

# Uporabniške raziskave za potrebe slovenskega slovaropisja: prvi koraki

*Špela Arhar Holdt*

## **Abstract**

This paper provides a reflection on the state and role of dictionary user research in Europe, with particular focus on the situation in Slovenia. Over fifty years of research have been conducted abroad into dictionary use and user needs, expectations and abilities. While lexicographers in Slovenia often discuss and refer to (potential) dictionary users and their needs, these discussions have not yet been supported by empirical data. Definitions of the various user types, i.e. target, general, common, average and demanding, remain generalised, lacking substance and internal structure. As such, they are prone to reflecting the ideas, opinions and observations of those participating in the discussion. In this paper, the importance of user research in Slovenian lexicography is emphasised. A diagram is presented of dictionary use and different user groups, which may serve not only as a basis for further discussion on dictionary users but also as a starting point for systematic research into their needs. In the second part of the paper, the possibilities for including dictionary users in the dictionary creation process are presented, and a number of user-oriented tasks are suggested for inclusion in the plans for a new monolingual dictionary of Slovenian.

**Keywords:** Slovenian lexicography, monolingual dictionary, user research, user groups, user participation

**Ključne besede:** slovenska leksikografija, enojezični slovarji, uporabniške raziskave, uporabniške skupine, sodelovanje uporabnikov

# 1 UVOD

Raziskave slovarske rabe in slovarskih uporabnikov imajo v evropskem prostoru dolgo tradicijo, čeprav so se v primerjavi z drugimi vrstami slovarskih raziskav pojavile relativno pozno. Razvoj področja uporabniških raziskav lahko spremljamo od prvih pobud v šestdesetih letih prejšnjega stoletja (npr. v Barnhart 1962; Householder 1967), prek osemdesetih, ki jih imamo lahko za obdobje utemeljevanja (npr. Tomaszczyk 1979; Hartmann 1987; Wiegand 1987), devetdesetih, ki prinesejo razcvet na področju slovaropisja za potrebe učenja angleščine kot drugega/tujega jezika (npr. Atkins 1998; Nesi 2000; Tono 2001), vse do preloma v novo tisočletje, ki z vstopom slovarja v digitalni svet ponudi nove metodološke možnosti (kar opisujejo npr. De Schryver 2003; Tarp 2009; Müller Spitzer 2014).

Tekom desetletij so bili za raziskovanje slovarske rabe in slovarskih uporabnikov preizkušeni različni metodološki postopki, od anketiranja in intervjujev, raziskovanja uporabe slovarjev (npr. s pomočjo uporabniških popisov slovarske rabe ali z metodo uporabniškega »glasnega razmišljanja«, sledenja pogledu (angl. *eye tracking*), analiz dnevniških datotek (angl. *log file analysis*) ali s pomočjo poizvedb o uporabnikih v samem slovarskem vmesniku), do vodenih eksperimentov oz. testov in uporabniških evalvacij posameznih jezikovnih priručnikov.<sup>1</sup> Naštete metode uporabniških raziskav so precej različne, vendar je vsem skupno raziskovalno izhodišče: raziskave slovarske rabe in slovarskih uporabnikov so nujna podpora obstoječim slovaropisnim projektom in neizbežen predpogoj za razvoj slovaropisja in njegovih izdelkov. Slovarji so lahko različnih vrst, različnega poslanstva, z različnim ciljnim naslovnikom, vendar vse združuje dejstvo, da so namenjeni (tudi in predvsem) uporabi. S tega stališča se zdi povsem samoumevno, da se slovaropisje uporabnikom raziskovalno posveča in ciljno, kontinuirano spremlja njihove potrebe, želje in zmožnosti. In res se področje uporabniških raziskav ireverzibilno postavlja ob bok drugim vsebinam, ki so slovaropisce zanimala skozi zgodovino. Nekatere zgodnejše uporabniške raziskave, predvsem ankete, so bile v zadnjem času sicer kritično ovrednotene (Bogaards 2003; Tarp 2009), pa tudi pri nekaterih sodobnih raziskavah je mogoče identificirati določene pomanjkljivosti (Bergenholtz 2011), vendar je kvaliteta in kvantiteta raziskav v porastu.<sup>2</sup> V zadnjih letih je v literaturi denimo opaziti napredne analize dnevniških datotek (npr. Bergenholtz in Johnsen 2005, De Schryver et al. 2006, Verlinde in Binon 2010, Wolfer et al. 2012, Trap Jensen et al. 2014) in rezultate obsežnejših anketiranj slovarskih uporabnikov (npr. Lorentzen in Theilgaard 2012, Müller-Spitzer 2014). Na drugi strani je opaziti razvoj funkcijske teorije slovaropisja (angl. *function theory of lexicography*)

1 S. Tarp našteva: anketiranje, intervjuvanje, opazovanje rabe, izvedbo zapisov o rabi slovarja (ang. *dictionary protocols*), eksperimentiranje, testiranje in analizo dnevnikov iskanj (Tarp 2009: 283).

2 Trenutno morda najbolj pereči problem je tematska razdrobljenost področja, na kar opozarja denimo (Müller-Spitzer 2014: 19).

(Fuertes-Olivera in Tarp 2014), ki slovarskega uporabnika razume kot smisel in posledično nepogrešljivega partnerja v razvoju slovaropisja:

Če jih razumemo kot pripomoček, so slovaropisni izdelki po temeljnih značilnostih enaki kateremu koli drugemu človeškemu orodju, zasnovani so namreč – oz. bi morali biti – za zadovoljevanje določene vrste človeških potreb. Slovaropisni izdelki vedno predstavljajo odnos med vsaj dvema osebama, uporabnikom in slovaropiscem; kot taki so slovarski pripomočki v bistvu družbena stvaritev in slovaropisje je družbena veda (Fuertes-Olivera in Tarp 2014: 45, prevod Š. A. H.).

Čeprav se zdi skoraj nemogoče, da bi raziskovalni vrvež hitro razvijajočega se področja uporabniških raziskav v slovaropisnih krogih lahko ostal neopažen, za slovenski prostor trenutno velja prav slednje. Posamezne razprave sicer pozivajo k empiričnemu pristopu k slovarskim uporabnikom (npr. Stabej 2009; Logar 2009), vendar v stroki še vedno vlada diskurz, v katerem se o (potencialnih) slovarskih uporabnikih sicer razmišlja in nanje sklicuje, vendar diskusija še ni podprta z (domaćimi ali tujimi) objektivnimi podatki iz uporabniške prakse.<sup>3</sup> Pri tem se uporabljajo koncepti, kot so *splošni*, *običajni*, *povprečni*, *zahtevni* uporabnik, ki ostajajo pomensko nedefinirani in notranje nestrukturirani, s tem pa izpostavljeni nevarnosti, da postanejo element za preslikavo idej, mnenj in opažanj razpravljavca samega. Stanje je torej še vedno primerljivo s problemom, ki ga je pred tridesetimi leti identificiral G. Hatherall: če predpostavljamo, da se pripravljavci slovarja trudijo izdelati priročnik, ki bo za uporabnike kolikor je mogoče uporaben, se je treba vprašati tudi, kako pripravljavci slovarja sploh *vedo*, kaj uporabnik zares potrebuje. Avtor odgovarja, da pripravljavci slovarja teh podatkov nimajo, ampak se pri delu opirajo na predvidevanja, odločitve pa sprejemajo na podlagi lastne uporabniške izkušnje (Hatherall 1984: 183). Zato želimo v tej monografiji kot alternativo obstoječemu stanju: opredeliti načelno držo do slovarske rabe in slovarskih uporabnikov, ki bi jo sodoben slovaropisni projekt moral – in glede na nove tehnološke možnosti mogel – zavzeti; opozoriti na nekatere uporabniške raziskave, ki so bile za slovenski prostor že pripravljene; in predstaviti potencialne, ki jih uporabniške raziskave ponujajo za nadaljnji razvoj področja.

## 2 KDO JE SLOVARSKI UPORABNIK?

Razpravo začenjamo z razmislekom, zakaj je (pre)splošno opredeljevanje ciljnega/potencialnega slovarskega uporabnika lahko strokovno nezadostno in v nadaljevanju

3 Primere je mogoče videti v Perdih (2009), vendar tega dela ne navajamo zato, ker bi se tovrstna praksa pojavljala samo pri skupini raziskovalcev, ki je na posvetu sodelovala, ampak zato, ker zbornik poleg strokovnih prispevkov vsebuje tudi zapis diskusije, v kateri so razmisleki o uporabnikih jasneje razvidni. Na podlagi teh zapisov P. Gantar denimo zaključí, da je »/s/plošni uporabnik, ki ga omenjajo udeleženci inštitutskega posveta kot dediščino SSKJ, /.../ v tem trenutku pravzaprav najmanj definiran uporabnik, še posebej, če v skladu s slovarsko tradicijo SSKJ govorimo o 'sodobnem človeku', saj se ta spreminja skladno s časom, v katerem živi.« (2014: 197–199).

predlagamo kot alternativno možnost nekoliko natančnejšo delitev slovarske rabe in uporabniških skupin, ki jih razumemo kot izhodišče za nadaljnje uporabniške raziskave, kot tudi določitev ciljnega uporabnika splošnega slovarja slovenskega jezika. Za izhodišče navajamo opredelitev, ki jo prinaša *Osnutek koncepta novega razlagalnega slovarja slovenskega knjižnega jezika*, enega od dveh predlogov za izdelavo novega slovarja slovenščine, ki sta trenutno dostopna slovenski strokovni javnosti:<sup>4</sup>

Ciljni uporabnik NSSKJ kot temeljnega sodobnega slovarja slovenskega knjižnega jezika je odrasli rojeni govorec slovenščine, ki bo predvidoma uporabljal zlasti elektronsko izdajo slovarja (tudi v povezavi z drugimi jezikovnimi priročniki, viri in zbirkami), obenem pa ne bo prikrajšan za klasično, tiskano obliko. Slovar bo sestavljen tako, da ga bodo lahko uporabljali tudi ostali kompetentni govorniki slovenščine (Gliha Komac et al. 2015: 4).

Ciljni uporabnik slovarja je torej opredeljen s tremi značilnostmi: (I) je odrasel, (II) slovenščina je njegov prvi jezik, (III) uporablja predvsem elektronsko obliko slovarja, vendar želi tudi tiskano. Zadnja poved odstavka se po vsej verjetnosti navezuje na prvi dve navedeni točki: ob ustrežajoči kompetentnosti bo uporabnik lahko uporabljal slovar, čeprav (še) ni odrasel ali slovenščina ni njegov prvi jezik. Če pustimo ob strani nekatera odprta vprašanja (Kako razumeti odraslost uporabnika, v pravnem, biološkem, sociološkem smislu? Kakšno potrebo ima uporabnik elektronske izdaje slovarja po tiskani obliki? Katere kompetence so predpogoj za uporabo slovarja?), je mogoče gornji navedek razumeti kot opredelitev najširše možne množice, ki jo slovarski projekt glede na izbrano metodologijo lahko cilja. Jasno je, da je ob pripravah priročnikov, kot je splošni enojezični razlagalni slovar – še zlasti če gre za projekt na področju z manjšim številom govorcev, kjer je slovarska produkcija omejena – široka opredelitev potencialne rabe edina možna, saj mora tak slovar odgovarjati na širok spekter uporabniških jezikovnih vprašanj. Prav tako je jasno, da nacionalni slovarski projekt ne more biti odvisen od želja in idej posameznih (potencialnih) slovarskih uporabnikov, tudi zato, ker so slednje lahko nerealistične ali pa si vsebinsko nasprotujejo, kot kaže prispevek Arhar Holdt et al. (2015). Vendar pa je podatke o uporabnikih kljub temu potrebno zbrati, raziskati in ustrezno generalizirano upoštevati ter v tem smislu poskrbeti, da splošno zasnovana izhodiščna kategorija ne ostane notranje nestrukturirana, neraziskana in nedomišljena.

Pri določanju ciljnega uporabnika se opiranje na predvidene kompetence kaže kot izmuzljiv kriterij, zlasti v povezavi s stopnjo izobrazbe,<sup>5</sup> saj ni jasno, ali naj bi šlo pri tem za opredeljevanje uporabnikovih kognitivnih sposobnosti, njegove

4 Nekoliko bolj razdelano, vendar še vedno precej splošno opredelitev ciljnega uporabnika prinaša Predlog za izdelavo Slovarja sodobnega slovenskega jezika (Kreket al. 2013b: 20–21).

5 Po podatkih SURS je imelo 1. januarja 2014 med prebivalci nad 15 let – teh je bilo 1.760.032 – osnovnošolsko izobrazbo ali manj 26,7 %, srednješolsko 52,7 % in višjo 20,5 % prebivalcev (Podatki SURS 2015a). Pri tem je seveda treba upoštevati, da so kategorije notranje zelo raznolike (srednješolska izobrazba, o kateri se pogosto govori v povezavi z uporabniki splošnega razlagalnega slovarja, se razpenja od nižjih poklicnih šol do gimnazij) in da se izobrazbena struktura v starostnem prerezu razlikuje.

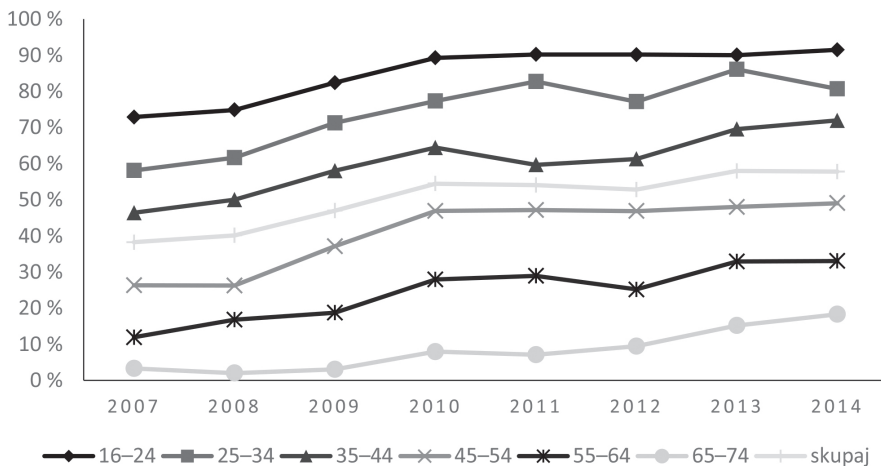
seznanjenosti z metajezikovnim aparatom, opismenjenostjo za delo s specifičnimi jezikovnimi priročniki ali česa četrtega. V primeru, da bi se za tovrstni kriterij vseeno odločili, je treba izhodišče natančneje definirati, razpravo pa podkrepiti s podatki o tem, če in kako določene skupine (obstoječih ali predvidenih) uporabnikov slovarske podatke de facto razumejo; presojanje o razumljivosti, intuitivnosti in podobnih značilnostih slovarja s strani slovaropiscev samih je namreč nezanesljivo, saj slednji praviloma spadajo v skupino najvišje izobraženega prebivalstva, specializiranega za jezikoslovje, in so v tem smislu izjemno atipični slovarski uporabniki. V slovenskem prostoru so bile do sedaj opravljene raziskave o razumevanju podatkov iz SSKJ pri učencih (Rozman 2010; Rozman et al. 2010, pregled rezultatov ponuja Rozman et al. 2015). Za odraslo populacijo primerljivih podatkov še nimamo, je pa bilo ob upoštevanju izsledkov in dobrih praks iz evropskega prostora veliko strokovnega razmisleka posvečenega zahtevnosti definicijskega jezika SSKJ (npr. Kosem 2006; Gantar in Krek 2009).

Ob razpravi o kompetencah se odpira vprašanje skupin, ki jih uvodni navedek ne vključuje kot primarno ciljne, torej govorcev, ki jim slovenščina ni prvi jezik, in mlajših govorcev. Po podatkih SURS je imela 1. januarja 2015 Slovenija 2.062.874 prebivalcev, od tega 101.532 tujih državljanov oz. 4,9 % vseh prebivalcev Slovenije (Poročilo SURS 2015a), kar pomeni, da ta skupina nikakor ni zanemarljiva, še zlasti, če k njej prištejemo govorce slovenščine, ki bivajo izven meja Republike Slovenije (glej razdelek 3.4). K temu lahko dodamo 75.325 mladih (Podatki SURS 2015b), ki so bili v začetku šolskega leta 2014 vključeni v srednješolsko oz. 169.101 (Podatki SURS 2015c) vključenih v osnovnošolsko izobraževanje. Ali pripravljavci slovaropisnega projekta našete skupine (oz. njihove določene segmente) v izhodišču upoštevajo ali ne, je odvisno od namena projekta, zmotno pa bi bilo računati s tem, da se lahko za te uporabnike post festum prilagajajo leksikalni podatki, ki niso že od začetka upoštevali njihovih specifik. Z drugimi besedami, če se našete uporabniške skupine uvrstijo med ciljne naslovnike slovarja, je treba njihove specifikke raziskati in upoštevati od samega začetka snovanja slovarske baze naprej (gl. tudi prispevek Rozman et al. 2015).

Čeprav o primarnosti digitalne oblike slovarskih podatkov ni več dvoma, je nekaj statistik mogoče navesti tudi glede tehnološke opremljenosti prebivalstva. Mobilne storitve so še vedno v porastu: v primerjavi s predhodnim letom je v letu 2014 število uporabnikov mobilnega omrežja zraslo za 2 % (in ob koncu leta 2014 preseгло številko 2.326.000), skupni odhodni promet iz mobilnih omrežij se je povečal za 4 %, poslanih je bilo za 13 % več SMS-ov in za 11 % več MMS-ov. Raste tudi dostopnost interneta: od leta 2013 do 2014 se je število širokopasovnih internetnih priključkov povečalo za 5 % oz. na 556.000 enot, od katerih jih je bilo 86 % v gospodinjstvih (Poročilo SURS 2015b). Dostopnost do interneta (ne glede na vrsto povezave) v slovenskih gospodinjstvih je v letu 2014 doseglo 77 %

(Podatki SURS 2015d), glavni razlogi za nedostop pa so previsoki stroški opreme (pri 11 % vprašanih) ali dostopa (pri 10 % vprašanih),<sup>6</sup> in ocena, da interneta ne potrebujejo (pri 16 % vprašanih) ali imajo o njem pomanjkljivo znanje (pri 14 % vprašanih) (Podatki SURS 2015e). Še prehod od gospodinjstev k posameznikom: v letu 2014 je uporabljalo internet skoraj vsak dan 58 % oseb, 42 % oseb je internet uporabljalo prek mobilnega telefona, prenosnega ali tabličnega računalnika ali drugih mobilnih naprav zunaj doma ali delovnega mesta. E-pošta je v letu 2014 pošiljalo ali prejelo 62 % oseb, v spletnih družabnih omrežjih je sodelovalo 42 % oseb, storitve računalništva v oblaku pa jih je uporabljalo 31 % (Poročilo SURS 2015c). Te številke so nekoliko nižje od povprečja EU-28, kar nakazuje, da se bo rast v prihodnje še nadaljevala.

Navedeni podatki nakazujejo razvojne trende, ki jih morajo slovarski projekti upoštevati, vendar se je treba tudi pri tem izogibati pretiranim posplošitvam, kar ponazarja Graf 2. V grafu vidimo delež prebivalstva, ki internet uporablja (skoraj) vsak dan, pri čemer so podatki prikazani po starostnih skupinah (Podatki SURS 2012f). Že ta povsem osnovna delitev kategorije »odraslega potencialnega slovarskega uporabnika« razkrije bistvene razlike glede možnosti in predvidenih prioritet slovarske rabe, povprečje pa se v sliki zarezuje precej varljivo.



**Graf 1: Delež prebivalstva, ki uporablja internet vsak dan ali skoraj vsak dan, glede na starost.**

Če zaključimo gornjo razpravo: pri opredeljevanju ciljnega oz. potencialnega uporabnika kateregakoli slovarja je treba poiskati srednjo pot med pomensko praznimi

<sup>6</sup> Ta podatek je za razpravo koristen zato, ker nakazuje, da vprašanja dostopnosti slovarja ne gre povezovati le z medijem oz. obliko, ampak tudi s finančno dostopnostjo: od uporabnikov, ki si ne morejo privoščiti dostopa do interneta, je najbrž težko pričakovati, da bodo veliko denarja namenili za slovarje, ne glede na njihovo obliko.

generalizacijami in množico posameznih uporabniških mnenj. Pri iskanju te poti se je treba opirati na podatke o uporabnikih, v primeru, da ti podatki niso na voljo ali niso dovolj natančni, pa pripraviti načrt za njihovo pridobitev. Ob tem se zdi nujno razpravo obrniti od uporabniških kompetenc k uporabniškim potrebam in s tem obrniti celotno logiko odnosa do uporabnika: ne zgolj identificirati uporabnika, ki bo določeno vrsto slovarja *zmogel* uporabljati, ampak opredeliti uporabnika, ki ga želimo s slovarskimi podatki opremiti, in z ustreznimi prilagoditvami metodologije izdelave slovarja omogočiti, da bo cilj v karseda visoki meri dosežen. Samo v tem primeru sploh lahko govorimo o *ciljnem* uporabniku, saj *ciljnost* implicira pripravljenost na prilagoditve naslovniku – kar brez podatkov o dejanski slovarski rabi in dejanskih slovarskih uporabnikih ni mogoče, saj »nima smisla govoriti o uporabniških potrebah, če na slednje gledamo abstraktno, ne da bi jih povezali s specifičnimi tipi uporabnikov in situacij« (Tarp 2009: 279, prevod Š. A. H.).

### 3 SITUACIJE ŠLOVARSKÉ RABE IN UPORABNIŠKE SKUPINE

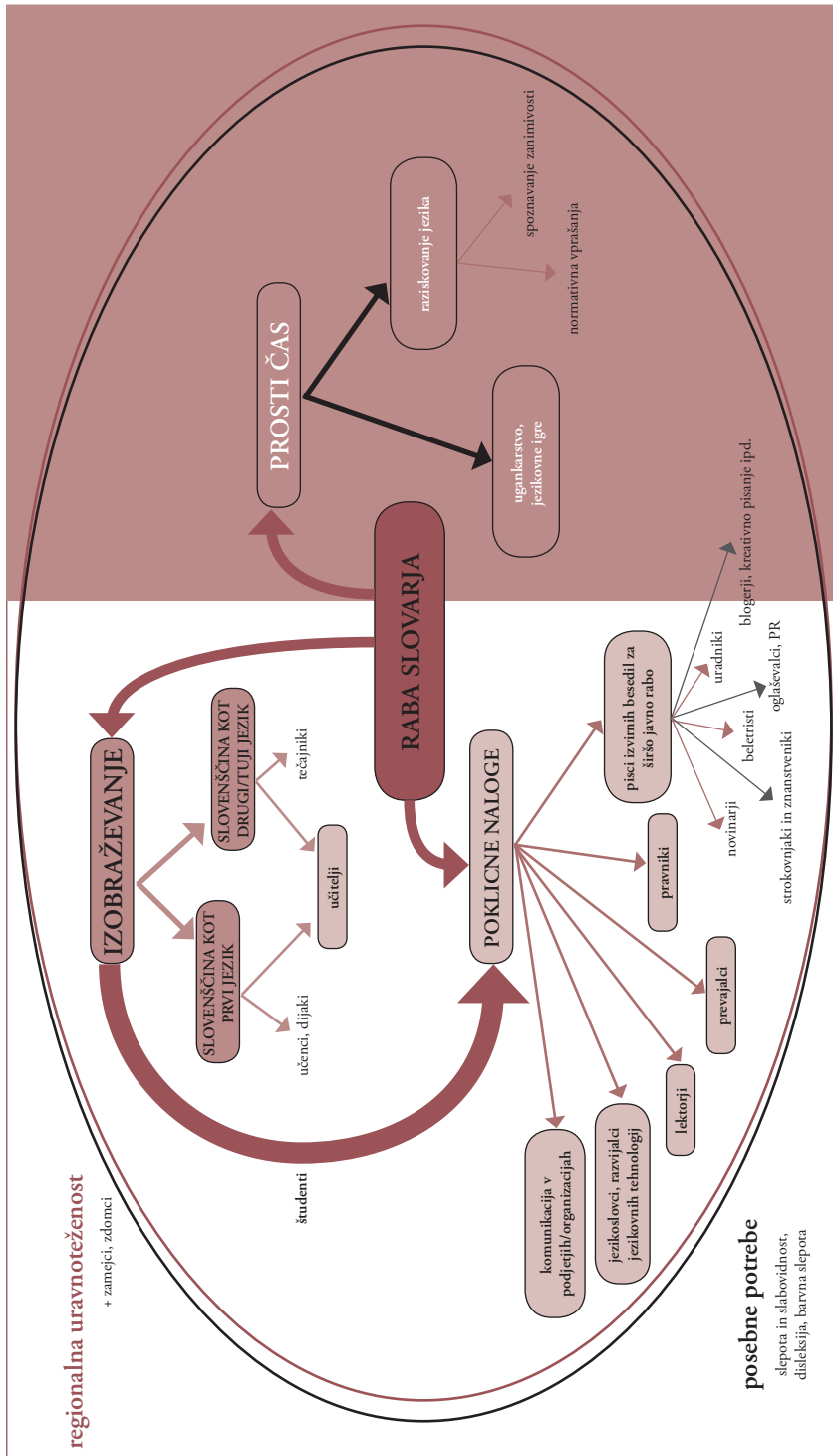
Kot možno rešitev dileme v slovaropisnem odnosu do ciljnega/potencialnega uporabnika v tem poglavju predstavljamo shemo situacij slovarske rabe oz. uporabniških skupin. Situacije, v katerih se pogosto uporablja enojezični razlagalni slovar, smo razdelili v tri skupine: (I) raba slovarja v procesu (formalnega) izobraževanja, (II) raba slovarja za poklicne namene in (III) raba slovarja v prostem času, s čimer sledimo delitvi, ki jo v raziskavi navad uporabnikov danskega *Den Danske Ordbog* uporabljata Lorentzen in Theilgaard (2012).<sup>7</sup> Vsako od naštetih skupin smo nadalje členili in posamezne skupine povezali, kot prikazuje Slika 1. Pomembno je upoštevati, da shema ni razumljena kot zaključna ali dokončna, niti ne kot edina možna rešitev, temveč zgolj kot potencialno izhodišče za nadaljnje empirične raziskave.

#### 3.1 Slovar v procesu izobraževanja

Ob snovanju slovaropisnih projektov je pomembno imeti pred očmi vlogo, ki jo slovar igra v procesu izobraževanja, z upoštevanjem razlik glede (slovarskih in jezikovnih) potreb in zmožnosti pri različnih uporabniških skupinah, ki jih kategorija pokriva. Splošno rečeno mora slovar v izobraževanju na eni strani odgovarjati jezikovnodidaktičnim željam in potrebam učiteljev, na drugi strani pa kognitivnim zmožnostim učencev in dijakov, ki se na različnih stopnjah izobraževalnega procesa razlikujejo. Ob tem je potrebno ločevati med učečimi, ki se s slovenščino

<sup>7</sup> Rezultati njune raziskave kažejo, da redni uporabniki v splošnem slovar najpogosteje uporabljajo v službi (37 %), sledi raba v prostem času oz. doma (30 %) in v procesu izobraževanja (28 %). Navajata tudi kategorijo Drugo (5 %), ki ni razložena, mogoče pa je predvidevati, da gre za primere na mejah predlaganih kategorij (Lorentzen in Theilgaard 2012: 685).

Slika 1: Slovarska raba in uporabniške skupine.





srečujejo kot prvim jezikom, in tistimi, ki jim je slovenščina drugi ali tuji jezik, in upoštevati, da je tudi slednja skupina notranje zelo heterogena. (Faktor, ali je slovenščina za uporabnika prvi ali drugi/tuji jezik, sicer ni vezan le na proces izobraževanja, vendar pa je specifične teh uporabniških skupin v procesu izobraževanja najlažje preučevati.) Slovarju v procesu izobraževanja se posveča prispevek Rozman et al. (2015), ki prinaša izčrpen pregled obstoječih slovenskih in tujih raziskav s tega področja, v diskusiji pa opredeljuje glavne izzive in vizijo priprave enojezičnega razlagalnega slovarja na način, da bo uporaben tudi za šolsko rabo.

Kot posebna uporabniška skupina so na Sliki 1 na prehodu med izobraževanjem in poklicno rabo izpostavljeni študenti različnih študijskih smeri. To skupino je smiselno izpostaviti (tudi zato, ker izkušnje iz tujine kažejo, da so študentje zaradi statusa in dostopnosti raziskovalnim projektom pogosto vključeni v uporabniška testiranja in evalvacije. Ob vključevanju študentov v uporabniške raziskave je treba upoštevati, da njihove navade, želje in preference niso nujno reprezentativne za celotno populacijo (Tarp 2009: 290), pri določenih temah (npr. raziskavah rabe slovarjev ali pridobivanja jezikovne kompetence v času študija) pa je ta skupina smiselna in smotrna izbira.

### 3.2 Slovar za poklicno rabo

Enako kot v izobraževanju so uporabniške potrebe raznolike, če jih preučujemo v kontekstu poklicne rabe. Morda prav ta najbolj izpričuje neustreznost koncepta splošnega uporabnika, saj je že na prvi pogled jasno, da se raba slovarja razlikuje, če gre za potrebe prevajanja, lektoriranja, pisanja strokovnega članka ali razlago uradnega dopisa. Slika 1 navaja osnovne uporabniške skupine pri poklicni rabi, pri čemer je potrebno ponoviti, da gre le za izhodiščno strukturo in notranje heterogene skupine, ki jih je v nadaljevanju treba natančneje raziskati.

Prva gruča združuje uporabniške skupine, ki smo poimenovali: novinarji, uradniki, strokovnjaki oz. znanstveniki, ustvarjalci leposlovja, oglaševalci in blogerji, torej glede na poklice oz. aktivnosti, pri katerih se pojavlja (redna) produkcija besedil, namenjenih širši javni rabi. Tem skupinam se posveča Mikolič (2015), ki na osnovi intervjujev med predstavniki znanstvenikov, literatov, oglaševalcev in novinarjev ugotavlja, da se glede rabe slovarja med posameznimi skupinami kažejo stične točke, vendar pa vsaka od njih prinaša tudi specifične, ki jih je brez podatkov težko predvideti, jih je pa pri snovanju slovarja treba upoštevati. Naslednja gruča je sestavljena iz uporabniških skupin, ki tvorijo različne vrste besedil v poslovni komunikaciji, npr. vodstveni, računovodski kadri, poslovna asistenca, uporabniška podpora, komunikacije z javnostmi. Ti profili so glede rabe jezikovnih priročnikov slabo raziskani, čeprav je mogoče sklepati, da jezikovni problemi,

o katerih uporabniki poročajo po jezikovnih forumih in svetovalnicah, v določeni meri izvirajo iz teh uporabniških skupin (več o tem Arhar Holdt et al. 2015). Sledijo še druge uporabniške skupine, ki jih je potrebno obravnavati ločeno: lektorji, pri katerih se predvidevajo specifične rabe normativnih podatkov; jezikoslovci in drugi raziskovalci, pri katerih se predvideva uporaba slovarskih podatkov za raziskovalno/razvojno gradivo;<sup>8</sup> pravniki, pri katerih se predvideva specifične načine rabe slovarskih podatkov za tvorbo in interpretacijo pravnih besedil; in nena zadnje prevajalci, raziskavo katerih predstavljajo Čibej et al. (2015) kot primer profiliranja potreb določene uporabniške skupine.

### 3.3 Slovar za prostočasne aktivnosti

Ko govorimo o rabi slovarja v prostem času, ne gre za opredelitev, kdaj v dnevu se slovar uporablja, ampak za namen rabe, ki v tem primeru ni neposredno vezan na proces strukturiranega izobraževanja ali specifične poklicne naloge. Prva in morda najbolj specifična skupina v tej kategoriji so uporabniki, ki slovarje uporabljajo kot referenčne priročnike za ugankarske namene ali igranje jezikovnih iger, kot je npr. križemkražem (igra, podobna angleški *Scrabble*).<sup>9</sup> V drugi skupini so uporabniki, ki jih jezik zanima bodisi v normativnem smislu (ne/ustreznost določene jezikovne rabe), bodisi v smislu raziskovanja zanimivosti (bogatenje besedišča, spoznavanje frazeologije, etimologije). V zadnji skupini so uporabniki, ki slovar uporabljajo zgolj sporadično, vendar imajo vseeno določena pričakovanja glede tega, kakšno vlogo naj bi ta priročnik v družbi imel in katere vsebine naj bi prinašal. Prvi slovenski vpogled v potrebe in mnenja naštetih uporabniških skupin prinaša prispevek (Arhar Holdt et al. 2015).

### 3.4 Slovar za različne jezikovne skupnosti

Splošni enojezični razlagalni slovar mora pri uporabniških raziskavah zagotoviti ustrezno regionalno uravnoteženost in ob tem vključiti tudi govorce slovenščine, ki bivajo izven meja Republike Slovenije (zamejce in zdomce). Na drugi strani je treba upoštevati uporabnike, ki imajo zaradi različnih oviranosti specifične sporazumevalne potrebe. O upoštevanju različnih skupin, ki spadajo v to kategorijo,

8 V tem prispevku se osredotočamo na slovar kot jezikovni pripomoček za človeškega uporabnika, ob strani pa puščamo (za sodobno slovaropisje sicer ključna) vprašanja priprave in dostopnosti jezikovnih podatkov za strojno rabo oz. razvoj jezikovnih tehnologij. Ko na tem mestu govorimo o potrebah jezikoslovcev in drugih k jeziku usmerjenih raziskovalcev, imamo torej v mislih predvsem potrebe, ki so rešljive v slovarskem vmesniku (npr. možnosti naprednega iskanja, sintetičnega prikazovanja podatkov, izvažanja podatkov ipd.). Vprašanja, kako pripraviti slovarske podatke za razvoj jezikovnih tehnologij, presegajo metodologijo področja uporabniških raziskav, zato se jim je treba posvetiti ločeno. Več o snovanju slovarske baze za človeškega ter strojnega »uporabnika« je mogoče prebrati npr. v Gantar (2015).

9 Povezava na stran društva Križemkražem s tekmovalnim pravilnikom, ki opredeljuje referenčne priročnike je na: <http://www.drustvo-krizemkrazem.si/> (dostop 8. 8. 2015).

na deklarativni ravni velja visok družbeni konsenz, vendar se v praksi pri pripravi jezikovnih priročnikov te specifike zelo malo upošteva. Specifične raziskave o prilagoditvah jezikovnih priročnikov uporabnikom z okvarami vida ali boleznimi oči v slovenskem prostoru še ne obstajajo, velja pa načelna smernica, da je digitalna oblika slovarja zanje bistveno prijaznejša od knjižne, saj omogoča prilagoditve, ki na papirju niso mogoče.<sup>10</sup> Nekatere od teh prilagoditev so za izvedbo zelo preproste, npr. izbira fontov, ki lajšajo branje osebam z disleksijo, ali možnost povečave črk znotraj obstoječega formata.

Kot je bilo napisano v uvodu v razdelek 3, lahko našteje uporabniške skupine razumemo kot izhodišče za nadaljnje raziskave uporabniških navad, potreb, želja in mnenj, pri čemer se je mogoče poslužiti uveljavljene metodologije področja ali razmisliti o inovativnih pristopih (gl. npr. Tarp 2009). Različne metodološke možnosti preizkušajo prispevki, ki se s slovarskimi uporabniki ukvarjajo v nadaljevanju te monografije, razpravo v tem članku pa nadaljujemo s predstavitvijo drugega pomembnega potenciala, ki ga slovaropisju s svojo odprtostjo, pretočnostjo in razširjenostjo ponuja digitalni medij: vključevanju (potencialnih) slovarskih uporabnikov v sam postopek priprave slovarja.

## 4 VKLJUČEVANJE UPORABNIKOV V PRIPRAVO SLOVARJA

Sodobni slovaropisni projekti se različnih možnosti vključevanja (potencialnih) slovarskih uporabnikov poslužujejo v različni meri, odvisno od tega, v kakšnem okolju in za kakšen namen določen slovar nastaja. V tem prispevku možnosti vključevanja uporabnikov delimo na tri skupine: (I) kot evalvatorje predvidenih slovarskih rešitev, (II) kot sodelavce pri pripravi jezikovnih podatkov in (III) kot zainteresirano uporabniško skupnost, ki s komentarji objavljenih slovarskih podatkov vpliva na razvoj vira. Naštete točke se, kot rečeno, navezujejo na sodelovanje z uporabniki med samim slovaropisnim procesom, neodvisno od slednjega pa lahko potekajo druge raziskovalne aktivnosti, npr. prej omenjene raziskave uporabniških skupin.

S prehodom v digitalni medij postaja slovar prilagodljiv na načine, ki v preteklosti niso bili mogoči,<sup>11</sup> nove možnosti pa pripravljavce slovarja postavljajo pred nove odločitve. Med pripravo slovarja, ki se želi glede vsebine, oblike in funkcionalnosti

10 Korespondenca z Matejo Forte, ki v sklopu doktorske raziskave pripravlja smernice za pripravo (primarno učbeniškega) gradiva slepim in slabovidnim.

11 Nekaj primerov slovaropisnih premikov v smer uporabniške prijaznosti in prilagodljivosti slovarja našteva npr. de Schryver (2009: 182–184), pri čemer prilagodljivosti slovarja v tem prispevku ne razumemo kot (enkratno in dokončno) prilagoditev posameznemu uporabniku oz. uporabniški skupini, ampak v smislu dinamičnega prikaza slovarskih informacij glede na različne vrste poizvedb, ki jih je mogoče ustrezno razumeti zgolj z raziskovanjem slovarske rabe in jezikovnih dilem govorcev in govork. O tem Arhar Holdt et al. (2015).

kar najbolj približati ciljnemu uporabniku, je zato smiselno uporabniške preference preverjati sproti med samim procesom odločanja. Digitalno okolje omogoča dolgotrajnejše sodelovanje s stalnim (ustrezno vzorčenim) naborom uporabnikov, ki na pobudo strokovnjakov odgovarjajo na vprašanja in izvajajo krajše evalvacije, ob čemer se odgovori programsko beležijo in statistično obdelujejo. Pri načrtovanju tovrstnega sodelovanja seveda ne gre pričakovati, da bodo uporabniki samoiniciativno razvijali predloge za konceptualne nadgradnje slovarja, lahko pa izberejo, katera od dveh predlaganih možnosti se jim zdi preglednejša ali uporabnejša za njihovo delo. Predlog za izvedbo tovrstnih testiranj predstavlja prispevek Fišer et al. (2015). Poleg tovrstnih sprotnih ocen lahko uporabniki v kasnejših fazah projekta izvedejo tudi celovitejše evalvacije, npr. evalvacije uporabniškega vmesnika, pri katerih je mogoče uporabiti tudi katero od naprednejših metod opazovanja slovarske rabe (gl. razdelek 1).

Druga možnost sodelovanja je v smislu izrabe uporabniške pomoči za selekcioniranje, urejanje in dopolnjevanje jezikovnih podatkov po principu množičenja. Tovrstno sodelovanje lahko pomembno izboljša časovno in finančno sliko projekta, ob čemer je samoumevno, da morajo biti naloge za množičenje izbrane premišljeno, da ne vplivajo na zanesljivost slovarskih informacij. O množičenju v slovaropisju v tej monografiji pišeta Fišer in Čibej (2015).

Nenazadnje pa je uporabnike slovarja mogoče razumeti kot spletno skupnost in jim v okviru nastajajočega slovarja ponuditi prostor za izmenjavo mnenj oz. sporočanje komentarjev in vprašanj, pri čemer je poleg interakcije med uporabniki samimi mogoče vzpostaviti tudi povezavo med uporabniki in pripravljavci slovarja. Ob tem je pomemben podatek, da se možnosti sodelovanja v digitalnem okolju zavedajo tudi (že) uporabniki sami, ki si vključevanja želijo in ga v določeni meri celo pričakujejo (Müller-Spitzer 2014: 156–159). Obstoječi digitalni slovarji se trenutno poslužujejo predvsem vključevanja forumov in klepetalnic ter povezave z družbenimi omrežji, torej izvedbeno relativno preprostih rešitev. V raziskovalnem smislu pa je vsako uporabniško akcijo ter interakcijo mogoče videti tudi kot potencial za sistematično zbiranje podatkov, ki lahko vodijo v nadaljnji razvoj slovarske vsebine in oblike.

## 5 SKLEP IN NALOGE ZA NAPREJ

V prispevku smo argumentirali, da je koncept *splošnega* (kot tudi *povprečnega* ali *zahtevnega*) uporabnika slovarja – ali katerega koli drugega jezikovnega priročnika – za strokovno razpravo brezpredmeten oz. nezadosten, če mu ne sledijo natančnejše opredelitve (razdelek 2).<sup>12</sup> Pri tem ne zanikamo dejstva, da mora biti

<sup>12</sup> Problematičen je tudi pojem *splošne rabe* slovarja, čemur se prispevek sicer ne posveča eksplicitno, vendar je težavo mogoče razumeti v primerljivem smislu.

priprava splošnega enojezičnega razlagalnega slovarja usmerjena k najširši možni rabi, vendar pa široke rabe ni dovolj le predvidevati, pač pa jo je treba razisk(ov)ati, identificirati potrebe, želje in zmožnosti specifičnih uporabniških skupin in izsledke (kot tudi uporabnike same) ustrezno vključiti v slovaropisni proces. Razpravo zato sklepamo z opredelitvijo glavnih prioritet za nadaljnji razvoj področja uporabniških raziskav, ki bi jih bilo smiselno vključiti v načrte za pripravo novega enojezičnega razlagalnega slovarja za slovenščino:

A - Analizirati in v slovaropisnem kontekstu osmisliti tiste podatke o uporabnikih, ki so že na voljo, npr. podatke o jezikovnih dilemah govork in govorcev slovenščine in podatke o rabi obstoječih jezikovnih priročnikov (npr. dnevniške datoteke iskanj po slovarjih, leksikonih besednih oblik, korpusih ipd.).

B - Sistematično raziskati uporabniške navade, potrebe in želje glede slovarske rabe, pri čemer je mogoče izhajati iz (po potrebi nadgrajene) sheme uporabniških skupin (razdelek 3). Za tovrstne raziskave bi bilo smotrno uporabiti obstoječo metodologijo področja (razdelek 1), npr. ankete, intervjuje in testiranja, vendar z upoštevanjem opozoril stroke (npr. Lew 2003; Tarp 2009; Müller-Spitzer 2014).

C - Zasnovati slovarski projekt na način, da bo omogočeno sodelovanje s (potencialnimi) slovarskimi uporabniki oz. njihovo vključevanje, pri čemer je vsakršno uporabniško aktivnost treba razumeti kot dragoceno informacijo za nadaljnji razvoj slovarja (razdelek 4).

Ob vseh naštetih točkah je pomembno v slovaropisnem diskurzu vztrajati pri ločevanju *védenja* o uporabnikih, ki izvira iz podatkov in raziskav, ter *predvidevanj* o uporabnikih, ki predstavljajo legitimno izhodišče za razpravo, vendar v metodološkem smislu ne morejo in ne smejo zadoščati. Prepričanja slovaropiscev o uporabniških zmožnosti in potrebah so namreč – po duhovitih besedah G. Hatheralla – primerljiva predstavam angleške princeze Anne, kako je živeti ob denarni socialni pomoči: v grobem so lahko kar blizu resnice, ko pride do podrobnosti, pa še zdaleč ne (Hatherall 1984: 183).