

HELENA DOBROVLJIC

## JEZIKOVNA SVETOVALNICA INŠTITUTA ZA SLOVENSKI JEZIK PO DESETIH LETIH DELOVANJA (2012–2022)

COBISS: 1.02

[HTTPS://DOI.ORG/10.3986/JZ.29.2.13](https://doi.org/10.3986/JZ.29.2.13)

Prispevek predstavlja Jezikovno svetovalnico za slovenščino s poudarkom na njenem jubilejnem, desetem letu delovanja. Jezikovno svetovanje je bilo vzpostavljeno kot intervencijska spletna svetovalna storitev, danes pa zbirka vprašanj in odgovorov predstavlja za jezikoslovce tudi raziskovalni izziv in samorefleksivni vir za proučevanje jezikovnih zadreg. Vprašanja iz svetovalnice so osnova za problemski pristop k prenovi pravopisnih pravil, ki poteka v okviru Pravopisne komisije pri SAZU in ZRC SAZU.

**Ključne besede:** jezikovno svetovanje, jezikovna vprašanja, knjižni jezik, prenova kodifikacije, jezikovni uporabniki


### Ten Years of the Language Advising Service of the ZRC SAZU Fran Ramovš Institute of the Slovenian Language (2012–2022)

This article presents the Language Advising Service website for Slovenian with an emphasis on its tenth year of operation. Language advising is conceived as an interventional online advising service, but it presents many research challenges and opportunities for linguistics; for example, as a self-reflective resource for the study of linguistic quandaries. The questions from the service serve as the basis for a problem-based approach to the revision of spelling rules, which takes place within the framework of the Spelling Commission at the Slovenian Academy of Science and Arts and its Research Center.

**Keywords:** language advising, language questions, standard language, revising the standard, language users

## 1 UVOD

Prispevek predstavlja Jezikovno svetovalnico Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša pri ZRC SAZU in njeno delovanje ob desetletnici obstoja. Ob skromnih začetkih z večinoma intervencijsko motiviranostjo je Jezikovna svetovalnica v desetih letih delovanja postala vidno strokovno telo, ki v sodobnem času uravnavanje knjižnojezikovne norme približuje zahtevam in potrebam jezikovnih uporabnikov. Vprašanja jezikovnih uporabnikov predstavljajo osnovo za problemski pristop k prenovi pravopisnih pravil, ki poteka v okviru Pravopisne komisije pri SAZU in

Helena Dobrovljic ■ ZRC SAZU, Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša, Ljubljana ■ [helena.dobrovljic@zrc-sazu.si](mailto:helena.dobrovljic@zrc-sazu.si) ■  <https://orcid.org/0000-0003-2368-4161>

Prispevek je nastal v okviru programa P6-0038, ki ga financira ARIS.



ZRC SAZU, hkrati pa predstavljajo enega od virov gradiva za slovarje, npr. za slovar novih izrazov, ali za obvestilnostno širjenje nastajajočega pravopisnega slovarja – ePravopisa (2014–). Z uvrstitvijo Jezikovne svetovalnice med vire portala Fran odgovori jezikoslovcev postajajo opisno (neleksikografsko) dopolnilo slovarskih sestavkov različnih slovarjev.

## 2 ZAČETKI SPLETNEGA JEZIKOVNEGA SVETOVANJA

Jezikovnosvetovalna dejavnost na Inštitutu za slovenski jezik Frana Ramovša pri Znanstvenoraziskovalnem centru SAZU poteka že več desetletij. Jezikoslovci, zaposleni na tej ustanovi, ki je vse od ustanovitve edino državno središče za spremljanje in vzdrževanje knjižnojezikovne norme ter pripravo referenčnih priročnikov knjižnega jezika, so vse od ustanovitve redno odgovarjali na vprašanja, povezana tako s slovarji kot tudi z aktualnimi jezikovnimi dilemami, ki so jih pisci, prevajalci in uredniki zastavljali telefonsko in pisno, odgovarjanje pa je bilo organizirano priložnostno med sodelavci.

Ob pripravah na izid *Slovenskega pravopisa* 2001, ki je bil prvi priročnik, katerega izid so že spremljale informacije o njegovi zgradbi, načinu izdelave in bistvenih poudarkih na spletu, so se njegovi uredniki odločili, da bodo uporabnikom ponudili elektronski pisemski nabiralnik,<sup>1</sup> v katerega je od novembra 2001 do maja 2003 prispelo 65 elektronskih odzivov. Nanje je odgovarjal predsednik Pravopisne komisije J. Toporišič, večina odgovorov, ki bi bila lahko zanimiva tudi za širši krog bralstva, pa je bila objavljena na predstavitveni spletni strani pravopisa.<sup>2</sup> Ta prvi poskus vzpostavitve rednega organiziranega jezikovnega svetovanja je nekaj let po izidu pravopisa s prenehanjem delovanja Pravopisne komisije zamrl. Z razmahom spletne komunikacije je pobuda za jezikovno svetovanje prešla v roke posameznikov ali moderiranih (tj. uredniško vodenih) in nemoderiranih klepetalnic (npr. *Al prav se piše?*<sup>3</sup> v okviru spletnega portala Med.over.net; *Vprašajte slovenista*<sup>4</sup> pod skrbništvom študentov slovenistike na FF UL ipd.).

Leta 2009, ko je bilo delovanje slovenskih svetovalnic prvič ocenjeno z vidika sociolingvističnih meril in demokratičnosti odgovarjanja ter ustreznosti

- 1 Deloma je na odločitev o elektronskem nabiralniku vplivala tudi dobra praksa takratnih študentov splošnega jezikoslovja (Franc Marušič, Tatjana Marvin, Tina Potrato, Amanda Saksida, Petra Tomažin, Tina Verovnik, Rok Žaucer, Jaka Železnikar), ki so po zgledu skandinavskih jezikovnih skupnosti in mentorstvom Janeza Orešnika že od leta 1998 prek spletne strani *Študentska skrb za slovenščino* (ŠUSS) zbirali vprašanja in odgovarjali na zbrane jezikovne dileme ter jih leta 2001 objavili tudi v knjigi (Marušič idr. 2001).
- 2 Pripravljeno je bilo spletišče *Slovenski pravopis* (<https://www.zrc-sazu.si/pravopis/>), na katerem so bila objavljena besedila avtorjev slovarskega dela pravopisa in Toporišičevi odgovori na vprašanja javnosti.
- 3 Odgovarjala je lektorica Nataša Purkat (<http://med.over.net/forum5/list.php?125>).
- 4 Na spletni strani Centra za slovenščino FF (<http://www.centerslo.net/slvnforum/>).

»umestitve« obravnavanih jezikovnih pojavov (Žaucer – Marušič 2009), sta avtorja študije ugotovila, da tako imenovane »samoiniciativne« jezikovne svetovalnice delujejo zelo laično, označuje jih pomanjkljiva jezikoslovna podkovanost svetovalcev, hkrati pa s kratkimi, enoznačnimi in nerazlagalnimi odgovori pogosto zgolj ponavljajo ugotovitve priročnikov, ki so tudi že zastareli, zato ne zadoščajo demokratičnim merilom, ki pri uravnavanju knjižne norme upoštevajo tudi družbeni vidik. Predlagala sta, da bi država kot financer govorcem slovenščine v okviru jezikovnopolitičnega načrtovanja ponudila »uradno svetovalnico z namenskim javnim financiranjem«, koncesijo za tovrstno dejavnost pa podelila izbrani ustanovi (Žaucer – Marušič 2009: 455–456).

Tudi pisci dveh slovenskih jezikovnopolitičnih dokumentov, *Resolucij o Nacionalnem programu za jezikovno politiko*, ki sta bili pripravljene za obdobje 2007–2011 in 2012–2014, so na osnovi dobrih praks (npr. za češki jezik gl. Pravdová – Svobodová 2014) načrtovali ustanovitev institucionalne jezikovne svetovalnice, kar je bilo v operativnem načrtu za izvedbo resolucije, tj. v *Akcijskem načrtu za jezikovno opremljenost* (ANJO 2014), tudi predvideno z besedami: »Jezikovna svetovalnica predstavlja mesto za razlago normativnih in slovnčnih ter pravopisnih zadreg, ki jih zastavljajo spraševalci. Vsebinska analiza posameznih vprašanj ponuja raziskovalcem slovenskega jezika pomembno zbirko podatkov, ki so potrebni za snovanje novih priročnikov, prilagojenih izrecno izraženim potrebam jezikovnih uporabnikov.«

Ob prenovi spletišč Znanstvenoraziskovalnega centra SAZU je bila kljub odsotnosti pobude in podpore katerega od ministrstev v okviru infrastrukturnega programa *Naravna in kulturna dediščina slovenskega naroda* v letu 2012 vzpostavljena spletna Jezikovna svetovalnica Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU,<sup>5</sup> katere odgovori so od leta 2014 dosegljivi tudi prek iskalnika slovarskega portala Fran.

Upravičenost vzpostavitve Jezikovne svetovalnice je bila izkazana neposredno z odzivom javnosti, saj je že leto po ustanovitvi (2013) število vprašanj naraslo na več kot 200, v naslednjem letu (2014) pa se je podvojilo (gl. sliko 3). V anketni raziskavi med uporabniki, ki je bila izvedena leta 2017 (Dobrovoljc – Lengar Verovnik – Bizjak Končar 2018), pa je izstopalo mnenje dveh tretjin anketiranih, da se v svojem poklicnem okolju lahko sklicujejo na odgovore v svetovalnici, kar je tudi edina ali vsaj ena od motivacij za uporabo Jezikovne svetovalnice. (Gl. poglavje 4.2.) Odgovor je bil najverjetneje tudi posledica t. i.

5 Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša od svojega nastanka (1945) zbira jezikovno gradivo, ga opisuje in vzdržuje knjižnojezikovno normo, jo predstavlja v obliki slovarskih in normativnih priročnikov, skrbi za njihovo posodabljanje ipd. Izvaja institucionalno jezikovno usmerjanje, tj. enake naloge kot primerljive ustanove (npr. Inštitut za češki jezik, gl. Prošek – Smejkalova 2011: 233) v državah s podobno jezikovno politiko.

»kodifikacijski dvotirnosti« (Dobrovoljc – Lengar Verovnik 2021: 36 id.), s katero so se uporabniki slovenskega knjižnega jezika srečevali zlasti v desetletju po izidu slovarskega dela *Slovenskega pravopisa* 2001. Ta pravopis je slovnično-pravopisne podatke o knjižnem jeziku oprl na ugotovitve Toporišičeve *Slovenske slovnice* (1976), medtem ko so podatki o zapisu, tvorjenkah, izreki ipd. v *Slovarju slovenskega knjižnega jezika* (SSKJ 1970–1991) izhajali iz *Slovenskega pravopisa* 1962.<sup>6</sup> To neskladje ter pravopisne rešitve, za katere se uporabniki knjižne slovenščine niso mogli »ogreti« (*matečaj*, *Hacquetev*), je bilo deloma preseženo z novo izdajo SSKJ (SSKJ 2014). Jezikovna svetovalnica je tako prinesla možnost učinkovite premostitve med normativnimi priročniki, hkrati pa je z njenim delovanjem Inštitut za slovenski jezik sprejel družbeni izziv uporabniku odprte ustanove. Vzpostavljeni jezikovni servis (Dolník 2010) predstavlja odkrito komunikacijo o vseh jezikovnih pojavih, zlasti tistih, ki so bili doslej z vidika primernosti za knjižno rabo nezadostno pojasnjeni ali neenotno opisani.

## 2 OBDOBJA »VERTIKALNEGA JEZIKOVNEGA PRITISKA« IN VLOGA JEZIKOVNE SVETOVALNICE

Ko je v šestdesetih letih 20. stoletja uradno in javno pisanje postalo domena tudi jezikovno manj večjih ali celo nešolanih uporabnikov, je to opazno vplivalo na normo knjižnega jezika – ob prej večinoma skrbno izbranem jeziku jezikovno šolanih so se tudi v pisanih besedilih začele pojavljati prvine govornega jezika. Sociolingvist Rado Lenček (1985) je ta jezikovni proces poimenoval »vertikalni jezikovni pritisk«. Že tedaj so jezikoslovci na povsem različne načine ponotranjili zavedanje, da knjižnega jezika ne bo mogoče več uravnavati le po merilih usvojene jezikovnosistemske ter mestoma že spremenjene etimološke in zgodovinske pravilnosti, temveč tudi po drugih – družbenih merilih, zlasti merilu družbene konvencije, če jo je mogoče zajeti v obstoječi ali modificirani sistem.

V priročnikih SAZU so knjižnojezikovni opis v slovnica (1956, 1964) in pravopisih (1950, 1962) pripravljali kolektivno, s čimer so zadostili težnji po čim večjem strokovnem konsenzu. Jezikoslovno podkovani raziskovalci zlasti zgodovine slovenskega jezika so sistem utemeljevali s historično in etimološko

6 Nekatera vprašanja izpostavljajo prav uporabniško zadrego, kateremu od normativnih priročnikov – pravopisu ali slovarju knjižnega jezika – dati prednost, npr. Razlike v slovarjih: »Kitajski zid« in »kitajski zid« (URL: <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/topic/3016/razlike-v-slovarjih-kitajski-zid-in-kitajski-zid>). V obdobju po izidu normativnih slovarjev z različnimi izhodišči je bilo že ugotovljeno, da morajo biti podatki o zapisu, izreki, pregibanju in besedotvornih možnostih v slovarjih knjižnega jezika enotni, še zlasti v delih sodelavcev iste ustanove, kar je spodbudilo vzpostavitev t. i. normativnega protokola na Inštitutu za slovenski jezik Frana Ramovša. Gre za delovno skupino, ki usklajuje opisane podatke v hkrati nastajajočih slovarjev knjižnega jezika na inštitutu.

upravičenostjo (Bajec 1960/61: 93), do aktualne družbeno razširjene rabe pa so bili bolj zadržani kot mlajši jezikoslovci, katerih dela so bila večinoma motivirana s težnjo po približevanju knjižnega predpisa in govorjene besede (Toporišič 1967: 117). Vsebinsko razhajanje se je dolgo prikazovalo tudi kot generacijsko:

In starejši rod je skoraj brezpogojno ohranjevalen (konservativen), ker zaradi lastne raziskovalne netvornosti ali pasivnosti (ali premajhne tvornosti) svojega zakonodajalstva ne zna/more podpreti z avtoriteto realne vrednosti svojega jezikoslovnega odkrivanja sploh in posebej še odkrivanja dejansko spremenjene norme knjižnega jezika, katerega oficialni »čuvar« je. Tako nekatera svoja normativna dela (slovnico, pravopis) ponatiskuje nespremenjena že desetletje in več, ne da bi sploh poskušal reagirati na spremenjene jezikovne razmere ali na jezikoslovna spoznanja novega časa in novih jezikoslovnih smeri. (Toporišič 1979: 332)

Čeprav naj bi po vojni vzpostavljena vsesplošna družbena egalitarnost, ki jo je spodbujala tudi družbena ureditev, zaživela tudi v knjižnem jeziku in normativistiki, priročniki izkazujejo, da je jezikoslovna elita knjižni jezik še naprej vzdrževala v okvirih, ob katerih se je za govorca knjižne slovenščine predvidevalo dobro poznavanje zgodovinskega in etimološkega razvoja besedja, pri tujih jezikih pa tudi poznavanje klasičnih, romanskih in slovanskih jezikov. Ne glede na ta pričakovanja pa se je baza uporabnikov jezika širila in v knjižnem jeziku so vedno pogosteje ustvarjali tudi jezikoslovno neizobraženi posamezniki.

Podobno vertikalizacijo knjižnojezikovne prakse spremljamo na prelomu tisočletja – ob elektronski revoluciji, ko se je število javnih objav predvsem anonimnih avtorjev (in ne več zgolj kanoniziranih piscev) občutno povečalo in v primerjavi s stanjem v devetdesetih letih še vedno narašča. Opisovanje knjižnojezikovne norme se je približalo realnosti, saj so se raziskave dinamike sistema tega jezika zaradi digitaliziranega pisnega gradiva, zbranega v gradivskih elektronskih zbirkah, lahko oprle na empirično preverljive podatke. V središče preučevanja jezikovnih navad je tako prišla vsaka jezikovna prvina, ki jo je neznani avtor uporabil v hotenju, da bi se izražal v knjižnem jeziku.

O spremembah vrednotenja knjižnojezikovne norme so bili uporabniki najpogosteje obveščeni šele ob izidu priročnika, v katerem je bilo to pojasnjeno izrecno navadno v uvodu, posredno pa v vsebini priročnika (z oznakami ipd.). Razumljivo je, da je tako izid večine jezikovnih, zlasti pravopisnih priročnikov »skoraj praviloma sprožil val nasprotujočih si mnenj, včasih prave vojne med zagovorniki novih rešitev in branilci starih, med sestavljavci pravil in njihovimi kritiki, vedno znova pa so bila tudi odprta vprašanja obveznosti novega predpisa ter merodajnosti in kompetentnosti jezikoslovcev predpisovalcev« (Dobrovoljc 2004: 8). Vzpostavitev Jezikovne svetovalnice v novih razmerah jezikovnega uporabnika postavlja v vlogo bližnjega opazovalca pravopisnih in slovarskih »delavnic«, saj lahko ob transparentnem kodifikacijskem postopku neposredno spoznavajo metode jezikoslovnega raziskovanja, načina utemeljevanja in preizpraševanja

zlasti knjižnojezikovnih dejstev ter se seznanjanjo s predlogi novih rešitev v odprtem kodifikacijskem postopku. Ob vzpostavitvi sistema t. i. rastočih slovarjev<sup>7</sup> na portalu Fran je taka pojasnjevalna dejavnost nujno potrebna.

### 3 DELOVANJE JEZIKOVNE SVETOVALNICE

Formalno Jezikovna svetovalnica od leta 2016 deluje v obliki spletnega servisa, v katerega prijavljeni uporabnik (prijava je mogoča tudi prek družbenih omrežij) zastavi vprašanje (oz. neomejeno število vprašanj). Vprašanje, ki prispe v nabilnik, prestavi moderator v interni, za javnost zaprti del spletišča, do katerega dostopajo za svetovalno dejavnost zainteresirani jezikoslovci inštituta. Notranji del svetovalnice je organiziran kot klepetalnica, ki omogoča pogovor glede vprašanja in tudi predlaganega odgovora. Na zastavljeno vprašanje navadno odgovori oseba, specializirana za problematiko, ali oseba, ki se k odgovoru »priglasi«. Na nerazporejena vprašanja odgovori bodisi član uredniškega odbora bodisi se po posvetu sedemčlanskega uredniškega odbora<sup>8</sup> ali odločitvi moderatorja k sodelovanju povabi tudi sodelavce sekcij, ki niso redno vključeni v servis. Svetovallec svoj predlog odgovora objavi na zaprtem delu svetovalnega foruma. Dokler odgovora ne odobrijo vsaj trije člani uredniškega odbora, ga moderator ne objavi na javnem delu spletišča. Ob morebitnih nestrinjanjih glede primernosti ali ustreznosti odgovora moderator pripravi odgovor, iz katerega je razvidna različnost stališč in različnost utemeljitev (npr. *Prebivalci Naklega so »Naklanci«, »Nakljanci«, »Nakelčani« ali »Naklani«?*, junij 2018;<sup>9</sup> *Sklanjanje imena »Zmago Jelinčič Plemeniti«*; april 2019<sup>10</sup>). Vsi, ki prispevajo k vsebini odgovora, so podpisani kot soavtorji.

Nekatera vprašanja se ponavljajo, jezikoslovni pogled nanje pa se spreminja, tudi zato so odgovori podpisani in časovno umeščeni (npr. september 2022, slika 1), kar lahko pojasni morebitna vsebinska odstopanja svetovalcev pri posameznih vprašanjih, ki to dopuščajo.

7 Kot navaja Michelizza (2021) v enem od odgovorov v Jezikovni svetovalnici, se slovarska gesla rastočega slovarja »v rednih časovnih intervalih objavljajo na spletu, čeprav slovar še ni v celoti končan«. Tak slovar (še) »nima tiskane različice«.

8 Od aprila 2014 ima svetovalnica uredniški odbor, ki ga sestavljajo Helena Dobrovoljc (moderatorica), Nataša Gliha Komac, Alenka Jelovšek, Mija Michelizza, Tina Lengar Verovnik, Urška Vranjek Ošlak in Peter Weiss.

9 Helena Dobrovoljc, Marko Snoj, Peter Weiss, 2019: *Prebivalci Naklega so »Naklanci«, »Nakljanci«, »Nakelčani« ali »Naklani«?*, <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/topic/3153/prebivalci-naklega-so-naklanci-nakljanci-nakelčani-ali-naklani>.

10 Helena Dobrovoljc, Tina Lengar Verovnik, Silvo Torkar, Peter Weiss, 2018: *Sklanjanje imena »Zmago Jelinčič Plemeniti«*, <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/topic/3677/sklanjanje-imena-zmago-jelinčič-plemeniti>.

**Vprašanje:**

Zanima me, kako sklanjamo žensko ime *Lonneke*?

**Odgovor:**

Nizozemsko žensko osebno ime *Lonneke* izgovarjamo [lónেকে]. Spada med nesklonljiva imena oziroma imena, ki niso sklonljiva z glasovnimi končnicami, zato jih pregibamo po 3. ženski sklanjatvi: *Lonneke*, rod. *Lonneke*, or. z *Lonneke*. V to skupino se uvrščajo večinoma tuja imena.

Svojljni pridevnik iz imena *Lonneke* je *Lonnekin*.

Urška Vranjek Ošlak (september 2022)

**Slika 1: Primer vprašanja in odgovora s podpisom**

Ob novih spoznanjih in spremenjenih stališčih ima avtor možnost odgovor dopolniti, kar je uvedeno z opombo in ubesedeno na različne načine, npr.:

- *Odgovor je na željo avtorja posodobljen. Različica odgovora, ki je bila objavljena novembra 2014, je shranjena v uredništvu svetovalnice.*
- *Odgovor je bil v zadnjem delu dopolnjen. Ime avtorja, 21. maja 2015.*
- *Odgovor je bilo dopolnjen decembra 2021.*
- *Odgovor je bil spremenjen 2. 2. 2020. Prvotno besedilo ne upošteva enakovernosti in tudi enakega značaja obeh povezanih enot.*

Objava na javnem delu spletišča vključuje tudi umestitev odgovora v sistem spletnega priročnika, ki ga urejajo hierarhično različne vrste oznak: področje – podpodročje – ključna beseda (na spletu označeno z barvami: modro – zeleno – sivo, slika 2).

**Sklanjanje ženskega imena »Lonneke«**

sklanjanje lastnih imen  LONNEKE  NIZOZEMSKA IMENA  OBLIKOSLOVJE  PREVZEMANJE  SKLANJANJE LASTNIH IMEN

**Slika 2: Tristopenjsko označevanje odgovorov**

Za ponazoritev: vprašanje *Kako je prav: »masterski« ali »mastrski študij«?* smo uvrstili na področji *glasoslovje* in *besedotvorje* ter podporočja *neobstojni samoglasnik*, *pridevnik na -ski*, *sklanjanje*, *polglasnik*. Ključni besedi vprašanja sta: *mastrski*, *master*.

Podpodročno oznako *polglasnik* imajo med drugim tudi naslednja vprašanja:

- *Izgovor izpeljank iz samostalnika dež ter raba predloga v oz. na*
- *Število zlogov v priimkih na soglasnik + l*
- *Polglasnik in knjižni jezik*
- *Rodilnik množine besede himna*
- *Zakaj je v pridevniku črnomaljski samoglasnik a?*

Po objavi na spletišču je spraševalec samodejno obveščen o odgovoru. Sistem svetovalnice omogoča tudi redno obveščanje o novostih na spletišču.

### 3.1 Načela priprave odgovorov

Na pomen t. i. demokratičnega svetovanja (Žaucer – Marušič 2009) oziroma na »koncept minimalne intervencije« (Cvrček 2008) je bilo opozorjeno že ob prvih pobudah za svetovalno dejavnost. Ob upoštevanju zgoraj opisanih družbenih sprememb so se v desetletnem delovanju oblikovala tudi načela priprave odgovorov.

- (1) V odgovoru naj bodo povzeta stališča veljavnih referenčnih priročnikov, še zlasti če se uporabnik na te priročnike sklicuje ali če so v različnih priročnikih različna napotila glede normativne vrednosti. Svetovalec naj komentira ali vsaj skuša pojasniti morebitna razhajanja, če so ta dokumentirana v literaturi.
- (2) Ob pripravi odgovora je smiselno pregledati že objavljene odgovore s podobnimi oznakami. Avtor odgovora naj opozori na ugotovljena odstopanja od že objavljenih odgovorov.
- (3) Večina odgovorov zahteva poleg širšega pogleda na problem vsaj mikro-raziskavo aktualnega, tj. korpusnega in drugega obstoječega gradiva. Za pregled knjižnojezikovne rabe posegamo po referenčnem korpusu Gigafida 2.0, v katerem je mogoče spremljati tudi razlike med formalnimi (uradnimi) in manj formalnimi (leposlovje, spletna besedila) knjižnojezikovnimi položaji (Dobrovoljc 2022), s čimer je mogoče opisati tudi razširjeno pojmovanje knjižnosti (Tivadar idr. 2023). Orientacijsko spremljamo tudi rabo v specializiranih korpusih, če to izboljša obvestilnost odgovora (KAS – korpus akademske slovenščine; slWac – korpus na spletu objavljenih besedil; Janes – korpus slovenščine z družbenih omrežij; GOS – korpus govornjenih besedil), in druge vire. Od leta 2022 uporabljamo večinoma korpusni iskalnik metaFida (Erjavec 2023), ki omogoča iskanje po vseh naštetih korpusih (razen po GOS-u) in s tem olajšuje zvrstno razporeditev gradiva, tudi glede na vrsto besedila, v katerem se pojavlja izraz, zveza, fraza ... V odgovoru je predstavljen zgolj povzetek ugotovitev ali uporabniku prijazen prikaz stanja v gradivu.
- (4) Čeprav je spodbujanje jezikovne tolerance med nekaterimi spraševalci sprejeto z dvomom in kritiko, si zanj po možnostih prizadevamo. Del strokovne in laične javnosti je namreč še vedno prepričan, da naj bi bil knjižni jezik enovit, brez variant, zato pričakujejo kratke in premočrtne odgovore ter ne odobravajo opisnih odgovorov, v katerih so nanizane različne knjižnojezikovne možnosti za različne sporazumevalne položaje. V svetovalnici si prizadevamo, da bi bile v odgovorih opisane različne izrazne možnosti, med katerimi



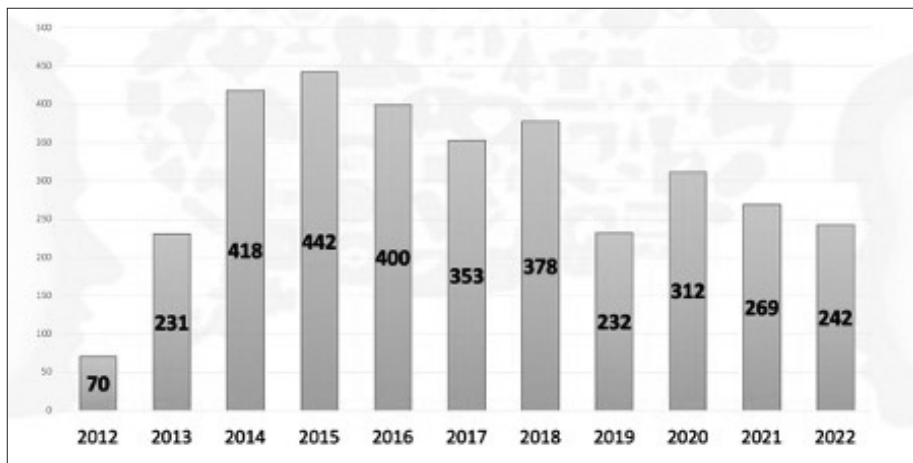
naj izbira ozaveščeni uporabnik slovenščine, ki se želi izraziti knjižno oz. ki se želi sporazumevati v knjižnem jeziku. Sprejemanje knjižne slovenščine kot polnofunkcijskega jezika v zreli dobi, ki ga aktivno uporablja največje število govorcev in govork v njegovi zgodovini, je del jezikovne vzgoje. Ta bi morala vključevati tudi védenje, da se v tej raznoliki množici razvijajo tudi slovnično sprejemljive vzporedne enakofunkcijske oblike, ki ne škodujejo fenomenu knjižnega jezika.

Še zlasti obdobje epidemije koronavirusne bolezni, ko smo v jezik dnevno sprejemali nove jezikovne prvine, je pokazalo, da poizvedovalci pogosto pričakujejo suvereno napovedovanje jezikovnega vedenja in se ne zavedajo, da je sistemsko mogoče utemeljiti tudi več različnih rešitev, za katere se bo šele v prihodnosti izkazalo, ali se bodo uveljavile. V tem času povratna informacija spraševalca, kot je razvidna iz komentarja »*Ali se lahko gospa X, prosim, že odloči?*«, ni bila redkost. Normativna ohlapnost in dejstvo, da svetovalec ne prevzema vloge avtoritete, ki bi določala, katera od sprejemljivih možnosti bo ali mora prevladati v prihodnje, temveč opisuje ter komentira jezikovne spremembe in procese brez dokončne presoje glede najbolj »pravilne« od vseh pravih možnosti, sta bili pogosto predmet kritik že pred epidemijo (glej tudi Lengar Verovnik 2016). Opisano seveda ni slovenski fenomen. Do podobnega zaključka so prišli tudi češki raziskovalci, ki večino svojega jezikovnega svetovanja opravijo po telefonu: ugotavljajo, da je v uporabniškem pogledu še vedno v ospredju pojmovanje knjižnega jezika z eno in edino pravilno »rešitvijo« (Mžourková 2022). Jernudd (2017: 114) navaja podobno pri preučevanju dveh delujočih svetovalnih služb za švedski jezik, saj so mnogi uporabniki prepričani, da obstajajo »norme, ki določajo eno in edino pravilno izražanje«.

### 3.2 O delovanju v številkah

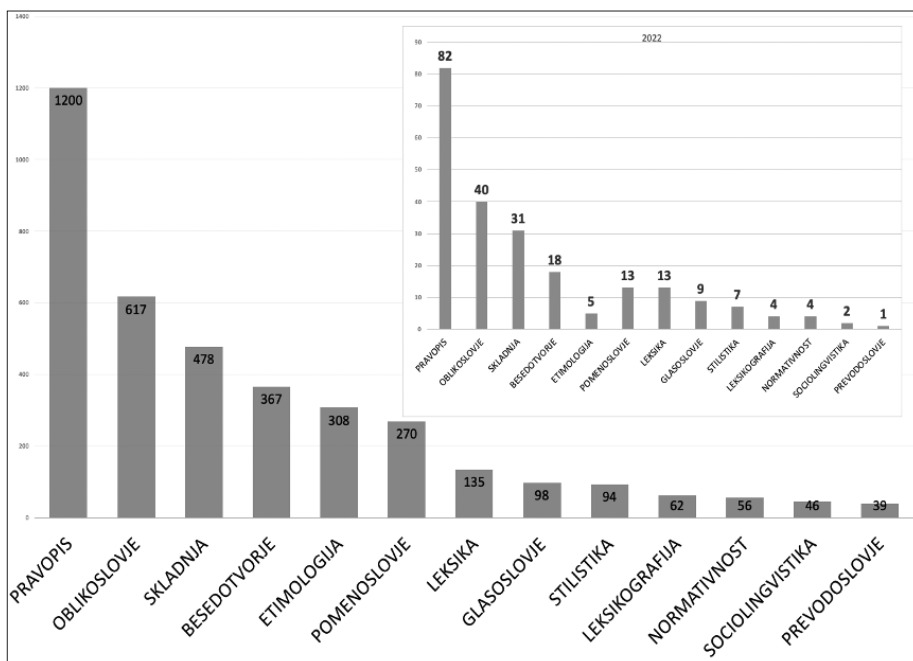
Od leta 2012 do konca decembra 2022 je 38 sodelavcev Inštituta za slovenski jezik odgovorilo na 3347 jezikovnih vprašanj (slika 3). Število zastavljenih vprašanj je vztrajno naraščalo in odgovarjanje je omejevalo delo pri drugih projektih, zato smo se odločili za omejitev na 20 odgovorov mesečno.

Na splet ter v nastajajočo zbirko vprašanj in odgovorov smo začeli dodajati tudi odgovore na vprašanja, na katera so sodelavci inštituta odgovarjali prek elektronske pošte. Skupaj svetovalci odgovorijo v povprečju na skoraj 334 vprašanj letno oziroma na 27 vprašanj mesečno.



Slika 3: Število objavljenih vprašanj po letih v desetletju 2012–2022

V celotnem obdobju delovanja se največ vprašanj nanaša na področje pravopisa, sledijo področja oblikoslovja, skladnje in besedotvorja (slika 4). Od leta 2018 ne odgovarjamo več na vprašanja o izvoru priimkov.



Slika 4: Primerjava med vprašanji po področjih v zadnjem desetletju in v desetem letu

Pregled podpodročij pokaže, da je največ vprašanj jezikovnih uporabnikov uvrščenih na naslednja podpodročja: *mala in velika začetnica* (351), *pomenska razlaga* (265), *sklanjanje lastnih imen* (260), *ločila* (242), *izvor besede* (207), *izvor osebnega imena* (195), *vejica* (160), *prevzete besede in besedne zveze* (132), *zemljepisna imena* (121), *zloženske* (95), *sopomenskost* (92), *sklanjanje občnih besed* (87), *ujemanje* (86), *tvorba pridevnikov* (75).

S pomočjo storitve Google Analytics smo pridobili tudi podatke o obiskovalcih spletišča Jezikovne svetovalnice v letu 2022.

### 3.2.1 Izvor in »zvestoba« obiskovalcev

Ugotovljeno je bilo, da je skoraj 20 odstotkov uporabnikov od skupaj 333.778 stalnih (72.840 obiskov), drugi pa so novi. Največ uporabnikov je iz Slovenije (90,38 %), sledijo Vietnam (1,11 %), Italija (0,95 %), Indija (0,93 %), Avstrija (0,78 %), Nemčija (0,53 %), ZDA (0,36 %), Nizozemska (0,31 %) in Srbija (0,25 %).

### 3.2.2 Dostop do svetovalnice

Največ uporabnikov je Jezikovno svetovalnico obiskalo prek osebnega računalnika (53,89 %), 45,3 % prek mobilne naprave in 0,81 % uporabnikov prek tabličnega računalnika, kar nas navaja k sklepanju, da je iskanje odgovorov najpogosteje povezano s profesionalnim delom.

### 3.2.3 Odgovori glede na število obiskov

V preglednici 1 je prikazana lestvica najbolj obiskanih odgovorov z datumom objave v letih od 2017 do 2022. Dodan je podatek o tem, ali je odgovor tudi na lestvici najbolj obiskanih v letu 2022.

**Preglednica 1: Najpogosteje obiskana vprašanja v letih 2017–2022 ter primerjava z letom 2022**

	Naslov odgovora	Datum objave	Obiskanost (2017–2022)	Na lestvici prvih 30 tudi leta 2022
1.	<i>Sklanjanje samostalnika »otrok«</i>	maj 2014	62.652	✓
2.	<i>Sklanjanje priimkov ob imenih</i>	februar 2013	58.457	✓
3.	<i>Vejica in vezniška zveza »tako – kot«</i>	avgust 2015	33.315	✓
4.	<i>Pisanje praznikov v slovenščini in pomenskorazlikovalna vloga začetnice</i>	julij 2016	27.908	✓
5.	<i>Ločila pri začetnih in končnih pozdravih</i>	julij 2015	25.048	✓
6.	<i>Zakaj se »čimprejšnji« piše skupaj?</i>	junij 2014	24.445	✓
7.	<i>Pisanje nazivov (I)</i>	maj 2016	24.170	✓
8.	<i>Pisanje znaka za odstotek</i>		21.855	✓
9.	<i>Uporaba velike/male začetnice in ločil pri naštevanju po alinejah</i>	oktober 2015	20.477	✓

	Naslov odgovora	Datum objave	Obiskanost (2017–2022)	Na lestvici prvih 30 tudi leta 2022
10.	<i>Kaj je pravilno oz. ustrežnejše: »kakorkoli« ali »kakor koli«?</i>	april 2018	20.135	✓
11.	<i>Razlikovanje med glagoloma »osvojiti« in »usvojiti«</i>	maj 2015	19.013	✓
12.	<i>Vejica in večbesedni veznik »tako da«</i>	januar 2018	17.731	✓
13.	<i>Okrajšave</i>		17.591	x
14.	<i>Pisanje imen jezikov</i>	november 2013	17.388	✓
15.	<i>Kako pisati tuje črke »q«, »w«, »x« in »y« s pisanimi črkami?</i>	maj 2020	16.593	✓
16.	<i>Sklanjanje imena »Oto«</i>	avgust 2014	16.572	✓
17.	<i>Pisanje skupaj ali narazen: »ponavadi/ po navadi«</i>	marec 2015	15.219	x
18.	<i>Zaimka »ki« – »kateri«: teorija in razlika</i>	januar 2015	14.557	x
19.	<i>Vejica pred »in sicer«</i>	februar 2018	14.027	✓
20.	<i>Zapis datuma</i>	oznaka	13.820	x
21.	<i>Zapis telefonskih števil</i>	januar 2015	13.521	x
22.	<i>Razmerje med glagoloma »preučevati« in »proučevati«</i>	marec 2015	13.462	x
23.	<i>Kdaj pišemo vejico pred besedo »ali«?</i>	februar 2014	13.295	✓
24.	<i>Bilijon ali milijarda</i>	maj 2018	13.205	✓
25.	<i>Vejica pri besedni zvezi »ne glede na to«</i>	marec 2016	13.156	x
26.	<i>Sklanjanje imena »Jaka« ter priimkov »Megla« in »Hotko«</i>	maj 2013	12.235	✓
27.	<i>Zapis pozdrava »živijo«</i>	december 2014	12.140	x
28.	<i>Večbesedni veznik »kljub temu da« in raba vejice</i>	april 2017	12.128	x
29.	<i>Kako uporabljamo okrajšavo P. S.?</i>	februar 2016	11.889	x
30.	<i>Kako poimenujemo samice/samce nekaterih živali?</i>	januar 2017	11.792	✓
31.	<i>Kako pisati in sklanjati izraze »koronavirus« in bolezen »covid-19« ali »koronavirusna bolezen 2019«</i>	marec 2020	11.783	x
32.	<i>Vejica in večbesedni vezniki: »zato da«</i>	marec 2014	11.492	x
33.	<i>Beseda »sntntn« in slovarji</i>	november 2021		✓
34.	<i>Izrazi za sorodstvena razmerja: Ima »mrzla teta« »mrzlega nečaka«?</i>	november 2019		✓
35.	<i>Matura in nekaj napotkov za pisanje eseja</i>	april 2020		✓

## 4 JEZIKOVNO SVETOVANJE IN RAZISKOVALNI IZZIVI

### 4.1 Detektiranje jezikovnih zadreg

Že v *Akcijskem načrtu za jezikovno opremljenost* (ANJO 2014) je zapisano, da je »stranski produkt jezikovnega svetovanja [...] sprotno detektiranje uporabniških potreb, ki vplivajo na posodobitev kodifikacije«. Tudi za jezikoslovce in raziskovalce na Inštitutu za slovenski jezik Frana Ramovša svetovalnica ni le jezikovni servis, temveč ob svetovalnem delu nastaja tudi empirično pridobljen nabor jezikovnih zadreg, ki bodisi razkrivajo vrzeli in nejasnosti v obstoječih priročnikih bodisi pričajo o spremembah v jezikovnih navadah. Vsekakor pa so nabrane uporabniške dileme tiste, na katere mora jezikoslovje odgovoriti, če želi pripravljati uporabnikom približane jezikovne priročnike.<sup>11</sup> Pregled gradiva, ki ga prinaša nastala zbirka, učinkovito uporablja tudi standardizacijsko telo, tj. Pravopisna komisija pri SAZU in ZRC SAZU, pri pripravi novih pravopisnih pravil (*Pravopis 8.0*).

Z Jezikovno svetovalnico jezikoslovci pridobijo obogaten nabor aktualnih problematičnih pravopisnih (in slovničnih) vprašanj, kar je v slovenskem normativnem jezikoslovju inovacija,<sup>12</sup> saj je prenova pravopisnih pravil doslej izhajala iz praktičnih izkušenj sodelujočih jezikoslovcev ali s pomočjo paberkovalnega nabiranja uporabniških zadreg po normativnih priročnikih preteklih obdobij. Kot zbirke tako zbranih normativnih zadreg so izhajali vsi jezikovni priročniki, ki so imeli značaj brusa oziroma antibarbarusa in katerih avtorji so jih oblikovali kot nabore napak, najdenih ob prebiranju različnih virov. Tudi normativna opozorila v veljavnih normativnih priročnikih (npr. SSKJ) so pogosto oprta na ugotovitve prevajalcev Janka Modra in Janeza Gradišnika; slednji jih je zbiral v posebnih publikacijah (Černivec 2022). Podobno delo je Sršenov priročnik *Jezik naš vsakdanji* (1992); avtor je kot vodja lektorjev časopisne hiše Delo zbiral pogoste napake ob lektoriranju besedil, nanj pa so se sklicevali tudi ob pripravi *Slovenskega pravopisa 2001*.<sup>13</sup>

V sodobnosti je ob posodabljanju normativnih priročnikov v ospredju prepričanje, da so normativne zadrege nabor jezikovnih problemov, ki jih kompetenten jezikovni uporabnik pri sporazumevanju dojema kot problem (prim. Kontra 2005; Dolnik 2010). Na pomembnost detektiranja problematičnih mest in prilagajanje norme v delih, ki govorcem povzročajo največ težav, opozarjajo tudi Gorjanc, Krek in Popič (2018: 47 id.). Jezikovna svetovalnica predstavlja avtorefleksivni vir

11 Poskusno je bil na osnovi nabora odgovorov in vprašanj, nabranih v spletnih jezikovnih svetovalnicah za slovenščino, že vzpostavljen portal Slogovni priročnik kot rezultat projekta Sporazumevanje v slovenskem jeziku. Izvajal ga je konzorcij Instituta Jožef Stefan, Univerze v Ljubljani, Znanstvenoraziskovalnega centra SAZU, Trojine, zavoda za uporabno slovenistiko, in podjetja Amebis v letih 2008–2013, financiral pa Evropski socialni sklad in Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport Republike Slovenije.

12 Koncept je bil predstavljen v okviru projekta Sporazumevanje v slovenskem jeziku pri nalogi Slogovni priročnik (Kazalnik 17).

13 Ustna informacija enega od avtorjev pravopisnega slovarja, Martina Ahlina.

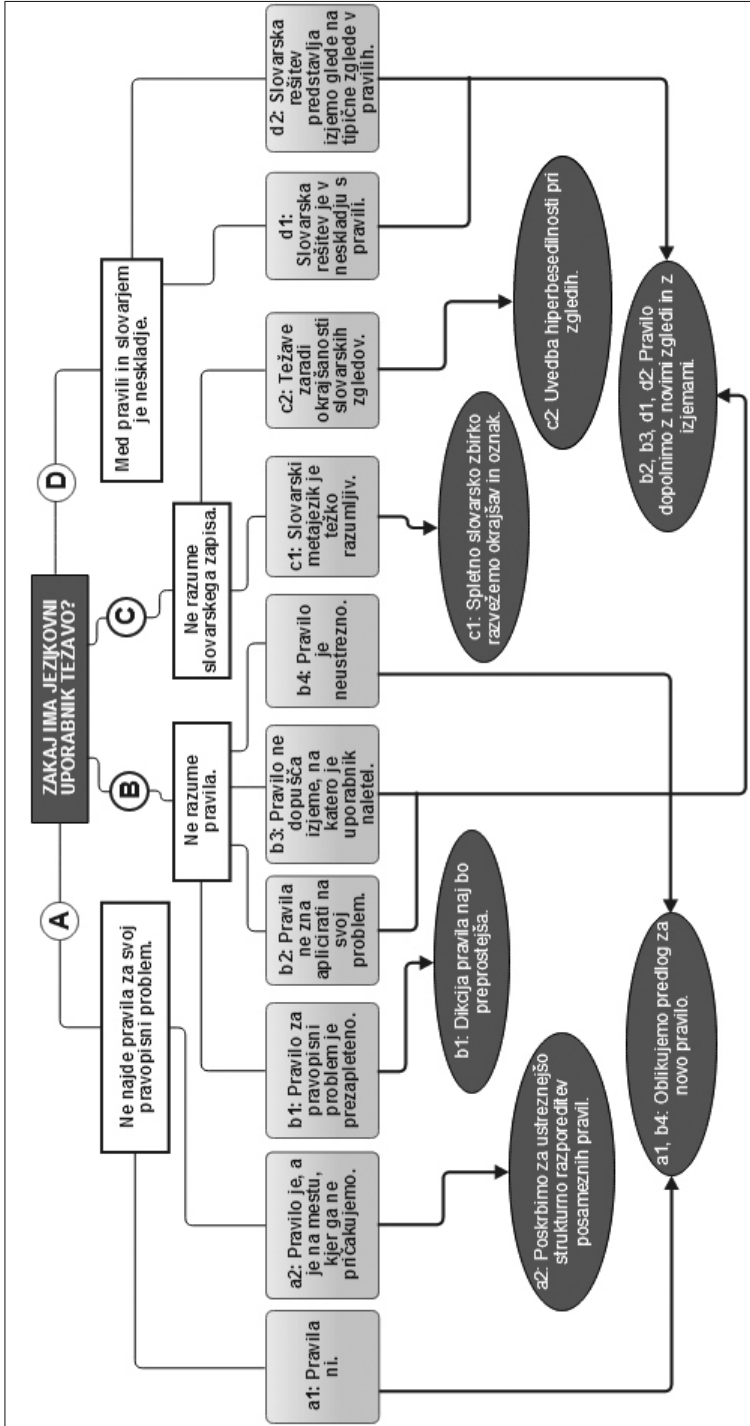
jezikovnih zadreg (Dobrovoljc – Krek 2011: 43), ki ga gradi uporabnik sam, ko aktivno išče odgovor na svoj jezikovni problem. Seveda je jezikovna zadrega lahko tudi posledica uporabnikovega nerazumevanja priročnika, v katerem (a) ne najde pravila; (b) pravilo sicer najde, a ga ne razume; ali (c) ne razume oz. ne zna interpretirati slovarskega zapisa. Uporabnik lahko najde tudi nasprotujoča si pravila in ne razume, zakaj je med pravili in slovarjem neskladje ... Pri snovanju pravopisnega priročnika, ki izhaja iz normativnih zadreg, je bil pripravljen tudi algoritem, sestavljen na osnovi zastavljenih vprašanj v različnih neuradnih klepetalnicah na spletu, ki bi zbirko normativnih zadreg (povezanih z rabo tujih imen v slovenščini) neposredno povezal s pravopisom tako, da bi ta nesoglasja odpravil (slika 5).<sup>14</sup>

Nastajajoča nova pravopisna pravila *Pravopisa* 8.0 torej posredno odgovarjajo tudi na zastavljena vprašanja uporabnikov, saj so bile v predlog novih pravil dodane razširitve, ki so jih spodbudila vprašanja uporabnikov, npr. pri veliki začetnici: pisanje parafraznih osebnih imen in vzdevkov (*doktor Fig*); pisanje imen regij in pokrajin (statistične regije, mezoregije, razvojne regije); pisanje imen romarskih, pohodnih in vinskih poti (*Camino/kamino, Aljaževa pot, vinska cesta*); pisanje astronomskih pojmov in astroloških znamenj (ozvezdje – horoskopski znak); imen v frazemih (*kaditi kot Turek*) ... V pravopisnem slovarju *ePravopis* pa je uporabnik pri dobrem odstotku slovarskih sestavkov (v juniju 2023 je teh 150) napoten po več informacij v svetovalnico; in obratno: geslovník slovarja se bogati z izrazi, ki uporabnikom povzročajo težave, zato jih združujemo v posebnem problemskem sklopu »Pravopisne zanimivosti«. Npr. vprašanje *Uporaba velike/male začetnice pri poimenovanju risanih junakov: »smrkci« in »telebajski«*<sup>15</sup> je spodbudilo vključitev iztočnic *smrkec* in *telebajsek* (*ePravopis* 2014–), v končni redakciji pravopisnih pravil *Pravopis* 8.0 pa bodo pri domišljjskih bitjih, ki nastopajo v stripih, knjigah, risankah in filmih, pojasnjene tudi razlike med domišljjskimi imeni (*Minimojčki, Vogoni*) in vrstnimi poimenovanji (*telebajski, smrkci, arašidki* ...).

Elektronski medij je torej omogočil povezovanje na različne načine zapisanih informacij o normi knjižnega jezika, ki jih je spobudila uporabniška poizvedba.

14 Shema je bila pripravljena kot ponazorilo raziskovalnega projekta z naslovom Pravopisna obravnava tujih lastnih imen v slovenščini, ki je leta 2013 neuspešno kandidiral na razpisu ARRS za raziskovalne projekte.

15 Tina Lengar Verovnik, 2018: *Uporaba velike/male začetnice pri poimenovanju risanih junakov: »smrkci« in »telebajski*, <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/topic/2657/poraba-velike-male-začetnice-pri-poimenovanju-risanih-junakov-smrkci-in-telebajski>.



Slika 5: Zakaj i ma jezikovni uporabnik težavo?

#### 4.2 Študija jezikovnega uporabnika in jezikovni menedžment

V dosedanjih raziskavah in uporabniški anketi je bilo ugotovljeno, da so uporabniki slovenske Jezikovne svetovalnice večinoma visoko izobražene osebe v najbolj aktivnih letih, ki se na odgovore v svetovalnici sklicujejo največkrat zaradi poklicnih potreb (Lengar Verovnik 2016). Za razumevanje motivacije je pomembno tudi, da se je več kot polovica vprašanih strinjala s trditvijo »V aktualnem pravopisu, slovarju, slovnici, priročniku ne najdem odgovora na vprašanje«, le nekoliko manjši pa je bil delež strinjanja pri trditvi »Svojega primera ne znam/morem aplicirati na pravopisna pravila ali slovnicična določila, slovarsko razlago ...«. Anketiranci jezikovne priročnike torej očitno poznajo in Jezikovne svetovalnice večinoma ne obiščejo (le) zato, ker je to lažje in udobneje kot brskanje po priročnikih. Svetovalnico obiščejo tudi uporabniki, ki ne vedo, kje najti pravo informacijo (takih je bila četrtnina), ali ki vprašanje zastavljajo neodvisno od priročnikov (petina). Povedano priča o tem, da je polovica uporabnikov Jezikovno svetovalnico izbrala kot »kanal« za uradno komunikacijo glede svojih jezikovnih in poklicnih potreb (Lengar Verovnik 2016).

Zanimivo raziskovalno tematiko ponuja tudi analiza zastavljenih vprašanj. Pri pregledu vprašanj smo že ugotovili, da uporabniki slovenske svetovalnice le redko osvetlijo okoliščine nastanka svoje težave, zato bi za opredelitev, v kakšnem razmerju do komunikacijskega dejanja je njihova interakcija, najverjetneje potrebovali obrazec, v katerem bi jih motivirali za širši opis metajezikovnih vzgibov, ki so spodbudili vprašanje. Vprašanja poizvedovalcev se pogosto sklicujejo na odstopanje od norme oz. njihovega občutka za normo, kar se izkazuje v zvrsti diskurza, ki ga uporabljajo. Povod za vprašanja najdejo:

- v priročnikih knjižnega jezika – zlasti če so napotki v njih neenotni (npr. normativni slovarji, učbeniki ...);
- v javni rabi (npr. v medijih ali pri šolskem procesu), saj menijo, da bi morali novinarji, učitelji, pisci besedil ipd. ravnati v skladu s kodificirano normo (npr. *zdi se mi nenavadno, ali je res tako prav?*);
- ob lastnih razmišljanjih, sklicujejo se na logične analogije tipa »če je a enako b, zakaj ni tudi a + 1 enako b + 1«, kar kaže tudi na logicistično interpretacijo jezikovnih vzorcev.

Uporabniki se zlasti pri vprašanju vzdrževanja knjižnega jezika v obliki, ki so jo usvojili ob šolanju, oprimejo različnih prepričanj, ki jezikoslovce postavljajo v predimenzionirane položaje odločevalcev in razsodnikov tudi tedaj, ko ni nobenega razloga za prepovedi, npr. da so v slovarjih zapisane besede boljše in pravilnejše od tistih, ki jih tam (še) ni, da so redko rabljene besede bolj dragocene od pogostejše rabljenih; da je besede mogoče presojati brez sobesedila; ali da jezikoslovci narekujejo ali celo koordinirajo jezikovne spremembe (Lanstyák 2016, cit. po Dufek idr. 2022: 56). Vse naštetje je pravzaprav praksa,



ki izhaja iz instituta knjižnega jezika pri veliko jezikih, ki ga vzdržujejo na podoben način kot v Sloveniji, zato je pri odgovorih na vprašanja pogosto treba temu nameniti besedo ali dve s pojasnili, kot je npr.

In še glede **značaja odgovorov v Jezikovni svetovalnici**: svetovalnica je bila vzpostavljena kot hitra pomoč pri jezikovnih zadregah. Odgovori poskušajo biti kar najbolj verodostojen razviden povzetek tega, kar o jezikovnem pojavu, ki vas zanima, v stroki že vemo oz. kar je jezikoslovje že opisalo. Če so ta, nova spoznanja v nasprotju z normativnimi priročniki, je to izrecno omenjeno. Če se zaradi opisanih jezikovnih razmer, ki so v nasprotju s tistimi, ki so v veljavnih priročnikih, obeta drugačna kodifikacija, skušamo tudi to pojasniti in utemeljiti. Če gre za neraziskane pojave, to izrecno poudarimo. Odgovori v svetovalnici tudi odražajo mnenje podpisanih, s katerim se strinja vsaj polovica uredniškega odbora svetovalnice. Odgovori v svetovalnici nimajo značaja kodifikacije. (Uredništvo svetovalnice, april 2018)<sup>16</sup>

Raziskave uporabniškega vedenja razkrivajo tudi izzive za izboljšanje delovanja svetovalnic. Češki jezikoslovci z Inštituta za češki jezik, ki delujejo v češkem jezikovnosvetovalnem središču, so tako predstavili raziskavo (Beneš et al. 2017), v kateri so predstavili analizo uporabnika z vidika teorije jezikovnega menedžmenta. Teorija namreč raziskuje jezikovno rabo kot proces, katerega predmet je izjava ali komunikacijsko dejanje samo po sebi, in postavlja v ospredje posameznika ter njegove jezikovne izbire in odločitve (Jernudd – Neustupný 1987: 71). Kot ugotavlja Nekvapil (2009), teorija podpira empirične raziskave, v katerih je v ospredju govorec v konkretni interakciji: sodobnega jezikoslovca bi morala zanimati uporabnikova opažanja in kaj ga je motiviralo za intervencijo. Češki svetovalci so poizvedbe v svoji jezikovni svetovalnici skušali opisati z vidika (a) motivacije spraševalca in (b) vrste jezikovnega upravljanja, in sicer – pred interakcijo, po interakciji, med interakcijo in neodvisno od interakcije. Raziskave so pokazale, da si morajo v nadaljnji svetovalni dejavnosti za izziv postaviti dve plati svojega delovanja: na eni strani lahko izboljšajo razmerje med konceptom in namenom procesa jezikovnega upravljanja, na drugi strani pa bolj učinkovito vplivajo na uporabnike in jezik, ki ga uporabljajo, če njihova interakcija vključuje podrobne informacije o okoliščinah jezikovne rabe ter povratne informacije o učinkih svetovanja (Beneš et al. 2017: 138).

Podobne izzive so si zastavili tudi svetovalci slovenske jezikovne svetovalnice. Leta 2022 je bilo tako vzpostavljeno pogovorno okno za pridobitev povratnih informacij uporabnikov, v katerem so ti povprašani, ali je odgovor na vprašanje s čim pritegnil njihovo pozornost, in povabljeni, da komentirajo odgovore (slika 6).

<sup>16</sup> Uredništvo svetovalnice, 2018: *Množina in spoli – ponovno o podčrtajih*, <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/topic/3001/mno%C5%BEina-in-spoli-ponovno-o-pod%C4%8Drtajih>.

**Ali je odgovor na to vprašanje s čim pritegnil vašo pozornost?**

DA  NE  DRUGO

Če želite, lahko odgovor komentirate:

V polje Komentar ne vpisujte podvprašanj. Če želite dodatna pojasnila ali bi radi zastavili novo vprašanje, lahko to storite tukaj: [Zastavi novo vprašanje](#).

**POTRDI**

Slika 6: Pogovorno okno za uporabnike

Od leta 2022 je prispelo 170 odzivov v obliki povratne informacije, ki jih je mogoče razdeliti v štiri skupine: (1) zahvala/pohvala, (2) novo vprašanje, (3) kritika/nestrinjanje in (4) opozorila na napake.

- (1) Zahvala za odgovor, pohvala odgovora (s podano utemeljitvijo ali brez nje):
- *Super, hvala za izčrpen odgovor! Ste potrdili mojo domnevo ...*
  - *Bomo uporabil. Najlepsa hvala!*
  - *Zelo jasno napisano, kar je super glede na vsebinsko kompleksnost.*
  - *Zelo uporabna informacija, saj me uči, da ob svojilnem zaimku pridevnik ni vedno v določni obliki.*
  - *Všeč mi je odprto razmišljanje jezikoslovcev, ki ne ukleščajo jezika po nepotrebnem.*
- (2) Novo vprašanje:
- *Kaj pa tvorjenka zamišljen?*
  - *Nemški zapis priimka Wergles, se je na Štajerskem (okolica Majšperka), v 19. stoletju preoblikoval v Berglez in Brglez. Vir: matične knjige nadškofijskega arhiva na spletu!*
  - *Kako pisati Evropski dan kulture?*
- (3) Kritika odgovora ali nestrinjanje z njim (s podano utemeljitvijo ali brez nje):
- *Zakaj enostavno, če je lahko zapleteno.*
  - *povprečen odgovor. še vedno ne vem zakaj je ci končnica. vem pa, kako je prišlo do te končnice*
  - *vprašaje je bilo sklanjanje, ne roditnik.*
  - *Komentar me je pustil »nepotešenega«. A če prav razumem, je stroka dopuščajoča do poimenovanj območij občin po vzorcu, kot da bi bile pokrajine. To-*

rej, če priženemo stvar do nemjsla: »Germo na Svetijurijobščavniško, gledat kaj delajo ljubice tri«.

- Kot ugotavlja avtorica, gre za pogosto vprašanje učencev 5. razreda, a zgornji odgovor celo jezikoslovcu ne omogoča, da bi otroku pojasnil, zakaj »kraj«, »kotiček« ali »vas« niso pojmi.
  - Odgovor je izčrpen. Najlepša hvala. Po drugi strani mogoče bi se dalo takšne obrazložitve napisat bolj jasno uporabljajoč bolj preprost jezik. Povprečen človek, ki ni jezikoslovec mora vlagati nek trud, da bi povsem razumel gradivo. Ali ne bi bilo bolje, če bi lahko hitreje in brez dodatnega npora, gladko prišel do odgovora? Po mojem komentar bi lahko bil krajši in napisan v bolj preprostem jeziku.
  - Po logiki zadeve se ne morem strinjati z razlago. Veter ima smer, Ljubljana je nima, zato smer vetra.
  - Ne strinjam se z vašim odgovorom, da je v slovenščini »sprejemljivo« in »pravopisno dovoljeno«, ko nekdo reče: »Muser je rekla ...«
  - Se pa ne strinjam z razlago. Mislim, da niste razumeli vprašanja. Gre za ločilo, ki je standardizirano. Kako se v slovenščini imenuje?
- (4) Opozorila na napake (zatipki, izpuščeno besedilo ...):
- Pri primeru 1962 je bila na Broadwayju ... se vam je zatipkala črka j.
  - V naslovu je dvakrat zapisano »telešenje«. Verjetno bi moralo biti »telesenje« ali »telešenje«.

Obravnava odzivov poteka sproti – zlasti opozorila na napake in zelene dopolnitve odgovorov.

### 4.3 Študije problemov in odsev družbenega dogajanja

Odgovarjanje v Jezikovni svetovalnici je pogosto spodbuda za nadaljnje jezikoslovne študije, saj je med odgovori nemalo takšnih, ki bi jih bilo mogoče razširiti in znanstveno predstaviti, nekateri pa so že ob objavi pripravljene kot krajši znanstveni prispevki.

Tematika vprašanj, ki jih zastavljajo uporabniki, je zanimiva tudi kot odsev aktualnega družbenega dogajanja.

Vsa vprašanja, ki so se dotikala dogajanja v času epidemije koronavirusne bolezni, smo označevali s ključno besedo »covid-19«,<sup>17</sup> kronologija pa omogoča spremljanje širjenja problematike glede na družbeno »napredovanje« poznavanja koronavirusne bolezni covid-19. Začne se z zapisom (*COVID-19*, *covid-19*, *Covid-19*) in izgovarjavo (*covid* [kôvid] in [kóvid]) kratice, nadaljuje z dilemami glede tega, ali razglasimo *epidemijo/pandemijo* virusa ali bolezni, ali ima bolezen *pandemske* ali *pandemične* razsežnosti, in mnogimi drugimi (*komorbidnost*

17 V Jezikovni svetovalnici jih je mogoče poiskati pod ključno besedo »covid-19« oz. na povezavi: <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/tags/covid-19>.

ali *soobolevnost*; *vladni govorec*, imena cepiv, *PCR* testiranje, pogoji *PCT*) ter z razlago novih izrazov, npr. *koronapozdrav* ‘pozdrav s komolcem ali stopalom’, *koronabedak* ali *koronaidiot* ‘kdor se nespametno, neodgovorno vede v času ukrepov samoizolacije’, *koronapaketi* in *koronaukrep* ‘skupina zakonov in ukrepov, sprejetih v državi, za ublažitev posledic pandemije’.

Vprašanja, povezana z maturitetnimi temami, ki so označena s ključno besedo »matura«,<sup>18</sup> npr. o rabi začetnice pri Cankarjevi *dolini šenflorjanski*, istovrstnih veznikih in vezniških izrazih na maturi, o sklanjanju imena *Kreont*, o tem, kako napisati maturitetni esej, ipd.

Ob ukrajinskem uveljavljanju in boju za ohranitev neodvisnosti se pojavljajo vprašanja o nadomeščanju slovenskih eksonimov, ki so nastali že v preteklosti in so po obliki prekrivni z rusko obliko ukrajinskih imen (ključna beseda »ukrajinska imena«),<sup>19</sup> npr. *Kijev* s *Kijiv*, *Lvov* z *Lviv*. Vprašanja se nanašajo tudi na druga imena – kako pišemo ime *Mariupol’* – kot *Mariupol* ali *Mariupolj*; kako domačimo končaj *-еву* pri ukrajinskih imenih tipa *Malevič*; kako tvorimo vrstni pridevnik iz imen mest *Popasna* in *Rubižne*.

V letu 2022 sta bili v Jezikovni svetovalnici najbolj odmevni vprašanja, povezani s požarom na Krasu (na katerem zlogu naglasiti besedo *kanader* – apelativizirani izraz za gasilsko letalo znamke *Canadair*)<sup>20</sup> ter smrtjo angleške kraljice Elizabete II. in vladarskim imenom njenega kraljevskega naslednika *Karla III.*, ki je s kronanjem prevzel t. i. kraljevsko ime s kontinuiteto (z dodatkom vrstilnega števnik).<sup>21</sup> Odgovor je povzela večina slovenskih medijskih hiš.

## 5 SKLEP

Odgovori jezikoslovcev v Jezikovni svetovalnici predstavljajo učinkovito in laičnemu uporabniku približano dopolnitev jezikoslovnih del o knjižnem jeziku, ki so bila v času njihovega nastanka prednostno namenjena strokovni javnosti. V elektronski dobi se povečanje števila pišočin v knjižnem jeziku odraža tudi v jezikovni raznolikosti, ki je priročniki knjižnega (še) ne odsevajo. S svetovanjem jezikoslovci niso le posredniki med priročniki, ki ne dohajajo aktualnih komunikacijskih potreb, in (jezikovno manj kompetentnimi) uporabniki, temveč so tudi uporabniki

18 V Jezikovni svetovalnici jih je mogoče poiskati pod ključno besedo »matura« oz. na povezavi: <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/tags/matura>.

19 V Jezikovni svetovalnici jih je mogoče poiskati pod ključno besedo »ukrajinska imena« oz. na povezavi: <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/tags/ukrajinska%20imena>.

20 Helena Dobrovoljc, Manca Černivec, 2022: *Kako naglasiti besedo »kanader«*, <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/topic/5991/kako-naglasiti-besedo-kanader>.

21 Helena Dobrovoljc, Alenka Jelovšek, Janoš Ježovnik, Tina Lengar Verovnik, Kozma Ahačič, 2022: *Ime novega britanskega kralja – »Charles III.« ali »Karel III.«*, <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/topic/6060/ime-novega-britanskega-kralja-charles-iii-ali-karel-iii>.

nastajajočih zbirk jezikovnih zadreg. Slednje pri prenovi temeljnih priročnikov odpirajo možnosti problemskega pristopa, v slovaropisni praksi pa razširjajo obvestilnost v smeri, ki jo narekuje uporabniška poizvedba. Jezikovna svetovalnica je nujno potreben dejavnik pri ohranjanju stabilnosti knjižnega jezika, saj ponuja ob dvomih in zadregah možnost posvetovanja in pogovora s strokovnjaki. O njeni uspešnosti priča stalen in pozitiven odziv jezikovnih uporabnikov, ki ob javno objavljenih 3500 odgovorih v juniju 2023 ne pojenja.

## LITERATURA

- ANJO 2014** = *Akcijski načrt za jezikovno opremljenost*, 2014, [http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/raziskave-analize/slovenski\\_jezik/Akcijski\\_nacr\\_za\\_jezikovno\\_opremljenost\\_javna\\_razprava\\_popravljeno2.pdf](http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/raziskave-analize/slovenski_jezik/Akcijski_nacr_za_jezikovno_opremljenost_javna_razprava_popravljeno2.pdf).
- Bajec 1960/61** = Anton Bajec, Kakšen bi bil idealni slovenski jezik, *Jezik in slovstvo* 6.3 (1960/61), 91–96.
- Beneš idr. 2017** = Martin Beneš – Martin Prošek – Kamila Smejkalová – Veronika Štěpanová, Interaction between language users and a language consulting centre: challenges for language management theory and research, v: *The Language Management Approach: a Focus on Research Methodology*, ur. Lisa Fairbrother – Jiří Nekvapil – Marián Sloboda, Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag, 2017, 119–140.
- Cvrček 2008** = Václav Cvrček, *Jazyková regulace a koncept minimální intervence*, Praha: Karolinum, 2008.
- Černivec 2022** = Manca Černivec, *Normativnost v enojezičnih splošnih razlagalnih slovarjih*, doktorska disertacija, Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, 2022.
- Dobrovoljc 2004** = Helena Dobrovoljc, *Pravopisje na Slovenskem*, Ljubljana: ZRC SAZU, 2004 (Lingua Slovenica 1).
- Dobrovoljc 2022** = Helena Dobrovoljc, Delovne faze in normativne odločitve pri prenovi pravopisa, v: *Pravopis na zrnu graha: razprave o pravopisnih vprašanjih*, ur. Tina Verovnik et al., Ljubljana: Založba ZRC, 2022, 13–40.
- Dobrovoljc – Krek 2011** = Helena Dobrovoljc – Simon Krek, Normativne zadrege – empirični pristop, v: *Meddisciplinarnost v slovenistiki*, ur. Simona Kranjc, Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, 2011 (Obdobja 30), 89–97.
- Dobrovoljc – Lengar Verovnik – Bizjak Končar 2018** = Helena Dobrovoljc – Tina Lengar Verovnik – Aleksandra Bizjak Končar, Spletna jezikovna svetovalnica za slovenski jezik ter normativne zadrege uporabnikov in jezikoslovcev, v: *Zbornik prispevkov s simpozija 2017*, ur. Aleksandra Bizjak Končar – Helena Dobrovoljc, Nova Gorica: Založba Univerze, 2018, 52–69.
- Dobrovoljc – Lengar Verovnik 2021** = Helena Dobrovoljc – Tina Lengar Verovnik, Normativna merila in pravorečni izzivi pri prenovi pravopisa, *1. slovenski pravorečni posvet*, ur. Tanja Mirtič – Marko Snoj, Ljubljana: Slovenska akademija znanosti in umetnosti, 2021 (Razprave 25), 35–52.
- Dolník 2010** = Juraj Dolník, *Teória spisovného jazyka so zreteľom na spisovnú slovenčinu*, Bratislava: Veda, 2010.
- Dufek idr. 2022** = Ondřej Dufek – Klára Dvořáková – Martin Beneš – Hana Mžourková – Barbora Martinkovičová, *Jazyková poradna, dobrý den: o češtině a jejích uživatelích*, Praha: NLN, 2022.
- Erjavec 2023** = Tomaž Erjavec, *Corpus of combined Slovenian corpora metaFida 1.0, Slovenian language resource repository CLARIN.SI, ISSN 2820-4042*, 2023, <http://hdl.handle.net/11356/1775>.
- ePravopis** = *Slovar slovenskega pravopisa*, spletni rastoči slovar, 2014–, [www.fran.si](http://www.fran.si).
- Fran** = *Fran: slovarji Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU*, <https://fran.si/>.
- Gorjanc – Krek – Popovič 2018** = Vojko Gorjanc – Simon Krek – Damjan Popič, Med ideologijo knjižnega in standardnega jezika, v: *Slovar sodobne slovenščine: problemi in rešitve*, ur. Vojko Gorjanc idr., Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, 2018, 32–48.

- Jernudd 2017** = Björn H. Jernudd, Questions submitted to two language cultivation agencies in Sweden, v: *The Language Management Approach: a Focus on Research Methodology*, ur. Lisa Fairbrother – Jiří Nekvapil – Marián Sloboda, Berlin et al.: Peter Lang Verlag, 2017, 101–118.
- Jernudd – Neustupný 1987** = Björn H. Jernudd – Jiří V. Neustupný, Language Planning: for Whom?, v: *Actes du Colloque international sur l'aménagement linguistique / Proceedings of the International Colloquium on Language Planning*, ur. L. Laforge, Quebec: Les Presses de L'Université Laval, 1987, 69–84.
- Jezikovna svetovalnica** = *Jezikovna svetovalnica Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU*, <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/>.
- Kontra 2006** = Miklós Kontra, Sustainable linguisticism, v: *Language Variation. European Perspectives*, ur. Frans Hinskens, Amsterdam: John Benjamins, 2006, 205–218.
- Lenček 1985** = Rado Lenček, On Sociolinguistic Determinants in the Evolution of Slavic Literary Language, v: *The Formation of the Slavonic Literary Languages*, ur. Gerald Stone – Dean S. Worth et al., Columbus, Ohio: Slavica Publishers, 1985, 39–51.
- Lengar Verovnik 2016** = Tina Lengar Verovnik, Jezikovni kotički za sodobno rabo – in sodobnega uporabnika, *Slovenščina danes* 52.7–8 (2016), 177–192.
- Marušič idr. 2001** = Franc Marušič – Rok Žaucer – Tina Verovnik – Tina Potrato – Tatjana Marvin – Petra Tomažič – Jaka Železnikar – Amanda Saksida, *ŠUSS: študentska skrb za slovenščino*, ur. Franc Marušič – Rok Žaucer, Ljubljana: Študentska založba, 2001.
- Michelizza 2022** = Mija Michelizza, Kaj je »rastoči slovar«, *Jezikovna svetovalnica*, 2022, <https://svetovalnica.zrc-sazu.si/topic/5207/kaj-je-rastoči-slovar>.
- Mžourková 2022** = Hana Mžourková, Pravopisna kodifikacija na Češkem, v: *Pravopis na zrnu graha*, ur. Tina Lengar Verovnik – Urška Vranjek Ošlak, Ljubljana: Založba ZRC, 2022, 41–55.
- Pravdová – Svobodová 2014** = Markéta Pravdová – Ivana Svobodová, *Akademická příručka českého jazyka*, Praha: Ústav pro jazyk český AV ČR, 2014.
- Prošek – Smejkalová 2011** = Martin Prošek – Kamila Smejkalová, Kodifikace – právo, nebo pravomoc?, *Naše řeč* 94.5 (2011), 231–241.
- Sršen 1992** = Janez Sršen, *Jezik naš vsakdanji*, Ljubljana: Gospodarski vestnik, 1992.
- SSKJ 2014** = *Slovar slovenskega knjižnega jezika*, druga izdaja, 2014, [www.fran.si](http://www.fran.si).
- Tivadar idr. 2023** = Hotimir Tivadar – Helena Dobrovoljc – Marta Kocjan Barle – Peter Weiss, *Komentar k poglavju »Slovnčni oris za pravopis« 1. del: glasoslovni oris. Pravopis 8.0*, Ljubljana, 2023, <https://pravopisna-komisija.zrc-sazu.si/Pravopis80/Slovnčnioriszpravopis/Glasoslovnioris>.
- Toporišič 1976** = Jože Toporišič, *Slovenska slovnica*, Maribor: Obzorja, 1976.
- Toporišič 1979** = Jože Toporišič, *Glasovna in naglasna podoba slovenskega knjižnega jezika*, Maribor: Obzorja, 1979.
- Žaucer – Marušič 2009** = Rok Žaucer – Franc Marušič, Jezikovno svetovanje, praksa in ideali, v: *Infrastruktura slovenščine in slovenistike*, ur. Marko Stabej, Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, 2009 (Obdobja 28), 449–456.

## SUMMARY

### **Ten Years of the Language Advising Service of the ZRC SAZU Fran Ramovš Institute of the Slovenian Language (2012–2022)**

Answers from linguists on the Language Advising Service website are an effective complement to other linguistic works, especially those that provide information about the norm of the standard language. This initially signified natural language, but it has become an artificially maintained linguistic idiom whose rules or guidelines change when new normative guides are published, and this poses a problem for many writers that learn the standard language mainly in school. Through consultation, not only are linguists mediators between manuals and linguistically less competent users, but the advising service opens up new dimensions of multifaceted communication that have not yet been recorded in manuals. In user intervention research, there is a significant and non-negligible percentage of highly qualified users that do not receive a satisfactory answer to their language questions in current manuals, which raises the issue of manuals not meeting current communication needs. Language advising is an essential factor in maintaining the stability of the standard language. Its success is evidenced by the constant and positive response of language users, which has been a constant throughout 3,500 answers publicly published to date.