



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

POGOSTE NAPAKE V PISNEM KOMUNICIRANJU

Mentorica: Ana Peklenik, prof.
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Sonja Sitar

Kamnik, marec 2011

ZAHVALA

Najprej se zahvaljujem mentorici Ani Peklenik za vso pomoč in nasvete pri pisanju diplomske naloge. Zahvaljujem se ji tudi za lektoriranje.

Zahvaljujem se vsem anketirancem, ki so se odzvali in s svojimi odgovori prispevali svoj del pri izdelavi naloge.

Prav tako bi se rada zahvalila Nataliji Movern, organizatorki izobraževanja in usposabljanja, za vso njeno pomoč, prijaznost, ustrežljivost in spodbudne besede v času študija.

Hvala pa tudi mojim domačim, ki so vsak na svoj način pripomogli k uspešno zaključenemu študiju.

IZJAVA

»Študentka Sonja Sitar izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Ane Peklenik.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodni pravicah ne dovoljujem objave tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Kamnik, marec 2011

Podpis: _____

POVZETEK

Zaposlena sem v javnem zavodu, kjer se vsakodnevno srečujem z vabili, dopisi, zapisniki, odločbami in podobno, v katerih me motijo pogoste napake v pravopisu, slovnicu, slogu in stilu pisanja. Napake se predvsem pojavljajo zaradi premalo znanja, pomanjkanja časa in nezainteresiranosti tistega, ki piše.

V diplomski nalogi je najprej predstavljen slovenski knjižni jezik, ki se uporablja v pisnem komuniciranju, in najbolj pogoste napake, ki se vsakodnevno pojavljajo. V drugem delu pa sem z opravljeno anketo ponazorila mnenja in opažanja anketirancev o pravilnosti pisne komunikacije.

KLJUČNE BESEDE

- Slovenski knjižni jezik
- Pisna komunikacija
- Pogoste napake

ABSTRACT

As an employee of a public institution, I daily deal with invitations, letters, minutes, decrees etc., in which I am disturb mostly by frequent errors in spelling, grammar and style of writing. These errors mainly occur due to the lack of knowledge, time and interest of people who are writing.

In these work the Slovenian language, which is used in written communication, and the most common errors that occur, are presented. In a survey that I have done, I also presented the opinions and observations of respondents about the accuracy of the written communication.

KEYWORDS

- Slovenian language
- written communication
- frequent errors

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	2
1.3	METODE DELA.....	2
2	SLOVENSKI JEZIK.....	3
2.1	SOCIALNE ZVRSTI SLOVENSKEGA JEZIKA.....	3
2.2	JEZIKOVNI PRIROČNIKI.....	4
3	OBSTOJEČE STANJE.....	10
3.1	POSNETEK STANJA – PRAVOPIS, SLOG, SLOVNICA	10
3.2	ZGRADBA POSLOVNEGA DOPISA – VZOREC.....	14
4	RAZISKAVA.....	16
4.1	PREDSTAVITEV RAZISKAVE	16
4.2	OSNOVNI PODATKI O ANKETIRANCIH	17
4.3	OSREDNJI DEL ANKETE.....	21
4.4	ZAKLJUČNI DEL ANKETE	28
5	ZAKLJUČKI.....	29
5.1	OCENA UČINKOV.....	29
5.2	POGOJI ZA UVEDBO.....	29
5.3	MOŽNOSTI NADALJNEGA RAZVOJA.....	30
	LITERATURA IN VIRI	31
	KAZALO SLIK.....	32
	KAZALO TABEL.....	32
	KAZALO GRAFOV.....	32
6	PRILOGA	33
6.1	ANKETNI VPRAŠALNIK.....	33

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Slovenija, Slovenec, Slovenka, slovenščina, slovnica, pravopis ... Za večino Slovencev je slovenščina **materni jezik**.

Slovenščina je naravni jezik, to pomeni, da se je razvijal skupaj s svojim narodom. Je živ jezik, kar pomeni, da se stalno spreminja in razvija (Jesenovec in Lenardič, 2010).

Ponosni smo na to, da živimo v deželi Sloveniji. Ponosni smo na svoje korenine, zgodovino in svoj materni jezik, ki pa ga vse pogosteje zanemarjamo, in s tem vplivamo tudi na knjižni jezik. Vse prevečkrat se v poslovni pisni komunikaciji pojavljajo napake v pravopisu, slovnici in slogu. Ob prevzetih besedah (tujke, popačenke) ter zaradi hitrosti in načina življenja pozabljamo na slovenski knjižni jezik, smo površni pri zapisu ter izgovarjavi.

Paziti je treba na kakovost besedila, slovnico, pravopisno in vsakršno ustreznost, da ni prevelike neskladnosti med tem, kar piše v jezikovnih priročnikih, in tem, kar beremo v besedilih.

Jezik je sredstvo za sporazumevanje. Besedni jezik je osnovni način sporazumevanja z besedami, ki so temeljna enota jezika. Beseda je sestavljena iz glasnikov, ki jih zapisujemo s črkami. Vsaka beseda ima svoj pomen (enopomenka oz. večpomenka), svojo slogovno vrednost (slogovno zaznamovane oz. slogovno nezaznamovane besede), nosi tudi svoje podatke o obliki (spol, sklon, število ...).

Besednega jezika se naučimo v vsakdanjem okolju, natančno ga spoznamo v šoli, pomagamo pa si lahko tudi z jezikovnimi priročniki. Vse slovenske besede (razen najnovejših besed, ki so nastale kasneje, kot je izšel SSKJ, npr. mobitel) so zapisane v SSKJ (zapisanih je 93.152 besed). Ostali priročniki so še: Slovenski pravopis, šolske in znanstvene slovnice, etimološki slovarji, slovarji tujk, terminološki slovarji. Tako SSKJ kot Slovenski pravopis sta dostopna v elektronski obliki na spletni strani Znanstveno-raziskovalnega centra SAZU (Jesenovec in Lenardič, 2010).

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Zaposleni v zdravstvenem zavodu se vsakodnevno srečujemo z različnimi dopisi, vabili, zapisniki, odločbami in podobno, v katerih so pogoste pravopisne, slovnične in stilistične (slogovne) napake. Od približno 130 zaposlenih je pretežna večina zdravstvenih delavcev. Zaradi velikega števila opredeljene populacije so preobremenjeni z obilico zdravstvenega dela in posvečanjem pacientom. Za pravilno pisno komunikacijo tako ne ostane veliko časa, vse je napisano na hitro in seveda z mnogimi napakami.

1.3 METODE DELA

V prvem delu diplomske naloge smo iz obstoječih razpoložljivih dokumentov izbrali in označili napake, jih s pomočjo strokovne literature obrazložili ter pravilno zapisali.

V drugem delu pa smo opravili krajšo anketo o tem, katere, kje in kako ljudje najbolj opazijo napake. Pri obdelavi podatkov smo izbrali kvantitativno in kvalitativno metodo dela. Na podlagi kvantitativne metode smo dobili splošne podatke o anketirancih. S kvalitativno metodo pa smo dobili odgovore na vnaprej postavljene hipoteze.

Rezultate smo prikazali številčno in v odstotkih v obliki tabele in grafa.

Anketo smo opravili med 48 naključno izbranimi anketiranci.

2 SLOVENSKI JEZIK

Materni jezik je jezik, ki se ga naučimo prvega. V tem jeziku razmišljamo, čustvujemo in se sporazumevamo. Znanje materinščine je pomembno za narodno zavest.

Slovenščina je **državni jezik**, kar pomeni, da predstavlja celotno Slovenijo kot državo, uporabljajo jo državni organi (vlada, predsednik republike, parlament, sodišče, vojska, policija ...).

Slovenščina je tudi **uradni jezik**, kar pomeni, da je uradovanje v Republiki Sloveniji (v upravnih enotah, občinah, javnih zavodih in ustanovah) v slovenščini. Taki morajo biti tudi vsi javni napisi (kraji, ulice, imena lokalov in trgovin, podjetij, javni oglasi ...). Slovenščina je jezik politike, množičnih občil, znanosti, šolstva, kulture ...

Od 1. maja 2004 je slovenščina eden od uradnih jezikov Evropske unije. To pomeni, da se vsi odloki in vsi predpisi Evropske zveze prevajajo v slovenščino (Jesenovec in Lenardič, 2010).

2.1 SOCIALNE ZVRSTI SLOVENSKEGA JEZIKA

Prostorsko in družbeno določene različice slovenskega jezika imenujemo **socialne zvrsti**. Teh je veliko, le da so nekatere razširjene po vsem slovenskem prostoru, druge pa omejene na manjša območja ali manjšo skupino ljudi. Socialne zvrsti delimo na **knjižne in neknjižne**.

Knjižna zvrst je ena sama; **je normirana in skupna za vse Slovence**. Naučili smo se je ob gledanju in poslušanju javnih občil, predvsem pa v šoli. Ločimo dve različici: **zborni in knjižni pogovorni jezik**.

Zborni jezik je natančneje predpisan in ga predvsem pišemo in beremo, govorimo pa le, kadar javno nastopamo. Pravila tega jezika so zapisna v jezikovnih priročnikih. **Knjižni pogovorni jezik** je sproščena različica knjižnega jezika, ki ga uporabljamo predvsem v nepripravljenih pogovorih z ljudmi iz drugih delov Slovenije. V njem navadno opuščamo nenaglašeni končni i v nedoločnikih (začnite delat) in nenaglašeni nekončni i (odgovorte, je bla, neste, prnesu ...).

Neknjižne zvrsti delimo na prostorske in interesne. Načelno jih ne pišemo, temveč le govorimo, in še to le v omejenem prostoru Slovenije ali v interesnih skupinah (Jesenovec in Lenardič, 2010).

2.2 JEZIKOVNI PRIROČNIKI

Obvladovanje pravopisa in predpisanih obrazcev (besedilnih vrst) je pri pisnem sporazumevanju nepogrešljivo. Zato mora poslovni sekretar ti dve področji zelo dobro poznati. Vedeti mora tudi, v katerih priročnikih preveri pravopisna in slovnična pravila. Na njegovi knjižni polici morata biti (vsaj) Slovar slovenskega knjižnega jezika in Slovenski pravopis (Peklenik, 2010, 10).

Predstavili bomo nekaj literature, knjig in priročnikov, s katerimi si lahko pomagamo do boljšega pisnega komuniciranja in poznavanja pravil.

Slovenska slovnica (Skaza, J.) je priročnik, ki nam pomaga na pregleden način osvežiti uporabo pravil in jih jasno ter razumljivo razložiti. Razdeljen je na poglavja, ki obravnavajo zvrstnost jezika, pravopisna pravila, tvorbo besed in njeno slušno raven, tvorbo stavkov in združevanje teh v povedi, oblikoslovne lastnosti besed ter zgradbo besedil in njihove značilnosti. Pomaga nam na hiter, pregleden in razumljiv način pojasniti, kako bi uporabili določeno pravilo, da bi bilo naše sporočanje jasno, razumljivo in jedrnato.



Slika 1: Priročnik – Skaza, J. Slovenska slovnica. Ljubljana: Cankarjeva založba, 2010. (http://www.emka.si/img/product/51t_2010/slovenska-slovnica-cz.jpg)

Slovenski pravopis 2001 predstavlja izrazno stran slovenščine, tj. pisno in glasovno-naglasno problematiko, ter oblikoslovje in stilistiko z normativnega vidika. V knjigi so skupaj objavljena pravopisna pravila in pravopisni slovar. Slovarski del obsega nad 130.000 iztočnic in podiztočnic na več kot 1500 straneh. Prinaša občnoimensko besedje: to zajema slovenske občine, pošte, župnije, 500 najpogostejših slovenskih priimkov, imena domačih in tujih znanih osebnosti, imena zemljepisnih danosti in stvarna imena. Namenjen je vsem uporabnikom slovenskega knjižnega jezika, pa naj besede tvorijo, tj. pišejo ali govorijo, ali pa jih sprejemajo, tj. berejo ali poslušajo. Pri tem pravila podajajo teorijo pisanega in govorjenega jezika, slovar pa s teh stališč prikazuje vsako besedo.

Slovenski pravopis 2001 je delo uredniškega odbora za pravopisna pravila in uredniškega odbora za pravopisni slovar Pravopisne komisije pri SAZU ter urednik in strokovno-tehničnih sodelavcev Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU (<http://www.mimovrste.com/artikel/1400243115/slovenski-pravopis-2001-vec-avtorjev-trda-s-scitnim-ovitkom-2001>, 4. 3. 2011).



Slika 2: Slovenski pravopis. Ljubljana: ZRC SAZU, 2001. (<http://zalozba.zrc-sazu.si/files/image/knjige/961-6358-37-5.jpg>)

Kot piše avtor (Toporišič, J.) je **Slovenska slovnica** znanstveno delo, namenjeno vsem, ki se zanimajo za podobo slovenskega jezika. Tematično je razdeljena na osem poglavij. Vsebinsko zajema:

- zvrstnost slovenskega jezika,
- glasoslovje,
- besedoslovje,
- besedotvorje,
- oblikoslovje,
- skladnjo,
- sporočanje,
- zgodovino razvoja slovenskega jezika.



Slika 3: Toporišič, J. Slovenska slovnica. Maribor: Obzorja, 2000.
(<http://www.emka.si/img/product/strokovna-literatura/12137/9789612301712.jpg>)

Slovar slovenskega knjižnega jezika, krajše **SSKJ**, je nastal na *Inštitutu za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU* in je ena izmed najpomembnejših knjižnih izdaj o *slovenskem knjižnem jeziku*. Najprej je izšel v petih *knjigah* (1970–1991), kasneje tudi v bolj strnjeni izvedbi v eni knjigi, v elektronski izdaji na *zgoščenki* (CD), dostopen pa je tudi na *spletu*. Obsega več kot 100.000 gesel in podgesel, ki vsebujejo naslednje informacije: naglas, slovnične oznake, običajne zveze ter različne kvalifikatorje. Fraze in termini so opisani v posebnih gnezdih. SSKJ je do sedaj najboljšežnejši slovar sodobnega slovenskega jezika.



Slika 4: SSKJ: Ljubljana: DZS, 1994.
(http://macuporabnik.si/images/stories/clanki/stefan/sskj_icon_big.png)

Veliki slovar tujk (zbiratelji in urejevalci gradiva Adlešič, G. ... et al.) je abecedni priročnik, ki obravnava prevzete besede. Vsak jezik je zaradi svoje geografske lege, gospodarskega razvoja, medijev itd. izpostavljen vplivom drugih jezikov. Lahko so to sosednji jeziki, lahko pa so tisti, ki imajo v določeni panogi v svetu vodilno vlogo. V

zgodovini je bila večina slovenskega naroda skoraj tisoč let politično, kulturno in gospodarsko podrejena nemškemu. Zato imamo še danes v slovenščini, predvsem v narečjih ogromno nemških besed ali dobesednih prevodov. Drugo težavo danes predstavlja angleški jezik, ki se je na prvo mesto v svetu prebil s pomočjo računalništva. Zato se med avtohtonimi slovenskimi besedami vsak dan pojavi izraz, ki je bil včeraj še tujka, danes pa ga uvrščamo med slovenske besede.

Novi Veliki slovar tujk, ki je delo skupine avtorjev, je izšel leta 2002 tako v knjižni obliki kot na CD-romu (Peklenik, A., 2010, 16).



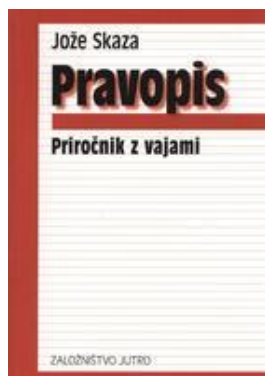
Slika 5: Veliki slovar tujk. Ljubljana, Cankarjeva založba, 2002. (http://www.s-sers.mb.edus.si/gradiva/w3/slo/093_jezikovni_prirocniki/datoteke/tujk.jpg)

Slovenščina – jezik na maturi je koristen pripomoček za utrjevanje že usvojenega jezikovnega znanja. Zgrajen je iz več enot in nam na uporaben, pregleden, strnjen in ne pretežak način posreduje pregled slovnice. Začne se s pregledom zgodovine slovenskega jezika, z njegovimi zvrstmi in s sociolingvistiko, nato pa sledi razlaga in pregled slovnice po jezikovnih ravninah – od glasoslovja, besedoslovja in besedotvorja, oblikoslovja, skladnje in nadpovedne skladnje do besedila in besedilnih vrst. K vsaki enoti je dodan pravopis in njegova pravila ter vaje. (Jesenovec, A. in Lenardič, J.)



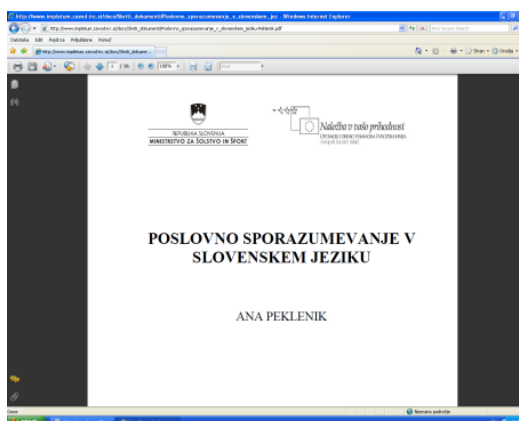
Slika 6: Jesenovec, A. in Lenardič, J. Slovenščina – jezik na maturi. Kamnik: ICO, 2010. (http://www.modrijanovaknjigarna.si/var/ezwebin_site/storage/images/solske-knjige/solske-knjige/srednja-sola/matura/slovenscina-jezik-na-maturi2/100227-1-slv-SI/Slovenscina-Jezik-na-maturi_bookfull.jpg)

Pravopis, priročnik z vajami (Skaza, J.) je razdeljen na izbor pravil in vaje z rešitvami. Namenjen je tako razredni stopnji v osnovni šoli kot tudi srednješolcem.



Slika 7: Skaza, J. Pravopis – Priročnik z vajami. Ljubljana: Jutro, 2003.
(http://www.modrijanovaknjigarna.si/var/ezwebin_site/storage/images/solske-knjige/solske-knjige/srednja-sola/1.-letnik/pravopis-prirocnik-z-vajami/87988-2-slv-SI/Pravopis-Prirocnik-z-vajami_bookfull.jpg)

Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku (Peklenik, A.) je učbenik, ki nam na prijazen način obnovi in razloži pozabljeno znanje iz osnovnošolskih in kasnejših študijskih let. Učbenik je razdeljen na več poglavij in podpoglavij, skozi katera nas s primeri iz prakse in vajami vodi k obnavljanju in pridobivanju znanja iz slovenskega jezika.



Slika 8: Peklenik, A. Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku. Ljubljana: Zavod IRC, 2010.

3 OBSTOJEČE STANJE

V zdravstvenem zavodu smo zbrali nekaj primerov pisne dokumentacije z najbolj pogostimi napakami v pravopisu, slogu ali slovnici (ločila, velika/mala začetnica, raba kratic, zapis datumov, izbira besed ipd.). Med najpogostejšimi dopisi, ki grejo iz zavoda, so dopisi ustanovitelju, koncesionarjem, Ministrstvu za zdravje, Zdravniški zbornici, Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije in seveda tudi razna vabila, obvestila in pojasnila pacientom. Potem pa so tu še pisni dokumenti znotraj zavoda, kot so razni pravilniki, akti, pogodbe, odločbe in podobno. Izbranih je le nekaj najbolj pogosto uporabljenih.

Izboljšav vsaj do sedaj še ni bilo uvedenih in izvedenih, vsak se pač trudi po svojih najboljših močeh in znanju. Mislimo, da tudi zaradi tega, ker ni vpeljan enotni način izpisovanja vsaj osnovnih stvari, kot so: ime zavoda, naslavljanje zdravnikov, pisanje datumov, enotna oblika dopisov ipd.

Ob menjavi vodstvenega kadra pa se je tudi v tej smeri le počasi začelo premikati na bolje. Po vsem zavodu se bo postopoma uvedel enoten način izpisa obvestil za paciente na vratih ordinacij in s pravilno napisanimi imeni in priimki ter izobrazbo zdravnikov, sester in ostalega kadra. Pri dopisih pa bo stvar najbrž bolj dolgotrajna.

3.1 POSNETEK STANJA – PRAVOPIS, SLOG, SLOVNICA

Primer št. 1

NAPAČNO

Na podlagi 619. Člena ...

PRAVILNO

Na podlagi 619. člena ...

Uporabimo neskladenjsko rabo pike za vrstilnim števnikom, naredimo presledek in nadaljujemo z malo začetnico (SP, 2001, str. 32, člen 252).

Primer št. 2

NAPAČNO

... ki ga zastopa v.d. direktor ...

PRAVILNO

... ki ga zastopa v. d. direktorja ...

Okrajšave besednih zvez pišemo s presledkom za vsako okrajšano besedo: vršilec dolžnosti direktorja = v. d. direktorja (SP, 2001, str. 66, člen 595 in str. 1641).

Primer št. 3

NAPAČNO

... razporejena na delovno mesto Tajnice pomočnika ...

PRAVILNO

... razporejena na delovno mesto tajnice pomočnika ...

Z malo začetnico pišemo določila pred osebnim imenom, ki zaznamujejo družbeni ali družabni položaj, poklic, čast, znanstveno stopnjo ipd. (SP, 2001, str. 18, člen 128).

Primer št. 4

NAPAČNO

35% od vrednosti ...

PRAVILNO

35 % od vrednosti ...

Znak za odstotek pišemo s presledkom za številko, tako se je vsaj uveljavilo v strokah, ki ga pogosteje uporabljajo, pravopisna pravila pa tega ne določajo (<http://www.pravopis.si/Vprašanja/tabid/181/Default.aspx>, 15. 3. 2011).

Primer št. 5

NAPAČNO

Uradni list RS št. 97/07

PRAVILNO

Ur. l. RS, št. 97/07 ali UL RS, št. 97/07

Okrajšave besednih zvez pišemo s presledkom za vsako okrajšano besedo: n. m. (navedeno mesto), red. prof. (redni profesor), dr. F. Prešeren (doktor France Prešeren), t. i. (tako imenovani), t. l. (tega leta), d. d. (delniška družba) ... (SP, 2001, str. 66, člen 595).

Uradni list se lahko piše kot okrajšava Ur. l. (SP, 2011, str. 1622) ali UL RS, pri čemer je za navedbo potrebno dodati vejico, saj gre za nestavčne enakovredne dele, ki pojasnjujejo (SP, 2001, str. 36, člen 297).

Primer št. 6

NAPAČNO

Rot Iva, dr.med.spec.družin.med.

PRAVILNO

Iva Rot, dr. med., spec. druž. med.

Po zaključku študijskega programa medicine pridobite strokovni naslov doktor oziroma doktorica medicine. Uporablja se okrajšava dr. med. Strokovni naslov se pristavlja za imenom in priimkom. Primer: Branko Novak, dr. med.

Po končani specializaciji zdravnik pridobi naziv specialist področja, ki ga pristavi za strokovni naslov. Primer: Branko Novak, dr. med., spec. druž. med.

Navedena ureditev je zapisana v Zakonu o strokovnih in znanstvenih naslovih v ULRS, št. 61/2006 (Revija ISIS, april 2010).

Pri nas pišemo najprej ime, nato priimek; izjemo delamo v seznamih, kjer je priimek pred imenom, tedaj je priimek ločen od imena z vejico (Skaza, J., 2010).

V našem primeru je torej napačna okrajšava, napačni vrstni red zapisa imena in priimka, manjkajo presledki med okrajšavami ter vejica za strokovnim nazivom.

Primer št. 7**NAPAČNO**

... vključno do 28.2.2011 ...

PRAVILNO

... vključno do 28. 2. 2011 ...

Najpogostejša napaka pri pisanju datuma je neupoštevanje presledkov. Pika je levostična, zato tudi pri datumu velja, da za njo pišemo presledek (Kalin Golob, M., 2003).

Primer št. 8**NAPAČNO**

Kamnik: 23.9.2010

PRAVILNO

Kamnik, 23. 9. 2010

Navedeni datum praviloma obsega: kraj, dan, mesec in leto. Kraj in datum sta med seboj ločena z vejico, med navedbo dneva in meseca se piše presledek.

Primer št. 9**NAPAČNO**

... se bo izvajal dne:30.9.2011

PRAVILNO

... se bo izvajal 30. 9. 2011

Navajanje samostalnika dan/dne pred datumom je v poslovnih dopisih nepotrebno. Besedo dne izpustimo in za pikami pri dnevu ter mesecu naredimo presledek (Marčun, B., 2006).

Primer št. 10

NAPAČNO

Lep pozdrav !

PRAVILNO

Lep pozdrav! ali Lep pozdrav,

Klicaj je v glavnem levostično skladiščno ločilo, zato med besedo in klicajem ni presledka. Označuje zapoved, željo, prošnjo, opozorilo itd. s čustveno prizadetostjo. Vedno pogosteje se sedaj namesto klicaja piše vejica.

Primer št. 11

NAPAČNO

V kolikor bo deževalo ...

Izplačilo se izvrši na TR ...

Pisanje zdravniških potrdil, zdravniško spričevalo, predlog za pomoč in postrežbo, zbiranje in posredovanje dokumentacije, ...

PRAVILNO

Če bo deževalo ...

Znesek se nakaže na TR ...

Pisanje zdravniških potrdil, zdravniških spričeval, predlogov za pomoč in postrežbo, zbiranje in posredovanje dokumentacije ...

Napačna raba sloga (v kolikor – če), slovnice (naštevanje v množini).

3.2 ZGRADBA POSLOVNEGA DOPISA – VZOREC

Poslovni dopis ima predpisano zgradbo.

Podatki o sporočevalcu <i>(Naziv in naslov podjetja)</i>	Kraj, datum
Podatki o naslovniku <i>(Naziv in naslov podjetja)</i>	
Naslov poslovnega dopisa <i>(namen besedila)</i>	
Nagovor	
Uvod: <i>predstavitev, navezava na prejšnji dopis ...</i>	
Jedro: <i>bistvo sporočila.</i>	
Zaključek: <i>vljudno slovo ali pozdrav.</i>	
	Ime in priimek odgovorne osebe, funkcija v podjetju Lastnoročni podpis
Priloge	

(Peklenik, A., 2010)

Za večino poslovnih dopisov uporabljamo vzorce, ki so v praksi ustaljeni. Vsako podjetje pri tem sledi določenim pravilom: uporablja glavo in nogo podjetja, podtisk ipd. Oblika dopisa je le vzorec, besedilo je lahko oblikovano tudi nekoliko drugače. V sodobni poslovni praksi npr. velja, da lahko vse besedilo poravnamo na levo, tudi datum in podpis (Peklenik, A., 2010).



**Zdravstveni dom
dr. Julija Polca**
Kamnik

Javni zavod Zdravstveni dom
dr. Julija Polca Kamnik
Novi trg 26 · 1241 Kamnik

t: 01 / 8318 600 · f: 01 / 8318 699

Kamnik, 1. 9. 2010

SGP GRADITELJ, d. d.
g. Janez Rutar, dipl. prav.
Maistrova ul. 16

1241 KAMNIK

Zdravniški pregledi zaposlenih

Spoštovani,

prejeli smo vašo prošnjo za znižanje cen zdravstvenih storitev, opravljenih v našem zavodu, in zamikom plačila teh.

Zdravstveni dom "Dr. Julija Polca" Kamnik v skladu s Pogodbo o izvajanju zdravstvenih pregledov ter zdravstvenega varstva pri delu, ki jo je sklenil z vašo delovno organizacijo, že vrsto let kvalitetno opravlja zdravniške preglede ter ostale dejavnosti, opredeljene s pogodbo. Prav tako je cena tovrstnih zdravstvenih storitev že dve leti nespremenjena. Res se ponekod najdejo cenejše storitve, vendar je potrebno preveriti obseg in kvaliteto teh storitev.

Povprečno število vaših delavcev, ki letno pridejo na pregled, se giblje med 25 in 30. Zato lahko le delno ugodimo vaši vlogi. Rok plačila bo podaljšan na 30 dni, cene storitev pa, že zaradi zgoraj zapisanega, žal ne moremo znižati.

Z željo po še nadaljnjem uspešnem sodelovanju vas lepo pozdravljamo.

Direktor:
Vladimir Breznik, dr. med., spec. ped.

4 RAZISKAVA

4.1 PREDSTAVITEV RAZISKAVE

Za pridobitev informacij o tem, koliko, kje in zakaj ljudje opazijo napake v pisnem komuniciranju, smo opravili manjšo anketo.

Pri sestavi vprašalnika smo anketirancu najprej pojasnili namen in cilj anketnega vprašalnika ter mu napisali osnovna kratka navodila za izpolnjevanje. Obenem smo poudarili anonimnost odgovorov.

Anketni vprašalnik smo poslali po elektronski pošti ali pa ga osebno vročili naključno izbranim anketirancem.

Prejeli smo 48 odgovorov, za katere smo se vsem pisno in osebno zahvalili za sodelovanje.

V anketi smo uporabili vprašanja zaprtega in odprtega tipa. Pri vprašanjih odprtega tipa ni nobenih vnaprej navedenih možnosti za odgovor. Anketiranec odgovori brez navodil. Vse možnosti so odprte. Za to vrsto vprašanj običajno anketiranec rabi več časa. Lahko pa postavimo nekatere omejitve, ki delno zapirajo tip vprašanj.

Na vprašanja zaprtega tipa lahko anketiranec hitro odgovori. So razumljiva, nedvoumna in ne dopuščajo dvomov o odgovoru.

4.2 OSNOVNI PODATKI O ANKETIRANCIH

V prvem delu vprašanj smo dobili osnovne podatke o anketirancih: spol, starost, status in stopnjo izobrazbe.

- Spol

V anketi je sodelovalo 39 (81 %) žensk in 9 (19 %) moških.

Tabela 1: Spol

SPOL	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTOKIH
Moški	9	19
Ženski	39	81
Skupaj	48	100



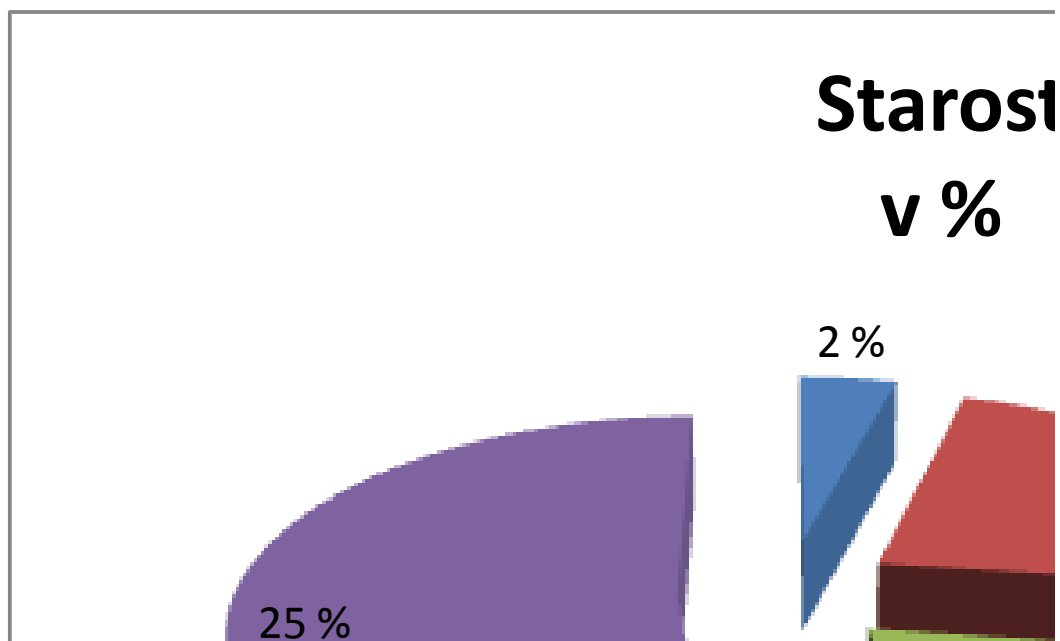
Graf 1: Spol

- **Starost**

V anketi je sodelovalo največ predstavnikov, starejših od 40 let, to je 25 (52 %), nato sta sledili zelo enaki starostni skupini, med 21 in 30 let, teh je 11 (23 %), ter med 31 in 40 let, teh je 10 (21 %). Še najmanj udeležencev je bilo mlajših od 20 let, in sicer sta sodelovala le 2 (4 %).

Tabela 2: Starost

STAROST	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTKIH
DO 20 LET	2	4
21–30 LET	11	23
31–40 LET	10	21
NAD 40 LET	25	52
SKUPAJ	48	100



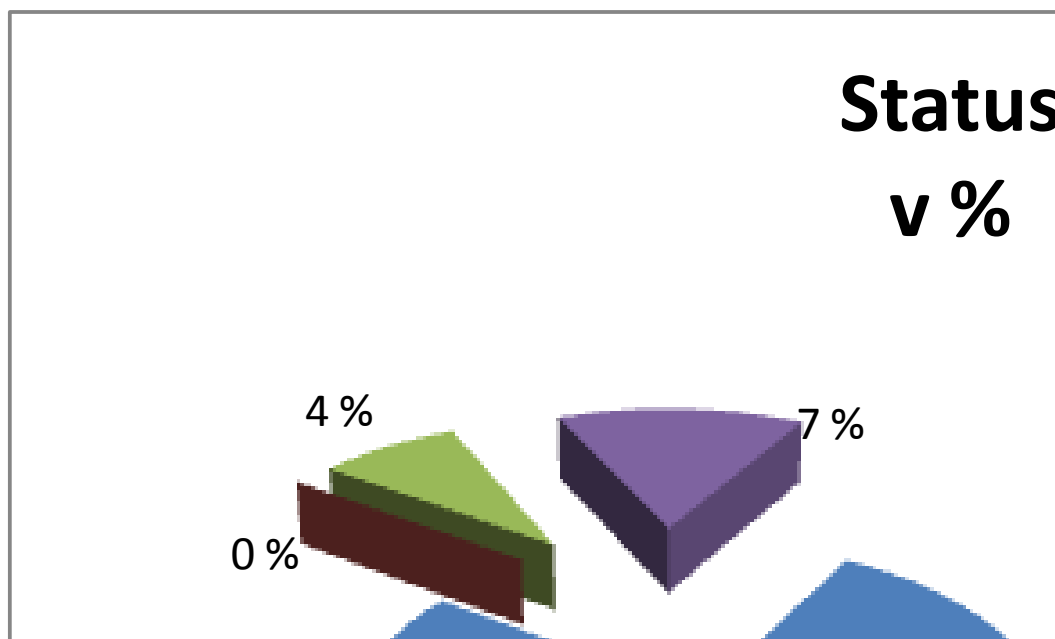
Graf 2: Starost

- **Status**

Glede na starost anketirancev so primerni tudi podatki o statusu. Največ anketirancev je zaposlenih za nedoločen čas, teh je 37 (77 %), zaposlenih za določen čas je 7 (15 %) in 4 (8 %) anketiranci imajo status študenta. Zaposlenih izrednih študentov v tej anketi ni bilo.

Tabela 3: Status

STATUS	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTOKIH
Zaposlen za nedoločen čas	37	77
Zaposlen – izredni študent	/	/
Študent	4	8
Zaposlen za določen čas	7	15
SKUPAJ	48	100



Graf 3: Status

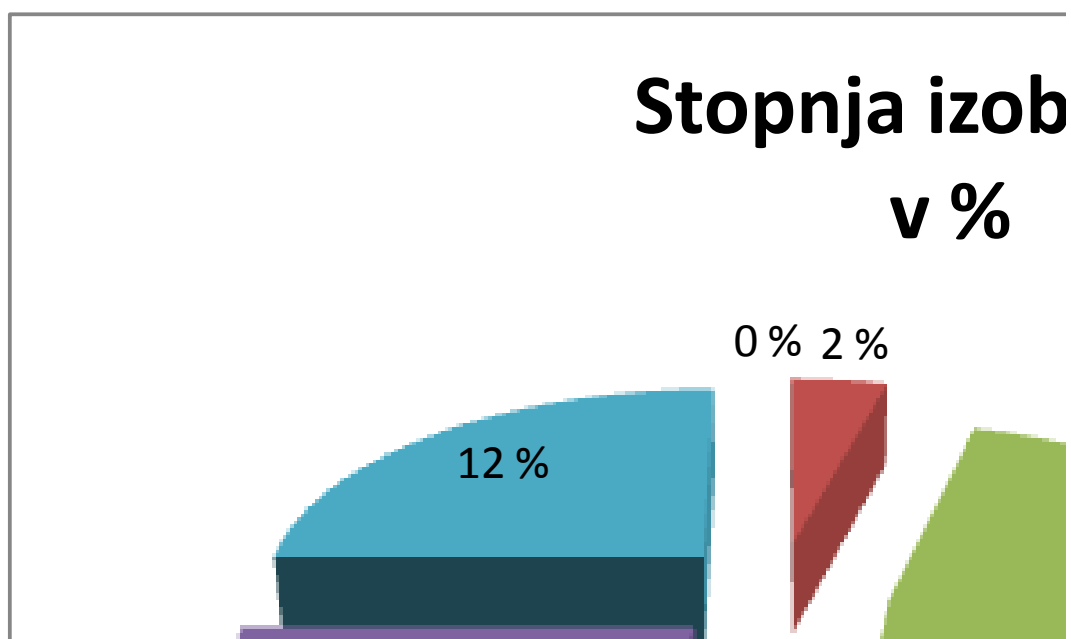
- **Stopnja izobrazbe**

Pri stopnji izobrazbe prevladujejo anketiranci s srednjo šolo, teh je 23 (48 %), nato pa so si po rezultatih ankete zelo blizu anketiranci z visoko šolo ali več, teh je 12 (25 %) in anketiranci z višjo izobrazbo, teh je 11 (23 %). Samo 2 (4 %) anketiranca imata opravljeno poklicno šolo, nobenega pa ni samo z osnovno šolo.

Že iz te ankete pa je razvidno, da se čedalje več ljudi šola in izobražuje naprej (pomanjkanje služb) ter se jih po končani osnovni šoli zelo malo zaposli.

Tabela 4: Stopnja izobrazbe

STOPNJA IZOBRAZBE	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTOKIH
Osnovna šola	0	0
Poklicna šola	2	4
Srednja šola	23	48
Višja šola	11	23
Visoka šola ali več	12	25
SKUPAJ	48	100



Graf 4: Stopnja izobrazbe

4.3 OSREDNJI DEL ANKETE

V tem delu ankete smo želeli od anketirancev izvedeti, ali opazijo napake v pisnem komuniciranju, katere napake so tiste, ki jih najbolj motijo, kje jih opazijo ter kaj mislijo o pravilnosti zapisov, poslanih preko elektronske pošte. Zastavili smo jim vprašanje o tem, kaj menijo o poudarjanju pravopisa v izobraževanju. Malce provokativno smo jih tudi povprašali, ali bi opozorili na pravopisne napake nadrejenega, ki jim narekuje besedilo dokumenta.

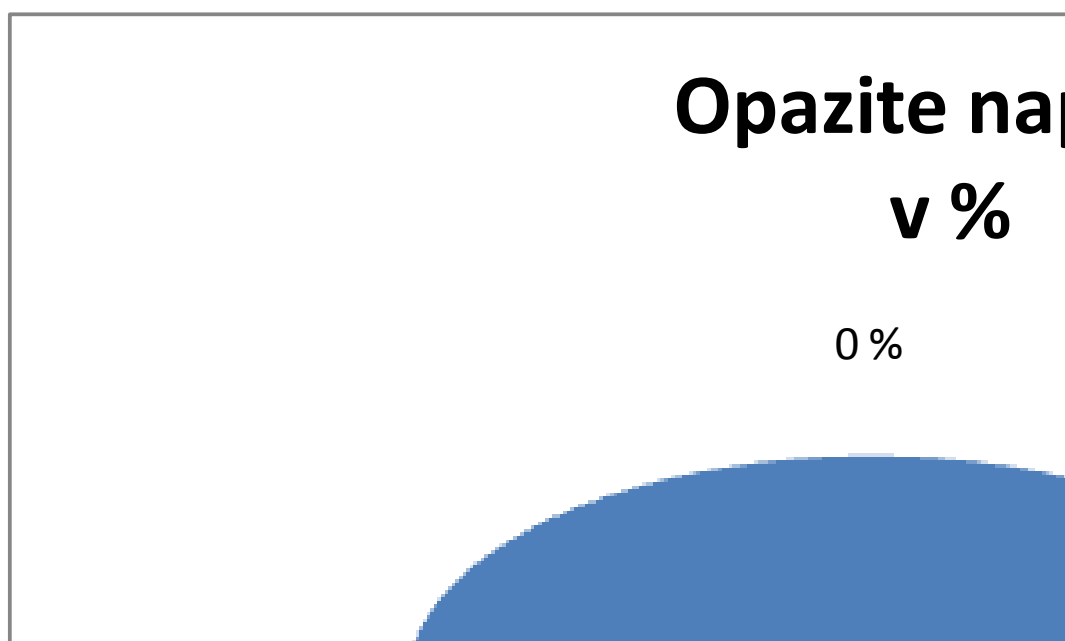
Vprašanja in odgovore smo ponazorili s tabelami in grafi.

- **Opazite napake v pisnem komuniciranju?**
(vprašanje zaprtega tipa)

Na vprašanje smo dobili pritrdilen odgovor vseh 48 (100 %) anketirancev.

Tabela 5: Opazite napake

Odgovor	Število	Delež v Odstotkih
DA	48	100
NE	0	0
Skupaj	48	100



Graf 5: Opazite napake

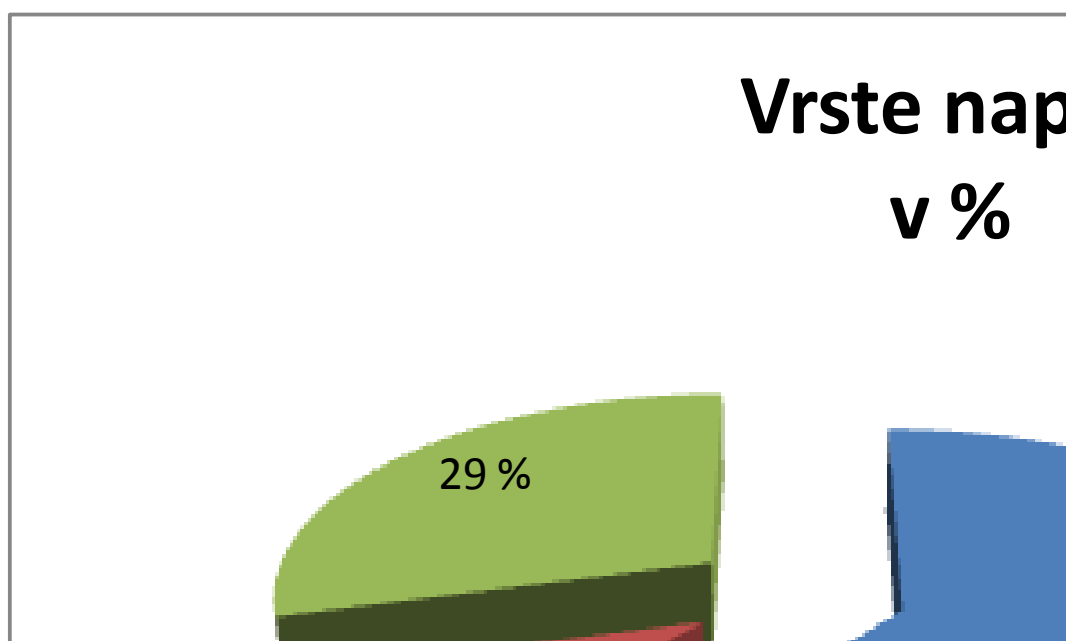
- Katere vrste napak vas najbolj motijo?

(odprto vprašanje z omejitvami)

Iz odgovorov je razvidno, da 29 (60 %) anketirancev najbolj motijo pravopisne napake, 14 (29 %) anketirancev slovnične in 5 (10 %) anketirancev slogovne napake.

Tabela 6: Vrste napak

ODGOVOR	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTOKIH
Pravopisne	29	60
Slogovne	5	10
Slovnične	14	29
SKUPAJ	48	100



Graf 6: Vrste napak

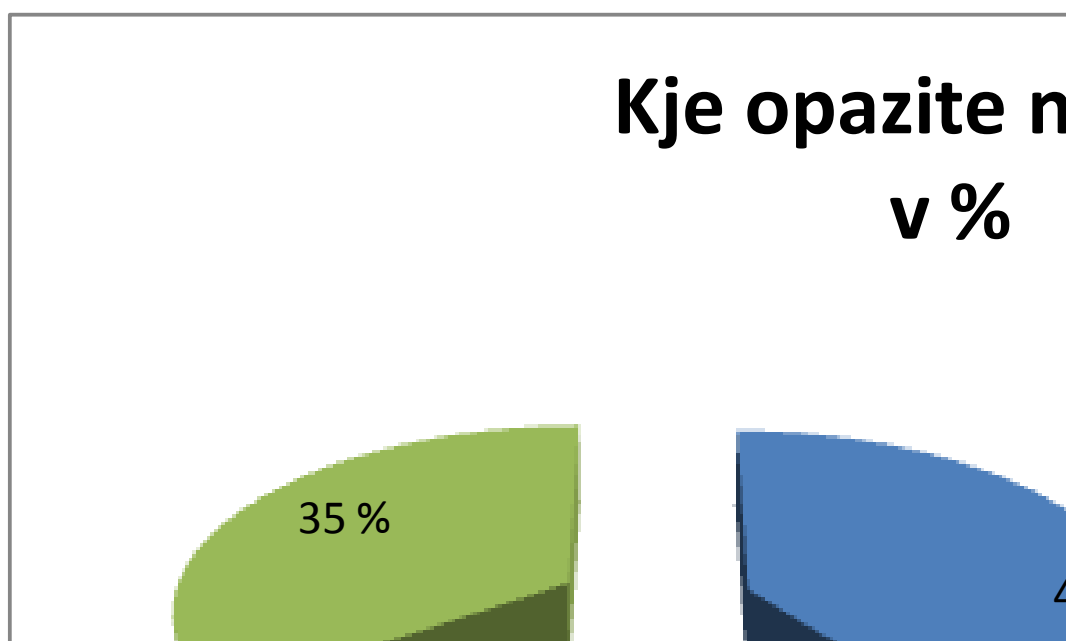
- Kje napake najpogosteje opazite?

(odprto vprašanje z omejitvami)

19 (40 %) anketirancev je odgovorilo, da najpogosteje opazijo napake v poslovnih dopisih, nekaj manj, to je 17 (35 %) anketirancev v govorjenih besedilih (po radiu, TV) in ostalih 12 (25 %) anketirancev v javnih občilih.

Tabela 7: Kje opazite napake

ODGOVOR	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTKIH
V poslovnih dopisih	19	40
V javnih občilih	12	25
V govorjenih besedilih (po radiu, TV)	17	35
SKUPAJ	48	100



Graf 7: Kje opazite napake

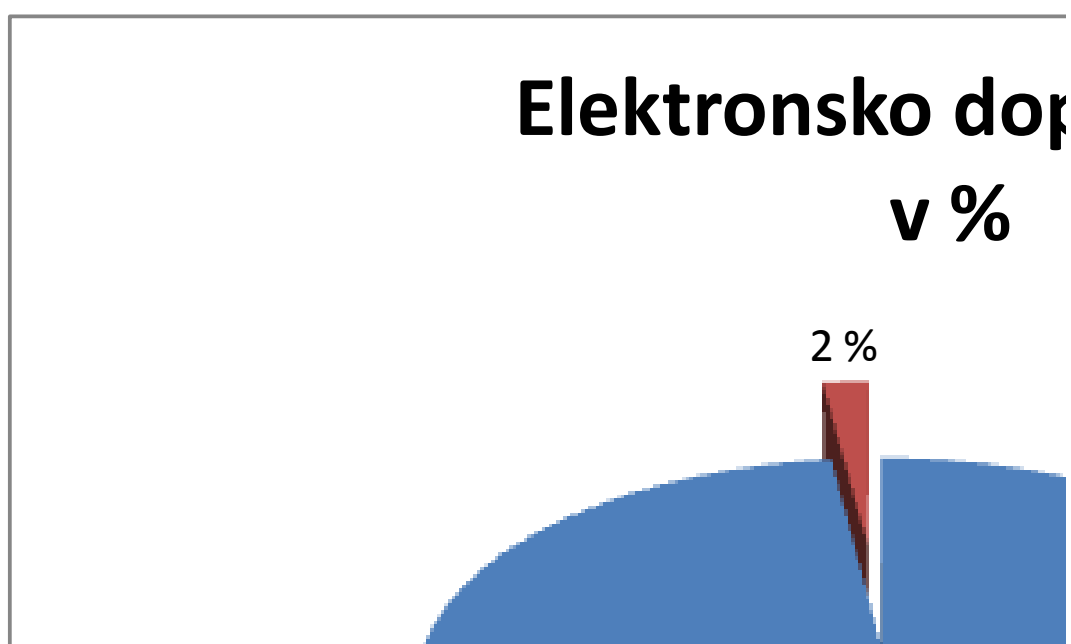
- Ste mnenja, da je potrebno v elektronskem uradnem dopisovanju paziti na pravilnost zapisa?

(vprašanje zaprtega tipa)

Večina anketirancev, 47 (98 %), meni, da je tudi pri elektronskem uradnem dopisovanju potrebno paziti na pravilnost zapisa in samo 1 (2 %) anketiranec se s tem ni strinjal. To je pokazala anketa, čeprav pa smo drugačnega mnenja. Iz prakse lahko vidimo, da smo v elektronskem dopisovanju manj pozorni na pravopis, obliko in slog pisanja.

Tabela 8: Elektronsko dopisovanje

ODGOVOR	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTOKIH
DA	47	98
NE	1	2
SKUPAJ	48	100



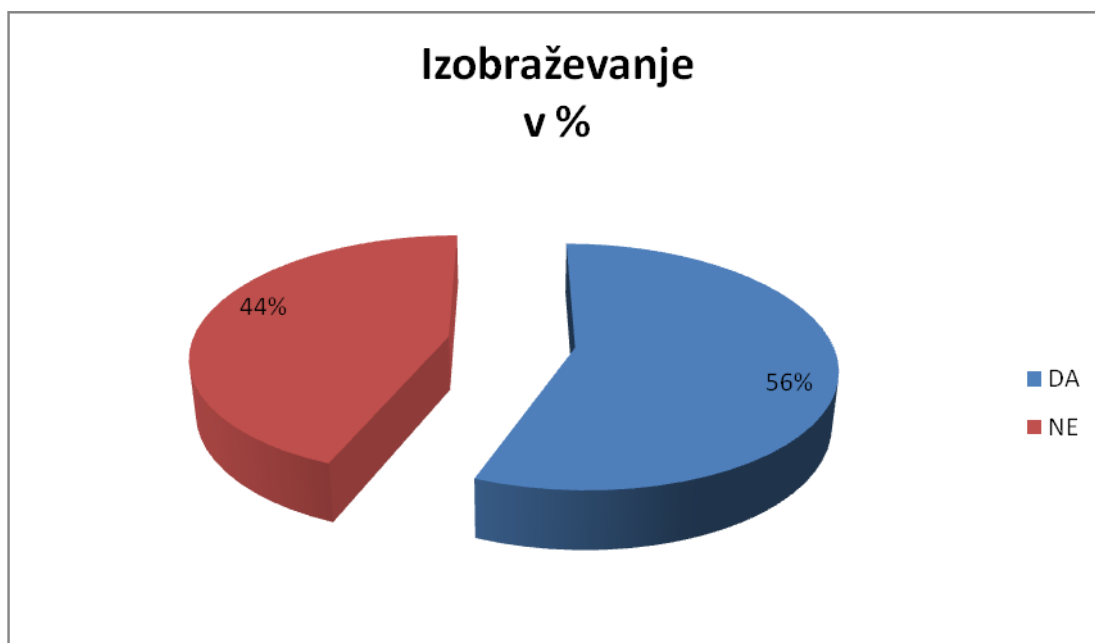
Graf 8: Elektronsko dopisovanje

- Je v izobraževanju (šola, seminarji ...) premalo poudarka na pravopisu?
(vprašanje zaprtega tipa)

Iz odgovorov lahko razberemo, da je sicer večina anketirancev, to je 27 (56 %) mnenja, da je v izobraževanju premalo poudarka na pravopisu, in 21 (44 %) vprašanih meni, da ne.

Tabela 9: Izobraževanje

ODGOVOR	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTOKIH
DA	27	56
NE	21	44
SKUPAJ	48	100



Graf 9: Izobraževanje

- Nadrejeni vam narekuje dopis, v katerem je kar nekaj pravopisnih napak. Ga boste nanje opozorili?

(vprašanje zaprtega tipa)

38 (79 %) anketirancev bi nadrejenega opozorilo na pravopisne napake, ki jim jih je narekoval in 10 (21 %) anketirancev tega ne bi storilo.

Tabela 10: Bi opozorili na napake nadrejenega?

ODGOVOR	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTOKIH
DA	38	79
NE	10	21
SKUPAJ	48	100



Graf 10: Bi opozorili na napake nadrejenega?

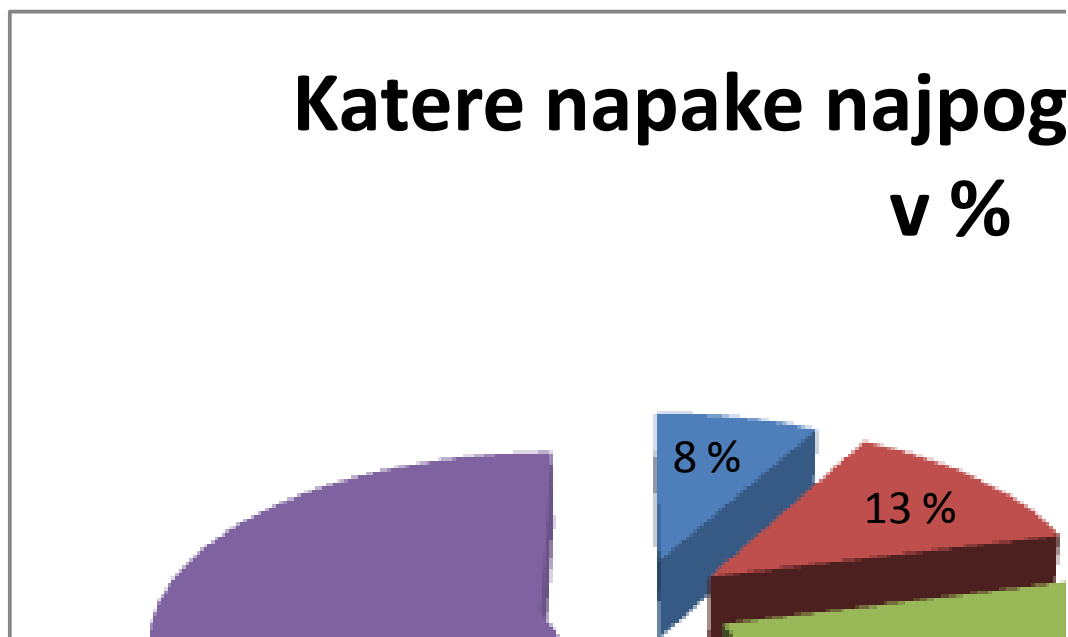
- Katere napake najpogosteje opazite?

(odprto vprašanje z omejitvami)

Kar 27 (56 %) anketirancev je odgovorilo, da najpogosteje opazijo slovnične napake, 11 (23 %) anketirancev opazi napačno rabo ločil, 6 (13 %) anketirancev napake v zapisu datuma in števnikov ter 4 (8 %) anketirancev nepravilno uporabo velike in male začetnice. Vse to sodi v pravopis.

Tabela 11: Katere napake najpogosteje opazite?

ODGOVOR	ŠTEVILO	DELEŽ V ODSOTKIH
Napačna uporaba velike in male začetnice	4	8
Zapis datumov, števnikov	6	13
Ločila	11	23
Slovnične napake	27	56
SKUPAJ	48	100



Graf 11: Katere napake najpogosteje opazite?

4.4 ZAKLJUČNI DEL ANKETE

Za zaključni del ankete smo anketirane povprašali po predlogih za izboljšanje jezikovne kulture. Vprašanje smo oblikovali kot odprto, brez omejitev.

- Imate kakšen predlog, kako bi izboljšali stanje jezikovne kulture? Napišite ga.

Odgovore je napisalo 22 (46 %) anketirancev, 26 (54 %) anketirancev pa predloga ni imelo.

Odgovore smo razvrstili po sorodnosti in sicer:

- uporaba priročnikov (Slovar slovenskega knjižnega jezika, Slovenski pravopis, Slovenska slovnica ipd.);
- več TV-oddaj o slovenskem knjižnem jeziku;
- izobraževanje zaposlenih (tečajji, seminarji);
- branje knjig;
- večji poudarek na slovnici in pravopisu že v času rednega šolanja;
- upoštevanje bontona in kulture tudi v slovnici;
- več truda in izvirnosti pri iskanju izrazov v lastnem jeziku in ne z uporabo tujk in popačenk;
- pravilna uporaba jezika že pri začetku vzgoje (vrtec, domače varstvo ...);
- govorne vaje, nastopi v šoli ...;
- pisanje pisem;
- zgled pri starših;
- seznanjanje z novostmi, spremembami in podobno v službi, morda organizacija predavanja s predavateljem enkrat letno oziroma po potrebi;
- manj slengovskega dopisovanja po spletnih omrežjih, mobitelih (facebook, sms ...);
- ponovna uvedba lepopisja (v osnovni šoli in tudi kasneje);
- e-program za učenje jezikovne kulture, kot na primer že obstajajo programi za e-učenje tujih jezikov.

5 ZAKLJUČKI

5.1 OCENA UČINKOV

Lepa in pravopisno, slovnično in slogovno pravilna pisna komunikacija je temelj vsake organizacije, podjetja in predvsem poslovnih sekretarjev. Poslovno komuniciranje večinoma temelji na dopisovanju. Če pišemo sporočila, dopise, vabila in drugo po pravopisnih pravilih, jih lično oblikujemo, upoštevamo obravnavano temo, tipkamo brez napak ter jih pravočasno odpošljemo, si bomo pri vseh, s katerimi sodelujemo, pridobili ugled zanesljivega poslovnega partnerja. Največja odlika pisnega komuniciranja so preprost jezik, kratko sporočilo in hiter odgovor.

Iz diplomske naloge lahko razberemo, da za pravopisna in slovnična pravila vemo, napake opazimo in se jih zavedamo. V podjetju oziroma zavodu velikokrat zaradi pomanjkanja časa, znanja, površnosti in želje, da se nadrejenemu ali pacientu kar se da hitro ustreže, prihaja do nepotrebnih pravopisnih, slovničnih, oblikovnih in tipkarskih napak.

Za odpravo napak v pisni dokumentaciji, ki jo obravnavamo v prvem delu diplomske naloge, bi bilo treba dopise pred odpošiljanjem ali izročanjem še enkrat prebrati, in pozorno preveriti napake, na katere nas sedaj opozori že računalniški program. Ob morebitnem dvomu o pravilnosti zapisa pogledamo v priročnik (SP, SSKJ) ali preverimo na ustrezni spletni strani, ki jih je v današnjem času že veliko na razpolago.

V drugem delu diplomske naloge smo po analizi anketnega vprašalnika lahko prišli do zaključka, da so napake opazne, vendar premalo storimo za odpravo teh. Zanimivo je, da nihče ni posebej opozoril na slogovne napake, ki se tudi zelo pogosto pojavljajo v poslovnem pisnem komuniciranju (neustrezne, neprimerne besedne zveze, skloni, zaimki, predlogi, števila /dvojina, množina/, dolžina stavka ipd.). Dobili pa smo kar nekaj dobrih idej za pridobivanje potrebnega znanja.

5.2 POGOJI ZA UVEDBO

Vsekakor se nam zdi dobra ideja, da bi vsaj v večjih organizacijah, kjer je poudarek predvsem na pisni komunikaciji, pričeli z organiziranim izobraževanjem kadra kar znotraj organizacij. Tudi ideja o računalniških programih in dodatnih TV-oddajah je dobrodošla. Res pa je, da smo v času recesije, ko ni finančnih sredstev že za vsakdanje preživetje in bo morala morda stvar malo počakati.

Že pred časom smo v našem zavodu imeli dober namen za uvedbo enotnih pisnih dokumentov, ki grede iz zavoda. Tako bi imeli dopisi enotno glavo, logotip zavoda, natisnjene osnovne podatke, kuverte z odtisnjeno glavo zavoda – pošiljatelja, enotne dopisnice, vabila, obvestila in podobno. Vse te načrte je delno zaustavila menjava vodilnega kadra, delno pa finančni stroški, povezani s projektom.

5.3 MOŽNOSTI NADALJNEGA RAZVOJA

V našem zavodu se bom potrudila za boljšo pisno komunikacijo, poenotenje dopisov, vabil in obvestil. Veliko tovrstne podpore imam sedaj tudi v novem vodstvu. Res pa je, da se je slovnica skozi čas kar precej spreminjala in ljudje, ki ne sledijo spremembam, se težko privajajo na nove, lažje se držijo starih, češ: Mi smo se takrat učili, da je tako prav. Vseeno pa menim, da se z lepo besedo in prijaznostjo da veliko pridobiti, naučiti in predvsem pozabiti na stara, preživeta pravila.

LITERATURA IN VIRI

- Jesenovec, A. in Lenardič, J. *Slovenščina – jezik na maturi*. Kamnik: ICO, 2010.

Knjige, priročniki

- Kalin Golob, M. *H koreninam slovenskega poročevalnega stila*. Ljubljana: Jutro, 2003.
- Peklenik, A. *Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku*. Ljubljana: Zavod IRC, 2010.
- Skaza, J. *Slovenska slovnica*. Ljubljana: CZ, 2010.
- *Slovenski pravopis*. Ljubljana: ZRC SAZU, 2001.

Strokovni članki v revijah

- *Revija ISIS, april 2010*

Poročila, interni dokumenti:

- Marčun, B. *Najpogostejše napake v poslovnem sporazumevanju. Diplomaska naloga*. Kranj: B&B, 2006.

URL-naslov spletnih strani in datum dostopnosti

- <http://www.pravopis.si/Vprašanja/tabid/181/Default.aspx>, 15. 3. 2011

KAZALO SLIK

Slika 1: Priročnik – Skaza, J. Slovenska slovnica. Ljubljana: Cankarjeva založba, 2010.....	4
Slika 2: Slovenski pravopis. Ljubljana: ZRC SAZU, 2001	5
Slika 3: Toporišič, J. Slovenska slovnica. Maribor: Obzorja, 2000.	6
Slika 4: SSKJ: Ljubljana: DZS, 1994.	6
Slika 5: Veliki slovar tujk. Ljubljana, Cankarjeva založba, 2002.	7
Slika 6: Jesenovec, A. in Lenardič, J. Slovenščina – jezik na maturi. Kamnik: ICO, 2010.....	8
Slika 7: Skaza, J. Pravopis – Priročnik z vajami. Ljubljana: Jutro, 2003.	9
Slika 8: Peklenik, A. Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku. Ljubljana: Zavod IRC, 2010.....	9

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spol	17
Tabela 2: Starost	18
Tabela 3: Status	19
Tabela 4: Stopnja izobrazbe.....	20
Tabela 5: Opazite napake	21
Tabela 6: Vrste napak.....	22
Tabela 7: Kje opazite napake.....	23
Tabela 8: Elektronsko dopisovanje.....	24
Tabela 9: Izobraževanje.....	25
Tabela 10: Bi opozorili na napake nadrejenega?	26
Tabela 11: Katere napake najpogosteje opazite?	27

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol	17
Graf 2: Starost	18
Graf 3: Status	19
Graf 4: Stopnja izobrazbe	20
Graf 5: Opazite napake.....	21
Graf 6: Vrste napak.....	22
Graf 7: Kje opazite napake.....	23
Graf 8: Elektronsko dopisovanje.....	24
Graf 9: Izobraževanje	25
Graf 10: Bi opozorili na napake nadrejenega?	26
Graf 11: Katere napake najpogosteje opazite?	27

6 PRILOGA

6.1 ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni,

sem Sonja Sitar, študentka Višje strokovne šole B&B. Z diplomsko nalogo z naslovom »POGOSTE NAPAKE V PISNEM KOMUNICIRANJU« želim zaključiti študij, zato potrebujem tudi vašo pomoč oziroma vaše odgovore. Podatki se bodo uporabljali izključno v namen moje diplomske naloge in bodo anonimni. Pri vsakem vprašanju obkrožite le en odgovor.

Prosim, če izpolnjen vprašalnik vrnete po elektronski pošti na naslov sonja.sitar@zdkamnik.si

Lep pozdrav in hvala že vnaprej.

1. **Spol:** M Ž

2. **Starost:**

- a) Do 20 let
- b) 21–30 let
- c) 31–40 let
- d) Nad 40 let

3. **Status:**

- a) Zaposlen za nedoločen čas
- b) Zaposlen – izredni študent
- c) Študent
- d) Zaposlen za določen čas

4. **Stopnja izobrazbe:**

- a) Osnovna šola
- b) Poklicna šola
- c) Srednja šola
- d) Višja šola
- e) Visoka šola ali več

5. **Opazite napake v pisnem komuniciranju?**

- a) **Da**
- b) **Ne**

6. **Katere vrste napak vas najbolj motijo?**

- a) **Pravopisne**
- b) **Slogovne**
- c) **Slovnične**

7. **Kje napake najpogosteje opazite?**

- a) **V poslovnih dopisih**
- b) **V javnih občilih**
- c) **V govorjenih besedilih (po radiu, TV)**

8. **Ste mnenja, da je potrebno v elektronskem uradnem dopisovanju paziti na pravilnost zapisa?**

- a) **Da**
- b) **Ne**

9. **Je v izobraževanju (šola, seminarji ...) premalo poudarka na pravopisu?**

- a) **Da**
- b) **Ne**

10. **Nadrejeni vam narekuje dopis v katerem je kar nekaj pravopisnih napak. Ga boste nanje opozorili?**

- a) **Da**
- b) **Ne**

11. Katere napake najpogosteje opazite?

- a) **Napačna uporaba velike in male začetnice**
- b) **Zapis datumov, števnikov**
- c) **Ločila**
- d) **Slovnične napake**

**12. Imate kakšen predlog, kako bi izboljšali stanje jezikovne kulture?
Napišite ga.**