# Smernice za pisanje

Smernice za pisanje vsebin so namenjene vsem urednikom, ki sooblikujete vsebine za objavo na spletnih mestih javne uprave. Namen smernic so berljive in razumljive informacije ter poenoteno komuniciranje v okviru javne uprave na spletu.

## Slog pisanja

Vsak pisec ima svoj slog pisanja, kar prispeva k razgibanosti besedil. Namen teh smernic ni poenotenje slogov, temveč povečanje razumevanja informacij, ki jim uporabnik lahko zaupa.

## Ton komuniciranja

Besedila **pišite v 1. osebi množine** (uresničujemo, delujemo, izvajamo).

Če je vsebina splošna ali želite uporabnika seznaniti z obravnavano vsebino, uporabite **3. osebo ednine, dvojine ali množine.** (Primer: Zasebni vrtec lahko ustanovi domača ali tuja pravna ali fizična oseba. Zasebni vrtec lahko ustanovita domača ali tuja pravna ali fizična oseba. Zasebni vrtec lahko ustanovijo domače in tuje pravne ali fizične osebe.)

Uporabnika nagovorite v **2. osebi množine**, kadar želite, da nekaj stori. Tako se mu boste približali in vzbudili občutek, da mu lahko ponudite nekaj koristnega. Običajno je to v primeru, ko ga prek »dražila« povabite na storitveni portal, kakor so: eUprava, eDavki, Spot (na primer Poglejte seznam, Poiščite prijavnico). Nikoli ne uporabljajte 1. osebe ednine ali množine. (primer: Kako izberem/izberemo osebnega zdravnika?)

## Jedrnatost in zgoščenost

Pišite razumljivo, kratko in jedrnato, pa vendar celovito. Da bi to dosegli, naj bo vsebina:

* uporabna,
* informativna,
* natančna,
* uporabniku prijazna, vendar še vedno strokovna.

Osredotočite se samo na bistvo informacije, ki bo uporabnikom v pomoč pri poslovanju z javno upravo. Ne obremenjujte jih s podrobnostmi, ki niso ključne za uporabnikovo razumevanje tematike. Uporabnik v osnovnem opisu ne potrebuje podatka, v katerem zakonu je področje urejeno. Prostor za navedbo zakonodaje je na koncu besedila.

Če je le mogoče, razumljivost besedila pred objavo na spletnem mestu preverite pri nepoznavalcih področja.

## Izrazje

Izogibajte se uradniškemu izrazju, saj je pogosto nerazumljivo in dvoumno. Uporabljajte uveljavljeno in preprosto, a dovolj strokovno besedišče, brez pretirane rabe tujk in navajanja zakonodaje. Izogibajte se predvsem besednim zvezam, ki so dobesedni prevod iz drugih jezikov (tako imenovani kalki).

Uporabnik ne potrebuje prepisanih posameznih členov zakonov, ampak predvsem ustrezno navedbo, kje jih lahko najde. Dodana vrednost zanj je, da je zakonsko besedilo pojasnjeno v preprostem in razumljivem jeziku. Lahko pa navedete, kje jih bralec lahko najde (sklepov ni treba navajati v obliki »sklepi Vlade Republike Slovenije št. 49200-11/2021/7, 49200-11/2021/9, 49200-11/2021/11 in 49200-11/2021/12 z dne 30. decembra 2021«).

Pišite v aktivni glagolski obliki in ne uporabljajte trpnika (primer: »izvajamo« namesto »izvaja se«).

## Kratice

Uporabite jih za skrajšano poimenovanje dolgih imen organov in strokovnih izrazov, ki so v besedilu navedeni večkrat. Ob prvi navedbi kratice vedno najprej navedite celo, polno ime, primer: Evropski gospodarski prostor (EGP), razen če ni splošno znana, na primer DDV.

Kratice lahko sklanjate kot navadne samostalnike, vendar se izogibajte načinu, s katerim se pomenska podstava spremeni (EMŠA ne izraža pomena kratice). Ne glede na dopustni način se raje odločite za ničto sklanjatev.

Če je le mogoče, uporabite slovensko kratico.

### Tuje kratice

Če slovenske kratice (še) ni ali se je uveljavila tuja:

* preverite, ali je slovensko poimenovanje pravilno (na primer v večjezični terminološki zbirki [Evroterm](https://evroterm.vlada.si/evroterm?slng=&tlng=&remember=&advanced=&term=EPPO&mode=0&pagelen=50)),
* pri imenu v slovenščini v oklepaju dodajte jezik, iz katerega kratica izhaja, izvirno ime oziroma zapis imena v izbranem jeziku (s poševno pisavo), nato pa za nestičnim pomišljajem (pozor, ne vezajem!) dodajte kratico.
Primer: Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (angleško *Organisation for Economic Co-operation and Development* – OECD).

## Krajšave

Če je besedna zveza v besedilu navedena večkrat, lahko uporabite krajšavo, pri čemer ob prvi omembi najprej napišite celotno besedno zvezo, v oklepaju pa dodajte krajšavo (pri tem v oklepaju ne pišite: »v nadaljevanju:« ali česa podobnega).

Namesto celotnega imena ali naslova nato v nadaljnjem besedilu dosledno uporabljajte to krajšavo.

Neuradnim krajšavam se izogibajte (Unija/unija; Komisija/komisija, Parlament/parlament).

Če gre za privzeto ime, uporabite veliko začetnico.

Primer: Organizacija združenih narodov → Združeni narodi.

## Navajanje krajevnih in časovnih prislovov

Bodite previdni pri uporabi **krajevnih prislovov**, ki vodijo uporabnika po spletnem mestu in straneh. Izrazi, kakršni so: »zgoraj«, »spodaj«, »v nadaljevanju«, »na naslednji strani«, so koristni v tiskani obliki, medtem ko so na spletu lahko zavajajoči in povzročajo zmedo.

Prav tako bodite pragmatični pri **navajanju časa**. Uporaba izrazov, kakor sta »letos«, »lani«, zahteva redno pregledovanje besedila, čeprav se bistvo vsebine ni spremenilo, zato je bolje, da na primer namesto »od marca lani« napišete »od marca 2021«.

## Navajanje državnih portalov

Pri navajanju državnih portalov uporabite obliko eUprava, eDavki, eProstor, ePravosodje, eZdravje.

## Denarna enota

Valuto Evropske unije v besedilu vedno izpišite z besedo **evro** po slovenskem pravopisu, torej je v prvem zlogu črka »v«, ne »u«. Besedo evro sklanjamo enako kakor druge samostalnike moškega spola s končnico -o (evro, -a, -u,…) (primer: en evro, dva evra, 100 evrov).

Evra v besedilu **ne** označujte z znakom €. V **tabelah** lahko uporabite kratico EUR.

Pri navajanju zneskov, ki jih ni mogoče zaokrožiti, in navajamo stotine, ki niso '00', te izpišite. Primer 12.365,64 evra.
V tem primeru enoto za zneskom (velja tudi za druge enote, ne le denarne) zapišite **v rodilniku ednine**, saj se nanaša na stotinke (dele za decimalno vejico):

* pravilno: 12.365,64 evra
* napačno: 12.365,64 evrov.

Če je vrednost stotinov enaka '00', teh ne pišete, razen v primeru, ko imamo na enem mestu več navedb zneskov, in je le pri nekaterih vrednost stotinov enaka '00'. V tem primeru stotine izpišemo tudi pri teh zneskih.

## Merske enote

Če je merska enota v besedilu zapisana samo enkrat, jo izpišite z besedo, v oklepaju pa dodajte krajšavo. Če se ponovi, zlasti ob številki, uporabite veljavni simbol ali krajšavo, ki ste jo zapisali v oklepaju ob prvi omembi merske enote.

Med številko in mersko enoto je treba narediti nedeljivi presledek.

## Odstotki

Odstotke v besedilu izpisujte **z besedo**, z znakom pa le v preglednicah. Kadar odstotke zapišete z znakom, je med številko in znakom za odstotek (%) vedno nedeljivi presledek.

## Itd., idr., ipd., ...

Izogibajte se nedorečenim stavkom in povedim, izraženim z okrajšavami itd., idr., ipd., ... Če se jim ne morete izogniti, okrajšavo izpišite (primer: »in v nekaterih drugih primerih«).

## Navajanje primerov

Če želite navesti primer, ga napišite v oklepaju (»Primer: …« ali »primer: …«).

## Izpis besed v celoti

Besede izpisujte v celoti in jih ne krajšajte, saj to otežuje razumevanje (primer slabe prakse: Pooblastilo upor. skupnega pašnika oz. planine za nosilca kmet. gosp.)

## Številka

Števila od 11 do 9999 zapisujte s številskimi znaki (brez pike ali presledka (1234 evrov), naprej pa s piko (12.345 evrov) ali nedeljivim presledkom (12 345 evrov). Cela števila do deset zapisujte z besedo.

Če so številke izražene v milijonih, izpišite milijon z besedo (primer: namesto »5.000.000« zapišite »pet milijonov«). Besedi milijon in milijarda se tudi sklanjata, ob decimalnem številu ju zapišemo v rodilniku ednine (primer: 5,4 milijona evrov).

Decimalna števila pišemo z **vejico**, ne s piko (primer: 1,5 metra).

## Zapis datuma in ure

Pri zapisovanju datuma mesece zapisujte z besedo, na primer: 23. avgust 2022.
V preglednicah je datum lahko zapisan v številski obliki: 23. 8. 2022.

Pri tem pazite, da:

* je za piko vedno presledek (nepravilno: 23.8.2022)
* ne pišete vodilnih ničel (nepravilno: 03. 08. 2022)

Uro zapisujte po zgledu:

* ob 12. uri
* od 12. do 14. ure
* ob 12.30 (brez »uri«)

Pri zapisu ure bodite pozorni, kadar dogodek ne traja celo uro, ker pri decimalnem zapisu enoto za uro zapišemo v rodilniku ednine, saj se nanaša na stotinke (ali druge dele za decimalno vejico), na primer 3,7 ure (to je sedem delov od preostale ene ure). Enako pravilo velja tudi za druge enote, torej tudi za ljudi (12 ljudi, toda 12,4 človeka (to je preostalega enega človeka)), denarne enote (10 milijonov, toda 15,3 milijona) in odstotke (60 odstotkov, toda 13,5 odstotka).

## Elektronski naslov

Elektronski naslov izpišite z malimi črkami in brez znakov za šumnike, povezava nanj naj bo delujoča.

## Velika začetnica

Rabo velikih in malih začetnic lahko preverite v Slovenskem pravopisu in drugih jezikovnih priročnikih ali ob dvomu za jezikovno svetovanje zaprosite [Sektor za prevajanje Generalnega sekretariata Vlade Republike Slovenije](https://urednik-gov.sigov.si/drzavni-organi/vladne-sluzbe/generalni-sekretariat-vlade/o-generalnem-sekretariatu-vlade/sektor-za-prevajanje/) kot referenčne službe za jezikovna vprašanja na ravni državne uprave.

Posebno pozorni bodite na uporabo velikih začetnic pri:

* uradnem imenu organov državne uprave, direktoratov in drugih institucij (primer: Republika Slovenija, Ministrstvo za finance); vsakič pretehtajte, ali je velika začetnica res upravičena in potrebna (primer: ministrstvo objavi podatke; do tega vprašanja se bo opredelilo pristojno ministrstvo),
* imenih institucij Evropske unije (EU), Evropski  parlament  (EP), Evropska komisija (EK). Neuradnim poimenovanjem se izogibajte (Unija/unija, Komisija/komisija, Parlament/parlament).
* imenih zakonov,
* naslovih publikacij,
* naslovih vrstic v preglednicah.

## Zgradba besedila

Besedilo za objavo na spletu sestavljajo:

* naslov,
* osnovna informacija in
* razširjena razlaga.

### Naslov

Naslov je prva informacija, ki jo opazijo uporabniki na spletni strani, zato je od njega najbolj odvisno, ali se bodo na strani zadržali ali ne.

Naslov naj bo informativen, jasen, kratek in razumljiv. V njem uporabite čim več ključnih besed iz nadaljnjega besedila.

Na koncu naslova ni pike.

### Osnovna informacija

Ta naj zajema vse ključne informacije, ki jih posameznik potrebuje za svoje dejanje (primer: pridobitev matičnega lista; kje, potrebni dokumenti, roki, cena in druge informacije).

### Razširjena razlaga

Razširjena razlaga ni nujna. Uporabite jo, kadar je treba pojasniti nekatere izjeme v postopku, navesti zakonsko podlago in podobno.

## Pogosta vprašanja in odgovori

Predstavitev vsebin v obliki pogostih vprašanj in odgovorov zelo odsvetujemo, saj z njo največkrat podvajate že objavljene informacije na spletnem mestu.

Če uporabniki pogosto sprašujejo po informacijah, ki so že na spletnem mestu, to verjetno pomeni, da niso navedene dovolj razumljivo ali opazno.

## Varstvo osebnih podatkov

Pri objavi pogostih vprašanj in odgovorov bodite pozorni, da **ne navajate osebnih podatkov uporabnikov**. To pomeni, da morate vprašanje in odgovor, ki sta namenjena natančno določenemu uporabniku, pred objavo na spletnem mestu preoblikovati tako, da ni niti v vprašanju niti v odgovoru nobenega osebnega podatka.

## Oblikovanje besedila

### Uporaba odstavkov

Če je besedilo daljše, ga razčlenite na več odstavkov. Vsak odstavek naj bo vsebinsko zaokrožen.

### Uporaba alinej

Uporabljajte alineje, da je besedilo za uporabnika preglednejše. Pri tem upoštevajte:

* vedno začnite z uvodnim stavkom,
* vse alineje naj se nanašajo na uvodni stavek,
* začetek alineje zapišite z malo začetnico,
* na koncu alinejne vrstice lahko ločilo (vejico ali podpičje) tudi izpustite, to pa pomeni, da končnega ločila (pike) za zadnjo alinejo ni,
* izbrani način glede ločila na koncu alineje uporabljajte dosledno,
* alinej ne številčite, saj se številke uporabljajo za predstavitev postopka po korakih.

Kadar želite uporabnika voditi skozi celotni postopek od začetka do konca, postopek zapišite po korakih. Pri tem upoštevajte:

* korake oštevilčite,
* navodila pišite v trdilnih stavkih (uporabniku povejte, kaj naj naredi, in ne, česa naj ne naredi),
* uporabnika v navodilih nagovorite neposredno.

Priporočljivo je, da število alinej in korakov ni daljše od šestih točk.

Pri označevanju alinej ali korakov uporabljajte orodni gumb za alineje oziroma oštevilčenje v urejevalniku besedila – oznak alinej ne delajte »na roke« (na primer z vnosom znaka vezaj ali pomišljaj).

### Predstavitev podatkov v tabelah

Če objavljate večje število podatkov, ki jih je mogoče smiselno razvrstiti, uporabite tabelo. Če podatke v tabeli prikazujete po **časovni komponenti**, jih razvrstite tako, da so uporabniku **najprej na voljo najbolj aktualni podatki** (primer: če objavljate podatke o prejemnikih ali uporabnikih od leta 2015 do 2024, naj bodo v prvi vrstici za naslovno navedeni podatki za leto 2024, pod njo podatki za 2023 in tako naprej).

### Povezave

Besedilo povezave naj bo kratko in naj pove čim več o vsebini, h kateri usmeri uporabnika.

Za povezavo uporabite ključne besede ali besedne zveze in se izogibajte navajanju besedilnim zvezam, kakor sta: »kliknite tukaj«, »več o tem«.

Posamezne povezave z izpisanim celotnim naslovom strani na svetovnem spletu (URL) se ne navajajo, razen:

* ko kažejo na domeno, ki je sporočilna že v imenu (na primer [www.mojaizbira.si](http://www.mojaizbira.si/), [www.predlagam.vladi.si](http://www.predlagam.vladi.si/)), ali
* v dokumentih, ki so namenjeni za tisk.
V tem primeru spletni naslov vidno izpišite v oklepajih in ga oblikujte kot navadno besedilo, torej ne kot povezavo, na katero je mogoče klikniti. Povezavo naredimo na ustreznem mestu v besedilu.
Na primer [Letno poročilo o stanju voda za leto 2020](https://www.gov.si/neka_pot/letno_porocilo_o_stanju_voda-2020.docx)
(https://www.gov.si/neka\_pot/letno\_porocilo\_o\_stanju\_voda-2020.docx).

### Krepka pisava

V besedilu ključne besede in besedne zveze poudarite s **krepko pisavo**, da bo branje za  uporabnika hitrejše in lažje. Tako ga boste usmerili v bistvo sporočila, vendar s poudarki ne pretiravajte.

### Podčrtovanje besedila

Besedila, ki ni povezava, ne podčrtujte.

### Uporaba poševne pisave

Ne uporabljajte poševne pisave, ker je težje berljiva. Izjemoma lahko poševno pisavo uporabite za zapise v tujem jeziku.

Primer: cilji trajnostnega razvoja (angleško *Sustainable Development Goals*).

### Velike črke

Če želite nekaj poudariti, uporabite krepko pisavo. Zapisi z velikimi črkami so dovoljeni le pri kraticah.

Uporaba velikih črk na spletu pomeni kričanje.

### Oklepaji

Uporabljajte okrogle oklepaje ( ) in ne oglatih [ ].

### Uporaba narekovajev in dobesedno navajanje

Pri dobesednem navedku (citatu) uporabite znak » za začetek in znak « za konec navedka.

### Presledki

Za vejico je vedno presledek. Za piko na koncu povedi uporabite **samo en** presledek.

Kadar ne želimo preloma vrstice na mestu presledka, uporabimo **nedeljivi presledek**.

Nedeljivi presledek se od navadnega presledka razlikuje zgolj po tem, da se na njem besedilo nikoli ne prelomi v novo vrstico.

Primeri uporabe nedeljivega presledka:

* pri zapisu datuma (1. januar 2020 ali 1. 1. 2020, če gre za zapis v preglednici),
* pri zapisu denarnih zneskov (12,99 evra),
* pri zapisu merskih enot (1 kg, 200 m),
* pri zapisu odstotkov (50 %),
* pri poštnih naslovih med hišno številko in črkovno oznako (Gregorčičeva ulica 25 a) ter
* pri okrajšavi za poštni predal (p. p. 123).

Nedeljivi presledek lahko v pisarniških datotekah, ki jih ustvarjate s programi paketa Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), vstavite na dva načina:

1. s hkratnim pritiskom tipk **Ctrl+Shift+preslednica** ali
2. z izbiro v ukazni vrstici Vstavljanje > Simbol > Več simbolov.
Nato na zavihku Posebni znaki s seznama izberete nedeljivi presledek.

## Pogoste jezikovne napake

|  |  |
| --- | --- |
| Napačno | Pravilno |
| v kolikor | če |
| tekom | med |
| poda izjavo | izjavi |
| poda kazenski pregon | začne kazenski pregon |
| poda kazensko ovadbo | ovadi, vloži kazensko ovadbo |
| za vsak slučaj | za vsak primer |
| upravljati s skladom | upravljati sklad |
| velikokrat temu ni tako | pogosto ni tako |
| preko kurirja, prek pošte | po kurirju, po pošti |
| preko | čez |
| potrebno je določiti | treba je (ker je pred nedoločnikom); toda: potrebno je soglasje večine |
| dočim | medtem ko |
| izven Evrope | zunaj (v prostorskem pomenu) |
| v slučaju slabega vremena | če bo slabo vreme, ob slabem vremenu |
| To v nobenem slučaju ne drži. | To nikakor ne drži. |
| s strani | od |
| Po informacijah s strani podjetja KL turisti pogrešajo zabavo. | Po informacijah podjetja KL turisti pogrešajo zabavo. |
| možen | mogoč |
| planirati | načrtovati |
| do kam | do kod |
| vztrajati na stališču | vztrajati pri stališču, meniti |
| zastopati stališče | zavzeti stališče |
| dvomiti v | dvomiti o |
| na telefonski vezi | na telefonski zvezi |
| fake news | lažne novice |
| muditi se na obisku | biti na obisku, obiskati |
| dogodek se odvija, dogodek poteka | dogodek je |

## Optimizacija vsebine za spletne iskalnike

Za dobro najdljivost vsebin v spletnih iskalnikih (Google, Bing, Yahoo in drugih) je treba poskrbeti že pri vnosu vsebin.

Iskalnik v svojih zadetkih prikaže le stran, ki vsebuje iskani niz besed. Zato je treba pri snovanju vsebin razmisliti o ključnih besedah, po katerih bo uporabnik največkrat iskal določeno vsebino, in jih smiselno uporabiti. Ključne besede naj bodo uporabljene na način, da bo besedilo še vedno lepo berljivo za uporabnika, brez nepotrebnih ponavljanj ključne besede.

### Izbira ključnih besed

Pri pripravi vsebin najprej razmislite, po katerih ključnih besedah bo uporabnik iskal vsebino na spletu (na primer vsebine o nadgradnji pokojninskega sistema bo uporabnik najbrž iskal z iskalnim nizom pokojninska reforma). Izbrane ključne besede boste morali nato ustrezno uporabiti v vsebini strani.

* Vsaka stran naj bo optimizirana za **2 - 3 glavne ključne besede**.
* Priporočamo, da izbrana ključna beseda ni preveč splošna ali v (pre)pogosti uporabi. V primeru uporabe zelo splošne besede boste namreč "tekmovali" s precej zadetki (na primer razpis, objava, obvestilo, navodilo in podobne ključne besede niso ustrezne, saj je zadetkov preveč).

### Umeščanje ključnih besed v vsebino

Izbrane ključne besede v vsebini strani uporabite večkrat, a smiselno glede na vsebino sporočila. Sporočilo vsebine mora biti v prvi vrsti prijazno za branje uporabniku, šele nato pa tudi iskalniku.

Za dobro uvrstitev je nujno, da ključne besede uporabite na naslednjih mestih:

* **Naslov strani** mora vsebovati izbrane ključne besede, ker nosi največjo težo pri razvrščanju zadetkov.
* **Naslovi poglavij**naj prav tako vsebujejo izbrane ključne besede. Ni nujno, da ključno besedo vsebuje čisto vsak naslov poglavja, priporočljivo pa je, da se uporabi večkrat. Odsvetujemo, da ključno besedo ponavljate v nedogled, samo za potrebe iskalnika. Besedo uporabite tolikokrat, kolikor je smiselno za uporabnika, ki bo bral besedilo. Če bi želeli pokriti več ključnih besed, jih lahko izmenično uporabljate v naslovih poglavij.
* **Vsebina poglavij** naj prav tako smiselno vključuje izbrane ključne besede.

## Slovenski spletni jezikovni portal Fran

Če ste pri zapisu ali uporabi posameznih besed v dilemi, priporočamo uporabo slovenskega spletnega jezikovnega portala [Fran](https://www.fran.si/).

## Orodje za strojno postavljanje vejic

Center za jezikovne vire in tehnologije Univerze v Ljubljani je predstavil [orodje za strojno postavljanje vejic](https://orodja.cjvt.si/vejice/).

Uporaba je preprosta: v levo okence skopirate besedilo dolžine do 3000 znakov, nato pritisnete rdečo puščico. Orodje manjkajoče vejice označi s sivo, odvečne pa z modro barvo.

Orodje je pri prepoznavanju odvečnih in manjkajočih vejic, po navedbah avtorjev, 94-odstotno uspešno.