

## **Analys av samtal i affär – med avsikt att skapa vokabulär för samtalshjälpmedel.**

Bitte Rydeman

**Detta är en rapport inom projektet "Ord i rätten tid" som bedrivs vid Furuboda kompetenscenter 2005-2008, med stöd från Allmänna arvsfonden. Det är samtidigt en kursuppgift inom forskarutbildningskursen Pragmatik och samtalsanalys vid Avdelningen för logopedi, foniatry och audiologi vid Lunds Universitet (8p), HT-2005.**

För att ta reda på hur ett samtal går till, hur det är strukturerat, vad som yttras och i vilket syfte, kan man använda sig av inspelningar som gjorts i naturliga sammanhang. Vid institutionen för lingvistik vid Göteborgs universitet finns en stor databas med transkriptioner av sådana inspelningar: Göteborg Spoken Language Corpus, GSLC (Allwood et al, 2000b). Den innehåller drygt 1,2 miljoner ord från inspelningar i många olika aktiviteter.

Detta är en beskrivning av hur jag har tänkt och gjort när jag har använt mig av Göteborgs talspråkskorpus för att ta fram ett första utkast till vokabulär för samtalshjälpmedel som ska användas i affär. Jag försöker beskriva det så att även personer utan tidigare kunskaper om transkriptioner och samtalsanalys ska förstå vad jag har gjort och kunna följa mina resonemang. Vokabuläret som jag håller på att ta fram ska innehålla ord och fraser som personer som har svårt att själva tala ska kunna välja i ett bärbart talande hjälpmedel, som då säger fraserna i deras ställe. Syftet med att lagra färdiga fraser i ett hjälpmedel är att de ska gå snabbt att plocka fram dem när de behövs. Det innebär samtidigt att de inte får vara för många och att de måste organiseras så att de är lätta att hitta. Vokabuläret kommer samtidigt att innehålla möjligheter för brukaren att skapa nya, unika yttranden (Todman & Alm, 2003). Eftersom de brukare som kan tänkas vilja använda det färdiga vokabuläret sinsemellan har väldigt olika förutsättningar är det viktigt att det är möjligt att individanpassa vokabuläret efter varje användare. Det innebär att gränssnittet kan se olika ut, beroende på brukarens preferenser och hans/hennes olika förmågor (motorik, perception, språk etc.). Det innebär också att de språkliga uttryck som läggs in i det färdiga vokabuläret ska ses som förslag som ska kunna ändras av användaren om han/hon föredrar att uttrycka sig på något annat sätt.

### **Samtal i affär från Göteborgs Talspråkskorpus**

Aktiviteten affär består av fyra olika typer av inspelningar. "Livsmedel" består av inspelningar vid kassan i ett snabbköp. Det är ofta frågan om ganska korta samtal och kunderna avlöser varandra i rask följd. Kunderna verkar vara av varierande ålder och kön. "Spel" är inspelat i en butik där man köper och säljer spel. Inspelningarna är gjorda runt 1995 och det är ofta frågan om olika typer av rollspel, kortspel, brädspel eller datorspel. Både affärsbiträdena och de flesta av deras kunder är ganska unga, de flesta unga män. "Radio/tv" består av att kunder kommer in för att lämna eller hämta apparater som behövt repareras. "Stormarknad" utgörs av en lång inspelning där en mor och hennes son går runt på en stormarknad och gör olika stopp på ställen där de handlar något och pratar sedan resten av tiden med varandra om en mängd olika saker.

De delaktiviteter jag hittills har studerat är Spel och Livsmedel. Ibland har jag tittat på hur ofta vissa ord och uttryck förekommer i samtal i affär och då har jag också använt mig av hela aktiviteten Affär.

Aktivitet	Undergrupp	Insp.	Talare	Sektioner	Tokens	Duration
Affär		54	6.9	194	50 497	10:32:31?
	Livsmedel	6	25.2	49	2 505	1:42:34?
	Spel	43	3.7	93	28 262	4:49:08?
	Radio/tv	4	14.5	47	15 722	3:29:29
	Stormarknad	1	5.0	5	4 008	0:31:19

De inspelningar som finns i Talspråkskorpusen har ofta kommit till i samband med något forskningsprojekt. Många inspelningar finns på ljudband, men allt fler inspelningar görs med video så att man kan studera mer än bara vad som sägs i samtalen (Nivre et al, 1998). Man intresserar sig då för

sådant som gester, minspel, blickar och annat som inte hörs på ljudbanden. Aktiviteten Affär finns bara inspelad på ljudband. Inspelningarna i Talspråkskorpusen håller på att digitaliseras, men inspelningarna i aktiviteten Affär finns ännu inte i digital form.

### **Transkriptioner**

Inspelningarna i Talspråkskorpusen är transkriberade med Modifierad Standardortografi (MSO) eller som det också kallas, GTS (Göteborgs TranskriptionsStandard) (Allwood, 2001b). Det innebär att någon lyssnat igenom inspelningarna noggrant och skrivit ner allt som hörs på banden, inklusive störande ljud, suckar, oförståeligt tal (skrivs (...)) och pauser (/). Modifierad standardortografi innebär att man använder vanliga bokstäver, men att man ändå skriver precis som det låter, t.ex. å istället för och, de istället för det. Men man lägger också till vissa markörer, som siffror och krullparenteser, för att visa vilket ord det handlar om. Så å skrivs å0 när det betyder och, men å1 när det betyder att. Står det de{t} betyder det att det handlar om ordet det men att t inte hörs. En anledning till att använda denna transkriptionsstandard är att man då kan få fram olika data ur transkriptionerna med hjälp av datorverktyg (Allwood, 2001a; Allwood et al, 2002). Jag redovisar de flesta yttranden här med traditionell ortografi, eftersom de ändå måste omvandlas till det formatet för att kunna uttalas av talsyntes i de dator.

### **Inledande uppgifter i transkriptionen (Header)**

Varje transkription inleds med en s.k. "Header" som innehåller en rad obligatoriska uppgifter som behövs för att man ska veta vad det är som transkriberats, vilken aktivitet transkriptionen ska sorteras in i, vilka som har deltagit i samtalet (anonymiserat), vem som har transkriberat etc. De medverkande ges olika beteckningar beroende vilken roll de har. I Affär står det till exempel "Shop assistant" och "Customer" som beteckning på deltagarna. Man använder sig av engelska beteckningar, så det har jag också gjort. Vid transkriptionen ges varje deltagare en bokstavs-beteckning i någon sorts löpande ordning.

Eftersom jag ville kunna skilja det som kunderna säger från det som affärsbiträdena och andra som kan finnas i affären säger, har jag gett alla deltagare nya beteckningar där man ser om de är kunder (C som i "customer"), affärsbiträden (S som i "shop assistant") eller något annat (O som i "other"). Jag har också angett om de är män (M), kvinnor (F), av okänt kön (U) eller barn (C). Finns det fler av varje sort i en transkription har de också fått en sifferbeteckning. Så en manlig kund kan t.ex. betecknas CM2 (customer, male), ett barn CC4(customer, child) och ett kvinnligt affärsbiträde SF1 (shop assistant, female).

#### **Utdrag ur header:**

```
@ Activity type, level 1: Shop
@ Activity type, level 2: Games
@ Activity type, level 3: Shop: Games I
@ Recorded activity title: Shop: Games I, Customer 6-8
@ Transcription System: MSO6
@ Short name: Gamesicust6
@ Participant: SM1 = M? (Adam, Shop Assistant, former A)
@ Participant: SM2 = M? (Caesar, Shop Assistant, former C)
@ Participant: CM1 = M? (Urban, Customer, , former U)
@ Participant: CM2 = M? (Viktor, Customer, , former V)
@ Participant: CM3 = M? (Zorro, Customer, , former Z)
@ Participant: OU = U? (unknown, , former X)
@ Anonymized: yes
```

### **Anpassning av transkriptionerna från spelbutiken till Leonardo**

Aktiviteten Samtal i spelaffär består av 43 stycken inspelningar och jag har använt ett datorverktyg som heter Leonardo för att kunna sortera in olika yttranden i kategorier (Gunnarsson, 2005). I den första versionen av Leonardo kunde man bara ha med en fil åt gången, så därför slog jag ihop transkriptionerna från spelbutiken till ett dokument. Men samtidigt med det sorterade jag bort vissa bitar av transkriptionerna. Jag var nämligen i det här första skedet bara intresserad av de samtal mellan kunder och affärsbiträden som hade att göra med det som kunderna kommit till butiken för att göra – köpa, sälja, beställa eller förhöra sig om de varor som såldes i butiken. Men det förekommer också andra typer av samtal i transkriptionerna. Vissa stunder var det till exempel inga kunder i butiken och då pratade affärsbiträdena med varandra om allt möjligt. Och vissa samtal handlade om särskilda spel

och deras för- och nackdelar, om samtalsparternas gemensamma bekanta, semesterplaner och mycket annat som kan förtjäna att analyseras i ett annat sammanhang.

Det dokument som jag skulle börja med att analysera blev till slut ett 60 sidor långt textdokument som bestod av 3598 rader och 25886 ord. Då är alla kommentarer inräknade, så alla rader består inte av sådant som deltagarna i samtalen har sagt. När jag gjort mina analyser har yttrandena varit skrivna med Modifierad Standardortografi, men i den här redovisningen skriver jag dem med skriftspråksanpassad standardortografi, för att det ska bli lättare för ovana läsare att ta till sig. Men först vill jag ge er några glimtar från transkriptionerna, så som de sett ut när jag har arbetat med dem. För beskrivning av transkriptionsstandarden hänvisas till Allwood och medarbetare (2001b).

### **Några sekvenser från samtal i spelbutiken.**

\$CM1: då ska se ö:{h} (färger)  
\$SM2: dom e0 slut (tyvärr)  
\$CM1: okej / [92 (men dom där) ]92  
\$SM2: [92 de{t} också (...) ]92 som kör de{t} som // sjutti{o}sju kronor tack < > tackar < > så får du tjugitre tillbaka  
@ < event: X typing on the till >  
@ < event: the till opens and the sound makes conversation inaudible >  
\$OU: tack  
\$SM2: kan ja{g} ba{ra} få låna den ska ja{g} slå in den /// så / tack < >  
@ < not transcribed: several people speaking far away, inaudible >

\$SM2: [201 (hej) ]201  
\$CM1: [201 (hallå) ]201 e0 ja{g} letar efter en bok som heter < star wars technical facts >  
@ < name >  
\$CM1: // hittar inte den där lite fetare varianten  
\$SM2: /// jaha okej e:{h} ja nä ja{g} får nästan kolla datorn se om vi  
\$CM1: ja  
\$SM2: för vi har den inte inne nu som sagt [202 va ]202  
\$CM1: [202 nä ]202 man kan beställa den eller nåt kanske  
\$SM2: ja de{t} va de{t} ja{g} tänkte < >  
@ < long break, shop assistant busy with telephone conversations >

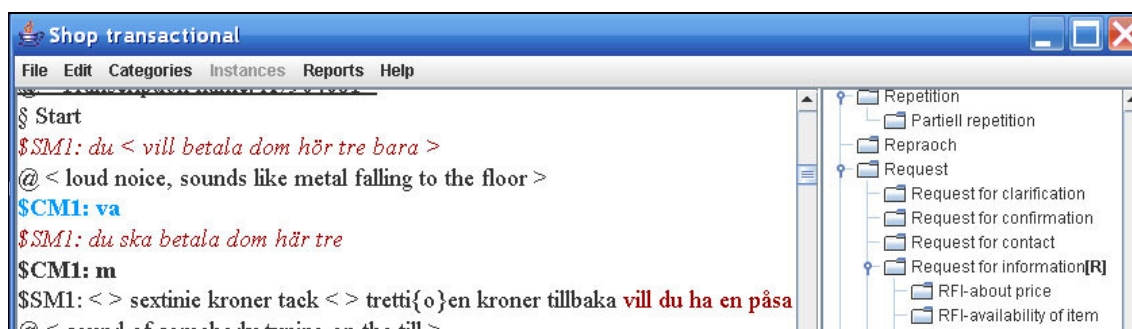
\$SM2: < > vad har du för riktnummer < > jättebra hej < > då ska vi se här /// < star wars facts > eller  
\$CM1: < technical facts >  
@ < borrowed english >  
\$SM2: < technical facts > /// m /// näe tyvärr  
@ < borrowed english >  
\$CM1: du har inte den  
\$SM2: < death star technical compendium > e0 den enda vi har  
@ < name >  
\$CM1: finns inte å1 få tag på alltså eller  
\$SM2: näe inte som vi kan få tag på  
\$CM1: okej [208 tack ]208

### **En första sortering i kommunikativa akter (talakter)**

Jag började med att skapa kategorier i Leonardo för att kunna sortera in de olika yttrandena efter kommunikativa akter. Jag utgick då från de talakter som Allwood och medarbetare tidigare använt för resebyrådialoger (Allwood, 2001b). Jag skapade dessutom ytterligare kategorier, som inte alla bestod av talakter. Några tog jag med från början, t.ex. Speaker, där jag från början sorterade alla yttranden

efter talare (Sales assistant respektive Customer). Andra lades till efter hand, t.ex. Telephone conversation, där jag sorterade in de telefonsamtal som förekom då och då – för att kunna använda dem i ett annat sammanhang.

I vissa fall användes bara den nytilkomna kategorin för de yttranden som förekom längre fram i texten än där jag befann mig när jag lade till den. I andra fall gick jag tillbaka och letade efter yttranden som kunde tänkas tillhöra den nya kategorin, (ex. Discourse marker). Sammanlagt blev det 94 olika kategorier i mitt kategoriträd, varav 50 huvudkategorier. En del yttranden markerade jag som tillhörande flera kategorier samtidigt.



Min sortering av yttranden i kategorier gör inte anspråk på att vara heltäckande – det kan mycket väl saknas ett stort antal yttranden i en viss kategori som rätteligen borde hört hemma där om indelningen varit fullständig. Men syftet med kategoriseringen var att hitta mönster i samtalen, som kunde hjälpa mig att hitta yttranden som kunde användas i ett vokabulär för samtalshjälpmiddel, inte att göra en fullständig sortering av yttranden i olika kategorier.

Jag kommer här att redovisa de olika takterna indelade efter Searles modell (1976), eftersom det gör beskrivningen mer överskådlig. De talakter jag haft med i mitt kategoriträd redovisas därför under rubrikerna Expressives, Commissives, Directives och Representatives. Den sista av Searles kategorier, Declarations, finns inte representerad i det här materialet.

### Talakter i spelbutiken

Här kommer en lista på de olika talakter jag funnit och det antal förekomster som jag har registrerat (det gäller då både kunder och affärsbiträden):

- **Commissives:** Acceptance 88, Acknowledgement (även Expressive) 78, Affirmation 36, Agreement 62, Confirmation 93, Declination 52 and Offer 41.
- **Directives:** Question 262 and Request 427.
- **Expressives:** Acknowledgement (även Commissive) 78, Address 5, Excuse 5, Expression of regret 19, Feedback 103, Greeting 45, Speculation 36 och Valuation 94.
- **Representatives:** Comment own action 39, Correction 6, Description 7, Elaboration 18, Explanation 40, Hesitation 26, Objection 18, Provision of information 215, Reformulation 19, Specification 14 och Statement 316.
- **Other:** Answer 172, Discourse marker 53, Joke 4, Repetition 39, Unclear 24.

Följande kategorier fanns med i strukturen i Leonardo, men tilldelades få eller inga yttranden och har därför plockats bort eller införlivats med andra kategorier: Ending interaction 1 (->Greeting), Self confirmation 0, Self introduction 0, , Summons 3 (-> Greeting), Conclusion 2 (-> Statement), Correction 3, Qualification 1 (-> Statement), Check of comprehension 1 (-

>Request for confirmation), Elicitation of agreement 1 (-> Request for confirmation), Reminder 0, Reproach 1 (-> valuation), Implicit 1, Interruption 0, Keep turn 1 (->Discourse marker), Clarification 6 (-> Specification), Joke 4 .

## Kundernas talakter

Jag intresserade mig främst för kundernas talakter, eftersom det oftast är kundrollen som personer med talhandikapp har i en butik. Det är för att bland annat kunna gå och handla självständigt, som de kan komma att få glädje av en samtalsapparat med det vokabulär som det här projektet vill utveckla.

## Commissives

Commissives definieras som talakter där talaren förbinder sig att göra något, t.ex. lovar, hotar, erbjuder. I spelbutiken förekommer det t.ex. som **Acceptance** (Accepterande): "Ja, det är bra", "Ja, den ska jag ha", "Ja, okej", "Ja", "M", "Okej".

En annan kategori jag har med är **Acknowledgement** (tacka/erkänna/bekräfta). Där ingår yttranden som "Tack", "Okej", "Ja tack", "Okej tack", "Tack ska du ha" och "Tack så hemskt mycket". Något som krånglar till det (i förhållande till Searles kategorier) är att vissa yttranden kan hänföras till flera olika talakter, t.ex. "Ja tack" och "Okej tack" som både kan innebära ett accepterande och ett tackande. Jag har därför här låtit Acknowledgement finnas med både bland Commissives och Expressives (där Searle vill ha tackandet).

Ytterligare commissives är **Affirmation** (bekräftelse / försäkran / löfte) och **Confirmation** (styrkande / bekräftelse), där "confirmation" är ett starkare uttryck, men där betydelseerna ligger väldigt nära varandra. I en hel del fall tyckte jag mig kunna avgöra vilken av dessa båda kategorier ett uttryck skulle tillhöra, men i praktiken uttrycks de ofta på samma sätt: "M", "Ja" etc. Det är heller inte så att en person som ska använda en samtalsapparat har tid eller anledning att fundera på om det yttrande han/hon just är på väg att välja tillhör den ena eller en andra av dessa kategorier. I själva verket var det ofta så att de uttryckssätt som användes för alla dessa "commissives" inklusive **Agreement** (överenskommelse) som jag ännu inte nämnt, uttrycks på liknande sätt. De kan både innebära uttryck som består av enstaka ord (ja, jaha, jajemen, m, okej etc.), kombinationer av ord (ja okej, m okej, ja tack etc.) och längre yttranden (ja just det, ja det stämmer, tack så mycket etc.)

Även nekande yttranden tycker jag man kan se som "commissives", eftersom man kan lova att **inte** göra något eller inte gå med på ett förslag. I kategorischemat har jag kallat dessa yttranden för **Declinations** (avböjanden).

Den sista talakt jag har med bland commissives är **Offer** (erbjudande). Denna talakt används oftare av biträdena än av kunderna och det vanligaste uttrycket är förstås "varsågod" (som även kan räknas in bland Acknowledgement). När det är pengar som lämnas över åtföljs det ofta av summan, t.ex. "Tie spann", "En hundralapp", "Hundraåttio /// och tio". Det är dock en redundans som jag inte tror att en samtalsapparats-användare kan unna sig. Något som inte har framgått i transkriptionerna, som ju helt och hållet baserar sig på ljudband, är i vilken utsträckning blickkontakt och andra kroppssignaler har spelat en roll i den här dialogerna.

Översikt över vanliga och användbara Commissives (som används av kunder)						
ja	m	okej	tack ska du ha	ja just det	nä	det behövs inte
jaha	mhm	tack	tack så mycket	jag vet	nej	jag tror inte det
japp	just	tackar	tack så hemskt mycket	jag tar den	näe	det är lugnt
jo	just det	så	tror jag köper en sån här	man kan nästan tro det	hå	ingen fara
jajemen	det stämmer	sådär	den skulle jag vilja köpa	visste väl det		det gör vi inte
yes	ja precis	varsågod	den ska jag ha	det är tråkigt		det kan vänta

## Directives

I talaktskategorin Directives har jag haft två talakter: **Questions** (frågor) och **Requests** (uppmaningar). I många fall har samma yttrande tilldelats båda dessa kategorier, det gäller i synnerhet underkategorin Request for information. Jag har många gånger tyckt att det varit svårt att skilja de två åt, men tänker mig nog Request som en mer övergripande kategori, som i vissa fall kan uttryckas i form av en fråga. Requests har indelats i flera olika underkategorier:

- **Request** (begäran): "Ta den här du!", "Kolla bara här!", "Kan jag få det på ett skrivet kvitto?"
- **Request for clarification** (begäran om förtydligande): "Vad sa du?", "Vad då då?"
- **Request for explanation** (begäran om förklaring): "Vad är det här då?"
- **Request for confirmation** (begäran av bekräftelse): "Köper ni in kort också?", "Kostar påsen nånting, eller?", "Tjugotvå, va?", "Man måste välja mellan dem?"
- **Request for information** (begäran om information): "Är det nåt mer du ska ha?", "Kommer den snart då, eller?", "Vad är det för nåt?"
- **Request for item** (begäran om objekt): "Har ni senaste Sinkadus?", "Du har ingen Ice Age?"
- **Request for money** (begäran om pengar): "Räck fram tvåhundra sexton spänn bara".
- **Request to wait** (begäran att vänta): "Kan du vänta lite?"

Request for information har i sin tur delats in i

- **Request for information** (se ovan).
- **Request for information about availability of item** (begäran om information angående en varas tillgänglighet): "Kommer den snart då, eller?", "Du har inte den?", "Finns inte att få tag på, alltså eller?"
- **Request for information about price** (begäran om information angående pris): "Vad kostar dom?", "Vad tar ni för dom?"

Under Request finns också kategorin **Topic-comment**, som mer handlar om hur ett yttrande är konstruerat än dess innehåll eller avsikt- men flera av de yttranden som uttrycks så är Requests, därav placeringen i strukturen. Topic-comment kan potentiellt vara en väldigt användbar struktur för användare av samtalsapparater, eftersom man går rakt på sak och säger vad det handlar om först. En viktig faktor är ju hastighet – att komma med sitt yttrande snabbt / i rätt tid. Här kan Topic-comment-strukturen kanske snabba upp konversationen.

- **Topic-comment**: "Begagnade, har ni det?", "På fredag, när öppnar ni då?", "Artefakts, är dom vanliga?", "Trettiofem, är det kronor?"

Vanliga och användbara satskonstruktioner för kunders uppmaningar och begäranden (requests)			
Frågesats- VSO	Frågesats- VSO + tag	Påstående - SVadvO	Påstående - SVO + tag
Har ni (några) x?	Är det x eller?	Du ska väl ha x?	Det är nog x tror jag.
Är det x?	Kommer den snart då eller?	Negerad sats- SVadvO	X va?
Tar ni x?	Frågesats - frågeord	Ni har ingen x?	Man kan beställa den eller nåt kanske?
Frågesats- VSVO	Vad är det för nåt?	Topic-comment	Negerad sats - SVadvO + tag
Kan jag få x?	Vad sa du?	X, har ni det?	Det har ni la inte inne heller då?
Kan du vänta lite?	Vad kostar dom/det?	X, var har ni det?	Ni får inte in dom snart heller?
Frågesats- BestämVSO	Uppmaning	X, menar du?	Indirekt fråga - SVO
Visst har ni x?	Vänta lite!	X säger du?	Jag letar efter x.
Request for information * Request for information about price * Request for information about availability * Request * Request for confirmation * Request for explanation * Request for item * Request for clarification			

Som man kan se i den här tabellen så uttrycks olika typer av requests med likartade strukturer. Man kan inte lita till den grammatiska strukturen för att få kännedom om vilken talakt som yttrats – det hänger i hög grad på sammanhanget – vad situationen handlar om, vad som hänt och sagts tidigare, vilken satsmelodi yttrandet har mm. Exakt samma yttrande kan stå för olika talakter och betydelser i olika sammanhang. Dessa resultat stämmer väl överens med den syn på grammatik i samtal som framförs av de olika författarna i Samtal och grammatik (Anward & Nordberg (red.), 2005) – en bok

där tretton svenska samtalsforskare skriver om studier i svenskt samtalsspråk. Flera av yttrandena här har markerats som tillhörande flera olika talakter (även om det inte framgår av tabellen), t.ex. Request for item och Request for information. Eller Request for information och Request for confirmation.

När det gäller den struktur som jag kallat Topic-comment påminner den starkt om det som av Lindström (2005, s. 22-23) grammatiskt betecknas som "initial dislokation". En sådan konstruktion består av att ett led placeras som ett annex framför satsen, och att detta led "dislokerats" från satsen, som istället behåller en pronominell kopia av det som plockats bort. Lindström ger som exempel: "Johan, han är bra komisk ibland". Lindström menar att en sådan konstruktion kan markera en ny fas i samtalet och/eller ett nytt ämne. Det är också den funktionen som jag tror kan vara särskilt användbar i ett samtalshjälpmedel.

### Expressives

Av de talakter som jag hänfört till gruppen Expressives har jag redan nämnt Acknowledgment, eftersom jag behandlat den tillsammans med Commissives. Det gjorde jag eftersom uttryck som "tack" verkar användas på flera olika sätt, bland annat som bekräftelse (affirmation) och tillsammans med "okej" som ett accepterande. Just tack förekommer även som ett avskeds-hälsningsord när man i affären är färdig med sitt köp. Det ingår då i den talakt jag kallat **Greeting**, och som är ett samlingsnamn för att både påbörja och avsluta kontakt. Jag har där tagit med uttryck både från kunder och biträden, efter som det är så sällan det i transkriptionerna från spelbutiken förekommer andra yttranden än "hallå", "hej" och "hej då" och jag ville fånga så många olika uttryck som möjligt. Vilka hälsningsuttryck som används verkar inte skilja sig så mycket mellan biträden och kunder, och vem av dem som initierar en hälsning verkar också variera. Till kategorin Hälsning har jag också fört det fåtal yttranden som jag hade med i kategorin Address, som innehöll yttranden där man tilltalat någon med namn, t.ex. "Leif, det här är svart va?"

Hälsningsyttranden (Greetings) – för att både initiera och avsluta kontakt		
Initiera	Avsluta	
hallå	hej då	nä det är bra tack ska du ha
hej	hej	nä du får ha en bra sommar
hejsan	tack	desamma // ha det
howdy	okej // tackar	varsågod / LYCKA TILL
tjena	ja ja // okej hej	
du	samma	
leif (eller annat namn)		

### Ursäkt (Expression of regret)

Ursäkter är något som används betydligt mer av biträdena än av kunderna, eftersom biträdena ofta har anledning att beklaga att en vara inte finns inne eller inte går att få tag på. De uttryck som används av kunderna är "Tyvärr", "Det var synd" och "Det är synd".

### Feedback

Feedback är ofta korta yttranden som återkopplar till vad den andra personen säger, men ger den personen möjlighet att behålla ordet. Det är en viktig komponent i att hålla samtal flytande och att signalera till den som talar att man är med.

Feedback – customers Games shop				
m	hm	mhm	m tack	så
jaha	jaså	jaa	ja okej	ja jo
ja	va	jämmt	just nu	ja det är
okej	öh	usch		
nä	nähä	hä	nä ja ja	inget

### Valuation

Valuation är en av de kategorier som jag inte hade med från början, men efter hand som jag träffade på allt fler yttranden där talaren uttryckte en åsikt eller en värdering insåg jag att jag behövde någonstans att placera dem. De förekom oftast i diskussioner som handlade om hur bra eller dåliga olika spel var eller i samtal om gemensamma bekanta och fritidsaktiviteter. Det har alltså för det mesta inte haft något att göra med samtalspartnernas roller som kunder respektive affärsbiträden. Få av yttranden

förekommer mer än en gång, men några gör det, t.ex. "Bra fråga", "Perfekt", "Det är löjligt" och "Det spelar ingen roll".

Exempel på värderande uttryck från samtal i spelbutik (kunder + biträden)			
Positiva uttryck		Negativa uttryck	
bra fråga	det är faktiskt rätt billigt	aldrig i livet	det inte så det vatt billigt
dom är bra	förutseende ung man	det är inte billigt	det kan va lite svårt
det är inte helt fel	inte HELT fel	det är (ju) löjligt	det var jäkligt synd
det är lugnt	skitläckra alltså	inte en aning	en sån JÄVLA stor box
den är klart grym	suverän tur det	ja det är synd det	fatta är så jävla ful
det är intressant	ska inte vara några problem	konstigt ja	jag är för dålig på att måla

### Speculation

En annan kategori som jag inte hade med från början är Speculation. Jag har använt den för yttranden där talaren uttrycker en förmodan eller gissning. De yttranden som jag har placerat i den här kategorin är väldigt olika och svåra att veta vad man ska göra med. Exempel på yttranden: "går alldeles säkert att konvertera", "jaha, du lämnar inte ut pengar nä", "dom har väl lite bättre ekonomi", "det finns såna för plastficker tror jag" och "det kostar nog lite med att sätta ihop".

### Representatives

Vissa av kategorierna i den här gruppen innehåller ganska få yttranden och det är, liksom för Speculation, svårt att riktigt veta hur man ska få in dem i ett vokabulär för samtalshjälpmiddel. Andra kategorier innehåller istället väldigt många yttranden, som sinsemellan är väldigt olika och av den anledningen kan vara svåra att hantera. Det gäller de i hög grad de överlappande kategorierna Statement och Provision of information. Jag börjar här att beskriva de talakter som är mer specifika och innehåller färre bidrag.

**Description** innehåller yttranden som "dom är ungefär likadana", "nästan ett huve längre än vanliga", "avancerat ska det vara", "ja men tunn, som bara skyddar lite".

När jag tittar på de kundyttranden som jag sorterat in under **Elaboration** kan jag inte få något sammanhang i dem, men det beror kanske på att jag fört dit yttranden som är en fortsättning och en utvidgning av något talaren redan börjat säga, och vad det är ser jag inte här. Exempel: "men nu fick jag två stycken, ett var det nu, och jag har aldrig fått något förr", "till PC, sånt" och "eller dom har plockat undan".

**Objection** (protest) uttrycks ofta med hjälp av "men": "jaja, ja men jag tänkte sälja det om du, om det kan gå för sej", "jo, men det är också kaos", "ja men det är det ju inte", "jo jo men", "ja men det är ju lite jobbigt att veta när ni beställer och det", "men" och "inte så".

### Correction

Det här är en väldigt liten grupp som bara innehåller 6 yttranden. Vid närmare granskning hör två av dem inte ens hemma där, utan sorteras i efterhand istället in under det som jag kallat Reformulation. Det beror på att jag inte hade helt klart för mig vad jag menade med Correction när jag gick igenom transkriptionen. De yttranden som jag nu fortfarande tycker hör hemma där är av följande typ:

Biträdet: "Nej tyvärr, det är Magic, Nihad och Star wars. Eller"  
Kunden: "Star Wars"  
Biträdet: Nej, Star Trek.

Med **Correction** menar jag alltså det som i andra sammanhang kallas "Annan-initierad reparation". De andra tre förekomsterna består bara av det rätta namnet, i två av fallen följt av ett förtydligande. "Skandinavien. De har höjt hela skandinavien" och "Delphi Queue, det var den som var billig då".

**Reformulation** står i min kategorisering för det som kallas "Egen-initierad reparation" och ingår i det som av Allwood och medarbetare kallas "**Own Communication management (OCM)**" (Allwood,



2001b). Exempel på Reformulation: "De här våldsamma prishöjningarna, är det, gäller det även England?" och "Jag träffade honom för nå, våras, en gång". Det är svårt att komma på någon andledning att bygga in den typen av omformuleringar i ett vokabulär för samtalshjälpmedel, mer än att lägga till ett allmänt yttrande som "Jag menar..". Den konstruktionen förekommer en gång i transkriptionerna från spelbutiken, men kanske inte helt tydligt som en reparation eller omformulering, snarare som ett sätt att vinna tid att formulera sig och behålla ordet: "Jaha och sen eh, öh, vad har dom för specifikationer, jag menar, äh, kan man läsa och se hur dom fungerar eller sånt".

**Hesitation** hör också hemma under det som jag nu hellre kallar OCM. Hit har jag fört yttranden där talaren ger intryck av att tveka. Ofta yttrar det sig genom tvekind, innan talaren kommer igång med sitt yttrande: "ja okej, eh, för...", "eh, ja tack", "hm, eh" etc.

När det gäller OCM (här registrerat som correction, reformulation och hesitation), är det troligtvis så att det förekommer mycket oftare än vad jag har observerat vid min genomgång, eftersom jag inte tänkt att det skulle vara så användbart i de vokabulär jag håller på att ta fram.

**Comment own action** är en intressant kategori, för den består av att en person kommenterar något som han eller hon håller på att göra, inte alla gånger tydligt riktat till en samtalspartner. Ibland verkar det som om personen pratar för sig själv, men andra gånger kan det samtidigt innebära en underförstådd begäran av bekräftelse från den andre. Ex. "Ja jag lämnar det här här, så", som jag både kodat som Comment own action och Request for confirmation. Samma sak gäller "Slänger in den här så" och "Jag går in här och kollar lite", som också är yttranden från kunder. Andra kundyttranden är kommentarer i samband med att de lämnar pengar till biträdet: ""Hundraåttio, och tie" och "Ja just det, sextio, åttio och så". Jag har registrerat betydligt fler Comment own action-yttranden från biträden än från kunder. Ett uttryck som förekommer hos båda är "så där". En kund säger "Så där ja, tack". Biträden kommenterar också överlämnandet av pengar + använder uttrycket "så där": "Så där varsågod", "Så där ja", "Får du en hel krona där", "Nä trehundraåttionio får du tillbaka där". Andra yttranden där biträden kommenterar vad det håller på med är: "Ska vi se om det inte är slutsålt", "Sätter en tejpbit på den här så".

**Specification** har jag använt när någon specificerat eller förtydligat något, men flera av de yttranden som jag placerat här har samtidigt flera funktioner, så den kanske inte är helt meningsfull som kategori. Ex. "Den första. Den andra har inte kommit, men den första", "Dom här fyra", "Ja men tunn, som bara skyddar lite." och "En vanlig jolle".

**Explanation** har jag använt mig av när ett yttrande har innehållit en förklaring. Exempel: "Nej det behövs inte, jag har en väska.", "Det låg inte kvar något Göteborgskort här? För jag råkar inte hitta mitt." och "Ja det är kompisens, så det är", "Jamen, färgen var slut" och "Jaså, det är till min bror."

**Provision of information** består för kundernas del av trettio två yttranden som har att göra med köp eller försäljning av spel i butiken, två yttranden som hör hemma i en mer allmän diskussion om spel och fyra yttranden där kunden berättar något om en person han känner. Det betyder att en övervägande majoritet av de 215 yttranden som sorterats in i den här kategorin består av yttranden från affärsbiträdena, något som är väntat eftersom kunderna i väldigt hög utsträckning begär information från biträdena. Många av uttrycken är väldigt specifika, men några kan vara användbara i ett vokabulär för samtalshjälpmedel, t.ex. "Sen detta har jag inte köpt här, utan jag köpte det på Tradition tror jag", "Det var mina det" och "Och ett sånt också". Det sista skulle man kunna tro borde ha klassificerats som "Request for item", men det yttrades när kunden räknade upp olika begagnade speltillbehör som han ville sälja. Sen finns det ett yttrande, "En bok", som hör hemma i en väldigt kort och kärnfull sekvens som ser ut så här:

Biträdet: Hej.  
Kunden: Hej.  
Biträdet: Du vill ha?  
Kunden: En bok.  
Biträdet: En liten bok.

Biträdet: Fyrtionio, tackar. (Slår in i kassan)  
Biträdet: (Säger något ohörbart)  
Kunden: Tack.  
Biträdet: Vill du ha en påse?  
Kunden: Ja det går nog bra som det är.  
Biträdet: Okej.

**Statement** är en kategori som i viss utsträckning överlappar Provision of information, och som delar egenskapen att det är fler biträden än kunder som bidrar med sådana yttranden. Vissa yttranden som hamnat här vid min sortering tillhör samtidigt kategorierna Valuation eller Request. Sorterar man bort alla dessa återstår det ungefär sjuttio kundyttranden som jag enbart räknat som statement (påstående). Exempel: "Får jag leta mer.", "Det är blandat", "Ja det är för eh spelledarpersoner.", "Dom borde sänka priserna till dom gamla", "Jag var inne på Wettergrens och dom kollade konstigt på mig bara", "Jag plockade ut lite kort" och "Jag har så det räcker.". Liksom Provision of information är de flesta yttranden i den här kategorin så specifika att det är svårt att se vad man skulle kunna göra med dem i ett vokabulär för samtalshjälpmedel. Vad man däremot skulle kunna göra är att lämna utrymme för dem och tänka att brukarna själva i förväg bör skriva in sådant som rör de specifika saker de är intresserade av och kan vilja berätta något om.

**Övriga kategorier.** Jag har några kategorier i min sortering som inte passar in bland Searles talakter. Några av dem är redundanta, som **Answer** där så gott som alla yttranden också hör hemma bland kategorier som Affirmation, Confirmation och Declination . **Repetition** innehåller många yttranden som hellre bara kunde kategoriserats som OCM (Här Reformulation och Correction). **Unclear** är en slaskkategori som innehåller yttranden som blev över. Återstår **Discourse marker** som inte är någon talakt, utan en typ av yttrande som hjälper till att strukturera talet. Diskursmarkörer signalerar sådant som att talaren behåller eller lämnar över ordet eller byter ämne. Exempel på kundernas diskursmarkörer i spelbutiken: "sådär ja", "som sagt", "ja just det", "förresten", "ja okej", "jag bara undrar", "då så" och "en annan tjej".

### Värdet av talaktsindelningen

Jag tycker att indelningen av yttranden i talakter har varit ett användbart verktyg för att vaska fram funktionella strukturer till vokabuläret, t.ex. olika sätt att begära information, svara ja eller nej och att uttrycka en åsikt. Men det är långt ifrån tillräckligt och behöver kompletteras med andra angreppssätt. Det hävdas ibland att talaktsteorin stödjer ett monologiskt synsätt på samtal (Linell, 2005), men jag kan inte se att det behöver vara så – man kan mycket väl se ett yttrande som en del i en kommunikativ handling, samtidigt som man ser hela samtalet som något som växer fram successivt och samkonstrueras av deltagarna. Sen kompliceras (eller förenklas) det ju av att den ena partens yttranden lyfts fram särskilt i den här studien, eftersom de ska utgöra grunden för det som ska läggas in i samtalshjälpmedlet. En svaghet i affärstranskriptionerna i talspråkskorpusen är att de enbart är baserade på hörbar kommunikation. Det är ju både möjligt och troligt att vissa kommunikativa akter uttrycktes utan tal i affärssamtalen och att dessa uttryck också skulle varit värdefulla att få med i den här analysen.

### Frekvenser

När jag har analyserat transkriptionerna av samtalen har mitt syfte varit att få fram användbara ord och yttranden till vokabulär för samtalshjälpmedel. Sådana vokabulär kan organiseras på många olika sätt och ett sätt är att använda färdiga fraser som anknyter till vissa specifika aktiviteter. Det huvudsakliga målet med den här analysen har varit att ta fram sådana färdiga fraser, eftersom min hypotes är att det är färdiga fraser som kan göra kommunikationen med hjälp av en samtalsapparat mest effektiv. Men ett annat sätt att lägga upp vokabulär för samtalshjälpmedel är att använda ord som kan kombineras till yttranden (Rydeman & Zachrisson, 2001). Det åtkomstsättet kan också göra att man behöver använda färre tangentryckningar än om man hade skrivit orden bokstav för bokstav, som ofta görs med vissa samtalshjälpmedel (Higginbotham, 1992). Det kan också användas av personer som inte är goda läsare och skrivare om orden representeras av bildtecken eller andra symboler i samtalsapparaten. och då är det viktigt att man snabbt kan hitta de mest frekventa orden (Millar et al, 1999). Därför är det också intressant att ta fram frekvenslistor över ord och se om de skiljer sig mellan olika aktiviteter .

De 20 vanligaste orden i talspråkskorpusen och i spelbutiken									
GSLC SST			Spelkund			Spelbiträde			
		%		%			%		
1	<b>det</b>	77810	6,16	1	<b>det</b> (212)	5,71	1	<b>det</b> (319)	5,86
2	<b>är</b>	36843	2,92	2	<b>ja</b> (137)	3,69	2	<b>ja</b> (208)	3,82
3	<b>och</b>	35471	2,81	3	<b>jag</b> (119)	3,20	3	<b>är</b> (170)	3,12
4	<b>ja</b>	32404	2,56	4	<b>är</b> (119)	3,20	4	<b>du</b> (130)	2,39
5	<b>att</b>	30440	2,41	5	<b>har</b> (84)	3,26	5	<b>jag</b> (123)	2,26
6	<b>jag</b>	28628	2,27	6	<b>den</b> (80)	2,15	6	<b>har</b> (117)	2,15
7	<b>så</b>	26059	2,06	7	<b>så</b> (68)	1,83	7	<b>inte</b> (108)	1,98
8	<b>som</b>	19205	1,52	8	<b>här</b> (67)	1,80	8	<b>vi</b> (101)	1,85
9	<b>inte</b>	18691	1,48	9	<b>du</b> (63)	1,70	9	<b>den</b> (90)	1,65
10	<b>har</b>	18469	1,46	10	<b>dom</b> (57)	1,53	10	<b>så</b> (87)	1,60
11	<b>vi</b>	18421	1,46	11	<b>inte</b> (57)	1,53	11	<b>dom</b> (82)	1,51
12	<b>på</b>	17719	1,40	12	<b>m</b> (51)	1,37	12	<b>och</b> (74)	1,36
13	<b>man</b>	17377	1,38	13	<b>ni</b> (50)	1,35	13	<b>en</b> (70)	1,29
14	<b>då</b>	17343	1,37	14	<b>och</b> (49)	1,32	14	<b>i</b> (64)	1,17
15	<b>i</b>	17039	1,37	15	<b>en</b> (44)	1,12	15	<b>på</b> (63)	1,16
16	<b>du</b>	16040	1,27	16	<b>för</b> (43)	1,12	16	<b>ska</b> (60)	1,10
17	<b>en</b>	15506	1,23	17	<b>då</b> (41)	1,10	17	<b>här</b> (59)	1,08
18	<b>ju</b>	15286	1,21	18	<b>kan</b> (37)	0,97	18	<b>eller</b> (55)	1,01
19	<b>men</b>	14623	1,16	19	<b>okej</b> (36)	0,97	19	<b>då</b> (54)	0,99
20	<b>dom</b>	14534	1,15	20	<b>var</b> (33)	0,89	20	<b>för</b> (53)	0,97
	<b>1 263 408</b>		<b>37,3</b>		<b>3715</b>		<b>38,9</b>		<b>5447</b>
									<b>38,3</b>

Den här tabellen visar de 20 vanligaste orden i hela talspråkskorpusen (Allwood, 2000a) och i kundernas respektive biträdenas yttranden i spelbutiken. Man kan se att de 20 mest frekventa orden utgör ca 38% och att 12 av orden är desamma i alla tre grupperna: **det**, **är**, **och**, **ja**, **jag**, **så**, **inte**, **har**, **då**, **du**, **en** och **dom**. Orden **vi**, **på** och **i** tillhör de 20 mest frekventa både hos biträdena och i hela korpusen, men inte hos spelkunderna (där kommer de på plats 48, 26 och 32). Tre andra ord, **för**, **den** och **här**, tillhör de 20 mest frekventa hos båda grupperna i spelbutiken, men inte i korpusen totalt där de kommer på plats 21, 22 och 23. Sedan finns det ytterligare några ord som endast tillhör de 20 mest frekventa i en grupp. **Ska** och **eller** tillhör topp-20 hos biträdena men kommer på plats 30 och 25 hos kunderna och plats 31 och 35 i hela korpusen. **Var**, **kan**, **m**, **ni** och **okej** finns på topp-20 hos kunderna men kommer på plats 30, 29, 21, 95 och 53 hos biträdena och plats 30, 27, 25, 75 och 113 i hela korpusen. **Att**, **som**, **man**, **ju** och **men** finns på topp-20 i korpusen, men återfinns på plats 21, 33, 29, 37 och 22 hos kunderna och plats 26, 25, 38, 35 och 24 hos biträdena i spelbutiken. De skillnader jag har funnit här stödjer antagandet att situationen har betydelse för vilka ord man använder och också att vilken roll man har inverkar på hur man uttrycker sig.

### Snabbköpet

Förutom spelbutiken har jag också på samma sätt analyserat transkriptioner från ett snabbköp. Inspelningarna är gjorda vid kassan och innehåller de samtal som utspinner sig mellan kunderna och affärsbiträdet medan kunderna lägger upp varorna på bandet, betalar, packar ner varorna och lämnar butiken. Det är en mer begränsad aktivitet än den som förekommer i spelbutiken och det återspeglas också i transkriptionerna och i frekvenserna för de ord som används.

I snabbköpet finns det två ord som kommer väldigt högt upp på listan hos både kunder och biträden och det är **hej** och **tack**. **Hej** är det näst vanligaste ordet både hos kunder och biträden i snabbköpet och **tack** ligger på sjätte respektive fjärde plats. Det ska jämföras med att **hej** ligger på plats 165 och **tack** på plats 127 i hela korpusen och att inget av orden finns med bland de 20 vanligaste i spelbutiken. Biträdena i snabbköpet utmärker sig genom att ha **femtio**, **kronor**, **bra** och **varsågod** på plats 6, 9, 10 och 11. I hela korpusen finns dessa på plats 163, 104, 77 respektive 596.

Det är värt att lägga märke till att det inte används betalkort i någon av de här aktiviteterna – i mitten på 1990-talet när inspelningarna gjordes var det inte lika vanligt som nu. Om samma inspelningar gjorts idag skulle troligtvis uttryck som "Vill du ha det på summan?, Har du Medmera-kort/ICA-kort?, "Då kan du knappa in din kod." avspeglats både i yttrandena och frekvenslistorna. Trots det tror jag att den grundläggande strukturen för samtal i affär inte skiljer sig åt så mycket, men i vilken utsträckning det stämmer kommer att visa sig när vi längre fram i projektet testat affärsvokabulären i praktiken.

## Ordklasser

För att ha nytta av ord i ett samtalshjälpmedel behöver man tänka på fler saker än hur frekventa orden är. En aspekt är att se hur de frekventa orden fördelar sig på ordklasser. Följande tabell visar de ord i kundernas yttranden som har minst 7 förekomster i transkriptionerna, fördelat på ordklasser. De utgör 68% av det totala antalet ord som kunderna yttrade i spelbutiken. Då ingår samtliga ord som finns med bland de 20 mest frekventa både i korpusen totalt och av kundernas och biträdenas yttranden i båda butikstyperna. Jag har då lagt till tre ord som är mindre vanliga hos kunderna i spelbutiken men som används i livsmedelsaffären: **femtio**, **kronor** och **varsågod**. Då har jag fått med samtliga ord från frekvenstabellen ovan.

<b>Ordklasser – kunder i spelbutiken</b>					
(inkl. de 20 mest frekventa orden i korpusen, spelbutiken & snabbköpet + biträden)					
<u>pronomen</u>	<u>hjälpverb mm</u>	<u>verb</u>	<u>adverb</u>	<u>adjektiv</u>	
de{t} 212	eO 119	vet 15	så 68	sånt 10	
ja{g} 119	va{r} 33	tror 15	här 67	såna 10	
den 80	har 84	tar 13	inte 57	nya 9	
du 63	kan 37	ta 11	då 41	sån 7	
dom 57	ha 29	köpa 10	där 30	<u>substantiv</u>	
ni 50	ska 28	spelar 9	bara 17	kort 10	
man 28	få{r} 14	kolla 8	också 15	kronor	
han 15	få 13	finns 8	ju 22	<u>feedback</u>	
vi 15	vill 7	se 7	nu 15	ja 137	
nåt 14	skulle 7	kostar 7	lite 13	m 51	
nå{g}ra 10	<u>prepositioner</u>	<u>räkneord</u>	mycket 11	okej 36	
ingen 10	för 43	en 44	bra 11	nä 32	
mej 8	på 31	ett 21	in 10	jaha 23	
nån 7	till 30	två 16	väl 8	just 12	
inget 7	i 27	fyra 9	se 7	va 11	
<u>konjunktion</u>	me{d} 21	femtio	nog 7	<u>interjektion</u>	
åO 49	om 23	<u>ocm</u>	<u>frågeord</u>	tack 32	
men 33		e{h} 36	va{r} 33	hej 14	
att 32		hm 8	va{d} 28	varsågod	
eller 31		ä{h} 8	när 8		
som 27				<b>2509 = 68%</b>	

## Satsstruktur i talspråk

I ett försök att konstruera ett ordbaserat vokabulär för samtal i butik utifrån de vanligaste orden i transkriptionerna har jag studerat beskrivningar av svenskt talspråk (Anward & Nordberg, 2005). I den boken beskriver Lindström (2005) många intressanta komponenter i svensk grammatik. Dels kan vissa satsled bara finnas på specifika platser i ordföljden, dels karakteriseras talspråket av att yttranden kan flankeras av ett förfällt respektive efterfällt som an knyter till föregående och efterföljande turer i samtalet.

Lindström presenterar flera olika modeller och en är att dela in en turkonstruktionsenhet (TKE / möjlig tur) i olika segment som fyller olika funktioner i interaktionen. Då kan turen inledas med ett försegment där man på olika sätt signalerar att man vill ta turen i samtalet. Det kan ske utan tal, till exempel genom att man andas hörbart, smacker eller harklar sig. Men i försegmentet, som fungerar som en länk till föregående tur, hittar man ofta också dialogpartiklar som **ja**, **nej** och **jo**, som används som svar på vad någon annan sagt tidigare. Men det finns också diskurspartiklar som på ett annat sätt är början på ett kommande yttrande, till exempel "hördu", "vetdu" och "se".

På samma sätt som en tur kan ha ett försegment kan den också ha ett avslutande eftersegment. Det kan också uttryckas utan tal, genom att man andas ut hörbart eller skrattar. Då blir det som om man lämnar över turen. Men man kan också markera att man vill behålla turen, genom att använda uttryck som "alltså" eller "jag menar" i eftersegmentet och med sitt tonfall låta bli att sänka tonen till en fullbordad, avslutad "gestalt".

Här följer ett försök att passa in de vanligaste orden från kundernas yttranden i ett positionsschema som Lindström hämtat från Svenska Akademiens Grammatik, SAG.

Utvidgad sats										
För fält	Inre sats									Efter- fält
	Initialfält			Mittfält				Slutfält		
	inl/subj	alt fun	finit		satsadv	Konj/pr	infinit	nom.l	advl	
ja	det	vad	är	en	inte	för	ha	den här	bra	eller
m	den	var	var	ett	så	på	få	en sån	lite	så
okej	jag	när	har	nån	här	till	köpa	såna	mer	tack
nä	du	hade	kan	nåt	bara	i	kolla	sånt	nya	va
hej	ni	skulle	ska	ingen	väl	med	ta	kort	in	äh

### Ordbaserat vokabulär för samtal i affär

På basen av ovanstående positionsschema har jag skapat ett begränsat, men möjligt vokabulär för ett samtalshjälpmedel. Det behöver kompletteras med länkar till ord, framför allt substantiv och adjektiv + ett tangentbord med vars hjälp man kan skapa unika yttranden. Med en sådan komplettering skulle det gå att testa vokabulärens användbarhet för samtal i affär.

ja	nä	och	för	förresten	eller	jaha	eller nåt	
m	tack	då	nu	jag undrar	så	varsågod	i alla fall	
okej	hej	men	sen	eh	va	kanske	i och för sig	
det	vad	är	en	inte	för	ha	den	bra
jag	var	var	ett	här	på	få	en sån	lite
du	när	har	nån	där	till	köpa	såna	mer
ni	hur	kan	nåt	bara	i	kolla	sånt	mycket
dom	varför	ska	några	väl	med	se	kort	nya
man	vilken	får	ingen	också	om	ta	mej	in
vi	hade	vill	inga	ju	som	tror	kostar	inne
han	skulle	vet	nog	just	att	finns	beställa	

Placeringen av orden är baserade på positionsschemat i den föregående tabellen och på frekventa kollokationer i affärssamtal och korpusen som helhet. Frekventa ord har fått större teckensnitt och ord som ingår i frekventa kollokationer har fått starkare bakgrundsfärg.

### Kollokationer i korpusen

Kollokationer, det vill säga ord som ofta förekommer tillsammans, är väldigt intressanta att ha med i ett vokabulär för samtalshjälpmedel. När man bygger upp ett vokabulär åt en brukare i ett dynamiskt kommunikationsprogram är det vanligt att man försöker lägga in yttranden som man tror brukaren kommer att ha särskild nytta av (Rydeman & Zachrisson, 2002). När man inte har tillgång till något färdigt vokabulär som man kan anpassa utgår man från vad man vet om brukarens intressen, de sammanhang vokabuläret ska användas i och sin egen språkliga intuition. För att se hur pålitlig den språkliga intuitionen är har jag undersökt frekvensen hos olika kollokationer som jag själv använt i samtalshjälpmedel och som jag också sett exempel på i vokabulär som ställts samman av andra. Jag sökte då med hjälp av ett verktyg kallat korpusbrusaren (Grönqvist, 1998) både i hela aktiviteten Affär och i Göteborgs Talspråkskorpus som helhet. Resultatet har jag ställt samman i en tabell.

Här följer några exempel på frekventa kollokationer, i hela korpusen respektive hela aktiviteten affär. Jag ger också några exempel på kollokationer som är betydligt mindre frekventa än vad många föreställer sig.

Exempel på frekventa kollokationer i aktiviteten Shop och i talspråskorpusen								
kollokation	korp	shop	kollokation	korp	shop	kollokation	korp	shop
det är	15882	678	dom här	1500	61	kan du	639	46
är det	5418	253	ska du	490	60	vill du	286	39
det var	4003	168	det här	3860	59	vet du	541	38
jag har	2458	131	den är	652	55	har ni	242	38
du har	1339	117	det finns	1878	52	den där	536	38
den här	2051	93	dom är	763	51	det är det	856	38
har du	304	83	tror jag	1258	51	jag ska	570	36
det är ju	2480	82	jag kan	804	50	du får	408	36
det kan	1723	64	du kan	560	48	det är en	670	34
Exempel på kollokationer som är mindre frekventa än förväntat								
jag är	751	20	jag var	348	7	jag gillar	23	2
vad heter	210	15	jag vill ha	60	5	jag tycker om	15	0
jag vill	438	12	vad heter du	11	3	jag gillar inte	10	1
vad kostar	52	11	var finns	2	1	hur mycket kostar	7	0
hur mycket	265	10	jag är glad	4	0			

I sammanställningen över de olika kollokationerna ser man att uttryck som "det är", "är det", "det var", "det här" och "jag har" är väldigt vanliga, medan kollokationer som "jag vill", "jag gillar" och "var finns" inte alls är lika vanliga. När det gäller uttryck i affär är det anmärkningsvärt att "hur mycket kostar" inte används en enda gång i någon av affärstranskriptionerna, medan däremot "vad kostar" och "hur mycket" förekommer ett flertal gånger. Några av de skillnader som finns mellan vad jag förväntade mig att finna i Talspråskorpusen och vad jag faktiskt fann, kan bero på att Göteborgs talspråskorpus huvudsakligen är baserad på vuxnas tal och enbart i begränsad utsträckning innehåller bidrag från barn. Men det kan också bero på att det är lättare att fokusera på vilka budskap brukarna ska kunna förmedla med sina samtalshjälpmiddel, än på hur de budskapen vanligtvis brukar förmedlas. Även om man är medveten om att vi människor många gånger inte uttrycker oss "rakt på sak", utan är mer benägna att antyda och låta samtalspartnern fylla i resten, kan det vara svårt att omsätta den kunskapen till språkliga yttranden i vokabulär som tas fram i det vardagliga arbetet på en rehabiliteringsklinik eller ett dataresurscenter. Därför lägger man in uttryck som "jag tycker om", "jag tycker inte om", "hur mycket kostar", "jag vill ha" och "jag är glad / ledsen" oftare än vad som kanske är befogat.

### Indelning efter händelser

Det ordbaserade vokabulär jag skisserat ovan skulle vara intressant att prova, men den huvudsakliga idén med det här arbetet var ju att bygga ett vokabulär med hela fraser. Något sådant lyckades jag inte skapa endast utifrån de olika talakterna och deras grammatiska konstruktioner, även om jag kom en bit på väg. Jag beslöt mig därför för att prova en annan variant - att dela in transkriptionerna efter vilka delaktiviteter eller händelser som sker i butiken. För detta ändamål skapade jag en ny struktur i programmet Leonardo och sorterade in de olika yttrandena i spelbutiken i den.

Här kommer en beskrivning av de olika delaktiviteterna, som jag kallar Händelser, i aktiviteten Affär.

**Hälsning** - Det kan vara antingen biträdet eller kunden som hälsar först. I spelbutiken förekommer troligtvis många hälsningar genom blickkontakt och gester, t.ex. nickningar, som inte hörs i inspelningarna.

### Frågor och svar angående varas tillgänglighet.

Det är väldigt vanligt att kunder frågar efter en speciell vara i spelbutiken. Det är ganska ofta som den vara de frågar efter inte finns inne. Beroende på vad biträdet svarat när kunden frågat efter en vara, behöver kunden sedan ge respons på detta. Om till exempel en vara inte finns inne kan kunden fråga om de kommer att få in varan snart eller om den kanske går att beställa.

**Samtal om varor.** I spelbutiken är det vanligt med långa diskussioner om olika spel eller sådant som rör beställning av spel som inte finns inne. Eftersom affären också köper in begagnade spel handlar en del samtal om varor som kunden försöker sälja. Det är vanligt att flera kunder kommer in i butiken tillsammans och det finns ofta också mer än ett biträde i butiken. Ibland vill kunden veta var i butiken som en viss vara finns, och ibland är det någon som ombeds vänta, t.ex. medan biträdet tar emot en telefonbeställning.

**Samtal om annat.** Det förekommer en del samtal om annat än själva köpandet och säljandet av spel, även om jag sorterat bort flera av de sekvenser då det bara finns biträden i butiken. Vissa samtal rör gemensamma bekanta eller fritidsaktiviteter. Sådana yttranden har jag sorterat in här.

**Köp.** Till slut kan det hända att kunden bestämmer sig för att köpa en viss vara. Det kan föregås av samtal angående varans pris.

**Betalning.** När kunden bestämt sig för att köpa en vara måste den betalas. Det förekommer en del givande och tagande av varor och pengar mellan kunden och biträdet.

Avslutningsvis kan kunden vilja ha sitt kvitto eller en kasse att stoppa varorna i.

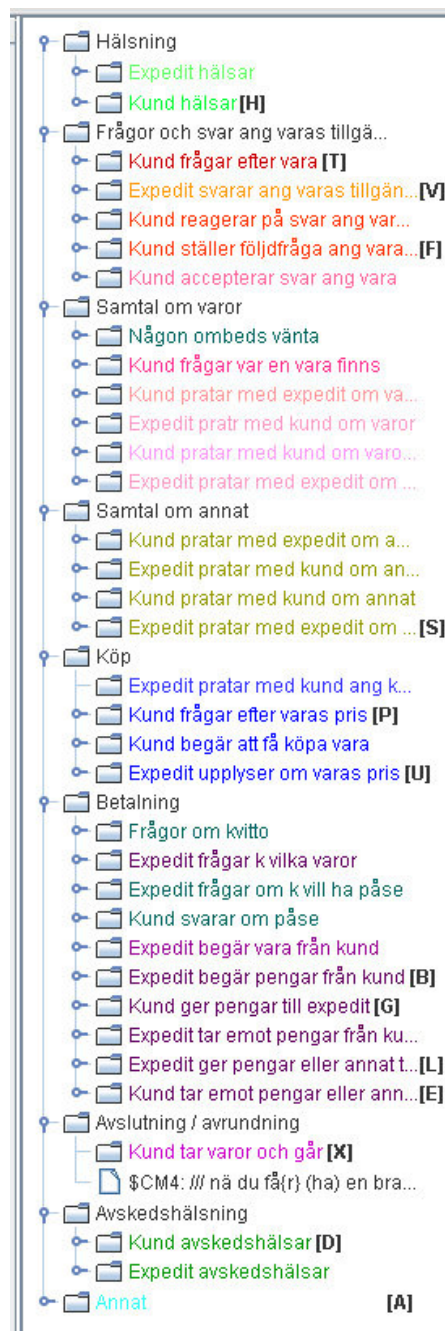
**Avslutning / avrundning.** När kunden är klar med sitt köp eller sina förfrågningar kan det hända att kunden eller biträdet vill avrunda samtalet innan det är dags att ta farväl.

**Avskedshälsning.** En del samtal avslutas med att biträdet och/eller kunden säger hej då till varandra. Andra avslutas utan några speciella ord. Kanske förekommer det istället icke-verbala signaler.

### Ett första händelsebaserat vokabulär för samtal i affär

Med den här nya indelningen i händelser blev det plötsligt möjligt att skapa ett vokabulär för samtalshjälpmedel baserat på dessa. Jag kombinerade händelsestrukturen med indelningen i talakter och de satsstrukturer som framkom ur detta.

Det resulterade i ett schema där de olika yttranden som förekom i de specifika händelserna kunde placeras in. Varje händelse kunde innehålla exempel på en eller flera talakter. Dessa i sin tur kunde uttryckas på flera olika sätt. Händelsen "Kund frågar efter vara" uttrycktes till exempel bara med en talakt, Request for item. Den kunde bestå av yttranden som "Har ni några \_?", "Ni har ingen \_?", "Jag letar efter \_?" etc. Det ledde till ett svar från biträdet och sedan till ett nytt bidrag från kunden. Den händelsen kallade jag "Kund reagerar på svar" och kunde vid varje givet tillfälle bestå av en eller flera olika talakter, beroende på vad biträdet hade svarat.



Här visas ett utdrag av det schema som togs fram över de olika händelserna, talakterna med exempel på användbara uttryck från både spelbutiken och snabbköpet (markerat med grönt):

Exempel uttryck indelade efter händelser och talakter som bas för testvokabulär		
Händelse	Talakt	Uttryck
Kund hälsar ("Hälsa")	Greeting	Hej! Hallå! Hejsan! <b>Tjena!</b>
Kund frågar efter vara ("Fråga efter vara")	Request for item	Har ni _ ? Har ni några _ ? Har n senaste _ ? Ni har ingen/inga _ ? Jag undrar om ni har _ ? _, har ni det? Jag letar efter _ . Då ska vi se, öh, _ . Ni har inte fått in nåt som heter __?
Kund reagerar på svar ("Återkoppla" och "Utrop")	R for clarification	Vad sa du? Öh? Va?
	Feedback	Ja. Jaha. M. Okej. Nä. <b>Japp. Javisst. Jadå.</b> (Se tabell AAACA) <b>Det ordnar sig.</b>
	Expression of regret	Tyvärr. Som sagt. Det var ju synd.
	Expr. of frustration	Fan vilken otur! <b>Oj då! å kors! Åh jösses!</b>
Kund ställer följdfråga ang vara ("Fråga mer")	R for explanation	[Väldigt specifika yttranden]
	R for confirmation	Vill du ha _? _, eller? _, va? Så det är säkert det? Visst har ni __?
	R for information	Du har inte den? Du har inte _? Är det här bra då? Hur många är det i ett sånt här då? <b>Och då gäller inte priserna på dom här då? Hur mycket?</b>
	Request	Se om ni har fått in den. Kolla. Kolla bara här. Kan du kolla?
Kund frågar om man kan beställa en vara	R for information	Ni får inte in dom snart heller? Man kan beställa det eller nåt kanske? Vet du när det kommer då?

## Affärsvokabulär i Clicker 4

I programmet Clicker 4 skapades en meny med länkar sidor med uttryck från de olika händelserna i spelbutiken och i snabbköpet. I den första versionen av vokabuläret markerades länkarna med PCS-bilder och/eller text.

Hälsa	Inledning	Återkoppla	Avslutning	Aktuella saker	SKRIVA
Fråga efter vara	Fråga om priset	Storlek		Kategorier	Affärsbild
Var finns...	Beslut om köp	PENGAR/ANTAL	Utrop		RADERA ALLT
Beställa vara	Betala	Adjektiv	Peka ut		.
Fråga mer	Påse eller kasse	Färg	Uppmaning		?



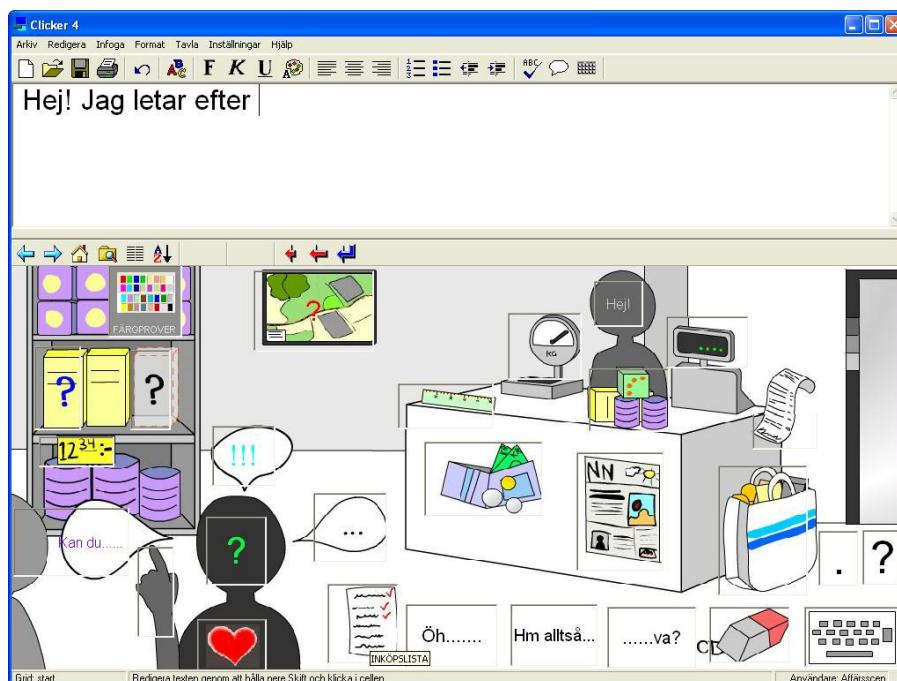
På de olika sidorna lades många olika yttranden för varje enskild talakt in, även om den enskilda brukaren troligtvis inte skulle vilja ha 10 olika sätt att fråga efter en vara eller lika många sätt att säga ja. Men i det här första skedet var tanken mest att fylla vokabuläret med så många relevanta yttranden som möjligt. Det är först efter att det här vokabuläret testats mot talspråskorpusen och i rollspel som det blir möjligt att se vilka yttranden som inte behövs eller som är sinsemellan utbytbara.



Har ni	Jag letar efter	Visst har ni	har ni det?	
Har ni några	Jag undrar om ni har	Säljer ni	Kan jag få	
Har ni senaste	Då ska vi se, öh,	Jag ska ha	Jag skulle ha en sån där.	
Ni har inga	Ni har inte fått in nåt som heter	Jag ska köpa	Och så en	

Grid: fråga efter vara | Redigera texten genom att hålla nere Skift och klicka i cellen | Användare: Affär

Programmet Clicker 4 är ett program med många bra funktioner som kan fungera väl i en Windowsbaserad bärbar dator som används som samtalshjälpmedel (Rydeman & Zachrisson, 2002). Det innehåller en bundlad difonbaserad talsyntes, Emma, och kan även hantera inspelat tal. Programmet stöder flera olika styrsätt, kan integreras med ordprediktionsprogrammet Penfriend och har möjlighet att använda bakgrundsbilder kombinerat med osynliga eller lätt markerade knappar.



Eftersom gränssnittet är en viktig del av ett samtalshjälpmedel och eftersom en del av de potentiella brukarna av affärsvokabuläret kan ha glädje av ett kognitivt stöd, skapade jag också en alternativ meny bestående av en miljöbild, inspirerade av ett tidigare projekt kallat Scriptalker (Dye et al, 1998). Förhoppningsvis kan en sådan bild göra det lättare för vissa brukare att hitta de yttranden de önskar säga. Om denna hypotes stämmer får de kommande utvärderingarna av vokabuläret visa.

## Referenser

- Allwood, J. (red.) (2000a). Talspråksfrekvenser. I: *Gothenburg Papers in Theoretical Linguistics* GPTL S 21. Dept. of linguistics, University of Göteborg.
- Allwood, J., Björnberg, M., Grönqvist, L., Ahlsén, E., & Ottesjö, C. (2000b). The Spoken Language Corpus at the Dept of Linguistics, Göteborg University. *FQS - Forum Qualitative Social Research, Vol. 1, No. 3.* - Dec. 2000, pp 22.
- Allwood, J. (2001a). Corpus Based Spoken Language and Computational Research. In Henrik Holboe (Ed) *Nordisk Sprogteknologi: Nordic Language Technology.* Museum Tusculanums forlag, pp. 59-68
- Allwood, J. (red.) (2001b). Dialog Coding - Function and Grammar: Göteborg Coding Schemas. *Gothenburg Papers in Theoretical Linguistics 85*, Dept of Linguistics, University of Göteborg, pp. 1-67
- Allwood, J., Grönqvist, L., Ahlsén, E., & Gunnarsson, M. (2002). Annotations and Tools for an Activity Based Spoken Language Corpus. In van Kuppevelt, J. (ed.) *Current and New Directions in Discourse and Dialogue.* Kluwer Academic Publishers.
- Anward, J. & Nordberg, B. (red.), (2005). *Samtal och grammatik. Studier i svenskt samtalspråk.* Lund, Studentlitteratur.
- Dye, R., Alm, N., Arnott, J. L., Harper, G., Morrison, A. (1998). A script-based AAC system for transactional interaction. *Natural Language Engineering* 4, 57-71.
- Grönqvist, L. (1998). The Corpus Browser.  
<http://www.ling.gu.se/projekt/tal/index.cgi?PAGE=3&SUBPAGE=4>
- Gunnarsson, M. (2005). Leonardo is a program for aiding qualitative analysis of text files.  
<http://www.ling.gu.se/~mgunnar/sw/leonardo/>
- Higginbotham, D. (1992). Evaluation of keystroke savings across five assistive communication technologies. *Augmentative and Alternative Communication*, 8, 258-272.
- Linell, P. (2005). En dialogisk grammatik? I: Anward, J. & Nordberg, B. (red.), *Samtal och grammatik. Studier i svenskt samtalspråk.* Lund, Studentlitteratur.
- Lindström, J. (2005). Grammatiken i interaktionens tjänst. Syntaktiska aspekter på turorganisation. I: Anward, J. & Nordberg, B. (red.), *Samtal och grammatik. Studier i svenskt samtalspråk.* Lund, Studentlitteratur.
- Millar, S., Larcher, J., Robinson, P. (1999). *Dynamic Screen Communication Systems: Part 1.* *Communication Matters*, Vol. 13 No. 3.
- Nivre, J., Tullgren, K., Allwood, J., Ahlsén, E., Holm, J., Grönqvist, L., Lopez-Kästen, D. & Sofkova, S (1998). "Towards Multimodal Spoken Language Corpora: TransTool and SyncTool". *Proceedings of ACL-COLING 1998, June 1998*
- Rydeman, B., Zachrisson, G. (2001). *Dynamiska kommunikationshjälpedel och styrsätt för personer med rörelsehinder.* Stockholm, Hjälpmedelsinstitutet.
- Rydeman, B., Zachrisson, G. (2002) *Kommunikation genom teknik ur ett vardagsperspektiv.* Projekt rapport, Vinnova.
- Searle, J. R. (1976). A classification of illocutionary acts. I: *Language and society* 5 (1976), 1-23
- Todman, J., Alm, N. (2003). Modelling conversational pragmatics in communication aids. *Journal of Pragmatics* 35, sid. 523 - 538.