre af de faste vendinger, som de finder gennem konsultation af ordbogen. Dermed afdækkes en ny type behov, som er knyttet til tekstproduktion, og som endnu ikke har været diskuteret i den leksikografiske litteratur, men som givetvis er et behov, som mange kan nikke genkendende til. Det

drejer sig om et meget specifikt behov, som helt bryder med det princip, som essayisten Michel de Montaigne formulerede for mere end 400 år siden:

Selv vil jeg meget hellere vride og vende en god sætning for at få den til at passe i mit kram end vride og vende min tanke for at få den til at stemme med sætningen. (Montaigne 1580:153.)

For virkelig at afgøre, om nutidens tekstforfattere har vendt ryggen til den gamle franskmand, er det ikke tilstrækkeligt med analyser af logfiler. For at få mere kvalificeret viden, der kan føre til forbedrede leksikografiske produkter, er det her som i andre tilfælde nødvendigt, at analysen af logfilerne kombineres med en eller flere af de metoder, som har været nævnt ovenfor, f.eks. opfølgende interviews.

5. Generelle problemer

Det kan konstateres, at der er en række generelle problemer knyttet til en stor del af de leksikografiske brugerundersøgelser, som har været offentligt indtil nu. Det gælder ikke mindst de kvantitative undersøgelser, som langt hen ad vejen er kendetegnet af det, som to danske sociologer kalder ”forskningsinstituttens venstrehåndsarbejde” (Hansen/Andersen 2000:23). Således er informanterne som hovedregel ikke valgt tilfældigt ud, hvad der er et absolut krav til sådanne undersøgelser. I sin gennemgang af 220 leksikografiske brugerundersøgelser skriver Welker (2006) meget sigende:

Os sujeitos das pesquisas foram, na maioria, estudantes universitários, muitos deles cursando um bacharelado ou licenciatura em língua estrangeira. (Welker 2006:9)

[Informanterne i undersøgelserne var for hovedpartens vedkommende universitetsstuderende, hvoraf mange læste fremmedsprog på bachelor- eller kandidatniveau.]

Hermed har disse undersøgelser brudt med sociologiens gyldne regel om, at informanter hverken må udpeges af forskerne eller vælge sig selv, men at udvælgelsen skal foregå helt tilfældigt. Selvsagt kan der være enkelte tilfælde, hvor den samlede gruppe af brugere er universitetsstuderende, hvorfor den stikprøve, som undersøges, nødvendigvis også må bestå af studerende. Men det er så absolut undtagelsen fra reglen i de 220 undersøgelser, som for hovedpartens vedkommende også

har brudt en anden gylden regel, nemlig at antallet af informanter skal være tilstrækkeligt stort til, at undersøgelserne kan give statistisk holdbare (og interessante) resultater. Denne lemfældige måde at udtage stikprøver på betyder, at de ikke er repræsentative for den samlede population, og at resultaterne dermed heller ikke kan generaliseres. Alligevel er folkene bag mange af disse undersøgelser ikke blege for at sætte procenter og promiller på det, som deres miniputverden af informanter har gjort, søgt, ønsket osv.

Et andet alvorligt problem er formuleringen af de spørgsmål, som indgår i de forskellige typer spørgeskemaer og interviews. Heller ikke her har forskerne fulgt sociologiens anvisninger i denne henseende (jf. Hansen/Andersen 2000:97–150). Det gælder ikke alene med hensyn til spørgsmål, som er tvetydige, som informanterne ikke forstår, eller som kræver en god hukommelse. Det drejer sig også om, hvorvidt det overhovedet er det rigtige spørgsmål, som stilles. Dermed risikerer undersøgelserne – hvis de i øvrigt har været omhyggelige med dataindsamling, analyse og validering, hvad der desværre ikke altid er tilfældet – ikke alene at få forkerte og tvivlsomme svar på rigtige spørgsmål, men også at få *the right answer to the wrong question*, hvormed de er lige vidt (Zikmund 1997:96). Disse svagheder hænger givetvis sammen med et dårligt forarbejde i den fase, hvor man formulerer sit problem og når til klarhed over, hvilken viden man søger, og hvordan den skal fremskaffes:

Med problemformulering refereres der altså til den proces, hvor forskeren ud fra en opstået interesse eller undren over for et fænomen vælger sit undersøgelsesfelt, præciserer *hvad* han vil undersøge, og *hvilke* aspekter eller problemstillinger inden for feltet, han vil koncentrere sig om. Disse overvejelser munder ud i formuleringen af de spørgsmål, som undersøgelsen skal forsøge at give svar på. Disse spørgsmål skal have så præcis en formulering, at de kan danne grundlag for vurderingen af, *hvilken form for viden* undersøgelsen skal frembringe, og dermed danne udgangspunkt for beslutningen om, *hvordan* denne viden skal tilvejebringes. (Hansen/Andersen 2000:31.)

Først når dette forarbejde er gjort, kan man bestemme selve undersøgelses metode og udformningen af et eventuelt spørgeskema. Ser man på de aspekter, som hidtidige leksikografiske brugerundersøgelser har forsøgt at klarlægge, kan de fleste tilordnes to hovedtyper. De bedste og mest overbevisende resultater ser ud til at være opnået, når undersøgelserne har fokuseret på selve brugssituationen og brugernes forskellige opslagsstrategier og søgeveje (jf. Thumb 2004 og Bergenholtz/Gouws 2007). Derudover har mange undersøgelser koncentreret sig om, hvor

brugerne slår op, og hvad de søger. Derimod er det forbløffende, at meget få undersøgelser forsøger at finde ud af mere om brugernes behov. Således giver ingen kendte undersøgelser reelle oplysninger om brugernes objektive behov. Men overraskende nok er der heller ikke mange undersøgelser, som siger noget reelt om brugernes subjektive behov, om end de undertiden hævder at kunne slutte sig til disse ud fra de tilvejebragte data. Imidlertid drejer det sig i de fleste tilfælde om en rekonstruktion af brugernes behov ud fra de informationer, som de søger i ordbøgerne, dvs. en indirekte bestemmelse af brugerbehovene, hvor man som udgangspunkt ser bort fra alle de leksikografisk relevante behov, som ikke giver sig udslag i nogen ordbogskonsultation. Dermed når man frem til et slags cirkelbevis, hvor brugerne behøver det, som allerede er medtaget i ordbøgerne. Det drejer sig om samme type metodologisk problem, som Mentrup (1984) i sin tid kritiserede Wiegand for.

I det hele taget er det en overvejelse værd, hvor relevante kvantitative undersøgelser er for leksikografien. Hvad skal man for eksempel bruge den oplysning til, at en så og så stor procentdel af alle ordbogsbrugere i en så og så stor procentdel af deres opslag søger dette eller hint? Hvad skal man for eksempel stille op med den oplysning, at 80 procent af alle opslag drejer sig om ortografi og semantik? Den kommercielle leksikografi vil givetvis gnide sig i hænderne og udarbejde ordbøger og reklamemateriale, der fokuserer på disse to typer af angivelser. Den videnskabelige leksikografi må derimod i første omgang interessere sig for, i hvilke situationer – f.eks. reception og produktion – disse behov opstår. Og den må dernæst stille sig den opgave at finde ud af, hvilke behov brugerne har i de resterende tyve procent af deres opslag, dvs. ved hvert femte opslag. Og den må frem for alt ikke stoppe her, men også søge at afdække behov, som kun viser sig ved hvert hundrede eller tusinde opslag eller tilmed endnu sjældnere, for på den måde at kunne udvikle koncepter for ordbøger, der kan dække alle brugernes behov i bestemte situationer. For hvor skulle brugerne ellers gå hen for at få tilfredsstillet deres leksikografisk relevante behov?

Selv om hovedparten af de hidtidige kvantitative brugerundersøgelser ikke har opfyldt deres formål, betyder det dog ikke, at de tilvejebragte resultater er helt uanvendelige, hvis de assimileres kritisk. Tarp (2006) har således kigget nærmere på fire af disse undersøgelser, nemlig Tomaszczyk (1989), Mackintosh (1998), Varantola (1998) og Nord (2002) med det formål at bekræfte et af funktionslærens postulater, nemlig at oversættere i mange tilfælde har behov for at gå direkte til en ordbog på målsproget i stedet for først at gribe til en bilingval ordbog fra kildesprog til målsprog. Selv om de nævnte undersøgelser alle bygger på

et meget lille antal informanter – to af dem har tilmed under ti informanter – slynger de om sig med procenter og decimaler, der viser, hvor ofte informanterne tyr til den ene eller anden slags ordbog. Det er klart, at den lille stikprøve af informanter på ingen måde kan være repræsentativ for den samlede population, og at resultaterne ikke har nogen som helst gyldighed uden for undersøgelse-ernes snævre rammer. Alligevel kan man ved en kvalitativ analyse af dataene se, at i samtlige undersøgelser tyr informanterne i et vist antal konsultationer direkte til en ordbog på målsproget. Dermed er det bevist, at der rent faktisk findes et sådant behov i forbindelse med oversættelse. Der kan derimod ikke udledes noget som helst om, hvor ofte dette behov opstår, og om behovet – som det må formodes – er størst hos veluddannede og erfarne oversættere. Men denne konklusion var vel at mærke ikke et direkte mål for disse undersøgelser, men et afledt resultat, som man ikke behøver nogen lommeregner for at nå frem til. Der findes meget nemmere måder at opnå de samme resultater på.

6. Alternative metoder

Som det er fremgået ovenfor, har ingen kendte brugerundersøgelser bragt reelle oplysninger om de objektive brugerbehov på banen. Hvis man ønsker at gøre dette, er det nødvendigt at flytte fokus fra selve brugssituationen til den forudgående ekstra-leksikografiske brugersituation. Der findes her forskellige metoder, som frem for alt sigter mod at opnå kvalitative resultater. Den eneste, der endnu har været taget i anvendelse, er den deduktion, som funktionslæren foretager på grundlag af et kompleks af præmisser.

Ønsker man derimod empirisk materiale til at underbygge funktionsteorien, kan man pege på andre metoder. Således kan tests og interviews bruges til at undersøge, hvor meget læsere har forstået af en bestemt tekst, og hvilke forståelsesproblemer de har haft under læsningen. Tekstrevision og retning kan bruges til at afdække de ikke-erkendte behov, som er opstået i forbindelse med tekstproduktion og oversættelse. På samme måde kan aktivering af Words stave- og grammatikkontrol afsløre en række ikke-erkendte problemer. En anden mulighed er brug af logfiler, eye-tracking og tænke-højt-protokoller i forbindelse med produktion og oversættelse, dvs. uafhængigt af en eventuel ordbogskonsultation. Og endelig kan man bruge dybdeinterviews for at uddybe forskellige problemstillinger i forbindelse med de øvrige metoder.

Men på nær funktionslærens deduktion er mange af de nævnte metoder, som givetvis må kombineres for at opnå maksimale resultater, meget tidsrøvende og dermed dyre at anvende. Det ville være fint, hvis de kunne blive efterprøvet i praksis, men i en verden, hvor leksikografien må konkurrere med andre discipliner om forskningspengene, kan man med rette betvivle, at der kan opnås tilstrækkelig finansiering til de nødvendige forskningsprojekter. Det er derfor et reelt spørgsmål, i hvor høj grad det er den vej, som leksikografien skal betrede for at projicere sig ind i fremtiden.

7. Konklusion

Den nu afdøde amerikanske specialist i surveys Paul Baker Sheatsley skrev for mere end tredive år siden i *Handbook of Marketing Research*:

It may be no exaggeration to say that the greater number of surveys conducted today are a waste of time and money. Many are simply bad surveys. Samples are biased; questions are poorly phrased; interviewers are not properly instructed and supervised; and results are misinterpreted. Such surveys are worse than none at all because the sponsor may be misled into a costly area. (Sheatsley 1974)

Det er vanskeligt at sige, hvordan tingene generelt har udviklet sig på denne front i de forløbne år, og hvilke forbedringer og fremskridt der er sket. Men ser man snævert på leksikografien, så virker det, som om der stort set ikke er sket kvalitative fremskridt i denne henseende. Naturligvis er der lyspunkter indimellem, men det er ikke svært at nå til den konklusion, at hovedparten af de hidtidige brugerundersøgelser langt hen ad vejen er skønne spildte kræfter. Det gælder ikke mindst de kvantitative undersøgelser. Fremtidige brugerundersøgelser må drage lære af disse erfaringer. De må frem for alt stille sig klare mål, inddrage sociologisk viden i langt større udstrækning og i det hele taget gøre et solidt fodarbejde. De må i den forbindelse overveje, om det ikke ville være en fordel at kombinere forskellige metoder inden for rammerne af samme undersøgelse. Og endelig må de stille det spørgsmål, i hvor høj grad kvantitative undersøgelser overhovedet er relevante for leksikografien.

Der skal givetvis andre boller på suppen end lige netop brugerundersøgelser, hvis den teoretiske og praktiske leksikografi skal leve op til de krav, som det moderne samfund stiller til en disciplin, som har specialiseret sig i hurtig tilgang til de data, som nutidens mennesker behøver for at tilfredsstille deres hastigt voksende behov for informationer. Det er

nødvendigt at gå nye veje. I den forstand må man være bevidst om, at et veldefineret problem ofte i sig selv rummer den halve løsning. Her kunne man med fordel hente inspiration i Albert Einstein og Leopold Infelds gamle visdomsord:

Formuleringen af et problem er ofte mere væsentlig end dets løsning, som måske kun er et spørgsmål om matematisk eller eksperimentel dygtighed. At rejse nye spørgsmål, nye muligheder, at betragte gamle problemer fra en ny side kræver skabende fantasi og markerer de virkelige fremskridt i videnskaben. (Einstein/Infeld 1963:77)

Litteratur

- Almind, Richard 2008: Søgemønstre i logfiler. I: *LexicoNordica* 15, 33–55.
- Atkins, Beryl T. Sue (red.) 1998: *Using Dictionaries: Studies of Dictionary Use by Language Learners and Translators*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. (= *Lexicographica Series Maior* 88)
- Bergenholtz, Henning og Rufus H. Gouws 2007. The access process in dictionaries for fixed expressions. I: *Lexicographica. International Annual for Lexicography* 23. (I trykken)
- Bergenholtz, Henning og Mia Johnsen 2005: Log Files as a Tool for Improving Internet Dictionaries. I: *Hermes. Journal of Linguistics* 34, 117–141.
- Bergenholtz, Henning og Mia Johnsen 2007: Log files can and should be prepared for a functionalistic approach. I: *Lexikos* 17, 1–20.
- Bergenholtz, Henning og Sven Tarp 2002: Die moderne lexikographische Funktionslehre. Diskussionsbeitrag zu neuen und alten Paradigmen, die Wörterbücher als Gebrauchsgegenstände verstehen. I: *Lexicographica. International Annual for Lexicography* 18, 253–263.
- Bergenholtz, Henning og Sven Tarp 2003: Two opposing theories: On H.E. Wiegand's recent discovery of lexicographic functions. I: *Hermes. Journal of Linguistics* 31, 171–196.
- Bergenholtz, Henning og Sven Tarp 2004: The concept of "dictionary usage". I: Cai Dollerup (red.): *Worlds of Words. A tribute to Arne Zettersten*. Nordic Journal of English Studies. Volume 3, no. 1, 23–36.
- Bergenholtz, Henning og Esben Bjærge 2007: *Ordbogen over Faste Vendinger*. Århus: Center for Leksikografi.
(www.idiomordbogen.dk)

- De Schryver, Gilles-Maurice og David Joffe 2004: On How Electronic Dictionaries are Really Used. I: Geoffrey Williams og Sandra Vessier (red.): *Proceedings of the Eleventh EURALEX International Congress, EURALEX 2004, Lorient, France, July 6–10, 2004*. Lorient: Faculté des Lettres et des Sciences Humaines, Université de Bretagne Sud, 187–196.
- De Schryver, Gilles-Maurice, David Joffe, Pitta Joffe og Sarah Hillewaert 2006: Do Dictionary Users Really look Up Frequent Words? On the Overestimation of the Value of Corpus-based Lexicography. I: *Lexikos* 16, 67–83.
- Dziemianko, Anna 2006: *User-friendliness of Verb Syntax in Pedagogical Dictionaries of English*. Tübingen: Niemeyer. (= *Lexicographica Series Maior* 130)
- Einstein, Albert og Leopold Infeld 1963: *Det moderne verdensbillede*. København: Gyldendals Uglebøger.
- Hansen, Erik Jørgen og Bjarne Hjort Andersen 2000: *Et sociologisk værktøj. Introduktion til den kvantitative metode*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hartmann, Reinhard Rudolf Karl 2001: *Teaching and Researching Lexicography*. Essex: Pearson Education Limited.
- Hatherall, Glyn 1984: Studying dictionary use: Some findings and proposals. I: R.R.K. Hartmann (red.): *LEXeter '83 Proceedings: Papers from International Conference on Lexicography at Exeter, 9–12 Sept. 1983*. Tübingen: Niemeyer, 183–189. (= *Lexicographica Series Maior* 1.)
- Hausmann, Franz Josef 1989: Wörterbuchtypologie. I: Franz Josef Hausmann, Oskar Reichmann, Herbert Ernst Wiegand og Ladislav Zgusta (red.): *Wörterbücher, Dictionaries, Dictionnaires. An International Encyclopedia of Lexicography, First Volume*. Berlin, New York: Walter de Gruyter, 968–981. (= *Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, band 5.1.*)
- Hobsbawn, Eric 2004: Asking the big why questions: History: a new age of reason. *Le Monde Diplomatique. English edition*. December 2004. (<http://mondediplo.com/2004/12/02why>)
- Householder, Fred W. 1967: Summary report. I: Fred W. Householder og Sol Saporta (red.): *Problems in lexicography*. Bloomington: Indiana University, 279–282.
- Jensen, Peter K.A. 2007: *Mennesket. Den genetiske arv*. Århus: Univers.

- Lew, Robert 2004: *Which dictionary for whom? Receptive use of bilingual, monolingual and semi-bilingual dictionaries by Polish learners of English*. Poznan: Motivex.
- Mackintosh, Kristen 1998: An Empirical Study of Dictionary Use in L2–L1 Translation. I: Beryl T. Sue Atkins (red.): *Using Dictionaries: Studies of Dictionary Use by Language Learners and Translators*. Tübingen: Niemeyer, 121–149. (= *Lexicographica Series Maior* 88.)
- Mentrup, Wolfgang 1984: Wörterbuchbenutzungssituationen – Sprachbenutzungssituationen. Anmerkungen zur Verwendung einiger Termini bei H.E. Wiegand. I: Werner Besch, Klaus Hufeland, Volker Schupp og Peter Wiehl (red.): *Festschrift für Siegfried Grosse zum 60. Geburtstag*. Göppingen: Kümmerle Verlag, 143–173.
- Merton, Robert K. 1968: Science and Democratic Social Structure. I: Robert K. Merton: *Social Theory and Social Structure*. New York: The Free Press, 604–615.
- Miller, Julia 2003: An investigation into the effect of English learners' dictionaries on international students' acquisition of the English article system, specifically in the area of countability. *International Education Journal* 2003.
- Montaigne, Michel de 1580: *Essais*. København: Carit Andersens Forlag. (Dansk udg. uden årstal)
- Nesi, Hilary 2000: *The Use and Abuse of EFL Dictionaries*. Tübingen: Niemeyer. (= *Lexicographica Series Maior* 98)
- Nord, Britta 2002: *Hilfsmittel beim Übersetzen. Eine empirische Studie zum Rechercheverhalten professioneller Übersetzer*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Ordbogen over Faste Vendinger* = Bergenholtz, Henning, Vibeke Vrang og Richard Almind 2007: *Ordbogen over Faste Vendinger*. Århus: Center for Leksikografi. (www.idiomordbogen.dk)
- Ripfel, Martha og Herbert Ernst Wiegand 1988: Wörterbuchbenutzungsforschung. Ein kritischer Bericht. I: Herbert Ernst Wiegand (red.): *Studien zur neuhochdeutschen Lexikographie VI*. Hildesheim/Zürich/New York: Olms, 491–520.
- Sheatsley, Paul Baker 1974: Survey Design. I: Robert Ferber (red.): *Handbook of Marketing Research*. New York: McGraw-Hill, 2–66.
- Tarp, Sven 2003: The usefulness of different types of articles in learner's dictionaries. Review of "Ursula Wingate: The Effectiveness of Different Learner Dictionaries: An Investigation into the Use of Dictionaries for Reading Comprehension by Intermediate Learners of German. Tübingen: Niemeyer 2002". I: *Hermes. Journal of Linguistics* 30, 215–234.

- Tarp, Sven 2005: Review of “Jenny Thumb: Dictionary Look-up Strategies and the Bilingualised Learner’s Dictionary. Tübingen: Niemeyer 2004”. I: *Hermes. Journal of Linguistics* 34, 281–286.
- Tarp, Sven 2006: *Leksikografien i grænselandet mellem viden og ikke-viden. Generel leksikografisk teori med særlig henblik på lærerleksikografi*. Doktorafhandling. Århus: Center for Leksikografi.
- Tarp, Sven 2007: Lexicography in the Information Age. I: *Lexikos* 17, 170–179.
- Tarp, Sven 2008a: The third leg of two-legged lexicography. I: *Hermes. Journal of Linguistics* 40, 117–131.
- Tarp, Sven 2008b: Første oversigtsværk over leksikografiske brugerundersøgelser. [Anmeldelse af:] “Herbert Andreas Welker: O Uso de dicionários: Panorama geral das pesquisas empíricas. Brasília: Thesaurus 2006. 488 sider.” I: *LexicoNordica* 15, 343–345.
- Thumb, Jenny 2004: *Dictionary Look-up Strategies and the Bilingualised Learner’s Dictionary*. Tübingen: Niemeyer. (= *Lexicographica Series Maior* 117)
- Tomaszczyk, Jerzy 1989: L1–L2 Technical Translation and Dictionaries. I: E. Pöhl og M. Snell-Hornby (red.): *Translation and Lexicography. Papers read at the Euralex Colloquium held at Innsbruck 2–5 July 1987*. Amsterdam: Benjamins, 177–186.
- Tono, Yukio 1986: A scientific approach toward lexicography. I: *LEO, Journal of the Linguistic, Literary and Educational Organization* 15, 37–53.
- Tono, Yukio 2001: *Research on Dictionary Use in the Context of Foreign Language Learning. Focus on Reading Comprehension*. Tübingen: Niemeyer. (= *Lexicographica Series Maior* 106)
- Varantola, Krista 1998: Translators and their Use of Dictionaries. I: Beryl T. Sue Atkins (red.): *Using Dictionaries: Studies of Dictionary Use by Language Learners and Translators*. Tübingen: Niemeyer, 179–192. (= *Lexicographica Series Maior* 88)
- Welker, Herbert Andreas 2006: *O Uso de dicionários: Panorama geral das pesquisas empíricas*. Brasília: Thesaurus.
- Wiegand, Herbert Ernst 1977: Nachdenken über Wörterbücher. Aktuelle Probleme. I: Günther Drosdowski, Helmut Henne og Herbert E. Wiegand: *Nachdenken über Wörterbücher*. Mannheim, Wien, Zürich: Bibliographisches Institut, 51–102.
- Wiegand, Herbert Ernst 1987: Zur handlungstheoretischen Grundlegung der Wörterbenutzungsforschung. I: *Lexicographica. International Annual for Lexicography* 3, 178–227.

- Wiegand, Herbert Ernst 1998: *Wörterbuchforschung. Untersuchungen zur Wörterbuchbenutzung, zur Theorie, Geschichte, Kritik und Automatisierung der Lexikographie. 1. Teilband*. Berlin/New York: de Gruyter.
- Wiegand, Herbert Ernst 2000: Wissen, Wissenrepräsentationen und Printwörterbücher. I: Ulrich Heid, Stefan Evert, Egbert Lehmann og Christian Rohrer (red.). *Proceedings of the Ninth Euralex International Congress, Euralex 2000. Stuttgart, Germany, August 8th–12th, 2000. Volume 1*: 15–38. Universität Stuttgart: Institut für Maschinelle Sprachverarbeitung.
- Wiegand, Herbert Ernst 2002: Wissen in der Sprachlexikografie. Ein Plädoyer für einige immer noch notwendige Differenzierungen. I: Kenosuke Ezawa, Wilfried Kürschner, Karl H. Rensch og Manfred Ringmacher (red.). *Linguistik jenseits des Strukturalismus. Akten des II. Ost-West-Kolloquiums Berlin 1998*: 265–281. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Wingate, Ursula 2002: *The Effectiveness of Different Learners Dictionaries: An Investigation into the Use of Dictionaries for Reading Comprehension by Intermediate Learners of German*. Tübingen: Niemeyer. (= *Lexicographica Series Maior 112*)
- Zikmund, William G. 1997: *Business Research Methods*. Fort Worth: The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers.
- Zöfgen, Ekkehard 1994: *Lernerwörterbücher in Theorie und Praxis. Ein Beitrag zur Metalexikographie mit besonderer Berücksichtigung des Französischen*. Tübingen: Niemeyer. (= *Lexicographica Series Maior 59*)

Sven Tarp
Professor
Center for Leksikografi
Handelshøjskolen i Århus
Århus Universitet
Fuglesangs Allé 4
DK-8210 Århus V
st@asb.dk