

ZUGRIFF AUF INFORMATIONEN IN WÖRTERBÜCHERN UND ANDEREN INFORMATIONSWERKZEUGEN

HENNING BERGENHOLTZ

ABSTRACT **ACCESS TO INFORMATION IN DICTIONARIES** **AND OTHER INFORMATION TOOLS**

In the middle of the nineteen seventies Herbert Ernst Wiegand discovered the lexicographic Yeti: The Dictionary User. This should not count as a discovery; Lexicography has always aimed to satisfy certain needs for information of certain user groups and many dictionaries and encyclopedias have done it. Since the linguistics of the Romantic Era (the Grimm Brothers and others) has lexicography more and more turned away from the users and their real needs, maybe not so much in bilingual as in monolingual lexicography. But on the whole Wiegand was right: the well-known unknown exists, the dictionary user. Strangely enough, through the years Wiegand forgot this point of view and in his description of the access structure he chooses an abstract figure which is far away from real users. A real user has an information problem. He looks for help, not always in a dictionary, but also in dictionaries. In this paper we try to describe – in an abstract way, but in a real framework – the phases and steps which the user goes through on his way from the definite problem to the solution of this very problem. Or to the knowledge that the problem cannot be solved. This path does not correspond with the macro- or microstructure of a concrete dictionary, because the user often consults more than one and often uses other information tools.

Key words: dictionary user, access structure, information tools

ABSTRAKT **PŘÍSTUP K INFORMACÍM VE SLOVNÍCÍCH** **A JINÝCH INFORMAČNÍCH NÁSTROJÍCH**

V polovině sedmdesátých let Herbert Ernst Wiegand objevil lexikografického yetiho – uživatele slovníku. Takového objevu ale ve skutečnosti zapotřebí být nemělo, neboť odvěkým úkolem lexikografie bylo saturovat potřebu informací ze strany určitých skupin uživatelů slovníků. A mnoho slovníků a lexikonů z období osvícenství tak v praxi skutečně i činilo. Od dob romantické jazykovědy (bratři Grimmové a další) se ale lexikografie uživatelům a jejich reálným potřebám stále více vzdalo-

vala, v oblasti překladové lexikografie méně než jednojazyčné. Celkově vzato měl ale Wiegand pravdu: V případě uživatele slovníku máme co do činění se známým neznámým. Je přitom pozoruhodné, že v průběhu let Wiegand tuto perspektivu opustil a v popisu přístupových struktur se přimklнул k abstrakci, mezi níž a skutečnými uživateli zeje propast. Opravdový, skutečný uživatel se potýká s určitým informačním problémem a hledá přitom pomoc – ne vždy v jednom slovníku, někdy i ve více slovnících. Tento příspěvek představuje pokus o abstraktní, ale přesto realistický popis fází a kroků, které vychází z určitého konkrétního problému a vedou k jeho (vy)řešení. Tato cesta není identická s makro- a mikrostrukturou, protože uživatel má k dispozici často nikoli jen jeden slovník, ale slovníků vícero, resp. i jiné informační nástroje než jen slovníky.

Klíčová slova: uživatel slovníku, přístupová struktura, informační nástroje

1. Wörterbuchbenutzer: Der bekannte Unbekannte

Seit dem Anfang der praktischen Lexikographie, d. h. seit den ersten Lexikographen, spielten die Benutzer eine Rolle, zumindest wurden sie meist in den Vorwörtern mehr oder weniger eng oder breit charakterisiert. So z. B. in dem von Jacob Grimm geschriebenen berühmten Vorwort zum Deutschen Wörterbuch: „Was ist eines wörterbuches zweck?“ Jacob Grimm gibt dafür auch Beispiele „wie heiszt doch das wort, dessen ich mich nicht mehr recht erinnern kann?“ oder „der mann führt ein seltsames wort im munde, was mag es eigentlich sagen wollen?“ (Grimm 1854, Deutsches Wörterbuch, Vorwort, Seite XII). Aber der Benutzer verschwindet in der Praxis bald hinter Jacob Grimms wiederkehrende Hinweise auf die Ergebnisse der Sprachforschung. Der Vater, der abends seinen Kindern aus dem Wörterbuch vorlesen sollte, während die Mutter zuhört, so Jacob Grimm im Vorwort, ist der bekannteste Benutzer des Deutschen Wörterbuches. Anders als in der spätrömantischen Argumentationsweise im Deutschen Wörterbuch findet man Angaben zum konkreten Benutzer in Wörterbüchern der Aufklärung. So z. B. im Vorwort zu dem vierbändigen Wörterbuch von Theodor Heinsius, der in seinem volkstümlichen Wörterbuch für die Geschäfts- und Lesewelt explizit nicht die Benutzer in die Welt der sprachwissenschaftlichen Forschung führen, sondern ein für Benutzer verständliches und relevantes Wörterbuch ohne Informationsüberflutung schaffen will:

ein Wörterbuch, das als Sprachrathgeber in den Geschäftsverhältnissen des bürgerlichen Lebens, wie beim Lesen deutscher Schriften und Zeitblätter, dem In- und Ausländer einen leichten und bequemen Gebrauch gestatten, und, als ein verlaßbares Handbuch für Jedermann, sich zugleich durch Wohlfeilheit des Preises der Menge zugänglich machen könnte. Es sollte also durchweg anwendliche Brauchbarkeit für Nicht-Sprachkenner haben, und wohl den Ertrag gelehrter Forschungen, nicht aber die Forschungen selbst in das Volk einführen; es sollte die glückliche Mitte zwischen dem zu Viel und zu Wenig halten (Heinsius 1818, Volksthümliches Wörterbuch, Vorrede, Seite IX).

Das vorbildliche Wörterbuch von Heinsius und auch viele Wörterbücher davor und danach nehmen somit den Benutzer ernst. Heinsius' Wörterbuch soll als Sprachratgeber, d. h. beim Schreiben und beim Lesen von deutschen Texten Hilfe leisten. Der hier vorgesehene „leichte und bequeme Gebrauch“ soll dadurch gewährleistet werden, dass nur das wirklich Benötigte ins Wörterbuch aufgenommen wird. Die Wahl, Ausführlichkeit und Reihenfolge der Angaben wird dem Leser der Vorrede auf den folgenden Seiten dargelegt. Wie die damaligen Benutzer dann wirklich Zugriff auf den Daten und so die benötigten Informationen fanden, und ob die Benutzer dann auch leicht diese Informationen fanden, wissen wir nicht.

Die moderne Metalexikographie, wie sie sich seit Anfang der 1960'er entwickelt hat, erwähnt ebenfalls den Wörterbuchbenutzer, eine echte Rolle spielt er aber nicht. Erste Forderungen nach einer Soziologie der Wörterbuchbenutzer kennen wir aus der programmatischen Vorarbeit des nie erstellten, aber geplanten interdisziplinären deutschen Wörterbuchs. In den Homburger Thesen haben die Teilnehmer in der These 4 wie folgt formuliert: „Bevor die Arbeit an dem Wörterbuch aufgenommen wird, sollen die wahrscheinlichen Benutzerbedürfnisse möglichst genau ermittelt werden. Dabei müssen auch die Methoden der empirischen Sozialwissenschaften (Demoskopie, Informantenbefragung usw.) angewandt werden.“ (Henne/Weinrich 1976: 340). Es wurden nicht solche Forderungen aufgestellt, wie der Zugriff auf die Daten erfolgen soll. Es wird lediglich in These 10 gefordert, dass der „äußere Zugriff“, d. h. das Auffinden des gesuchten Wörterbuchartikels einfach gemacht werden soll: „Das Wörterbuch kann um seiner Benutzer willen auf eine alphabetische Anordnung seiner Artikel nicht verzichten.“ (Henne/Weinrich 1976: 344). Wiegand hatte zur gleichen Zeit eine ähnliche Forderung aufgestellt, die auf die Untersuchung jener Benutzerbedürfnisse zielt, die zur Wörterbuchbenutzung führen können. Auch bei Wiegand geht es nicht um Untersuchungen darüber, wie der Zugriff auf die Daten in Wörterbüchern und anderen Informationswerkzeugen in der Praxis abläuft:

Eine empirisch fundierte Soziologie des Wörterbuchbenutzers wird benötigt, eine daran anschließende Typologie von Wörterbuchbenutzungssituationen, die ihrerseits eine Konkretisierung der Wörterbuchzwecke erlaubt, darüber hinaus eine Pragmatik des Wörterbuchs, die untersucht, was passiert, wenn Wörterbuchartikel während ihrer Lektüre zu Texten in Funktion werden. Kurz: Die Lexikographie muss nähere Bekanntschaft mit dem vorausgesetzten Benutzer suchen; er sollte nicht länger der bekannte Unbekannte bleiben (Wiegand 1977: 62).

Eine „Konkretisierung der Wörterbuchzwecke“ trifft den Kern der Lexikographie. Lexikographen stellen Hilfsmittel zur Verfügung, die potentielle Wörterbuchbenutzer konsultieren können, wenn sie konkrete Informationsbedürfnisse haben. Um diese Bedürfnisse befriedigen zu können, müssen die Benutzer Daten finden und diese interpretieren, um sie als Informationen zu benutzen. Diese Benutzungsanlässe haben wir in der modernen Funktionslehre (s. Bergenholtz/Tarp 2002, 2003 und Tarp 2008) in vier Hauptfunktionen zusammengefasst:

- kommunikative Funktionen: Hilfe bei der Textrezeption, Textproduktion, Textkorrektur und Übersetzung, Hilfe, die wir für kommunikatives Handeln benötigen, d. h. kommunikative Fertigkeiten und kommunikatives Wissen,

- kognitive Funktionen: Hilfe, die wir benötigen, um die Einzelphänomene in der Welt und Zusammenhänge in der Welt verstehen zu können, d. h. spezielles und generelles Wissen,
- operative Funktionen: Hilfe, die wir benötigen, um bestimmte Handlungen ausführen zu können, d. h. operative Fertigkeiten und spezielles Wissen,
- interpretative Funktionen: Hilfe, um bestimmte nicht-verbale Zeichen richtig verstehen zu können, um die so gemeinten Hinweise für bestimmte Handlungen korrekt ausführen zu können, d. h. interpretatives Wissen.

Um solche Hilfen zu erhalten, muss man die relevanten Daten finden. Lexikographen sprechen hier vom Datenzugriff. Die Struktur solcher Zugriffe haben zuerst Wiegand (1989) und Hausmann/Wiegand (1989) beschrieben. Die dort beschriebenen Strukturbeschreibungen werden in Bergenholtz/Tarp (1995: 16) wie folgt zusammengefasst:

Access structure is the structure of the indicators directing the user to the required information. A distinction is made between inner and outer access structure. **Outer access structure** is the structure of the indicators starting on the dictionary cover and directing the user to the individual articles. **Inner access structure** refers to the arrangement of the indicators directing the user further into the article to the information required. As dictionaries are works of reference to which users refer in certain specific situations, the access structure should be prepared with a view to quick information access.

Dabei wird in allen drei Arbeiten auch kurz erwähnt, dass zuerst das benötigte Wörterbuch gewählt werden soll. Das eigentliche Interesse gilt aber dem äußeren Zugriff, d. h. wie der Benutzer beim Blättern im konkreten Wörterbuch zum gesuchten Wörterbuchartikel kommt, und dem inneren Zugriff, d. h. wie der Benutzer innerhalb des gefundenen Wörterbuchartikels die konkreten Daten für die Erschließung der benötigten Information findet.

Schon dieser Ansatz ist grundsätzlich unrealistisch. So verhält sich der unbekannte Bekannte, der Wörterbuchbenutzer, nicht. Er/sie sucht oft nicht in nur einem Wörterbuchartikel, sondern springt von einem Artikel zum anderen und manchmal zurück zu dem zuerst gefundenen. Und der Wörterbuchbenutzer sucht nicht immer von oben nach unten, sondern manchmal von unten nach oben, und manchmal liest er dieselbe Wörterbuchstrecke zwei oder drei Mal. Und oft, vielleicht sogar häufiger sucht er/sie in Nicht-Wörterbüchern, d. h. Handbüchern, Atlanten, Fachbüchern oder macht eine Google-Suche.

Alles in allem ist diese erste Phase der metalexikographischen Beschreibungen von Zugriffshandlungen weit entfernt von den konkreten Benutzern, dessen Bedürfnisse und Verhaltensweisen die Homburger Thesen (Henne/Weinrich 1976) und Wiegand (1977) anführen. Bei Wiegand ist dies eine notwendige Folge des strukturalistischen Ansatzes, wo die Strukturbeschreibung, d. h. die Rekonstruktion der Beziehung zwischen Form und Inhalt als einziges Objekt gewählt wird. Hier kann der konkrete Benutzer keine Rolle spielen. Für den Benutzer ist es nämlich umgekehrt. Der Informationssuchende interessiert sich nur für den Inhalt. Wissen über die Form kann nützlich sein, aber dafür müssten die Benutzer die Wörterbucheinleitung gründlich studieren. Der

strukturalistische Ansatz wird noch ausgeprägter bzw. noch deutlicher zu erkennen in dem jüngsten Beitrag zur Zugriffsstruktur von Wiegand/Beer (2013).

Zugriffsstrukturen sind bei Wiegand/Beer (2013) immer Zugriff auf ein bestimmtes Printwörterbuch. Zugriffsstrukturen sind dabei immer der Zugriff auf Daten über Strukturen, wie sie Wiegand in vielen Arbeiten zu Mediostrukturen, Makrostrukturen und Mikrostrukturen vorgestellt hat. Diese Strukturdarstellungen, z. B. Wiegand/Gouws (2013a, 2013b) und Wiegand (2002), haben alle Strukturdarstellungen von polyfunktionalen Printwörterbüchern, die so kompliziert sind, dass mit Sicherheit kein normaler Wörterbuchbenutzer und auch nicht die meisten Lexikographen sie ganz verstehen können, bzw. sie wollen sich nicht die Mühe machen, sie zu verstehen, weil sie keinen relevanten Sinn darin sehen. Dennoch ist die Kenntnis und das Verstehen von Wörterbuchstrukturen das Entscheidende für das ganze Konzept von Wiegand/Beer (2013): Ohne das Wissen des kundigen Benutzers von diesen Strukturen können keine direkten Zugriffe erfolgen. Es findet stattdessen ein Herumsuchen statt, die lange dauern kann und nicht von wissenschaftlichem Interesse ist (Wiegand/Beer 2013: 140).

Spätestens hier sieht und versteht man, dass der Benutzer nicht nur der bekannte Unbekannte ist. Nein, er ist weder bekannt, noch unbekannt. Er hat gar keinen Platz in der strukturalistischen Beschreibung von lexikographischen Wörterbuchstrukturen. Hier, d. h. bei Wiegand/Beer (2013) geht es im besten Falle um den idealen Wörterbuchbenutzer, der das ganze Vorwort und die Wörterbuchbenutzungsanleitung mit umfassenden Strukturbeschreibungen gelesen und verstanden hat. Und dieser ideale Benutzer benutzt in jedem Einzelfall nur dieses eine Wörterbuch genau in der vorgesehenen Weise in der Abfolge der Strukturen für den äußeren und inneren Zugriff.

Die Wirklichkeit sieht anders aus. Der reale Benutzer hat die Umtexte selten gelesen, da er ein bestimmtes Wörterbuch selten regelmäßig verwendet. Es ist natürlich richtig, dass es für eine erfolgreiche Wörterbuchbenutzung vorteilhaft sein könnte, wenn es mehr kundige Benutzer geben würde. Gibt es aber nicht. Unsere Logfile-Daten einer zweijährigen Periode sagen etwas anders. Nur ganz wenige haben die kurze oder die umfassende Wörterbuchanleitung in zwei e-Wörterbüchern gelesen (Bergenholtz/Johnsen (2013: 563). In der untersuchten Zeitspanne gab es 3.038.932 Benutzungen in Das Dänische Wörterbuch der festen Wendungen (2006–2015). Nur 0,19 % dieser Zugriffe galten einer der Benutzungsanleitungen

kurze Benutzeranleitung	3.089
ausführliche Benutzeranleitung	<u>2.717</u>
	5.806

Für Das Dänische Musikwörterbuch (2006–2015) gilt ähnliches. Hier gab es in der zweijährigen Periode 160.157 Benutzungen, aber davon nur 3,18 % als Zugriff auf eine der Benutzeranleitungen; immerhin viel mehr als für das Wörterbuch der festen Wendungen, aber nur noch eine kleine Anzahl von kundigen Wörterbuchbenutzern

kurze Benutzeranleitung	1.822
ausführliche Benutzeranleitung	<u>3.267</u>
	5.089

Das ist nicht sehr ermutigend für die Lexikographen, die sich viel Mühe geben, Benutzeranleitungen zu schreiben. Man kann es auch so sagen: Lexikographen sollten sich wohl eher darum kümmern, monofunktionelle Wörterbücher zu erstellen, wo die Wörterbuchartikel einen so einfachen Aufbau haben, dass gar keine Benutzeranleitung nötig ist, s. dazu Bergenholtz/Bergenholtz (2013). Dafür spricht auch folgende Untersuchung. Die Logfiles einer dreijährigen Periode zeigen, dass Das Dänische Internetwörterbuch (2006–2015) 18 Millionen Zugriffe hatte. 80 % aller Benutzer (genauer jede spezifische IP-Adresse) suchten jedoch nur einmal, zweimal oder dreimal in dem Wörterbuch (Bergenholtz/Norddahl 2012, 209). Bei diesen Benutzerdaten gibt es mit Sicherheit nicht viele kundige Wörterbuchbenutzer.

2. Der nicht ganz unbekannte Wörterbuchbenutzer

Der real existierende Benutzer kennt – anders als der von Wiegand/Beer (2013) vorgesehene ideale Benutzer – nicht die inneren und die äußeren Strukturen, und würde erst recht nicht die komplizierte strukturalistische Darstellung verstehen und auch nicht verstehen wollen. Ich denke, dass dies kein einziger realer Benutzer tut, auch nicht die wenigen, die die Wörterbuchanleitung gelesen haben. Der reale Benutzer folgt auch nicht einem Strukturschema von oben nach unten bei seinem Zugriff auf Daten, bis er genau zu den gewünschten Daten kommt. Er springt hin und her in einem längeren Artikel und oft auch von Artikel zu Artikel. So verhält sich auch die Testperson in den von Bergenholtz (2009) beschriebenen Experimenten. In dieser Case Study wurde eine Testperson ausgehend von jeweils einem konkreten Textbeispiel mit einer festen Wendung gebeten, die Bedeutung dieser Wendung in zehn verschiedenen Print- und e-Wörterbüchern zu finden. Das Hauptziel war es, Daten für die These zu erhalten, dass der Benutzer eines e-Wörterbuches den schnelleren Zugriff hat. Diese These konnte nicht bestätigt werden, aber das ist nicht das Thema hier. Um den Zeitverbrauch zu messen, wurden die einzelnen Schritte des Datenzugriffes festgehalten. So z. B. bei folgender Frage:

Was bedeutet die Wendung *helt ude i hampen*, wie sie in folgendem Satz verwendet wird: *En dommer i New York har afgjort, at en erstatning på 300.000 dollars for en lille forbrænding på foden er helt ude i hampen.* (Ein Richter in New York hat entschieden, dass eine Entschädigung von 300.000 Dollars für eine kleine Verbrennung *helt ude i hampen* [etwa ‚vollkommen übertrieben‘] ist.)

In diesem Fall war das 28-bändige *Ordbog over det danske sprog* (1918–1956) sowie die fünf Supplementsbände, d. h. *Ordbog over det danske sprog Supplementsbind* (1992–2005) als Testwörterbuch vorgegeben. Die Testperson hat sich wie folgt verhalten:

Erst wird Band 7 genommen, hier wird die Artikelstrecke mit dem Anfangsbuchstaben H gesucht. Es wird nach *hamp* gesucht. Der Finger folgt dem Auge, der den langen Wörterbuchartikel bis nach unten liest. Der Finger geht zurück, d. h. nach oben im Artikel. Scheinbar ohne Ergebnis. Es wird dann das Lemma *helt* gesucht und gefunden. Hier steht ein Verweis auf das Lemma *hele*. Dieses Lemma wird gesucht. Es wird gefunden und gelesen, d. h. es werden zwei Artikel gelesen, eins mit dem Substantiv *hele* und eins mit dem Adjektiv *hele*. Der Finger geht in den mehrspaltigen Artikeln ganz bis nach unten im zweiten Artikel und dann wieder zurück. Jetzt sind 3 Minuten und

23 Sekunden vergangen. Die Testperson liest nochmals von oben in dem Adjektivartikel, aber gibt auf. Sie sucht den Supplementsband 4, sucht und findet den Eintrag *hamp*. Hier stehen die Wendung und auch die gesuchte Bedeutungsangabe. Es sind 5 Minuten und 46 Sekunden vergangen.

Es entspricht natürlich nicht einer realen Wörterbuchbenutzungssituation, wenn die Konsultation in nur einem einzigen Wörterbuch möglich ist. Es ist auch nicht realistisch, dass ein Informationssuchender notwendigerweise nur Wörterbücher konsultiert. In einem anderen Experiment, dessen Ergebnisse in Bergenholtz/Bothma/Gouws (2015) dargestellt werden, sind solche Einschränkungen nicht vorgegeben. Die Testperson erhält eine Frage und kann die Hilfsmittel verwenden, wie sie sie für brauchbar hält, und die in Reichweite sind. Das Experiment wurde auf English durchgeführt, daher ein englisches Textbeispiel als Ausgangspunkt:

Many companies nowadays consider schools to be an important setting for marketing to children. However, important concerns can be raised from a health promotion perspective about the potential negative impact of commercial activities on the health and well-being of pupils.

Dazu wurde folgende Frage gestellt: „Does commercial activities refer to a special kind of business? Or is every kind of business a commercial activity?“

Es klingt wie eine einfache Frage. Die Konsultation dauert jedoch recht lange. Ob jemand in einer realen Situation so lange gesucht hätte, hängt davon ab, ob der Betreffende sehr großen Wert auf eine klare Beantwortung der Frage legt. Die Testperson ist als solche geduldiger als manche reale Benutzer. Sie sitzt in einem Raum mit vielen Wörterbüchern, verwendet aber nur solche Hilfsmittel, die sie im Internet findet. Der Ablauf der Suche erfolgt in einzelnen Schritten, die im Folgenden nummeriert werden, gefolgt von einer Angabe der verwendeten Zeit für den jeweiligen Schritt:

1. Die Testperson kennt die Internetadresse eines relevanten Wörterbuches: Das Englische Wörterbuch der Rechenschaftslegung: Wissen (2014), sie schreibt die Adresse des Wörterbuches (8 Sekunden).
2. Das gefundene Wörterbuch hat ein Feld für Suchtermini, hier schreibt sie: *commercial activities* (8 Sekunden).
3. Sie erhält kein Ergebnis und schreibt statt dessen *commercial activity* (8 Sekunden).
4. Sie erhält wieder kein Ergebnis und sucht nach einem anderen Informationswerkzeug, indem sie eine Google-Suche nach *finance dictionary* startet.
5. Sie erhält eine lange Liste. Sie verwendet das erste Link, es ist ein Informationswerkzeug mit dem Namen Investopedia (<http://www.investopedia.com/dictionary/>). Die Testperson schreibt folgenden Suchausdruck: *commercial activity*.
6. Sie erhält viele Treffer, der Erste enthält folgende Definition: „activity undertaken by an individual or a group“.
7. Das Ergebnis überzeugt nicht, die Testperson geht daher zurück zu der Google-Suche nach *finance dictionary* (Schritt 4–7: 5 Minuten 2 Sekunden).
8. Sie verwendet ein Link zu the Free Financial Dictionary (<http://financial-dictionary.thefreedictionary.com/>) und schreibt den Suchausdruck *commercial activity* und erhält hier die folgende Definition: „activity undertaken as part of a commercial enterprise“ (3 Minuten 28 Sekunden).
9. Die Testperson ist immer noch nicht zufrieden mit der Antwort und schlägt auch noch nach in einem der anderen Wörterbücher, die Google als Links anbietet: Finance Glossary (<http://www.finance-glossary.com/>). Aber

hier erhält sie lediglich die Antwort „no results found“ (46 Sekunden). 10. Sie versucht es mit einem anderen Link: Dictionary of Finance and Banking (<http://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780199229741.001.0001/acref-9780199229741>). Sie erhält hier keine Antwort, da man dieses Wörterbuch nur benutzen kann, wenn man ein Abonnement gekauft hat (56 Sekunden). 11. Sie sucht noch einmal, indem sie ein weiteres Link verwendet, das Google anbietet: Merriam Webster (<http://www.merriam-webster.com/dictionary/finance>). Aber auch hier gibt es keine Hilfe: „The word you’ve entered isn’t in the dictionary“ (36 Sekunden). 12. Die Testperson gibt auf und sagt, dass die Antwort auf die gestellte Frage etwas ungenau bei den Schritten 6 und 8 herausgekommen sind. Alles in allem hat die Konsultation 11 Minuten und 36 Sekunden gedauert.

3. Zugriff auf Daten als eine Abfolge von einzelnen Schritten

Um solche Konsultationsabläufe zu beschreiben haben wir in Bergenholtz (2009a, 2009b) und Bergenholtz/Gouws (2008, 2010) eine Reihe von Termini verwendet bzw. neu eingeführt. Diese Termini haben wir – so unserer damaliger Ansatz – in der Reihenfolge des Zugriffprozesses angeführt. Dabei soll aber beachtet werden, dass einige Schritte im Prozess übersprungen werden, und andere einander ausschließen können. Die Zahl der Termini wurden von 2008 bis 2010 mehrfach erweitert. Hier werden sie in der Version von Bergenholtz (2009b, 83–87) aufgeführt:

1. Problementstehung
2. Informationsbedarf
3. Wahl der Informationsquelle
4. Wahl des Bauteils in einer Informationsquelle
5. Konsultation einer Informationsquelle
6. Suchausdruck
7. Suchoption
8. Situationsorientierter Zugriff
9. Benutzertyporientierter Zugriff
10. Genauigkeit des Zugriffs und der Datenpräsentation
11. Kombinierte Suchausdrücke
12. Zugriff durch eine alphabetische Makrostruktur
13. Zugriff durch eine systematische Makrostruktur
14. Registerzugriff
15. Suche innerhalb eines Abschnitts oder Artikels
16. Suchpfad
17. Suchstufe
18. Suchgeschwindigkeit
19. Suchzeit

Definitionen dieser Termini finden sich in den oben erwähnten Arbeiten. Im Prinzip stellen diese Arbeiten einen Fortschritt dar, wenn es darum geht, das Vorgehen

von Wörterbuchbenutzern beim Datenzugriff zu beschreiben. Aber nur im Prinzip. Diese Termini werden als Schritte bezeichnet, was viele ganz sicher nicht sind. Auch kommen sie in einer Form vor, die nur inhaltlich, nicht theoretisch aufteilt zwischen verschiedenen Schritten des Datenzugriffs. Einige finden vor der Konsultation statt, andere direkt nach der Konsultation, wenn die Information verwendet wird. Wiederum andere angebliche Schritte wie z. B. Suchpfad, Suchstufe, Suchgeschwindigkeit und Suchzeit sind gar keine Schritte, sondern Beschreibungen, die der Lexikograph oder der Informationswissenschaftler verwendet.

4. Zugriff auf Daten: Phasen, Schritte und Metareflexionen

Wiegand/Beer (2013, 111) führen acht „groundbreaking results of the discourse on access structures“ an. Für alle acht gilt, dass sie die Wiegand'sche Strukturtheorie voraussetzen. Als grundlegende neue Erkenntnis stellen sie u. a. den Unterschied zwischen Zugriffspfaden und Zugriffsstrukturen fest. Das ist natürlich richtig und zugleich auch unzutreffend. Zugriffsstrukturen, wie sie Wiegand/Beer (2013) darstellen, sind typisierte Zugriffe, die nur der Benutzer anwendet, der ohne Einschränkung ein Wörterbuch benutzt, wie es die Medio-, Makro- und Mikrostruktur vorgeben. Und das tut kein einziger wirklicher Benutzer. Zugriffspfade sind dagegen individuell und können nur nachträglich nachgezeichnet werden für den Teil der Konsultation, den Bergenholtz/Bothma/Gouws (2015) Intrakonsultationsphase nennt. Pfade können weder für die Präkonsultationsphase noch für die Postkonsultationsphase in Metareflexionen nachgezeichnet werden. Wo der strukturalistische Ansatz von Wiegand/Beer (2013) den Wörterbuchaufbau als Objekt und Ausgangspunkt hat, hat das Model von Bergenholtz/Bothma/Gouws (2015) den bekannten Unbekannten und sein Informationsbedürfnis als Ausgangspunkt.

In der Präkonsultationsphase befindet sich der Benutzer in einem konkreten Kontext, z. B. am Arbeitsplatz oder zu Hause auf dem Sofa. Hier entsteht ein Informationsbedarf, der je nach Zeitdruck oder Wichtigkeit der Informationsbeschaffung mit großem Zeitaufwand befriedigt werden soll, oder nach ganz kurzer Zeit ohne Ergebnis unbewältigt bleibt oder gar nicht verfolgt wird.

In der Intrakonsultationsphase wird zunächst der „Informationsträger“ gewählt. Man kann eine Person fragen, oder man kann ein Informationswerkzeug wählen. Im ersten Fall wird nach Erhalt der Antwort die Intrakonsultationsphase gleich abgeschlossen. Wenn ein Informationswerkzeug gewählt werden soll, spielt eine Reihe von Faktoren eine Rolle, die die Wahl des Werkzeuges beeinflussen: Ist der Informationssuchende ein Experte, ein Semiexperte oder ein Laie? Möchte der Suchende lieber ein monofunktionales Werkzeug mit wenig Informationsüberflutung, oder wählt er ein traditionelles polyfunktionales Informationswerkzeug? Wenn das Werkzeug gewählt wurde, kann der Suchende im ganzen Werk oder in einem abgegrenzten Teil davon suchen und dabei auf die Daten zugreifen via: Lemmaliste, Index oder Datentypindikator in gedruckten Werken, in e-Werken auch durch Volltextsuche, Links (entweder als Browsing oder Navigation). Dieser Teilprozess kann so oft wiederholt werden, wie es der Suchende für

nötig hält und er noch den dafür nötigen Aufwand einbringen will. Als Schlussergebnis in der Intrakonsultationsphase hat der Suchende dann seine Information erhalten, mit der er sein Informationsbedürfnis befriedigen kann oder auch nicht, wenn kein oder ein nicht verwendbares Suchergebnis zustande kommt. In diesem Fall ist die Konsultation beendet.

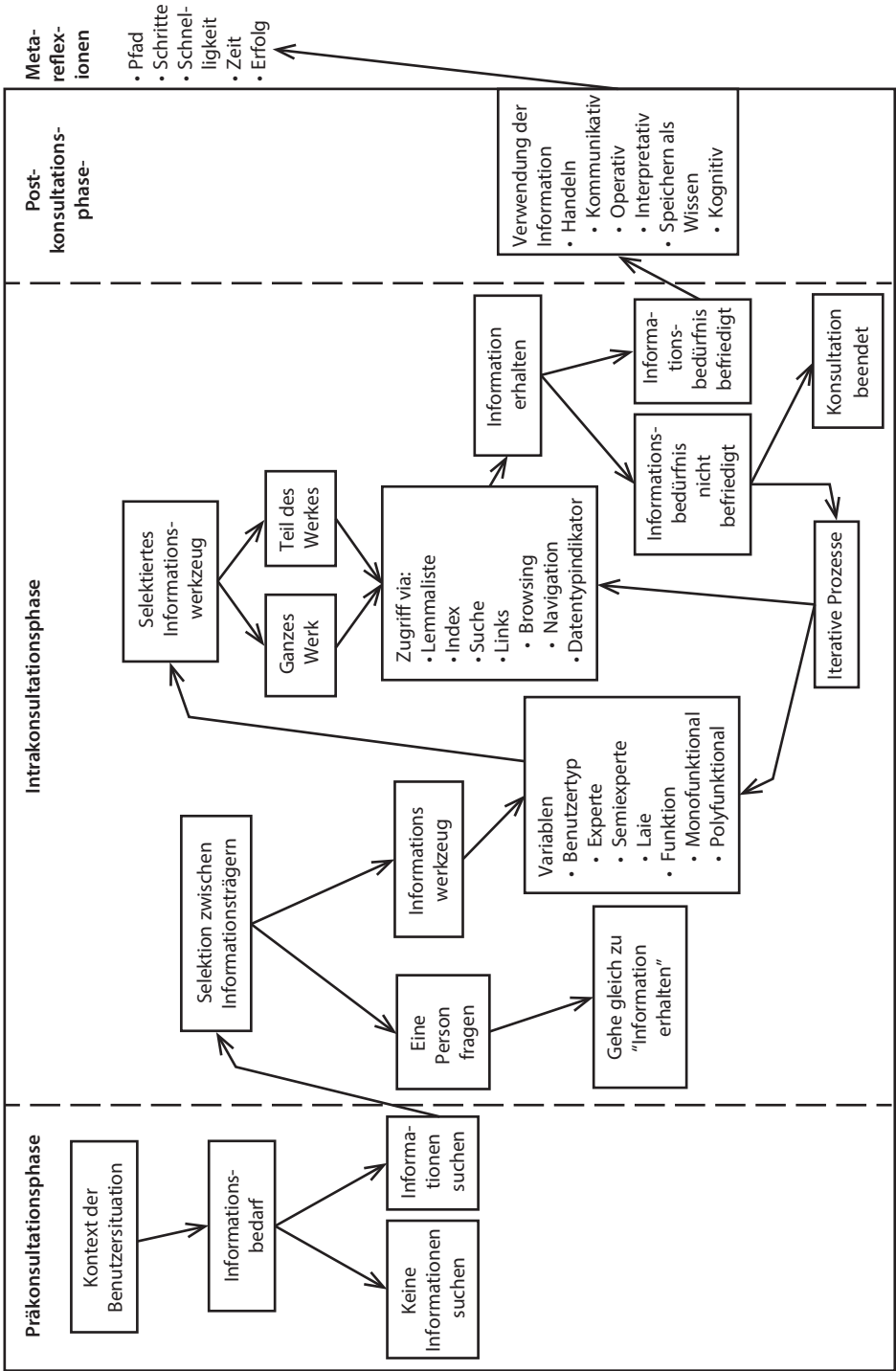
Wenn ein befriedigendes Ergebnis gefunden wurde, beginnt die Postkonsultationsphase. Hier wird das Ergebnis verwendet, indem es in eine Handlung umgesetzt wird. Dies gilt für kommunikative, operative und interpretative Bedürfnisse. Bei einem rein kognitiven Bedürfnis wird die Information als Wissen gespeichert.

Die gesamte Informationssuche und ihre Umsetzung sind somit beendet. Man kann diese drei Phasen dann mit Metareflexionen verbinden, bei denen man die Schritte, der Pfad des gesamten Datenzugriffs, die Schnelligkeit der einzelnen Schritte, den gesamten Zeitaufwand sowie der tatsächliche Erfolg der Nachschlagehandlung beurteilt.

Diesen Ablauf kann man mit Hilfe der Abb. auf S. 31 nachvollziehen.

5. Ausblick

Wir haben hier ein abstraktes Model für alle möglichen Nachschlagehandlungen entworfen. Das Zugriffsverhalten der bekannten Unbekannten kann hier voll erfasst werden, d. h. die konkreten Zugriffshandlungen aller konkreten Informationssuchenden können mit dem Model zweifelsohne systematisch erklärt werden. Aber der ganz konkrete Einzelfall ist damit nicht erfasst. Erste Ansätze dafür liegen mit den Case Studies vor, wie sie in z. B. Thumb (2004: 67–85), Bergenholtz (2009a), Bergenholtz/Gouws (2010) und Bergenholtz/Bothma/Gouws (2015) wiedergegeben werden. Viele weitere Experimente dieser Art, insbesondere für kognitive, operative und interpretative Informationsbedürfnisse sind vonnöten. Es gibt hier in der Postkonsultationsphase große Unterschiede, wo insbesondere die Umsetzung von Informationen für operative Informationsbedürfnisse weit mehr Zeit in Anspruch nimmt als für die drei anderen Grundtypen. Ich sehe dabei keinen Sinn darin, Informantenbefragungen in großen zeitaufwendigen Surveys durchzuführen. Dies hat man für die Häufigkeit der Wörterbuchbenutzung und für die Suche nach bestimmten Datentypen durchgeführt – wie in den Homburger Thesen und von Wiegand (1977) vorgeschlagen. In meinen Augen zwar mit großem Aufwand, aber ohne viel Erfolg. Man hat weder repräsentative Befragungen durchgeführt und noch weniger untersucht, ob die Befragten sich wirklich so verhalten haben, wie sie geantwortet haben. Teils können sich die Probanden gar nicht erinnern, teils antworten sie aller Wahrscheinlichkeit eher so, wie sie hoffen, dass sie sich verhalten haben. Mehr Benutzernähe gibt es mit der Analyse von Logfiles (z. B. Bergenholtz/Johnsen 2013). Aber auch diese geben nur die äußeren Zugriffe wieder, nicht der konkrete Zugriff innerhalb von Wörterbuchartikeln. Dies könnte sich in der Zukunft ändern, wenn allgemein zugängliche Programme zur Verfügung gestellt werden, die beim Gebrauch von e-Werkzeugen genauer die einzelnen Schritte innerhalb der intrakonsultativen Phase erfassen. Damit wäre allerdings weder die Prä- noch die Postkonsultationsphase erfasst. Dies könnte nur geschehen, wenn die Logfiles mit konkreten Befragungen der Informationssuchenden



verbunden würden, die direkt nach Beendigung der Konsultation erfolgen müssten. Solange dies nicht möglich ist, bleibt nur noch die immer noch recht vielversprechenden Möglichkeit, Experimente durchzuführen, wie sie hier im Kapitel 2 kurz vorgestellt wurden.

FACHLITERATUR

- Bergenholtz, Henning (2009a): Hurtig og sikker tilgang til informationer om faste forbindelser. In: *LexicoNordica* 16, S. 29–54.
- Bergenholtz, Henning (2009b): Schnellerer und sicherer Datenzugriff in gedruckten und elektronischen Fachwörterbüchern und Lexika. In: *Revue française de linguistique appliquée, dossier: terminologie orientations actuelles* 14.2, S. 81–97.
- Bergenholtz, Henning/B. Norddahl, Bjarni (2012): Ordbogsartikler, som ingen læser. In: *LexicoNordica* 19, S. 206–222.
- Bergenholtz, Henning/Bergenholtz, Inger (2013): A dictionary is a tool, a good dictionary is a monofunctional tool. In: Pedro A. Fuertes–Olivera/Henning Bergenholtz (eds.): *e-Lexicography: The Internet, Digital Initiatives and Lexicography*. London, New Delhi, New York and Sydney: Bloomsbury Academic, S. 187–207.
- Bergenholtz, Henning/Gouws, Rufus (2008): The access process in dictionaries for fixed expressions. In: *Lexikographica* 23, S. 237–260.
- Bergenholtz, Henning/Gouws, Rufus (2010): A new perspective on the access process. In: *Hermes. Journal of Language and Communications Studies* 44, S. 103–127.
- Bergenholtz, Henning/Gouws, Rufus/Theo Bothma, Theo (2015): Phases and Steps in the Access to Data in Information Tools. In: *Lexikos* 25, 2015, S. 1–30 (<http://lexikos.journals.ac.za/pub/article/view/1289/795>).
- Bergenholtz, Henning/Inger Bergenholtz (2013): A dictionary is a tool, a good dictionary is a monofunctional tool. In: Pedro A. Fuertes–Olivera/Henning Bergenholtz (eds.): *e-Lexicography: The Internet, Digital Initiatives and Lexicography*. London, New Delhi, New York and Sydney: Bloomsbury Academic, S. 187–207.
- Bergenholtz, Henning/Johnsen, Mia (2013): User research in the field of electronic dictionaries: Methods, first results. In: *Dictionaries. An International Encyclopedia of Lexicography: Supplementary volume: Recent Developments with Special Focus on Computational Lexicography*. Ed. by Rufus Gouws, Ulrich Heid, Wolfgang Schweickard, Herbert Ernst Wiegand. Berlin: Mouton de Gruyter, S. 556–568.
- Bergenholtz, Henning/Sven Tarp 2002: Die moderne lexikographische Funktionslehre. Diskussionsbeitrag zu neuen und alten Paradigmen, die Wörterbücher als Gebrauchsgegenstände verstehen. In: *Lexikographica* 18, S. 253–263.
- Bergenholtz, Henning/Sven Tarp, Sven with contributions by Grete Duvå, Anna-Lise Laursen, Sandro Nielsen, Ole Norling-Christensen and Jette Pedersen (1995): *Manual of Specialised Lexicography. Preparation of Specialised Dictionaries*. Amsterdam: Benjamins.
- Das Dänische Internetwörterbuch (2006–2015) = Bergenholtz, Henning in cooperation with Agerbo, Heidi and Bock Michelsen, Andreas/Brosbøl Eriksen, Kathrine/Bodilsen, Andreas/Gudmann, Helene R./Koed, Aleksander/Nørgaard Poulsen, Jon/Lybkær Kronborg Nielsen, Mia/Nguyen, Jane/Thers, Henrik. Database: Almind, Richard/Carlsen, Martin: *Den Danske Netordbog*. Odense: Ordbogen.com (<http://www.ordbogen.com>).
- Das Dänische Musikwörterbuch (2006–2015) = Bergenholtz, Inger i samarbejde med Henning Bergenholtz. Database: R. Almind/M. Gyde Poulsen: *Viden om musikudtryk*. Odense: Ordbogen.com (<http://www.ordbogen.com>).
- Das Dänische Wörterbuch der festen Wendungen (2006–2015) = Bergenholtz, Henning under medvirken af Esben Bjærge: *Viden om faste vendinger*. Database: R. Almind. Odense: Ordbogen.com (<http://www.ordbogen.com>).

- Das Englische Wörterbuch der Rechenschaftslegung 2014 = Sandro Nielsen/Lise Mourier/Henning Bergenholtz: *Den Engelske Regnskabsordbog: Viden*. Database: Richard Almind og Jesper Skovgård Nielsen. Odense: Ordbogen.com.
- Grimm, Jacob (1854): [Vorrede zum Deutschen Wörterbuch]. In: *Deutsches Wörterbuch von Jacob Grimm und Wilhelm Grimm. Band 1 A–Biermolke*. Leipzig: Hirzel, S. II–LXVII.
- Hausmann, Franz Josef/Wiegand, Herbert Ernst (1989): Component Parts and Structures of General Monolingual Dictionaries: A Survey. In: *Wörterbücher. Dictionaries. Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie. An International Encyclopedia of Lexicography. Encyclopédie internationale de lexicographie. Erster Teilband*. Hrsg. von Franz Josef Hausmann, Oskar Reichmann, Herbert Ernst Wiegand, Ladislav Zgusta. Berlin/New York: de Gruyter, S. 328–360.
- Heinsius, Theodor (1818): *Volksthümliches Wörterbuch der Deutschen Sprache mit Bezeichnung der Aussprache und Betonung für die Geschäfts- und Lesewelt*. Erster Band A–E. Hannover: in der Hahnsche Hofbuchhandlung, S. VII–XIII.
- Henne, Helmut/Weinrich, Harald (1976): Zwanzig Thesen über ein neues großes Wörterbuch der deutschen Sprache. Zugleich ein Bericht über zwei weitere Projektkonferenzen am 28./29. Mai und 25./26. Juni 1976 in Bad Homburg. In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 4, S. 339–349.
- Ordbog over det danske sprog (1918–1956) = *Ordbog over det danske Sprog*. Bind I–XXVIII, København: Gyldendal.
- Ordbog over det danske sprog Supplementsbind (1992–2005) = *Ordbog over det danske sprog. Supplement*. Gyldendal: København.
- Tarp, Sven (2008): Revival of a Dusty Old Profession. In: *Hermes* 41, S. 175–188.
- Thumb, Jenny (2004): *Dictionary Look-up Strategies and the Bilingualised Learner's Dictionary*. Tübingen: Niemeyer.
- Wiegand, Herbert Ernst (1977): Nachdenken über Wörterbücher. In: *Nachdenken über Wörterbücher*. Mannheim/Wien/Zürich: Bibliographisches Institut, S. 51–102.
- Wiegand, Herbert Ernst (1989): Aspekte der Makrostruktur im allgemeinen einsprachigen Wörterbuch: alphabetische Anordnungsformen und ihre Probleme. In: *Wörterbücher. Dictionaries. Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie. Band 1*. Hrsg. von Franz Josef Hausmann, Oskar Reichmann, Herbert Ernst Wiegand, Ladislav Zgusta. Berlin/New York: de Gruyter, S. 371–409.
- Wiegand, Herbert Ernst (2002): Altes und Neues zur Mediostruktur in Printwörterbüchern. In: *Lexicographica* 18, S. 168–252.
- Wiegand, Herbert Ernst/Beer, Sandra (2013): Access structures in printed dictionaries. *Dictionaries. An International Encyclopedia of Lexicography: Supplementary volume: Recent Developments with Special Focus on Computational Lexicography*. Ed. by Gouws, Rufus/Heid, Ulrich/Schweickard, Wolfgang/Wiegand, Herbert Ernst. Berlin: Mouton de Gruyter, S. 110–148.
- Wiegand, Herbert Ernst/Gouws, Rufus (2013a): Macrostructures in printed dictionaries. In: *Dictionaries. An International Encyclopedia of Lexicography: Supplementary volume: Recent Developments with Special Focus on Computational Lexicography*. Ed. by Gouws, Rufus/Heid, Ulrich/Schweickard, Wolfgang/Wiegand, Herbert Ernst. Berlin: Mouton de Gruyter, S. 73–109.
- Wiegand, Herbert Ernst/Gouws, Rufus (2013b): Microstructures in printed dictionaries. In: *Dictionaries. An International Encyclopedia of Lexicography: Supplementary volume: Recent Developments with Special Focus on Computational Lexicography*. Ed. by Gouws, Rufus/Heid, Ulrich/Schweickard, Wolfgang/Wiegand, Herbert Ernst. Berlin: Mouton de Gruyter, S. 149–213.

Henning Bergenholtz
 prof. em., dr. phil., dr. habil., dr. h. c.
 Zentrum für Lexikographie
 School of Business and Social Sciences
 Universität zu Aarhus
 hb@bcom.au.dk