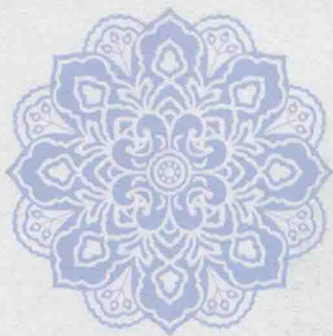


语言服务引论

屈哨兵 主编



商务印书馆
The Commercial Press

语言服务引论

主编 屈哨兵

副主编 汪磊 郭杰



商务印书馆
The Commercial Press

2016年·北京

图书在版编目(CIP)数据

语言服务引论/屈哨兵主编. —北京:商务印书馆,2016
ISBN 978-7-100-12389-1

I. ①语… II. ①屈… III. ①语言学—研究 IV. ①H0

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 164225 号

所有权利保留。

未经许可,不得以任何方式使用。

YǔYÁN FÚWÙ YǐNLùn

语言服务引论

主编 屈哨兵

副主编 汪磊 郭杰

商务印书馆出版

(北京王府井大街36号 邮政编码100710)

商务印书馆发行

北京市艺辉印刷有限公司印刷

ISBN 978-7-100-12389-1

2016年8月第1版

开本 880 × 1230 1/32

2016年8月北京第1次印刷 印张 15%

定价: 46.00 元

主 编 屈哨兵

副主编 汪 磊 郭 杰

编 者 (按音序排列)

戴红亮 戴仲平 邓海涛 甘 露

郭 杰 郭龙生 和丹丹 李现乐

刘惠琼 马 喆 屈哨兵 汪 磊

王世凯 王秀玲 王毅力 谢小丽

徐曼曼 禰健聪 叶竹钧 于慧媛

张晓苏 张迎宝 周清艳 邹玉华

学术须回应社会之重大关切

——序屈哨兵等《语言服务引论》

哨兵研究语言服务问题,是从研究广告语言开始的。他和他的团队,先有《广告语言跟踪研究》(暨南大学出版社,2009年),次有《广告语言谱系研究》(暨南大学出版社,2014年),今又有《语言服务引论》。手笔之勤快,眼光之敏锐,心脑之灵通,令人不能不钦佩。

我曾有荣,分别为前两部著作做序,序名曰《广告语言是语言的广告》《语言服务与语言消费》,今哨兵私我,仍让我为《语言服务引论》做序。我倒有些犯愁:关于广告、关于语言服务的一些浅陋之见,前两序中已有表述,难有新说。既然如此,就写点与语言服务相关的外围之事吧。

语言服务古已有之,语言服务业亦非今日新兴。但“语言服务”作为一个学术概念提出,据我所知,仅有十余年时间。2005年9月,上海市语委借鉴北京奥运会筹办经验,举行了“世博会语言环境建设国际论坛”。哨兵与会,拟以“语言服务”为题发言,我们都很支持,并建议将“语言服务”作为应用语言学的概念来看待,展开专题研究。记得哨兵的大会报告,反响热烈。之后仅仅十年光景,语言服务的概念不断完善,且如春风杨絮般传播。下面列举一些相关事项的流水账:

2007年,屈哨兵《语言服务研究论纲》在《江汉大学学报》第6期发表。

2008年3月,“奥运会多语言服务中心联合工作组”成立,提供44种语言服务。

2010年,李现乐《语言资源和语言问题视角下的语言服务研究》在《云南师范大学学报》第5期发表。

2010年9月,中国翻译协会和北京市外办联合主办“2010中国国际语言服务行业大会暨大型国际活动语言服务研讨会”。郭晓勇做《中国语言服务行业发展状况、问题及对策》的主旨发言。

2011年5月,教育部语言文字信息管理司和南京大学中国语言战略研究中心在北京语言大学主办“语言经济及语言服务学术讨论会”。

2012年1月,教育部语言文字应用研究所、南京大学中国语言战略研究中心和广州大学主办“语言服务研究高级论坛”。

2012年1月,贺宏志主编的《语言产业导论》由首都师范大学出版社出版。李宇明做序,名为《认识语言的经济属性》。

2012年,赵世举《从服务内容看语言服务的界定和类型》在《北华大学学报》第3期发表。

2012年12月,教育部、国家语委发布《国家中长期语言文字事业改革和发展规划纲要(2012—2020年)》,提出:“建设语言文字应用咨询服务平台,利用现代信息技术等多种手段,为社会提供语言文字政策法规、规范标准和语言文字使用等的咨询服务。”并就“国家语言应急服务和语言援助服务”进行了专门规划。

2012年12月,北京市语言文字工作委员会、首都师范大学、北京语言产业研究中心举办“第一届中国语言产业论坛”。

2013年10月,中国翻译协会主办,上海文化贸易语言服务基地承办“2013中国国际语言服务业大会”。

2014年5月,中国外文出版发行事业局和商务部服贸司指导、中国译协主办第三届京交会重点活动“语言服务与全球化论坛”。

2014年7月,北京大学MTI教育中心和北京师范大学MTI教育中心主办“2014年中国语言服务管理教育主题论坛”。

2015年7月,《云南师范大学学报》第4期以“‘一带一路’建设的语言需求与语言服务”为专题,发表了赵世举、魏晖、张日培的三篇论文。

2015年10月,中国翻译协会主办“2015中国翻译协会语言服务能力评估项目(LSCAT)年会暨语言服务行业创业、创新论坛”。

2015年10月,国家语委、北京语言大学和商务印书馆主办“第二届中国语言生活学术研讨会暨《中国语言生活状况报告》十周年论坛”,语言服务是其重要内容。

2015年10月,“国际语言服务与管理研讨会”在对外经济贸易大学举行。

2016年2月,中国译协与零点集团签署“中国语言服务行业发展规划”项目合作协议。

2016年4月,《中国企业“走出去”语言服务蓝皮书》发布会暨语言服务高峰论坛在对外经贸大学举行。

2016年4月,赵世举、黄南津主编的《语言服务与“一带一路”》由社会科学文献出版社出版。

2016年5月,“北京语言大学中外语言服务人才培养基地揭牌仪式暨‘大数据背景下的中外语言服务人才培养模式国际研讨会’”举行。

2016年6月,李艳“‘一带一路’建设中的‘语言消费’新问题及其对策研究”获国家社科基金立项。此外还有:

三胜咨询产业研究中心《中国语言服务行业“十三五”投资环境分析及企业发展策略研究报告》。

前瞻产业研究院《2016—2021年中国语言服务行业发展前景预测与投资战略规划分析报告》。

上面所列,定有不少遗漏。但已可看到一个学术理念,如何在迅速地扩大影响,且不仅影响着学术界和教育界,也影响着政界和业界。影响之力何来?来自对当今社会重大关切的及时回应。2005年前后,如何办好北京奥运会及上海世博会,举国关注,人人出谋。之后,在涉外领域不断出现“小语种”人才告急的情况,特别是“一带一路”倡议的提出,更加感到国家语言能力的薄弱。十余年来,语言服务问题显然是社会关切的重大问题,其重要性跃出学术界,进入教育界、政界和产业界。其实,学术发展的动力之一,也在于能够回应社会的重大关切。语言服务概念的提出、发展及其影响,又一次说明了这一道理。

哨兵为何能够较早提出语言服务这一概念,能够及时发现并及时回应社会的重大关切?自然因有学者的智慧,但我认为,更在于他具有自觉关注语言生活的学术理念,并拥有不断研究语言生活中问题的学术实践。

李宇明

2016年6月12日

序于北京俱闲聊斋

目录

导言	1
第一章 语言服务资源	14
第一节 基于文字的语言服务	14
一、文字规范和文字输入	14
二、字体与字形设计	20
三、汉字字频与汉字字量	31
四、汉字其他的一些特殊服务功能	36
第二节 基于语音的语言服务	42
一、语音规范标准的选择与制定	43
二、语音训练服务与语音信息播报服务	50
三、语音分析技术服务	54
四、语音面貌的设计与利用	55
第三节 基于词汇的语言服务	60
一、词汇规范及其推广	60
二、专题词汇的荐选与推广	66
三、新词热词的引导服务	78
第四节 基于语法的语言服务	83
一、语法规范及其运用	83

二、专门领域中的语法服务	89
三、一些语法格式的市场服务观察	92
第五节 语言服务资源的发展前景	99
一、语言服务资源的发展趋势	99
二、语言服务资源的规划	101
三、语言服务资源在服务业中的前景	102
第二章 语言服务业态	111
第一节 语言服务产业	111
一、语言翻译产业	112
二、语言教育产业	117
三、语言成品产业	123
第二节 语言服务职业	126
一、传统的语言服务职业	127
二、新兴的语言服务职业	132
三、语言服务职业的开发	137
第三节 语言服务行业	148
一、行业和语言服务行业	148
二、语言服务行业的特征	153
三、语言服务行业的发展	155
第三章 语言服务领域	163
第一节 网络领域语言服务	163
一、网络语言的形态	163
二、网络语言的设计及语源	170
三、网络语言的引导与服务	173

第二节	广告商业领域语言服务	187
	一、广告商业领域的语言状况	187
	二、广告领域的语言服务	190
	三、商业领域的语言服务	202
第三节	会展旅游领域语言服务	209
	一、会展旅游领域的语言状况	209
	二、会展领域的语言状况	209
	三、旅游领域的语言状况	217
第四节	电信交通领域语言服务	224
	一、电信交通领域的语言状况	224
	二、电信领域的语言服务	225
	三、交通领域的语言服务	233
第五节	体育医疗领域语言服务	242
	一、体育医疗领域的语言状况	242
	二、体育领域的语言服务	245
	三、医疗领域的语言服务	255
第六节	法律灾异领域语言服务	266
	一、法律灾异领域的语言状况	266
	二、立法过程中的语言服务	273
	三、司法过程中的语言服务	282
	四、灾异领域的语言服务	290
第七节	海峡两岸和香港、澳门语言服务	295
	一、海峡两岸和香港、澳门的语言状况	295
	二、穗港澳地区的语言服务	300
	三、海峡两岸的语言服务	303

第四章 语言服务层次	314
第一节 国际语言服务	314
一、国际语言服务的内涵和意义	314
二、国际语言服务的基本状况	319
三、中国国际语言服务	331
第二节 国家语言服务	336
一、国家语言服务的规划	336
二、国家语言服务的性质	351
三、国家语言服务的任务	354
第三节 族际语言服务	357
一、少数民族语言使用状况与特点	358
二、少数民族语言服务的现状及存在的问题	360
三、加强少数民族语言服务的意义及策略	363
第四节 方言/社区语言服务	367
一、方言地区的语言服务	367
二、各类社区群体的语言服务	378
三、特殊群体的语言服务	385
第五节 家庭、个体语言服务	396
一、家庭语言服务	397
二、个体语言服务	406
第五章 语言服务效能	414
第一节 语言服务的工具效能	414
一、工具性	414
二、规约性	418

三、主导性	424
第二节 语言服务的经济效能	429
一、语言服务的市场	430
二、语言服务的价格	437
三、语言服务的收益	441
第三节 语言服务效能的测评	444
一、语言服务系统的效能测评	445
二、语言服务水平的效能测评	455
三、语言服务效能测评的前景	469
术语索引	475
后记	482

导言

“语言服务”是正在形成的中国语言生活派经常使用的一个概念,例如在2010年教育部举行的第8次新闻发布会上,李宇明(2010)对《中国语言生活状况报告(2009)》进行评价时指出:“2009年中国语言文字工作扎实深入、全面拓展,‘构建和谐语言生活’‘语言资源’‘语言服务’这些理念逐渐受到社会重视。”在2011年教育部举行的第1次新闻发布会上,李宇明(2011)又一次指出“我们发布中国语言生活状况的主要目标就是信息公开,提倡语言服务理念,构建和谐语言生活”。“语言服务”已经成为中国语言生活非常重要的一个内容。在2010年10月举行的中国语言生活学术研讨会上,屈哨兵(2010)也对语言服务问题进行了一些梳理与思考。

1986年全国语言文字工作会议就提出要“加强语言文字的基础研究和应用研究,做好社会调查和社会咨询、服务工作”,这是我国较早从语言服务的角度来对语言文字工作提出要求。目前国内学界对语言服务问题开始进行比较深入的研究,也取得了一定的成果,但有一个问题一直没有得到比较完整的解决:作为一个新的学科探究的领域,语言服务的研究边界在哪里?它本身应该拥有哪些关键概念,是否有可能构成一个系统?我们试图在前期相关研究的基础上尝试回答这个问题,提出用五个子系统来描述语言

服务研究与语言服务实践可能涉及的范围与界面。

一、语言服务资源系统

语言服务资源系统是基于语言本体要素角度做出的一种类型划分。可以分成文字、语音、词汇、语法等不同板块,每一个板块都可以独立地与语言服务发生关联,这种关联可以发生在语言服务从规划到实践的各种层面与环节。文字服务是指以文字作为载体的服务,以汉字而论,如语言规划层面的繁体字简体字的转换设计、相关字符交换集的建设、汉字输入法的设计推广、汉字字体的选择设计、汉字字符集的建设与利用等,都属于文字服务的范围。语音服务是指以语音作为主要形式的服务,这里面包括语音规范标准的选择、论证,各种正音字表与词表的研制,普通话教育中的正音教育,各类企业客服人员的语音(嗓音)的培训与设计,公众人物及各类有需要人士的语音面貌的分析与规划设计等。词汇服务是指以词汇作为主要形式的服务,这里面包括规范词表的研制与推广、各种专题词表的研制与推广、不同语种之间的词汇比对与选择确认、普通话与汉语各方言之间的词汇比对与选择等,语言生活层面同样涉及社会共有词汇的遴选、鉴别及推荐引导,例如搜狗不断更新的网络新词就是一种词汇服务。语法服务是指以各种语法形式作为主要载体的服务,以汉语而论,在规划层面它应该体现为汉语语法长编的研制、各类语法信息词典的研究与编制、不同语种之间语法形式(句型、句式、句类、各种构式等)对应与交换、人机对话中各种语法问题的解决方案的设计与实施;在语言生活层面则表现为各种语法现象的引导、推荐与规范,具体的应用领域中,还存

在着不同的优势格式的选择引导,有的不乏具有相当的经济价值。

语言对人类活动组织作用与服务作用在相关学术界研究旨趣发生“语言学转向”之前并没有凸显出来,实际上语言资源一直是在有效地为社会运行发展服务,这一点在语言经济学研究方面表现得特别明显。语言经济学家鲁宾斯坦就非常明确地指出语言经济学的—个主要目标就是“解释自然语言的特性是如何与‘理性’目标函数的最优化—致的”。(鲁宾斯坦 2004)当然,鲁宾斯坦是站在经济学研究的角度来看待自然语言的,认为“经济学试图将社会制度解释为从某些函数最优化的过程中所衍生出的常规性,这一点可能对语言也是适用的”。(鲁宾斯坦 2004)他的落脚点是经济学,我们看中语言的这种“函数的最优化”看重的语言资源本身的服务潜能。

二、语言服务业态系统

语言服务的业态是指语言服务事业表现形态。根据我们的初步清理,语言服务的业态大体上可以分成四种:语言服务产业、语言服务职业、语言服务行业、语言服务基业。(屈哨兵 2011)语言服务产业是指以语言服务作为生产和经营手段的事业,也可以简称为“语言产业”。有语言服务产业就有语言服务职业,语言服务职业的一个—重要特征是以语言服务作为主要手段并获取相应收益与报酬,个体性与商品性是其重要的内在属性,有的还具有衔接性和渗入性。语言服务行业是指语言服务的工商业意义上的类别,它与语言服务职业的区别在于职业强调的是个体属性,而行业侧重的是职业集合,若干个从事同一职业的人的聚合就形成行业。

语言服务基业是指语言服务的基础性事业,语言服务基业主要涉及对语言资源的科学开发与利用,重点是做好语言规划的设计与施行,同时还需要有坚实的学科研究支撑。

从整体情况看,我国目前语言服务的业态表现内部情况互有参差,有的表现还不是十分稳定,能否成为稳定的业态构成部分还需要得到市场的检验。如果从国家规划引导角度出发,语言服务业态展现顺序应该是:基业—产业—职业—行业。客观地说,我们目前对语言服务的四种业态表现的真实情况并不都是掌握得十分清楚,相关的研究与规划也还不能完全跟得上语言生活发展变化的步伐。比如说语言服务职业,目前我们到底有多少种?范围与认定标准应该如何制定,语言服务职业内部构成层次如何?它们彼此的发展态势与成熟程度应该如何梳理?它们与语言服务行业彼此之间的关系有哪些表现?语言服务职业标准有哪些?还有哪些需要建设引导?等等,都有着巨大的研究空间。

三、语言服务领域系统

语言服务所能覆盖的领域到底有多宽,目前并没有一个统一的标准,狭义的语言服务通常都是指语言翻译服务,广义的语言服务是指所有以语言作为工具或项目内容而开展的服务,具体可以分成语言翻译服务、语言教育服务、语言支持服务、特定行业领域中的语言服务等四大类型。(屈哨兵 2007)

语言服务领域的表现具有市场与公益双重属性。具体表现途径有两种,一是不同的领域对市场与公益两种属性有不同的选择倾向,二是同一领域中,随着具体服务产品与服务阶段的不同,有