

New Scientific and Applied Achievements
Нови научни и научноприложни постижения

ЕЗИКОВИ СПРАВКИ ПО ИНТЕРНЕТ

Милен Томов, Илияна Кунева

Институт за български език „Проф. Любомир Андрейчин“ – БАН

Резюме. В статията се представят характеристиките и функционалностите на новия академичен електронен ресурс *Езикови справки по интернет*, разработван в Секцията за съвременен български език при Института за български език към БАН. Онлайн справочникът има широк потребителски обхват, осигурява информационна надеждност и оперативност, играе образователна и популяризаторска роля. Със своята гъвкавост и отворен характер той представя още един надежден ресурс за обучението по български език.

Keywords: online handbook for language consultations; language consulting; online resources in language training

Езиковото консултиране като форма на езикова култура представлява институционална дейност, която може да се определи като точка на пресичане между науката и обществото. Поддържането на служба за езикови справки и консултации е съществена част от дейността на Секцията за съвременен български език към Института за български език при БАН.

Основен за езиковото консултиране е диалогичният начин на комуникация между езиковеда и потребителя във формата на въпроси и отговори. Независимо дали се осъществява чрез писмен, телефонен или пряк личен диалог, езиковото консултиране представлява практическа и ориентирана директно към потребителя форма на езиковата култура, която може да се определи като *консултативна езикова култура*, като оказване на помощ или указание за действие с оглед на конкретна комуникативна ситуация. Езикови консултации се искат преди всичко тогава, когато са налице колебания при употребата на езика или несигурности в прилагането на правилата, като конкретните мотиви за търсене на специализирана езиковедска помощ могат да бъдат доста разнообразни (Томов, 2015; 2016).

Езиковата консултация (или справка) е специфичен жанр и представлява кратък устен (или писмен) текст с достъпно, лесно разбираемо съдържание. Важно е също така да се отбележи, че диалогичната форма на езиковото консултиране е надежден начин да се получи ценна обратна връзка с потребителите. Подобна оперативност не е възможна при останалите, предимно монологични форми на езикова култура.

Службата за езикови справки и консултации използва допълнителни форми на контакт с езиковата общност, които съпътстват същинското езиково консултиране, напр. отговори на живо в радио- и телевизионни предавания, публикационна и лекционна дейност за разясняване на езикови въпроси, провеждане на информационни кампании и езиково консултиране в социалните мрежи. Всички тези разнообразни дейности целят привличането на публиката за активно сътрудничество, както и стимулиране на обществения и личния интерес към езика.

Развитието на информационните технологии неминуемо оказва влияние и върху начините на работа на службите за езикови справки и предлага нови форми за предоставяне на информация и за директен диалог с потребителите. Към момента Службата за езикови справки разполага с три канала за връзка: по телефона, по електронната поща и по традиционната поща. Днес повечето въпроси постъпват традиционно по телефона, а запитванията отскоро вече могат да достигат Службата и чрез интернет. Интересът към езикови справки посредством имейл нараства извънредно много във връзка с повишената нагласа у потребителите да търсят услуги по електронен път, като за разлика от това писмените запитвания по традиционната поща са по-редки.

В момента езиковото консултиране се извършва единствено от лица – посредством жив контакт или чрез кореспонденция. Засилващото се в обществото изискване относно възможността за търсене на езикова информация в интернет е повод за модернизация на езиковите справки, която да повиши тяхната ефективност в днешните условия на развитие на информационните технологии.

Екипът на Секцията за съвременен български език на Института за български език отговаря на това изискване със създаване на електронен онлайн справочник за езикови справки, съответстващ по своето съдържание и организация на характера на запитванията и на обхвата на езиковата проблематика, която се проявява в постъпващите потребителски въпроси. Така потребителите ще могат самостоятелно да търсят отговорите на езикови въпроси по възможно най-лесен и удобен за тях начин, без ограничение във времето и пространството, т.е. независимо от работното време на Службата за езикови справки. Важно предимство на онлайн справочника ще бъде и предоставянето на достъп до информация на българските езикови общности и административни и образователни институции зад граница, които не разполагат с необходимите източници за справки и много често често изпитват затруднения в комуникацията си със Службата. Екипът очаква също така новата онлайн услуга да привлече и потребители, които до този момент не са се обръщали към Службата за езикови справки и консултации чрез имейл или по телефона и които тепърва научават за нея.

Разработваният онлайн справочник е базиран на богат материал, събиран с години и обработен в съответствие с действащата кодификация. В работата по него

се прилага строго научен подход, който предполага стриктното отчитане на езиковата справка като специфичен жанр в езиковата култура, и по-точно в нейната научноприложна подобласт *езиково консултиране*, която представихме по-горе. Тук можем да уточним, че услугата има изключително индивидуален характер: всеки потребител получава отговор, създаден специално за неговия проблем и съобразен с езиковата му компетентност. Езиковият въпрос често е придружен от описание на обстоятелствата около възникването на проблема, както и от аргументи, които дават възможност за най-точно идентифициране на проблема и съответно за най-адекватно формулиране на отговора и предлагане на решение.

Интернет справочникът за езикови справки е първият по рода си у нас академичен електронен езиков ресурс и притежава следните предимства:

– **широк потребителски обхват**: справочникът ще бъде на разположение на най-широк кръг от носители на езика – както неспециалисти, така и специалисти, а освен това ще бъде достъпен и за българските езикови общности и институции зад граница.

– **информационна надеждност**: справочникът отговаря на реалните потребности от езикова информация и от специализирана езиковедска помощ, поради което в най-пълна степен съответства на нуждите на обществото. Обемът и съдържанието на информацията се определят именно от потребителите на услугата *езикови справки*. При изработването на отговорите се прилага процедура, която гарантира тяхната коректност, обективност, разбираемост, изчерпателност, унифицираност, съответствие с правилата и комуникативна обусловеност. Спазването на тази процедура гарантира качество и устойчивост на консултанската дейност. Езиковата информация в онлайн справочника се представя от гледна точка на действащата кодификация, което предполага нейния нормативен (официален) характер¹.

– **информационна оперативност**: ще се предоставя своевременно нова и актуална информация, която не може да се включва своевременно в нормативните речници и граматики; ще се допълват и детайлизират съществуващи нормативни препоръки. Справочникът включва проблемни случаи, нови езикови явления, както и периферни случаи, които не се отразяват в традиционните граматики, речници и други специализирани издания², например: *Трябва ли да се удвои предлогът с пред SMS или SOS?*; *Коя форма трябва да се попълни в графа „Националност“ на формуляр: българин/българка или българска?*; *Коя е правилната форма за мн.ч.: биткойни или биткойнове, дрони или дронове?* Поради това особено важни за съставителите на справочника са нетрадиционните въпроси (такива, които нямат рутинен характер), както и онези запитвания, които съдържат оценките, коментарите и възгледите на потребителите – полезни за евентуално попълване и актуализиране на нормативните справочници.

– **образователна и популяризаторска роля**: чрез въпросно-отговорния начин на изложение ще се подпомага по-доброто осмисляне на съществуващите

правила, както и на използваната в тях езиковедска терминология при конкретните случаи. Справочникът ще бъде надежден информационен ресурс за обучението по български език у нас и в чужбина. Наред с останалите информационни ресурси и нормативни речници, създадени в Института за български език, онлайн справочникът ще обслужва всички сфери на употреба на книжовния език, и особено сферата на образованието във връзка с приемането на държавен образователен стандарт, според който нормите на българския книжовен език се прилагат в образованието в съответствие с действащия към момента академичен правописен речник на Института за български език при БАН (виж Наредба № 6).

– **повишаване на обществената ангажираност:** представянето на информацията именно в диалогична форма (въпрос – отговор) създава усещането за автентичност и персоналност на процеса на езиковото консултиране, близко до живия контакт с езиковеда, като по този начин потребителите ще бъдат по-силно привлечени към дискутираната проблематика, отколкото в случаите, когато езиковедът предлага готови и избрани от него описания на езикови явления в наративен стил, както е при езиковата бележка.

– **изследователска (статистическа) и служебна функция:** справочникът представлява ценен ресурс за изследователски цели, който дава възможност за наблюдаване на книжовноезиковата практика и на обществените нагласи, както и на езиковите тенденции като цяло. Осигурената постоянна обратна връзка ще подпомогне предприемането на по-адекватни стъпки при кодификацията. Справочникът допринася за практическото улесняване и за оптимизацията на текущата работа в Службата за езикови справки и консултации.

Структурата на справочника се характеризира със следните особености:

– **гъвкавост и отворен характер:** езиковото консултиране на практика обхваща всички езикови равнища (и всички езикови идиоми), които са структурирани по начин, отговарящ както на традиционното лингвистично описание и на кодификацията, така и на логиката на потребителското търсене. Между отделните единици на справочника са създадени линкове за по-адекватно представяне и използване на информацията. Справочникът представлява отворена база данни с възможност за постоянно допълване и разширяване с нова информация в съответствие с актуалните потребности, интереси и проблеми на потребителите, от една страна, и в съответствие с развоя на нормите на българския книжовен език, от друга.

– **връзка с останалите езикови ресурси на Института за български език:** преди всичко ще се осигури връзка с *Официалния правописен речник*, а в перспектива, където е възможно, чрез препратки – и с другите електронни ресурси на Института. Препратките ще допринесат за интегрирането на справочника в цялостната система от електронни ресурси на Института, чрез което ще се поддържа институционалната представителност на информацията и ще се повиши ефективността на потребителското търсене.

За основа на базата данни в онлайн справочника са използвани съществуващите източници на Службата за езикови справки и консултации: архивите от въпроси и отговори – традиционен архив (текущи дневници с отговори на въпроси), електронната база данни „Езикови справки“, обхващаща около 4000 въпроса и отговора, както и електронната поща на Службата, в която също са архивирани въпроси и отговори в достъпен за работа вид.

При разработването на справочника се дава предимство на случаите, за които най-често се задават въпроси в Службата за езикови справки. Въвеждат се както новопостъпили въпроси, така и въпросите, постъпили в предишните години. Текстовете на отговорите имат общодостъпен характер с оглед ползването на справочника от най-широк кръг потребители неспециалисти. При формулировките на въпросите и отговорите се търси максимална степен на автентичност на диалога между питащ (потребител) и отговарящ (езиковед).

Осигурена е възможност за потребителско търсене чрез два входа за достъп до информацията – по дума или словосъчетание и по предметна (тематична) рубрика³). Обхватът на справочника се отличава качествено и по обем от словниците на досега съществуващите традиционни нормативни справочници, тъй като наред с нарицателни съществителни имена включва и съществителни собствени (вкл. и съставни собствени имена), свободни и устойчиви словосъчетания (фразеологизми) и т.н., за които са постъпили въпроси, чиито отговори са включени в базата данни.

Изготвена е относително пълна класификационна схема за търсене по тематични рубрики, която е йерархично структурирана с възможност за разливване в подразделите. Рубриците на практика съдържат или представляват сами по себе си езикови термини, по които е възможно търсене по области от езикознанието. Йерархичната структура и дублирането на информацията в повече от една класификационна рубрика (респективно повече от един вход към търсения въпрос и отговор) ще помагат на потребителите да осъзнават по-добре особеностите на българския книжовен език като система от норми и правила, което е от особено голямо значение при обучението по български език.

Така разработеният интернет справочник „Езикови справки“ ще има следните **функционалности**:

- ще дава кратки инструкции за работа със справочника;
- ще осигурява търсене по дума или словосъчетание – само чрез едно поле за търсене;
- ще дава възможност за търсене по тематични рубрики чрез йерархична и гъвкава тематична класификация;
- ще показва последните зададени и публикувани въпроси и отговори;
- ще показва най-често търсените въпроси;
- ще съдържа електронен формуляр за задаване на въпрос до Службата;
- ще предоставя професионален коментар по актуални теми, свързани с езика.

Предвижда се за в бъдеще да се извеждат и публикуват статистически данни за броя посещения и вида на търсената информация в онлайн справочника.

Разработеният по такъв начин онлайн справочник за езикови справки ще допринесе за значително повишаване на ефективността на консултантската и информационната езиковедска дейност като приложна научна област, извършвана в Института за български език при БАН, съобразена с новите условия на развитие на информационните технологии и с новите тенденции и потребности на езиковото обучение. Именно чрез информацията за случаите на колебания, фиксирани в базата данни, се предоставя възможност за подобряване на комуникативните умения на потребителя от гледна точка на адекватното използване на изразните възможности на езика. Ето защо справочникът представлява още един надежден ресурс, който може да бъде ефективно използван в процеса на езиковото обучение както от преподавателите, така и от обучаваните не само по време на час, а и чрез индивидуално обучение и самопомощ.

NOTES/БЕЛЕЖКИ

1. В ерата на дигиталните технологии все повече нараства ролята на интернет като канал за комуникация и източник на информация, но в същото време се задълбочава дефицитът на надеждност на информацията. Този проблем съществува и в областта на езиковото консултиране: свидетели сме на това как неспециалисти авторитетно се произнасят по езикови въпроси; всевъзможни справочници, някои от които с изключително ниско качество (тъй като липсва законово установена процедура за удостоверяване на съответствието им с официално приетите книжовни норми), се предлагат в услуга на ученици, студенти и въобще на всички, които искат да подобрят езиковата си култура.
2. Важно е тук да отбележим, че кодификацията не дава експлицитен отговор на всички конкретни въпроси, възникващи при прилагането на правилата, нейният обхват не е тотален. Освен това в узуса непрекъснато се появяват нови езикови явления и казуси, свързани с разминаване между кодифицираната норма и езикова практика. Отделно от това съществуват по-слабо регламентирани сфери, каквато е например графичното оформяне на текст; определен род проблеми поражда и съвместната употреба на различни графични системи и т.н., където също се изисква преценка на специалист, който има необходимия опит и може да даде своевременна адекватна препоръка.
3. В случай че не намира отговор на въпроса си или наличният отговор не го удовлетворява, потребителят има възможност чрез онлайн формуляр да се обърне към сътрудниците на Службата за езикови справки и консултации, които ще изготвят отговора съобразно приетата процедура и ще го публикуват в справочника, като го въведат в електронната база данни.

REFERENCES/ЛИТЕРАТУРА

- Tomov, M. (2015). Language Consulting: Language Culture „On Demand“. In: *Slavistikata i balgaristikata dnes: vaprosi, idei, posoki. Collection of Conference Papers*. Blagoevgrad: Neofit Rilski, 534 – 538 [Томов, М. (2015). Езиковото консултиране: езикова култура „при поискване“. – В: *Славистиката и българистиката днес: въпроси, идеи, посоки*. Сборник с доклади от международната конференция. Благоевград: Неофит Рилски, 2015: 534 – 538].
- Tomov, M. (2016). Questions to the Language Consultation Service as a Source of Information about the Modern Spelling Norm and Practice. *Balgarski ezik*, 63 (1), 2016, 30 – 40 [Томов, М. (2016). Въпросите към Службата за езикови справки и консултации като източник на информация за съвременната правописна норма и практика. *Български език*, 63 (4), 2016, 30 – 40].

LANGUAGE CONSULTATIONS OVER THE INTERNET

Abstract. The article presents the characteristics and functionalities of the new academic online resource *Language Consultations on the Internet*, developed in the Department of Modern Bulgarian Language at the Institute for Bulgarian Language at the Bulgarian Academy of Sciences. The online handbook has a wide user scope, provides information reliability and efficiency, plays an educational and promotional role. With its flexibility and openness it is another reliable resource for Bulgarian language teaching.

✉ **Dr. Milen Tomov, Assist. Prof.**
Dr. Iliyana Kuneva, Assist. Prof.
Department of Modern Bulgarian Language
Institute for Bulgarian Language
Bulgarian Academy of Sciences
52, Shipchenski prohod, bl. 17
Sofia, Bulgaria
E-mail: tomovm@ibl.bas.bg
E-mail: iliana.kuneva@gmail.com