

Lad brugeren komme til orde! Hvordan får ordbogen mest muligt ud af brugerhenvendelser?

Jonas Jensen, Henrik Lorentzen & Mette-Marie Møller Svendsen

Over the course of the last decade, The Danish Dictionary (*Den Danske Ordbog*, DDO) has received more than 12,000 emails from its end users. The amount of messages makes it impossible for the editors to thoroughly answer each individual enquiry. Hence, the editors of DDO have been requesting tools to help them process the emails more efficiently. This study aims to map the most common types of enquiries based on a representative sampling of emails from the month of March 2019. On that basis the study will outline a best practice for each of the categories to which the enquiries belong: When do we provide the user with an in-depth response? Under what circumstances can an enquiry simply be ignored? When should the user be redirected to The Danish Language Council, to our own IT department, or to a third party? And equally important: To what extent can the process be automated? In short: How can the day-to-day enquiries contribute to the lexicographers' work, and how can the workflow be optimised?

1. Indledning

Denne artikel handler om henvendelser fra brugere af onlineudgaven af *Den Danske Ordbog* og om hvordan redaktionen dels forholder sig til henvendelserne, dels udnytter dem bedst muligt til at forbedre ordbogen og til at sikre en god dialog med brugere.

I artiklens første afsnit ridser vi baggrunden op og gør rede for motivationen for den undersøgelse vi har foretaget af de indkomne mailhenvendelser. I afsnit 2 kommer vi ind på den herskende terminologi på området og på den metode vi har brugt, hvorefter vi i afsnit 3 fremlægger og diskuterer resultaterne af undersøgelsen. I afsnit 4 vurderer vi hvilke perspektiver undersøgelsens resultater har for redaktionens håndtering af brugerhenvendelser, og sluttelig præsenterer vi to løsningsforslag i afsnit 5.

Som nævnt drejer vores undersøgelse sig om brugerhenvendelser angående Den Danske Ordbog (DDO). DDO er en ordbog over moderne dansk sprog svarende til tiden efter 1950 og med hovedvægten på de seneste ca. 30 år. Den blev udarbejdet i 1990'erne og starten af 2000-tallet og udkom som trykt bog i 6 bind fra 2003 til 2005 (se bl.a. Lorentzen 2004 og Lorentzen & Trap-Jensen 2006).

Den første netversion kom i 2009, er siden blevet udvidet og suppleret og er også udkommet som applikation til smartphone og tablet. I øjeblikket rummer den ca. 100.000 opslagsord.

Den Danske Ordbog har været tilgængelig online siden november 2009, dvs. mere end 10 år. Når man tænker på at ordbogen har vældig mange brugere hver dag, kan det ikke overraske at der også kommer mange henvendelser per mail. I løbet af de 10 år har redaktionen modtaget ca. 12.000 mails. De udgør en fuldstændig uoverskuelig og uhåndterlig mængde, så redaktionen har et brændende ønske om at sortere og håndtere denne store bunke post. For at komme nærmere et svar på hvordan vi håndterer brugernes mails, har vi undersøgt alle mails fra en hel kalendermåned (i alt 125 stk.), og derefter har vi etableret en typologi over henvendelsernes karakter. Det vil blive uddybet i de følgende afsnit.

2. Baggrund, terminologi og metode

2.1. Baggrund

Der kan være mange grunde til at DDO's brugere tager kontakt til ordbogen. Det kan være for at lufte en holdning til de nye ord der bliver optaget i ordbogen ("der er ingen grund til at accelerere vores sprogs forfald!"), et spørgsmål til grammatik ("skriver man stresssymptom med eller uden bindestreg?") eller for at spørge til rigtigheden af sjove, sproglige finurligheder ("kan det virkelig passe at Ørsted indførte ordet sommerfugl på dansk?"). Derfor er det mange forskellige emner der bliver berørt i redaktørernes interaktion med brugerne.

Når det gælder digitale ordbøger, er brugerne ikke længere passive forbrugere, men aktive bidragsydere i form af korrekturrettelser, forslag til indhold med videre (Meyer & Abel 2017; Lew 2014). Brugere kan komme med input til ordbogens indhold, fx til revisioner, og det kan være givende for redaktionen. På den måde kan den holde sig bedre opdateret og lægge nyt digitalt indhold op hurtigere end hvis det kun var leksikograferne der egenhændigt skulle forsøge at holde trit med samtlige sproglige tendenser i samtiden.

2.2. Terminologi

For at kunne sammenligne data med andre projekter der har udført systematiske undersøgelser af brugerhenvendelser, ønsker vi først og fremmest at undersøge terminologien på området. Meyer & Abel (2017:737ff.) samt Wiegand et al. (2010:17) pointerer at der længe har været en mangel på fælles terminologi vedr. brugerinteraktion og brugerdeltagelse. Meyer & Abel foreslår en terminologi baseret på Manns distinktion mellem direkte og indirekte bidrag fra brugerne samt

udveksling mellem ordbogens brugere (Mann 2010). Meyer & Abel går videre med en udvidelse af Manns distinktion med mere finkornede kriterier for de enkelte kategorier. Resultatet er en klassificering af brugerinteraktion i elektroniske opslagsværker, og de overordnede kategorier gives der her et kort overblik over (Meyer & Abel 2017:738ff.):

- *Direct user participation*: Denne term betegner alle former for brugerbidrag som har direkte indflydelse på det leksikografiske produkt (Meyer & Abel 2017:738). Ved denne type brugerinteraktion har brugeren mulighed for mere el. mindre direkte at tilføje indhold til ordbogen. Dette ser man fx i Open Dictionary på Macmillans website.
- *Indirect user participation*: Her bidrager brugeren mere indirekte til ordbogen ved at give enten *explicit* eller *implicit feedback* til ordbogen. *Explicit feedback* består i brugerhenvendelser, fx på mail. *Implicit feedback* består i brug af logfiler og registrering af brugernes aktivitet på hjemmesiden.
- *Accessory user participation*: Her bidrager brugerne til ordbogen ved for eksempel at diskutere ordbogens indhold på de sociale medier. *Accessory user participation* vil eksempelvis kunne ses i en Twittertråd omhandlende de nyeste ord der er blevet optaget i ordbogen.

Udover de ovenstående kategorier kan der også være tale om *form-based feedback* og *free-form feedback*. *Form-based feedback* modtages via en formular hvor en række felter skal udfyldes for at henvendelsen kan nå modtageren. *Free-form feedback* svarer til henvendelser som ordbogsredaktionen modtager per mail – der er ingen retningslinjer for hvad henvendelsen skal indeholde for at den når modtageren (Meyer & Abel 2017:742).

I dette lille studie kigger vi på *indirect user participation*, *explicit feedback* baseret på (primært) *free-form feedback*. Spørgsmålet er hvorvidt det er muligt at gå over til mere *form-based feedback* ud fra de emner som brugerne berører i deres henvendelser.

DDO-redaktørernes ønske med denne undersøgelse er blandt andet at sigte mod i fremtiden at modtage mere *form-based feedback* frem for den nuværende store mængde *free-form feedback*.

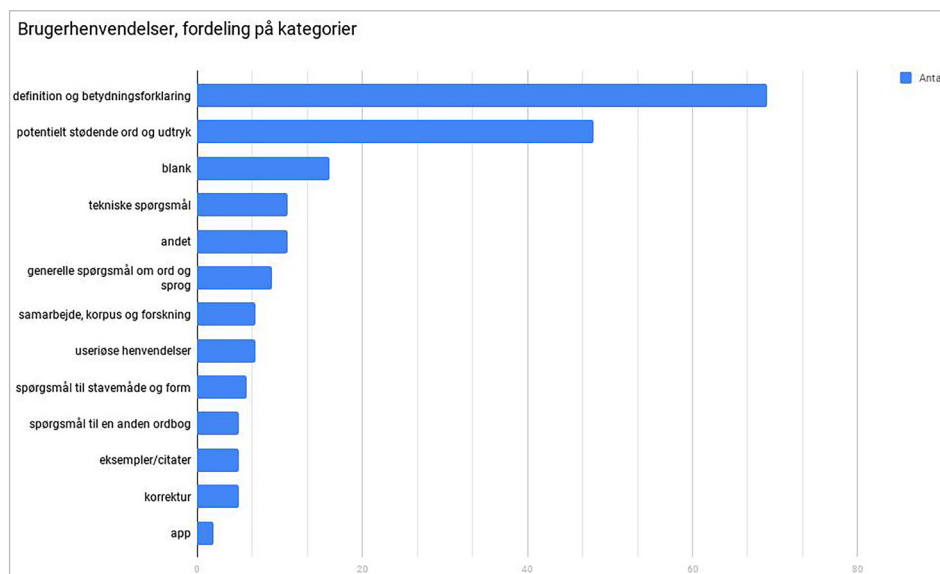
2.3. Metode

Et udtræk fra den fælles indbakke for Det Danske Sprog- og Litteraturselskabs ordbøger blev grundlaget for vores undersøgelse. Mails modtaget i marts måned 2019 blev udvalgt som et repræsentativt udsnit, og heraf blev spam, autosvar og Twiternotifikationer frasortet. Det gav os i alt 125 brugerhenvendelser til vores kvalitative analyse. Den kvalitative analyses kategorier er baseret på et upub-

liceret forstudie udført i foråret 2018 samt en tidligere undersøgelse som blev foretaget i forbindelse med digitaliseringen af Ordbog over det danske Sprog (ODS) (Sørensen 2006). I ODS-undersøgelsen blev der taget udgangspunkt i fem grovkornede kategorier. I denne nye undersøgelse for DDO mente vi at der er behov for en mere nuanceret inddeling.

3. Resultater

Tabel 1 viser de kategorier som vi benyttede i den kvalitative analyse af brugerne henvendelser, samt hvor mange henvendelser der faldt i den enkelte kategori. Da brugerne henvendelser kan berøre flere emneområder, overstiger det samlede antal 125, dvs. det antal brugerhenvendelser fra marts måned som vi tog udgangspunkt i. Tabel 1 viser også fordelingen af brugerhenvendelser i de forskellige kategorier. Her ser vi to klare sværvægtede, nemlig spørgsmål til *definition og betydningsforklaring* samt henvendelser vedr. *potentielt stødende ord og udtryk*. Dog er det også værd at lægge mærke til kategorier såsom *tekniske spørgsmål*, dvs. henvendelser der vedrører tekniske problemer på hjemmesiden for brugeren, *generelle spørgsmål om ord og sprog* (“rimer homofoner?”), samt henvendelser vedr. *samarbejde, korpus og forskning*.



Tabel 1: Fordelingen af henvendelser sorteret efter type og antal.

3.1. Afrunding af resultater

Ud fra vores kvalitative analyse kan vi konstatere at brugerne spørger meget ind til emneområderne *definition og betydningsforklaring* og *potentielt stødende ord og udtryk*. Her er dog en fejlkilde: Netop i marts måned 2019 modtog redaktionen en stor mængde henvendelser vedr. definitionen af ordet *hudfarvet*, og derfor ses der en overrepræsentation af de to nævnte kategorier som dermed kan skævvride resultatet. DDO oplever i perioder en stor interesse fra brugerne vedr. bestemte ord og udtryk i ordbogen, og tidligere har interessen fx berørt ord som *grønlænderstiv*, *muskelhund* og *rocker*, jf. Jensen et al. (2018).

En stor mængde henvendelser som optrådte i undersøgelsen, viste sig at være blanke, og disse henvendelser bør ordbogsredaktionen kunne håndteres spå en mere hensigtsmæssig måde end at de fylder i indbakken.

Den kvalitative analyse viste brugbare resultater i forhold til mindre kategorier såsom *korrektur* og *spørgsmål til stavemåde og form* som også er værd at tage med i de videre overvejelser til en eventuel formular.

Ved en gentagelse eller eventuel udvidelse af studiet kunne en større testmængde af brugerhenvendelser fra indbakken undersøges da vi på den måde ville sikre at enkeltord som *hudfarvet* ikke ville være toneangivende for hele den kvalitative analyse.

4. Brugerinteraktionens fordele

Brugerhenvendelserne er naturligvis ikke kun en gene og en ekstra arbejdsbelastning – mange af dem bidrager allerede i dag til ordbogsplatformen. Det gælder især på de tre områder der behandles i det følgende: 4.1. *Sprogligt*, 4.2. Nye ord, betydninger og udtryk og 4.3. Revision af eksisterende artikler.

4.1. *Sprogligt*

DDO's forside rummer en række faste elementer, bl.a. en oversigt med links til redaktionens seneste optrædener i medierne, *Dagens ord*, der dagligt byder på et tankevækkende ord eller udtryk, og *Sprogligt*, en ugentlig klumme hvor vi publicerer svar på sproglige spørgsmål stillet af ordbogens brugere via e-mail. *Sprogligt* tager altså udgangspunkt i brugerhenvendelser der kun i cirka halvdelen af tilfældene går specifikt på ordbogens artikler: Én bruger spørger fx til oprindelsen af det faste udtryk *have blod på tanden*, en anden vil vide om man bør skrive *der var engang* eller *der var en gang*, og en tredje undrer sig over brugen af historisk præsens i beskrivelsen af fortidige begivenheder. Denne type spørgsmål er tidskrævende at besvare, og emnerne ligger ofte et stykke fra redaktørernes

primære arbejdsområde. Omvendt ligger de generelle spørgsmål mange brugere på sinde, og *Sprogligt* bidrager med ekstra krydderi på ordbogens hjemmeside, ligesom klummen deles på vores Twitterkonto, hvor den er blandt det mest sete indhold.

4.2. Nye ord, betydninger og udtryk

Blandt det mest brugbare input fra brugerne er tip om nye ord, betydninger og udtryk. Indsamlingen af disse er i et vist omfang allerede automatiseret, idet brugere som foretager en resultatløs søgning, får mulighed for at indsende deres søgeord til en database med brugerforslag der deles mellem Det Danske Sprog- og Litteraturselskab og Dansk Sprognævn.



Figur 1: En resultatløs søgning på ordet "supercalifragilisticexpialidocious" i DDO.

En stor del af brugerforslagene resulterer i nye artikler, betydninger eller udtryk – ved opdateringen i marts 2019 var hele 170 ud af de 780 tilføjede ord således baseret på brugerhenvendelser. Brugere kan også vælge at sende en almindelig e-mail hvis de oplever at der mangler bestemte ord, betydninger eller udtryk i DDO.

4.3. Revision af eksisterende artikler

Når det gælder ændringsforslag til eksisterende artikler, har brugerne også mulighed for at kontakte ordbogens redaktion direkte fra den pågældende artikel. Det sker via linket *Rapportér et problem*. Ved mouseover fremgår det at redaktionen ikke besvarer eventuelle spørgsmål tilsendt ad denne kanal.

Henvendelser af denne type er ofte af høj kvalitet, men sjældnere end vi kunne ønske os. Alene det seneste år har brugerne via *Rapportér et problem* hjulpet til med at udrydde korrekturfejl, gøre opmærksom på uheldige citater og

forældede definitioner, forsyne nedsættende ord med passende valøroplysninger, påpege forkerte udtaler og fejlplacerede lydfiler samt bidrage med etymologiske oplysninger.

4.4. Brugerfeedback og formularer

Som nævnt hos Meyer & Abel (2017:742) er der visse risici forbundet med brugen af indberetningsformularer. Navnlig hvis formularerne bliver for lange, udviklede og fintmaskede, kan brugerne have svært ved at diagnosticere og klassificere egne spørgsmål. Det kan føre til at brugeren simpelthen giver op og redaktionen går glip af brugbart input. Omvendt kan en enklere formular med blot et par obligatoriske felter måske afskrække useriøse brugere fra at fremsende usaglig kritik eller spam.

Vi er selvfølgelig ikke interesserede i at indføre en alt for kompliceret formular – snarere i at finde en gylden middelvej. Nedenfor har vi skitseret to løsningsmodeller: én der gør brug af formularer, og én der ikke gør.

5. Effektivisering af arbejdsgangen

Som afrunding kommer her to bud på hvilke konkrete tiltag vi kan sætte i værk i bestræbelsen på at håndtere de mange tilsendte beskeder – og hvilke konsekvenser de hver især vil få for den nuværende arbejdsgang.

5.1. Den nænsomme model

Denne model sigter til at nedbringe arbejdsbelastningen en anelse gennem automatisk frasortering af de mindst brugbare beskeder, men sørger samtidig for at langt de fleste beskeder bliver gennemlæst af en redaktør. Vi vil fortsat modtage stof til *Sprogligt*, men arbejdsbelastningen er til gengæld stadig stor. Modellen består i følgende:

- Automatisk frasortering af tomme beskeder.
- Automatisk fordeling af beskeder på baggrund af modtageradresse (ddo@ordnet.dk, ods@ordnet.dk etc.).
- Førsteprioritet til henvendelser indkommet via *Rapportér en fejl og Send et ord*.

5.2. Den strikse model

Denne model går efter en markant reducere af arbejdsbyrden med henblik på at frigive flest mulige resurser til det ordbogsnære arbejde. Modellen tager udgangspunkt i en simpel indberetningsformular som erstatning for de eksisterende e-mailadresser. Den gør brug af omfattende automatisk sortering, og brugere med generelle sproglige spørgsmål dirigeres alle videre til Dansk Sprog-nævns (DSN) spørgetelefon. Det kan naturligvis resultere i færre relevante input fra brugerne og i slukørede brugere der ikke får svar på deres forespørgsler. Samtidig betyder modellen nødvendigvis et farvel til *Sprogligt* (genudsendelser af eksisterende klummer undtaget). Her er modellen i detaljer:

- Al kontakt foregår via en formular med 1-2 dropdownmenuer og et antal obligatoriske felter. De eksisterende e-mailadresser til en bestemt ordbogs redaktion eller til en specifik redaktør optræder ikke længere på ordnet-plattformen.
- Automatisk sortering og omdirigering af beskeder baseret på brugerens valg fra dropdownmenu med lukket inventar.
- Alle brugere der vælger “generelt spørgsmål om sprog”, dirigeres videre til spørgetelefonen hos DSN.
- Kun beskeder vedr. professionelt samarbejde, tekniske forhold og muligt stødende indhold besvares personligt. Øvrige besvarelser vælges fra et fast inventar af standardsvar. Et eksempel: “Tak for din henvendelse vedr. ordet [drone]. Opslaget er nu udvalgt til revision og vil blive gennemset af en redaktør i den nærmeste fremtid. Der kan gå et stykke tid før eventuelle ændringer kan ses på hjemmesiden. Vi opdaterer normalt ordbogen 2-3 gange årligt. De bedste hilsner fra Den Danske Ordbog”.

6. Konklusion

Gennem nærværende undersøgelse af mulighederne for at optimere Den Danske Ordbogs udbytte af brugernes henvendelser, er redaktionen nu i stand til at handle på et veloplyst grundlag. Den kvalitative undersøgelse af et uddrag af de modtagne henvendelser og den efterfølgende kategorisering af de typiske henvendelsesformer giver mulighed for at automatisere ellers tidskrævende processer, uanset hvilken af de to skitserede modeller for behandling af brugerhenvendelser vi vælger. Selve implementeringen kommer naturligvis til at kræve ekstra resurser, men med disse forstudier er vejen banet for en lettere og mere overskuelig beslutningsproces.

Litteratur

Ordbøger

- DDO = *Den Danske Ordbog*. Trykt udgave 1-6 (2003-05). Onlineversion: <www.ordnet.dk/ddo> (februar 2020).
- Macmillan: Open Dictionary*. Onlineversion: <www.macmillandictionary.com> (februar 2020).
- ODS = *Ordbog over det danske Sprog*. Trykt udgave 1-28 (1918-56) & supplement 1-5 (1992-2005). Onlineversion: <www.ordnet.dk/ods> (februar 2020).
- Wiegand, Herbert Ernst, Michael Beißwenger, Rufus H. Gouws, Matthias Kammerer, Angelika Storrer & Werner Wolski (red.) (2010): *Wörterbuch zur Lexikographie und Wörterbuchforschung / Dictionary of Lexicography and Dictionary Research*. Berlin/New York: de Gruyter.

Anden litteratur

- Jensen, Jonas, Henrik Lorentzen, Sanni Nimb, Mette-Marie Møller Svendsen & Lars Trap-Jensen (2018): *Thaipiger, muskelhunde og fulde svenskere: nedsættende ord, stereotyper og ligestilling i Den Danske Ordbog*. I: Ásta Svavarsdóttir, Halldóra Jónsdóttir, Helga Hilmsdóttir & Þórdís Úlfarsdóttir (red.): *Nordiske Studier i Leksikografi* 14, NFL-skrift nr. 15, Reykjavík: Stofnun Árna Magnússonar í íslenskum fræðum, 141-151.
- Lew, Robert (2014): *User-Generated Content (UGC) in English Online Dictionaries*. I: Andrea Abel & Annette Klosa (red.): *Ihr Beitrag bitte! – Der Nutzerbeitrag im Wörterbuchprozess. 3. Arbeitsbericht des wissenschaftlichen Netzwerks "Internetlexikographie"*. OPAL – Online publizierte Arbeiten zur Linguistik. Mannheim: Institut für Deutsche Sprache, 9-30.
- Lorentzen, Henrik (2004): *The Danish Dictionary at large: Presentation, Problems and Perspectives*. I: Geoffrey Williams & Sandra Vessier (red.): *Proceedings of the Eleventh EURALEX International Congress*. Lorient, Frankrig, 285-294. <www.euralex.org/publications/the-danish-dictionary-at-large-presentation-problems-and-perspectives> (februar 2020).
- Lorentzen, Henrik & Lars Trap-Jensen (2006): *Den Danske Ordbog – set i bakspejlet*. I: *Nyt fra Sprogævnnet* nr. 2, 2006. København, 5-11. <www.dsn.dk/nyt/nyt-fra-sprognaevnet/numre/argang-2005-2009/juni-2006-pdf> (februar 2020).

- Mann, Michael (2010): Internet-Wörterbücher am Ende der “Nulljahre”:
Der Stand der Dinge. Eine vergleichende Untersuchung beliebter Angebote
hinsichtlich formaler Kriterien. I: *Lexicographica* 26, 19-46.
- Meyer, Christian M. & Andrea Abel (2017): User participation in the Internet era.
I: Pedro A. Fuertes Olivera (red.): *The Routledge Handbook of Lexicography*.
Abingdon/New York: Routledge, 735-753.
- Sørensen, Nicolai Hartvig (2006): Når arvesølvet går online – modtagelsen af
ODS på nettet. I: *LEDA-Nyt* 41, 25-28.

Jonas Jensen
seniorredaktør
Det Danske Sprog- og Litteraturselskab
Christians Brygge 1
DK-1219 København K
jj@dsl.dk

Henrik Lorentzen
ledende redaktør
Det Danske Sprog- og Litteraturselskab
Christians Brygge 1
DK-1219 København K
hl@dsl.dk

Mette-Marie Møller Svendsen
assisterende redaktør
Det Danske Sprog- og Litteraturselskab
Christians Brygge 1
DK-1219 København K
mettemariesvendsen@gmail.com