



**Vaida Drukteinytė** – humanitarinių mokslų daktarė, Klaipėdos universiteto Baltų filologijos katedros docentė.  
*Moksliniai interesai:* semantika, sintaksė; kalbos kultūra; retorika; metafora.  
*Adresas:* Salomėjos Nėries g. 5, LT-92227 Klaipėda.  
*El. paštas:* vaida.dru@gmail.com

**Vaida Drukteinytė:** Ph. D. (Humanities), Associate Professor at the Department of Baltic Philology of Klaipėda University.  
*Research interests:* Semantics, Syntax, the Culture of Lithuanian Language, Rhetoric, Metaphor.  
*Address:* Salomėjos Nėries st. 5, LT-92227 Klaipėda.  
*E-mail:* vaida.dru@gmail.com

## Vaida Drukteinytė

*Klaipėdos universitetas*

# DĖL (NE)TINKAMO *APTARNAVIMO*

## Anotacija

Straipsnyje nagrinėjamas lietuvių kalbos junginių, kuriuose vartojamas veiksmažodis *aptarnauti* ar jo vediniai, taisyklingumo klausimas. Aptariamà semantinė šių žodžių struktūra ir nevienoda jos interpretacija lietuvių kalbos žodynuose. Remiantis iš *Dabartinės lietuvių kalbos tekstyno* ir kitų šaltinių surinkta skirtingų funkcinių stilių medžiaga bei atliktos apklausos duomenimis, parodoma, kokia yra realioji dabartinė veiksmažodžio *aptarnauti* (daiktavardžio *aptarnavimas*) vartoseną, taisyklingumo požiūriu analizuojami surinkti pavyzdžiai, dėmesio skiriama probleminiams vartosenos atvejams, kurių interpretacijai reikia platesnės analizės. Tyrimu parodoma, kodėl dalis junginių, kuriuos kalbos vartotojai paprastai laiko netaisyklingais, atitinka kalbos normos reikalavimus ir pagal kokius požymius galima greičiausiai atriboti taisyklingus pavyzdžius nuo netaisyklingųjų.

**PAGRINDINIAI ŽODŽIAI:** veiksmažodis, daiktavardis, žodžio reikšmė, perkeltinė reikšmė, semantinis komponentas, metonimija, kalbos taisyklingumas.

## Abstract

This article analyzes the question of the correct use of the phrases for the verb *aptarnauti* or the forms of this verb. The article discusses the semantic structure of these words and their disparate interpretation in the dictionaries of Lithuanian language. The data is collected from the *Corpus of Modern Lithuanian Language*, the sources of various functional styles, and the survey shows the real usage of the verb *aptarnauti* (and the noun *aptarnavimas*). The correctness of the usage of the examples is analyzed and special attention is given to some problematic cases that require more detailed analysis. This research indicates that

some of the phrases, which users view as incorrect, comply with the language norm and specifically describe the characteristics that can help distinguish correct phrases from incorrect phrases.

KEY WORDS: verb, noun, meaning of the word, figurative meaning, semantic component, metonymy, the norm of language.

doi:<http://dx.doi.org/10.15181/rh.v23i0.1798>

Junginių su veiksmožodžiu *aptarnauti* ar jo vediniais viešosios erdvės kalboje (net mokslo ar kitose dalykinio stiliaus publikacijose) pasitaiko įvairių – tiek tinkamai vartojamų (Blažienė, Miežienė 2017; BO; CIR; DI; ESO; GF; Lazauskienė, Tamutienė 2015; Mlinkauskienė, Jankauskaitė–Juravičienė 2014; MT; Narbutas 2015; PI; Ratkus, Blinstrubas 2009; Staliūnienė 2007; VL), tiek akivaizdžiai netaisyklingų (Aleksandravičius 2008, 9; Butkutė, Frolova 2010, 226, 230; B1; ET 2007, 147; GI; Jokubauskas 2014, 132, 141; Kažuro 2017, 26, 34; LE; Polkaitė–Petkevičienė, Černiauskas 2017, 76; Staskevičiūtė, Tamošiūnienė 2010, 163, 164; Špicas, Nekrošiūtė 2012, 123, 124; TE; Telia; VA; V; Vitkus 2017, 87, 91; Volungevičius 2015, 200; VOL) ar tokių, kurių taisyklingumui įvertinti reikia specialios analizės. Pastarieji kalbininkų atskirai iš viso nėra nagrinėjami, o seniau leistose knygoose veiksmožodžio *aptarnauti* junginių taisyklingumas paprastai nevertinamas (kartais paliekami dabartinės kalbos požiūriu nenorminiai junginiai<sup>1</sup>). Pastaruoju metu minimos kelios dažniausiai pasitaikančios kalbos klaidos, pvz., į Didžiųjų kalbos klaidų sąrašą (DKK) yra įtrauktas junginys *aptarnauti sąskaitą*<sup>2</sup>, ne vienas kitas panašus junginys taisomas Valstybinės lietuvių kalbos komisijos (VLKK) Konsultacijų banke (KB), pvz.: *įmonės, aptarnaujančios daugiabučius namus* keičiama į *įmonės, prižiūrinčios daugiabučius namus* (KB 3321<sup>3</sup>), *automobilių techninis aptarnavimas* – į *automobilių techninė priežiūra* (KB 3134), *valstybės skolos aptarnavimo išlaidos* – į *valstybės skolos tvarkymo išlaidos* (KB 136), *mokėjimo*

<sup>1</sup> Sakysime, Jonas Šukys „Linksniuose ir prielinksniuose“ (1998, 362) sakinį *Mama dirba ant dvejų staklių* ištaiso į *dirba dvejomis staklėmis arba aptarnauja dvejas stakles* [pabraukta – V. D.].

<sup>2</sup> Erika Rimkutė (2015) yra nustačiusi, kad šis junginys *Dabartinės lietuvių kalbos tekstyne* beveik visada (80–100 proc. atvejų) vartojamas netinkama reikšme (plg. respondentų apklausos rezultatus (žr. toliau)).

<sup>3</sup> Skaičius žymi VLKK interneto svetainėje teikiamos konsultacijos numerį, pvz., KB 3321 = <http://www.vlkk.lt/konsultacijos/3321-aptarnauti-aptarnavimas>.

*kortelės aptarnavimo mokestis* – į *mokėjimo kortelės mokestis* (KB 11480)<sup>4</sup> ir t. t. Kai kuriuose kituose šaltiniuose (Petraitienė 2003; Rutkienė 2011, 104; Rudaitienė 2014, 117; CA; KN; VLKI) taip pat užsimenama apie netinkamas *aptarnauti* (*aptarnavimas*) reikšmes, bet nuoseklios didesnio kiekio pavyzdžių, juo labiau probleminių atvejų, analizės nepateikia nė vienas leidinys. Kalbos praktika rodo, kad tarp taisomų sakinių pakliūva ir visiškai taisyklingų, šalutinių reikšmių pavyzdžių. O temos problemiškumą sustiprina tai, jog kartais net tame pačiame mokslo straipsnyje aptariamasis kalbos vienetas būna vartojamas ir taisyklingai, ir klaidingai (plg. Puodžiukienė 2008, 37 ir 36; Gendrienė 2011, 133, 136, 137 ir 135; Kuvykaitė, Alimienė 2012, 1089, 1091 ir 1088, 1089; Tranavičiūtė 2012, 306, 309, 310 ir 309; Gargasas, Mūgienė 2014, 56, 57, 58, 63 ir 62).

Taigi šio darbo tikslas – sintaksiniu semantiniu požiūriu įvertinti veiksmožodžio *aptarnauti* (*aptarnauja*, *aptarnavo*) ir iš jo padaryto daiktavardžio *aptarnavimas* junginių taisyklingumą. Medžiaga buvo renkama iš *Dabartinės lietuvių kalbos tekstyno* (DLKT), *Sakytinės lietuvių kalbos tekstyno* (SLKT) ir įvairių interneto svetainių tekstų (*Google* paieškos sistema). Iš viso surinkta ir išanalizuota apie 3,5 tūkstančio<sup>5</sup> pavyzdžių, kuriuose vartojami aptariamieji kalbos vienetai. Atliekant tyrimą buvo taikomi analitinis aprašomasis, substitucinis, komponentinės analizės ir iš dalies kiekybinės analizės bei apklausos metodai.

Buvo sudarytas specialus analizuojamos temos testas. Jame surašyti sakiniai, kuriuose vartojamas veiksmožodis *aptarnauti* arba daiktavardis *aptarnavimas*, o respondentai buvo prašomi nustatyti jų taisyklingumą (pažymėti vieną iš šių įverčių: „taisyklingas“, „greičiau taisyklingas“, „nežinau“, „greičiau netaisyklingas“, „netaisyklingas“) ir ištaisyti arba nors pabraukti kalbos klaidas. Iš viso apklaustas 171 skirtingo amžiaus (18–71 m.) ir išsilavinimo žmogus<sup>6</sup>. Į testą specialiai buvo įtraukta perkeltinės reikšmės

<sup>4</sup> Renkant medžiagą pastebėta, kad Lietuvoje veikiantys bankai skirtingai vadina šį mokestį: *Nordea* – kortelės administravimo mokestis, *SEB* – kortelės naudojimo mokestis, *Swedbankas* – kortelės aptarnavimo mokestis, Šiaulių bankas – kortelės sąskaitos tvarkymo mokestis ir t. t. *Danske* banko el. svetainėje galima rasti ir taisyklingų, ir netaisyklingų junginių (*kortelių tvarkymas* ir *kortelių aptarnavimas*). Šiuo požiūriu, atrodo, klaidingiausi yra *Swedbanko* tekstai.

<sup>5</sup> Galutinis skaičius (3593) nėra tikslus, nes DLKT, SLKT pasitaiko pasikartojančių sakinių, kurių visų atmesti renkant medžiagą neįmanoma.

<sup>6</sup> Didžioji dalis rašytinės apklausos dalyvių – humanitarinių, socialinių ir gamtos mokslų studentai. Žodžiu testas buvo atliekamas dar su maždaug 140 žmonių. Rašytinės ir

(perkeltinio vartojimo) pavyzdžių siekiant patikrinti iš empirinės stebėsenos kilusią prielaidą, kad kalbos vartotojai tokius atvejus yra linkę laikyti netaisyklingais.

Atliekant tyrimą, paaiškėjo, kad **žodynuose nurodomos veiksmažodžio aptarnauti reikšmės skiriasi**. *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas* (DŽe) teikia tik vieną jo reikšmę – „patenkinti reikalus, reikmes“: *A. pirkejus*. Šalia nurodomi ir daiktavardinio vedinio pavyzdžiai: *Greitas ir mandagus aptarnavimas; Pačių apsitarnavimas*. Tokią pačią reikšmę galima įžvelgti ir iš *Bendrinės lietuvių kalbos žodyno antraštyne* (BLKŽa) teikiamų pavyzdžių (kol kas reikšmės apibrėžties BLKŽe nėra): *Restoranė padavėjas mūs aptarnavo labai greitai ir mandagiai; Ligonio aptarnavimas*. Kadangi DŽe reikšmės apibrėžtis yra labai plati, nekonkreči, tik iš iliustracinių pavyzdžių galima suprasti, jog veiksmo subjektas ir objektas yra žmogus, t. y. turi semantinį komponentą (SK) [+asmuo]. Tai paremia anksčiau minėtus VLKK KB taisyklės. Kita vertus, visi šie pavyzdžiai yra palyginti aiškūs ir paprasti. Tiesa, klaidų kartais paliekama ir pačiame Konsultacijų banke, pvz., aiškinant *televizijos* sąvoką perrašoma *Aiškinamajame telekomunikacijų terminų žodyne* teikiama apibrėžtis, kurioje nurodoma, jog aptarnaujami „iškvietų srautai“ (KB 9410). Ši apibrėžtis perkelta ir į *Lietuvos Respublikos terminų banką* (TB). Tad atidesnį kalbos vartotoją šie vienas kitam prieštaraujantys KB pavyzdžiai gali klaidinti.

*Lietuvių kalbos žodyne* (LKŽe) aptariamojo veiksmažodžio reikšmės skaidomos gerokai smulkiau: 1. „patenkinti reikmes, atlikti reikiamus darbus, teikti paslaugas“: *Kad atėjai, aptarnauk dabar i darbu, i valgiu, viskuo <...>*; \*2. (*nlt.*) „atlikti darbus, susijusius su mašinų įrenginių naudojimu, priežiūra“: *Jūrininkai aptarnauja laivą <...>*; 3. *kng.* „atlikti tam tikrą funkciją“: *Teismo medicina aptarnauja teismą*. Analizuojant iliustracinius sakinius, matyti, kad pagrindinės reikšmės pavyzdžiuose, kaip ir DŽe, ir subjektas, ir objektas turi SK [+asmuo]. Akivaizdu, kad dėl šio požymio nebuvimo antroji reikšmė yra laikoma nelietuviška, t. y. nenormine: *laivai, lėktuvai* – [-asmuo]. Tiesa, reikšmės apibrėžtis palyginti siaura – kalbama tik apie įrenginių priežiūrą, neužsimenama apie kitus ydingus aptarnavimo atvejus, pvz., maršrutų, namų, valstybės skolos ar pan. Galimas daiktas, šios klaidos yra palyginti neseniai atsiradusios ir dėl to į LKŽe nėra pakliu-

---

sakytinės apklausos rezultatai iš esmės nesiskiria, bet dėl tikslumo straipsnyje teikiama tik raštu atlikto testo statistika.

vusios. Trečiōsios reikšmės apibrėžtis pernelyg bendra, nekonkreiti, nes „atlikti tam tikrą funkciją“ teoriškai gali bet kas: žmogus, įrenginys, nanotechnologijos ir t. t. Gelbsti iliustracinis sakinys, kuriame galima įžvelgti subjekto ir objekto SK [+asmuo]. Vis dėlto norint, kad iš pavyzdžių eitų suprasti metonimiją, turėtų būti pateikta daugiau sakinių, o žyma *kng.* rodo esant gyvesnių pasakymų.

Taigi iš žodynuose teikiamų apibrėžčių kalbos vartotojui sudėtinga tiksliai suprasti, kada veiksmazodis *aptarnauti* tinkamas, kada ne. Tai pameria DLKT, SLKT, juo labiau interneto svetainių duomenys. Surinkus ir ištyrus apie 3,5 tūkstančio pavyzdžių, kuriuose vartojamas veiksmazodis *aptarnauti* (*aptarnauja*, *aptarnavo*) arba daiktavardis *aptarnavimas*, nustatyta, jog apie 56,6 proc. jų yra **neabejotinai taisyklingi**. Kaip minėta, šių sakinių subjektas (kartais tik numanomas) ir objektas turi SK [+asmuo]. Leksinė šių semantinių vienetų raiška labai įvairi: dažniausiai minimi klientai, paslaugų vartotojai, skirtingų pavadinimų pacientai, tiesiog – žmonės ir t. t., pvz.: *aš jam suteikiu progą išmokti, kaip aptarnauti klientus* (DLKT); *tiesk vartotojų tikimės aptarnauti per dieną* (DLKT); *dirbančius narus aptarnauti skiriami asmenys turi būti instrukuoti* (DLKT); *sunkiems ligoniams aptarnauti skirtos lėkštės ir puodeliai* (DLKT); *oro uosto vadovybė mano, jog dabar galės aptarnauti iki pusės milijono keleivių* (SLKT); *jie pašnekėjo, čia viskas, paskui mus aptarnavo* (SLKT). Grožinėje literatūroje ir publicistikoje pasitaiko įdomesnių pavyzdžių: *aptarnauti tenka ne tik vyresnybę, prezidentūrą, bet ir pamišusių moteriškę, prakeiktą muziką, kiekvieną atmatą, „damulkas“, sodomazochistus* ir t. t.<sup>7</sup>

Apie 30,2 proc. išanalizuotų pavyzdžių yra **neabejotinos klaidos**: sakiniuose kaip objektas (kartais ir subjektas) minimas koks nors daiktas ar reiškinys, kuris negali nei reikmių tenkinti, nei paslaugų teikti ar jų gauti, kitaip sakant, turi SK [-asmuo]<sup>8</sup>. Kaip aptarnaujамieji objektai yra minimi įvairūs produktai, automobiliai, lėktuvai, monitoriai, prekės, automatikos

<sup>7</sup> Nors specialiai nebuvo aiškinamasi, kokia aptarnavimo kokybė paprastai minima, bet renkant pavyzdžius pastebėta, kad grožinėje literatūroje gerokai dažniau aptarnaujami objektai yra apibūdinami neigiamai, o kitų stilių tekstuose – teigiamai (kalbama apie *malonų, taktišką, gerą, kultūringą, draugišką, lankstų, net karališką* aptarnavimą; gana dažnai minimas *adekvatus* ir *gerėjantis* aptarnavimas; neigiamai jį vertinant dominuoja tokie būdvardiškieji žodžiai kaip *prastas, blogas, nevykęs, lėtas*).

<sup>8</sup> Kiti semantiniai komponentai [+gyvas], [+konkretus] (plačiau žr. Drukteinytė 2003, 17–32) ne visada relevantiški.

priemonės, vamzdynai, šilumos punktai, vandens sistemos, kabelių linijos, priešgaisrinė įranga, banko kortelės, sąskaitos, skolos, darbo vietos, šunys, paukščiai ir t. t. Beje, pasitaiko abstraktų, kurie, nors tiesiogiai ir nėra susiję su žmonėmis, tekstuose jungiami su veiksmažodžiu *aptarnauti* (daiktavardžiu *aptarnavimas*), pvz., nacionaliniai interesai, priėmimų reikalavimai, valdymo darbai, didėjanti monetarinė apyvarta, biudžeto skola ir kt. Šiais ir panašiais atvejais *aptarnauti* (*aptarnavimas*) iš vartosenos stumia tokius veiksmažodžius (daiktavardžius) kaip *tvarkyti* (*tvarkymas*, *tvarkyba*), *prižiūrėti* (*priežiūra*), *administruoti* (*administravimas*) ir dar ne vieną žodį, kurio reikšmė yra konkretesnė nei *aptarnauti* (*aptarnavimas*).

Mokslininkų pripažįstama, kad šios ir panašios leksikos klaidos yra atsiradusios dėl kitų kalbų įtakos. Dažniausiai minimas anglų kalbos *service* (Rudaitienė 2014, 117) poveikis, tačiau įtakos, matyt, turi ne vienas anglų kalbos veiksmažodis. Sakysime, *to service* turi keletą tyrimui aktualių reikšmių<sup>9</sup>: 1. „atlikti techninę apžiūrą ar nedidelį remontą (mašinos ar pan.)“: *I had my car serviced at the local garage*; 2. „mokėti palūkanas“ ar pan.: *Almost a quarter of the country's export earnings go to service a foreign debt of \$29 billion*; 3. „(ap)tarnauti“; „būti naudingam“; „patenkinti reikmes“ ir pan.: *There are now 400 staff at headquarters, servicing our regional and overseas work; Fossil fuels <...> will service our needs <...>* (Collins). Akivaizdu, kad skirtingomis reikšmėmis šis veiksmažodis gali valdyti įvairiopą objektą, t. y. turintį SK [*±gyvas*], [*±asmuo*]. Ypač atkreiptinas dėmesys į trečią reikšmę: pagal žodyne teikiamus pavyzdžius lietuvių kalboje yra skirtingos reikšmės, taigi turėtų būti vartojami skirtingi veiksmažodžiai. Panaši išvada darytina ir dėl veiksmažodžio *to serve*, nors jo semantinė struktūra platesnė: 1. „tarnauti“: *he served his country*; 2. „dirbti, eiti pareigas“: *to serve on a committee*; 3. „tikti; atstoti; patenkinti; būti naudingam / reikalingam“: *the box serves him for/as a chair*; 4. „aptarnauti (restorane ir pan.)“: *are you being served?*; 5. „patiekti (į stalą ir pan.)“: *dinner is served!*; 6. „tiekti, aprūpinti; aptarnauti“: *this hospital serves a large district*; 7. „valdyti (mašiną ir kt.)“: *to serve a gun <...>* (ANG). Vadinas, angliškiesiems veiksmažodžio *aptarnauti* atitikmenims prieš tai minėti SK nėra relevantiški ir tai gali turėti įtakos lietuvių kalbos vienetais.

<sup>9</sup> Trumpos reikšmių apibrėžtys yra suformuluotos straipsnio autorės pagal žodyne pateiktus pavyzdžius.

Kalbant apie reikšmės platinimo priežastis, nereikėtų pamiršti rusų kalbos veiksmažodžio *обслужи(ва)ть* (*обслуживает, обслужи(ва)ли*) ir jo vedinio *обслуживание*: šių žodžių valdomas objektas gali turėti semantinius komponentus [ $\pm$ gyvas], [ $\pm$ asmuo]: *обслуживать клиентов, покупателей; обслуживать несколько станков* (EŽ 2009). Įdomu tai, kad kai kuriuose naujesniuose žodynuose (DARVŽ 2009; RDLT 2011), priešingai nei seniau leistuose (MAŽ 1984; Ožegov 1992), nurodoma, jog pagrindinė veiksmažodžio *обслужи(ва)ть* reikšmė yra ta, kai objektas reiškia tam tikrus įrenginius, t. y. turi SK [ $-$ gyvas], [ $-$ asmuo], o ne [ $+$ gyvas], [ $+$ asmuo]. Gali būti, kad tai susiję su junginių vartojimo dažniu tekstuose, iš kurių buvo renkami pavyzdžiai (plg. technologijų verslo aplinka (DARVŽ 2009; RDLT 2011) ir kasdienio bendravimo situacijos (DPŽ 2014)).

Taigi prie lietuvių kalbos veiksmažodžio *aptarnauti* (jo vedinio *aptarnavimas*) reikšmės platinimo gali būti prisidėjusi tiek anglų, tiek rusų kalba. Tiesa, kalbant apie šių klaidų priežastis negalima atmesti ir vidinio lietuvių kalbos reiškinių – žodžių reikšmių bendrėjimo, savotiško abstraktėjimo. Kita vertus, pastarasis reiškinytas taip pat gali būti susijęs su kitų kalbų poveikiu, todėl tiksliai atriboti viena nuo kita būtų sudėtinga.

Kiti surinkti pavyzdžiai (12,5 proc.)<sup>10</sup> yra įdomesni ir, kaip rodo atlikta analizė, skirstytini į kelias grupes: 1) metonimijos, 2) suasmeninimo, metaforų ar kitokie netiesioginės reikšmės pavyzdžiai, 3) atvejai, kuriems tiksliau įvertinti reikia platesnio konteksto.

Gausiausia yra **metonimijų** grupė. Neįgudusiam kalbos vartotojui jos pavojingos tuo, kad gali būti palaikytos klaidomis, nes subjekto ar (ir) objekto semantiniai komponentai [ $+$ gyvas], [ $+$ asmuo] nėra aiškiai išreikšti. Pavyzdžiui, galima pražiūrėti, kad sakinyje *Įmonės neranda sutinkančio jas aptarnauti banko* (DLKT) ir subjektas, ir objektas (*bankas, įmonės*) turi SK [ $+$ gyvas], [ $+$ asmuo], nes kalbama apie šių įstaigų darbuotojus, ir kad reikšmė „patenkinti reikmes, atlikti reikiamus darbus, teikti paslaugas“ visiškai tinka, nes paslaugų esama įvairių ir tikslesnio veiksmažodžio nėra. Panašių pavyzdžių yra palyginti nemažai: <...> *bibliotekos filialas, galintis aptarnauti šias mokyklas* (DLKT); *Kauno skyrius aptarnauja Kauno miesto ir Kauno rajono įmones, įstaigas ir gyventojus* (SLKT); *vyriškis žadėjo išmokyti*

<sup>10</sup> Apie 0,7 proc. surinktų pavyzdžių į tyrimo objektą neįeina, nes nepakanka sintaksinės semantinės aplinkos žodžių reikšmei nustatyti, – tai įvairios tekstų nuotrupos, trumpi pavadinimai ir pan., pvz., *žemės ūkio bendrovė „Aptarnavimas“* (DLKT).

*aptarnauti ruletės, pokerio ir „Black Jack“ žaidimo stalus* (DLKT); *reikėdavo aptarnauti tris staliukus* (DLKT); *įgula – asmenys, kuriems nustatyta tvarka suteikta teisė valdyti ir aptarnauti orlaivį skrydžio metu* (DLKT); *sudarytajai dvasinei apylinkei aptarnauti buvo įsteigta pagalbinio kunigo-pamokslininko pareigybė* (DLKT) ir t. t.

Pasitaiko pavyzdžių, kurių, išsamiau neanalizuotų, iš karto vienareikšmiškai vertinti negalima. Sakysime, sakiniuose *Skerdyklos, kurios aptarnauja trihektarininkus* <...> (DLKT) ir *Regioninė spaustuė* <...> *galės aptarnauti vietas verslą* (DLKT) apibūdinamų paslaugų spektras nėra platus ir būtų galima vartoti konkretesnės reikšmės veiksmažodžius: *skerdžia trihektarininkų gyvulus, spausdina verslui*. Vis dėlto stilistiniais sumetimais *aptarnauti* šiuose sakiniuose yra skambesnis ir negalėtų būti laikomas klaida.

Akivaizdu, jog metonimijos pavyzdžiai yra tie analogijos atvejai, pagal kuriuos gali atsirasti netaisyklingų vienetų. Norint to išvengti, būtina žinoti tikslius metonimijos požymius ir gebėti atriboti perkeltinės reikšmės vartosenos atvejus nuo semantizmų. Taigi reikėtų paisyti dviejų dalykų: 1) ar subjektas ir objektas reiškia žmogų, žmones; 2) ar vietoj *aptarnauti* (*aptarnavimas*) gali būti konkretesnės reikšmės žodis. Jei objektas yra susijęs su žmonėmis, reikia patikrinti metonimijos galimybę, o jei gali būti tikslesnis, siauresnės reikšmės veiksmažodis (jo vedinys), tai veiksmažodį *aptarnauti* (jo vedinį) reikėtų laikyti semantizmu. Pavyzdžiui, sakinyje *Muitininkai nespėja aptarnauti automobilių srauto* (DLKT) junginys *automobilių srautas* galėtų būti suprantamas kaip metoniminis *žmonių, keleivių* atitikmuo, tačiau kalbama ne tiek apie žmonių, kiek apie automobilių patikrą, todėl tokį sakinį reikėtų taisyti (juo labiau kad reikmių patenkinimo reikšmės beveik nėra: žmonės mielai sutiktų būti netikrinami).

Kad skirtumas nuo tikslesnių veiksmažodžių neįjaučiamas, matyti iš tokių sakinių kaip *darbuotojai* <...> *aptarnauja skrydžius, keleivius, orlaivius* (DLKT). Tai puikus pavyzdys, rodantis, kad bendrės reikšmės veiksmažodis *aptarnauti* iš vartosenos stumia keletą veiksmažodžių ir todėl lengva kaip vienuoliktą sakinio dalis sudėti *skrydžius, keleivius* ir *orlaivius*. Žinoma, jei taisoma į *darbuotojai* <...> *organizuoja skrydžius, aptarnauja keleivius, prižiūri orlaivius*, nukenčia kalbos ekonomijos (glaustumo) principas. Vis dėlto minties tikslumas ir tikroji lietuvių kalbos prigimtis yra svarbiau.

Be metonimijos pavyzdžių, pasitaiko ir **tokių**, kurių **interpretacija be konteksto galima keleriopa**. Sakysime, sakinį *Naujų automobilių*



*pirkėjus nuvilia aptarnavimas* (DLKT) galima suprasti dvejopai: 1) pirkėjai nepatenkinti pardavėjų bendravimu; 2) pirkėjai nepatenkinti technine automobilių priežiūra. Pirmuoju atveju dėl SK [+gyvas], [+asmuo] buvimo jokios kalbos klaidos nėra, o antruoju – dėl priešingo SK rezultato *aptarnavimą* reikėtų taisyti griežtai. Tad tokių pavyzdžių be makrokonteksto tiksliai vertinti neįmanoma.

Daug paprastesni **suasmeninimo** atvejai, nes tada teksto autoriaus valia subjektui ar (ir) objektui suteikiami SK [+gyvas], [+asmuo], pvz.: *Fabrikas buvo nepailstantis tironas, kurį vaikai turėjo atidžiai aptarnauti visą dieną* (DLKT); <...> *reikia aptarnauti savo pilvą* (DLKT) ir pan.

Prie šios grupelės priskirtini pavyzdžiai, rašomi su kabutėmis. Jomis paprastai reiškama ironija arba parodomas atsiribojimas nuo netaisyklin-  
gai vartojamo žodžio, pvz.: *perekšlės kaposi dėl lesalo, tad kiekvieną reikėjo „aptarnauti“ atskirai* (DLKT); *poetų cechą „aptarnauja“ poetai* (DLKT); *aktorius „aptarnauja“ režisierių* (DLKT); *skiriami „aptarnauti“ kokią nors veiklos sritį* (DLKT); *toji eilutė „aptarnauja“ du sonetus* (DLKT); *tokia minčių eiga būdinga žmonėms, kurie „aptarnauja mokslą“* (DLKT) ir pan. Tokie atvejai laikytini **stilistiškai motyvuotais**. Kita vertus, būtina žiūrėti saiko: kai kurie autoriai, užuot ieškoję taisyklingų atitikmenų, nemažai nenuminių žodžių spausdina su kabutėmis, tačiau, jei tokių kalbos reiškinių negalima pagrįsti stilistiškai, tai jie laikytini klaidomis.

Konteksto paisymo, distribucinės žodžių analizės būtinumas matyti daugeliu atvejų. Sakysime, plg. junginio *laivų aptarnavimas* vartojimą dviejuose sakiniuose: *Prie naujos krantinės galima aptarnauti 50 laivelių* (DLKT) ir *Trys kelionių agentūros aptarnauja kruizinį laivą* (DLKT). Pirmo sakinio veiksmožodis *aptarnauti* laikytinas semantizmu ir taisytinas į *prišvartuoti, pastatyti, priimti* (objektas *laivelis* – [-gyvas], [-asmuo]), o antrasis – visiškai taisyklingas, nes objektas apibūdinimas metonimiškai (*kruizinis laivas* – [+gyvas], [+asmuo]), o *aptarnauja kruizinį laivą* – „patenkina įvairias keliautojų reikmes: priima žmones, organizuoja jų keliones ir pan.“). Dar plg. netaisyklingą *Mūsų įmonė aptarnauja šį maršrutą* (= *veža šiuo maršrutu*, nes objektas *maršrutas* – [-gyvas], [-asmuo]) ir taisyklingą *Mūsų įmonė aptarnauja šį rajoną* (objektas *rajonas* „rajonos žmonės“ – [+gyvas], [+asmuo]).

Taigi kalbos tvarkybos praktikai, kaip ir visi kalbos vartotojai, turi būti atidūs ir neignoruoti (netaisyti) perkeltine reikšme pavartotų žodžių. Kita

vertus, reikėtų nepamiršti, kad beveik trečdalis iš analizuotų pavyzdžių yra klaidingi.

Įdomu, ar aptartus reikšmių skirtumus ir vartosenos subtilumus jaučia respondentai, atlikdami specialų testą (žr. anksčiau). **Apklauso rezultatai** rodo, kad nagrinėjamoji tema iš tikrųjų yra probleminė<sup>11</sup> ir didžiajai daliai iš 171 respondento aiškesni buvo tik keli pavyzdžiai. Pirmiausia toks yra pagrindinę reikšmę iliustruojantis sakiny *Mūsų pardavėjos puikiai aptarnauja visus klientus* – jį taisyklingu (T) laikė 64,5 %<sup>12</sup> apklaustųjų, greičiau taisyklingu (GT) – 21,9 % (plg. greičiau netaisyklingu (GN) – 7,7 %), 5,3 % teigė nežinantis, kaip vertinti (NŽ), o vienas žmogus pavadino sakinį netaisyklingu (N) tik todėl, jog subjektą *pardavėjos* keitė *personalu*. Panašiai buvo vertinamas sakiny *Aptarnavimo kokybė – viena svarbiausių įmonės įvaizdžio dalių*: T – 60,8 %, GT – 24 %, o tarp jį nenorminiu laikusių respondentų (N – 3,5 %, GN – 4,1 %) ne vienas *aparnavimą* keitė į *darbą*.

Kaip netaisyklingiausias sakiny buvo įvertintas *Banko korteles aptarnauja kitas specialistas*: N – 63,8 %, GN – 18,1 % (NŽ – 7 %, GT – 8,2 %, T – 2,9 %), o taisoma daugiausia pridėdant asmens pavadinimą, pvz.: *aptnauja banko korteles turinčius asmenis, klientus su banko kortelėmis, banko kortelių turėtojus, klientus, atsiskaitančius banko kortelėmis*, ir t. t., arba nurodant darbo sritį, pvz.: *aptnauja banko kortelių klausimais, dėl banko kortelių, kortelėmis* ir pan. Įdomu, kad taisant kitą panašų, daugumos klaidingu laikomą (N – 53,2 %, GN – 25,2 %) sakinį *Buitinę techniką aptarnaujame* <...> buvo ieškoma veiksmažodžio atitikmenų, o ne įterpiamas asmens pavadinimas, pvz.: *buitinę techniką taisome, tikriname, tvarkome, apžiūriname, priimame*. Sprendinių nenuoseklumą rodo tai, kad kitas panašus pavyzdys *Prašom sumokėti banko sąskaitos aptarnavimo mokesį* buvo vertinamas priešingai, t. y. gerokai palankiau: T – 33,3 %, GT – 26,9 % (plg. NŽ – 14,6 %). Ši sistemiškumo stoka gali būti atsiradusi dėl blankesnių sintaksinių ryšių daiktavardiniame junginyje, o paskatinta šio rūšinio pavadinimo didelio paplitimo vartosenoje.

<sup>11</sup> Pabrėžtina, jog prieš keletą paskaitų, aptariant įvairių kalbos lygmenų klaidas, buvo prisiminta, kad *aparnavimas* susijęs tik su žmonių veikla.

<sup>12</sup> Procentai skaičiuojami tik iš pažymėtų klausimyno dalių (kai kurie respondentai vieną kitą (1–3) sakinį yra palikę neįvertintą).

Įvairesnių teikinių matyti, respondentų manymu, trečio pagal klaidin-gumą (N – 48,8 %, GN – 30 %) sakinio taisinių sąrašė: *Išmanioji įranga aptarnaujama kitame skyriuje* taisoma *išmanioji įranga parduodama, tikri-nama; išmaniąją įrangą taisome, apžiūrime; išmaniąja įranga aptarnaujame; aptarnaujami išmaniosios įrangos naudotojai, turėtojai*; tačiau pasitaiko ir už originalą ne geresnių taisinių, pvz., *aparnaujame problemas su išmaniąja įranga*. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad net 16,4 % respondentų sakė neži-ną, kaip vertinti aptariamąjį sakinį. Tiesa, pagal semantiką tapatus pavyz-dys *Techninis aparnavimas truks dvi dienas* buvo vertinamas kaip greičiau taisyklingas (GT – 35,3 %, T – 19,4 %; plg. NŽ – 12,4 %), nors sakiny-s *Mes techniškai aparnaujame tik iš mūsų pirktus įrenginius* – kaip greičiau netaisyklingas (GN – 33,5 %, N – 24,1 %; plg. NŽ – 7,7 %). Taigi aki-vaizdu, kad kone tapatūs junginiai *įranga aptarnaujama* ir *aparnaujame įrenginius* vertinami nevienodai, nors ir pripažįstami kaip netinkami, o *techninis aparnavimas* (: *technikos aparnavimas* < *aparnavo technika*) daž-niau suvokiamas kaip norminis kalbos vienetas (žr. paskutinį ankstesnės pastraipos sakinį).

Apskritai klausimyno rezultatai rodo, jog vienodžiau yra vertinami paprastesnės struktūros ir (ar) vartosenoje labiau paplitę kalbos vienetai. Sakysime, taisydami sakinį *Kokius maršrutus aptarnaus naujieji autobusai?* (N – 46,8 %, GN – 28,1 %; plg. NŽ – 11,7 %) dauguma rinkosi kokį nors tikslesnį, dažniausiai slinkties, veiksmažodį: *kokiais maršrutais važiuos, va-žinės, vyks; kokius maršrutus apims, rinksis, aplankys* ir kt. Nors ne visi tai-siniai tinkami, tačiau jie rodo kalbos vartotojų suvokimą, jog veiksmažodis *aparnauti* klaidingas.

Tikslesnio, konkretesnės reikšmės veiksmažodžio paieška matyti ir iš kitų pavyzdžių vertinimo. Sakysime, ydingas sakinio *Kunigui tenka aptar-nauti kelias parapijas* (N – 24 %, GN – 19,9 %; plg. NŽ – 15,2 %) jun-ginys taisomas įvairiopai: *keliose parapijose patarnauti, vesti mišias, dirbti; aplankyti, apkeliauti kelias parapijas; pasirūpinti keliomis parapijomis* ir pan. Respondentai, kurie taisė sakinį *Prie pailgintos prieplaukos galime aptar-nauti 50 jachtų* (N – 21,2 %, GN – 30,6 %; plg. NŽ – 12,9 %), dažniausiai rinkosi veiksmažodį *priimti, sutalpinti, prišvartuoti*, o taisiusieji *Galėtume aptarnauti dar didesnį prekių srautą* (N – 34,7 %, GN – 31,2 %; plg. NŽ – 18,2 %) – *priimti, išvežioti, parduoti prekes (prekių srautą); pasirūpinti kelio-mis parduotuvėmis; aptarnauti klientų srautą* ir pan.

Apklausa rodo, kad sunkiausia respondentams vertinti tuos atvejus, kai aptarnavimo objektas yra žmonės, bet su jais atliekamus veiksmus būtų galima apibūdinti tikslesniais veiksmažodžiais. Sakysime, beveik ketvirtadalis (22,5 %) apklaustųjų nežinojo, kaip vertinti sakinį *Masažuotojas per pertrauką vos spėja aptarnauti komandą*, o likusieji pasidalijo per pusę: T – 21,3 %, GT – 16 % ir N – 23 %, GN – 17,2 % (*aptarnauti* buvo keičiamas į *masažuoti*, (*ap*)*mokyti*, o *komanda* – į *komandos narius*). Panašus santykis matyti iš pavyzdžio *Šie automobiliai skirti prezidentūros darbuotojams aptarnauti*: T – 22,4 %, GT – 19,4 %, NŽ – 19,4 %, GN – 18,2 %, N – 20,6 % (taisoma buvo išmetant veiksmažodį *aptarnauti* arba keičiant jį į *važinėti*, *vežti*, *naudoti*).

Kaip minėta, vieni kebliausių yra metonimijos atvejai: po tiek pat respondentų juos pripažino klaidingais ir taisyklingais, pvz., *Oro uoste jau aptarnaujame daugiau nei 200 lėktuvų* (T – 17,5 %, GT – 24 %, NŽ – 17 %, GN – 23,4 %, N – 18,1 %), *Mūsų firma aptarnauja tik kruizinius laivus* (T – 24,7 %, GT – 21,2 %, NŽ – 8,8 %, GN – 21,2 %, N – 24,1 %). Be abejo, šiems ir į juos panašiams sakiniams reikia specialaus dėmesio, nes galima pražiūrėti anksčiau minėtus kontekstinius metonimijos rodiklius. Kita vertus, šie rodikliai ne visada matyti iš sakinio – kai kada yra būtinas makrokontekstas.

Taigi rašytinės ir sakytinės apklausos rezultatai rodo, kad kartais savotiškai kertasi, t. y. vienas kitam prieštarauja, geras vartotojo kalbos jausmas ir didelis klaidos paplitimas: pastarasis ima klibinti pirmąjį ir kelia abejonių dėl kalbos reiškinių taisyklingumo. O sisteminio požiūrio nebuvimas išryškina ir svarbiausių skiriamųjų kalbamo reiškinių bruožų suvokimo stoką, ir vartosenos pavyzdžių taisyso įgūdžių trūkumą.

## Išvados

1. Veiksmažodis *aptarnauti* ir jo vediniai vartotini su tokiais subjekta ir objektą reiškiančiais daiktavardžiais, kurie turi semantinius komponentus [+gyvas], [+asmuo]. Tyrimu nustatyta, kad kalbos vartotojai labiausiai neatpažįsta jų metoniminių variantų, pvz., *įmonė* (: *darbuotojai*), *kruizinis laivas* (: *laivo keleiviai*). Norint to išvengti, būtina patikrinti minėtų SK buvimą.
2. Sintaksinė semantinė analizė patvirtina, kad atvejai, kai aktantas turi semantinę komponentą [-asmuo], yra lietuvių kalbai nebūdin-

gi, atsiradę dėl rusų kalbos *обслужи(ва)ть (обслуживание)* ar anglų kalbos *service, serve* įtakos ir taisytini griežtai. Semantizmais laikytini ir tie veiksmažodžio *aptarnauti* (daiktavardžio *aptarnavimas*) vartosenos atvejai, kai galima pavartoti tikslesnį, siauresnės reikšmės žodį. Tai svarbu ne tik kalbos vieneto, bet ir visos kalbos sistemos lygmeniu siekiant pristabdyti polinkį platinti žodžių reikšmes. Tyrimu nustatyta, kad veiksmažodis *aptarnauti* dažniausiai netinkamai vartojamas reikšmėmis „tvarkyti“, „prižiūrėti“ (rečiau „taisyti“, „remontuoti“, „administruoti“, „važiuoti (važinėti)“, „aprūpinti“), daiktavardis *aptarnavimas* – „tvarkymas (tvarkyba)“, „priežiūra“ (rečiau „taisymas“, „remont(avim)as“, „administravimas“, „važiavimas (važinėjimas)“, „aprūpinimas“). Kartais veiksmažodis *aptarnauti* (daiktavardis *aptarnavimas*) yra vartojami kaip pertekliniai kalbos vienetai.

3. Keblesnių, iš pirmo žvilgsnio neaiškių vartosenos pavyzdžių nereikia iš karto laikyti netaisyklingais, nes taip kyla kalbos skurdinimo pavojus (pvz., metonimijų vengimas). Tik patyrinėjus kontekstą, kartais – atlikus distribucinę žodžio analizę, galima nustatyti, ar kalbos vienetas atitinka normą.
4. BLKŽe galėtų laikytis LKŽ tradicijos traukti bei tiksliai apibrėžti ir tas žodžio reikšmes, kurios yra netinkamos, bet vartosenoje įsigalėjusios, – dėl kalbos tvarkybos aspekto BLKŽe vertė būtų didesnė.

## Literatūra

- Aleksandravičius 2008 – Egidijus Aleksandravičius. Globalizacijos iššūkiai lietuvių išeivijos švietimui. *Oikos: lietuvių migracijos ir diasporos studijos*, t. 6. Kaunas: Lietuvių išeivijos institutas, „Versus aureus“ leidykla, 9–16.
- ANG – *Anglonas: kompiuterinis anglų-lietuvių kalbų žodynas*. Sud. Bronislovas Piesarskas. 2005.
- B1 – [https://www.swedbank.lt/lt/pages/privatiems/mastercard\\_standard\\_ir\\_visa\\_classic\\_korteles](https://www.swedbank.lt/lt/pages/privatiems/mastercard_standard_ir_visa_classic_korteles).
- Blažienė, Miežienė 2017 – Inga Blažienė, Rasa Miežienė. Lankomosios priežiūros darbuotojų darbo vietos kokybė Lietuvoje. *Filosofija. Sociologija*, t. 28, Nr. 2. Vilnius: Lietuvos mokslų akademijos leidykla, 151–159.
- BLKŽa – *Bendrinės lietuvių kalbos žodyno antraštynas*. <http://bkz.lki.lt/antrastynas/>.
- BLKŽe – *Bendrinės lietuvių kalbos žodynas*. <http://bkz.lki.lt/>.
- BO – <http://www.bosch-home.lt/klient%C5%B3-aptarnavimas.html>.

- Butkutė, Frolova 2010 – Dovilė Butkutė, Rosita Frolova. Valstybės biudžeto pajamų surinkimo ir išlaidų paskirstymo analizė. *Ekonomikos ir vadybos aktualijos* [elektroninis išteklius], 222–230.
- CA – [http://www.tp.cargo.lt/content.php?art\\_id=2000](http://www.tp.cargo.lt/content.php?art_id=2000).
- CIR – [https://www.circlek.lt/lt\\_LT/pg1334077035813/VERSLUI/kodelcirclek/Profesionalusklientuaptarnavimas.html](https://www.circlek.lt/lt_LT/pg1334077035813/VERSLUI/kodelcirclek/Profesionalusklientuaptarnavimas.html).
- Collins – *Collins COBUILD Advanced Dictionary of American English*. Harper Collins Publishers. <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/>.
- DARVŽ 2009 – *Большой толковый словарь русских глаголов*. Сост.: Л. Бабенко, И. Волчкова, Ю. Казарин, М. Кусова, М. Мухин, А. Плотникова, Е. Плотникова, Т. Попова, Т. Сивкова. Москва: АСТ-Пресс Книга. [http://verbs\\_ru.academic.ru/2077](http://verbs_ru.academic.ru/2077).
- DI – <http://www.dive-group.com/lt/apie-mus/kodel-yra-svarbus-puikus-aptarnavimas/>.
- DKK – <http://www.vlkk.lt/aktualiausias-temos/didziosios-klaidos/zodyno/zodziu-ir-junginiu-reiksmes-klaidos>.
- DLKT – *Dabartinės lietuvių kalbos tekstynas*. <http://tekstynas.vdu.lt/tekstynas/>.
- DPŽ 2014 – *Словарь многих выражений*. [http://all\\_words.academic.ru/52094](http://all_words.academic.ru/52094).
- Drukteinytė 2003 – Vaida Drukteinytė. *Sintagminiai veiksmažodinės metaforos požymiai*. Humanitarinių mokslų daktaro disertacija. Klaipėda.
- DŽe – *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*. Vyr. red. Stasys Keinys. 2006. Vilnius: Lietuvių kalbos institutas. <http://lkiis.lki.lt/dabartinis;jsessionid=52ECE9FB00B4E43000C5E4681FD4889B>.
- ESO – <http://www.eso.lt/lt/namams/elektra/esu-klientas/tarifai-kainos-atsiskaitymas-ir-skolos/kiek-kainuoja-elektra-2016/kas-sudaro-elektros-kaina.html>.
- ET 2007 – Algirdas Jakutis, Vladislavas Petraškevičius, Artūras Stepanovas, Laima Šečkutė, Stepan Zaicev. *Ekonomikos teorija*: vadovėlis. Vilnius: Eugrimas.
- EŽ 2009 – *Энциклопедический словарь*. <http://dic.academic.ru/dic.nsf/es/120032>.
- Gargasas, Mūgienė 2014 – Audrius Gargasas, Indra Mūgienė. Grūdus superkančių įmonių konkurencingumo didinimo strategijų formavimas. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, t. 36, Nr. 1. Vilnius: Lietuvos agrarinės ekonomikos institutas, Aleksandro Stulginskio universitetas, 56–65.
- Gendrėnienė 2011 – Agnė Gendrėnienė. Lietuvos plačių geležinkelių stočių paveldas (iki 1940 m.). *Kultūros paminklai*, Nr. 16. Vilnius: VŠĮ „Paveldas“, leidykla „Savastis“, 128–147.
- GF – <https://www.gf.lt/vartojimo-kreditai>.
- GI – <http://www.giaptarnavimas.lt/>.
- Jokubauskas 2014 – Vytautas Jokubauskas. Karinė doktrina: tarpukario Lietuvos kariuomenės atvejis (1923–1940 m.). *Karo archyvas*, 29. Vilnius: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija, 120–188, 408–414.
- Kažuro 2017 – Ina Kažuro. Vilniaus bazilijonų spaustuvės (1628–1845) veiklos organizavimas. *Knygotyra*, t. 69. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 7–41.
- KB – *Valstybinės lietuvių kalbos komisijos konsultacijų bankas*. <http://www.vlkk.lt/lit/konsultacijos>.
- KN – [http://www.kalbosnamai.lt/index.php?option=com\\_joomlaboard&Itemid=1&func=view&id=359&catid=2](http://www.kalbosnamai.lt/index.php?option=com_joomlaboard&Itemid=1&func=view&id=359&catid=2).

- Kuvykaitė, Alimienė 2012 – Rita Kuvykaitė, Monika Alimienė. Lyginamoji Lietuvos gimusiu globaliomis įmonių ir tradicinių eksportuotojų marketingo sprendimų analizė. *Economics and management* [elektroninis išteklius], Vol. 17, no. 3, 1084–1097.
- Lazauskienė, Tamutienė 2015 – Aistė Lazauskienė, Ilona Tamutienė. Alkoholio prekybos laiko reguliavimas: Pirmosios ir Antrosios Lietuvos Respublikos patirtys. *Viešoji politika ir administravimas*, t. 14, Nr. 1. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 65–75.
- LE – <http://vac.le.lt/naujienos/lesto-toliau-ples-automatizuota-elektros-vartojimo-duomeni-rinkima/>.
- LKŽe – *Lietuvių kalbos žodynas*. <http://www.lkz.lt>.
- MAŽ 1984 – *Малый академический словарь*. Сост.: А. П. Евгеньева. Москва: Институт русского языка Академии наук СССР. 1957–1984. <http://dic.academic.ru/dic.nsf/mas/36839>.
- Mlinkauskienė, Jankauskaitė-Jurevičienė 2014 – Aušra Mlinkauskienė, Laura Jankauskaitė-Jurevičienė. Kultūrinio-rekreacinio potencialo panaudos galimybės plėtojant vandens turizmą. *Kultūros paminklai*, Nr. 18. Vilnius: VŠĮ „Paveldas“, leidykla „Savastis“, 16–25.
- MT – <http://www.mttc.lt/kontaktai/>.
- Narbutas 2015 – Sigitas Narbutas. Bibliotekos kelias: Lietuvos mokslų akademijos Vrublevskių biblioteka, 1912–2012. *Lietuvos mokslų akademijos Vrublevskių biblioteka* (2011–2012). Vilnius: LMA Vrublevskių biblioteka, 15–40.
- Ožegov 1992 – *Толковый словарь Ожегова*. Сост.: С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. Москва: Азбуковник. 1949–1992. <http://dic.academic.ru/dic.nsf/ogegova/133722>.
- Petrėtienė 2003 – Angelika Petrėtienė. Dėl kai kurių semantizmų vartojimo transportininkų ir mechanikų darbuose. *Filologija*, Nr. 11. Vilnius: Technika, 30–36.
- PI – [https://pigu.lt/lt/t/klientu\\_aptarnavimas](https://pigu.lt/lt/t/klientu_aptarnavimas).
- Polkaitė-Petkevičienė, Černiauskas 2017 – Giedrė Polkaitė-Petkevičienė, Norbertas Černiauskas. Urbanizacija 1918–1940 metais: modernaus miesto ženklai Lietuvoje. *Lietuvos istorijos studijos*, t. 39. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 64–83.
- Puodžiukienė 2008 – Dalė Puodžiukienė. Biržuvėnų dvaro sodybos architektūros raida XVII–XX a. pradžioje. *Acta Academiae artium Vilnensis. Dailė*, t. 47–48, Vilnius: Vilniaus dailės akademijos spaustuvė, 17–43.
- Ratkus, Blinstrubas 2009 – Karolis Ratkus, Artūras Blinstrubas. Aptarnavimo kokybė asmeniniame pardavime: slapto pirkėjo tyrimas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, I (14). Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 217–223.
- RDLT 2011 – *Тезаурус русской деловой лексики*. [http://business\\_thesaurus.academic.ru/7211](http://business_thesaurus.academic.ru/7211).
- Rimkutė 2015 – Erika Rimkutė. Dar kartą apie didžiųjų kalbos klaidų sąrašo žodyno klaidas: semantizmai. *Bendrinė kalba 88 (2015)*. [www.bendrinekalba.lt](http://www.bendrinekalba.lt).
- Rudaitienė 2014 – Vida Rudaitienė. Kalbų kontaktai ir lietuvių kalbos tradicija. *Žmogus ir žodis / Svetimosios kalbos*, t. 16, Nr. 3. Vilnius: Lietuvos edukologijos universiteto leidykla, 111–121.
- Rutkienė 2011 – Lina Rutkienė. „Pastatų konstruktorius ir statybininko žinyno“ kalba. *Santalka: filologija, edukologija*, t. 19, Nr. 1. Vilnius: Technika, 102–107.
- SLKT – *Sakytinės lietuvių kalbos tekstynas*. <http://donelaitis.vdu.lt/sakytines-kalbos-tekstynas/>.
- Staliūnienė 2007 – Jolanta Dalia Staliūnienė. Rizikingų klientų atrankos tyrimas profesionalių paslaugų audito įmonėje. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, I (8). Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 277–283.

- Staskevičiūtė, Tamošiūnienė 2010 – Giedrė Staskevičiūtė, Rima Tamošiūnienė. Šalies konkurencingumas: sampratos raida laiko perspektyvoje. *Verslas: teorija ir praktika*, t. 11, Nr. 2. Vilnius: Technika, 159–167.
- Špicas, Nekrošiūtė 2012 – Renatas Špicas, Gintarė Nekrošiūtė. Įmonių kredito rizikos vertinimo modelių taikymas Lietuvos kredito unijose. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 4 (28). Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 120–132.
- Šukys 1998 – Jonas Šukys. *Lietuvių kalbos linksniai ir prielinksniai: vartoseną ir normas*. Kaunas: Šviesa.
- TB – *Lietuvos Respublikos terminų bankas*. <http://terminai.vlkk.lt/pls/tb/tb.search>.
- TE – <https://www.telia.lt/prekes/televizoriai>.
- Telia – <https://www.telia.lt/privatiems/garantijos>.
- Tranavičiūtė 2012 – Brigita Tranavičiūtė. Sovietinės visuomenės verslumo formos ir priežastys XX a. pabaigoje Kauno mieste. *Acta humanitarica universitatis Saulensis*, t. 14. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 305–313.
- V – [http://www.vvtat.lt/popup2.php?ru=pcDO0qht1R&tmpl\\_name=m\\_text\\_print&text\\_id=320](http://www.vvtat.lt/popup2.php?ru=pcDO0qht1R&tmpl_name=m_text_print&text_id=320).
- VA – <http://www.vanduo.lt/klausimai-atsakymai>.
- Vitkus 2017 – Zigmąs Vitkus. Panerių vaizdinio lūžiai J. Mackiewicziaus esė „Paneriai-bazė“. *Lituanistica*, t. 63, Nr. 2(108). Vilnius: Lietuvos mokslų akademijos leidykla, 77–94.
- VL – <https://www.visalietuva.lt/straipsniai/efektyvus-klientu-aptarnavimas-5-praktiniai-patarimai>.
- VLKI – [http://www3.lrs.lt/pls/inter/www\\_tv.show?id=124159,6904,30](http://www3.lrs.lt/pls/inter/www_tv.show?id=124159,6904,30).
- VOL – <https://www.volkswagen.lt/lt/serviss.html>.
- Volungevičius 2015 – Vytautas Volungevičius. *Pilies šešėlyje: teritorija, visuomenė ir valdžia Lietuvos Didžiojoje Kunigaikštystėje*. Vilnius: Lietuvių katalikų mokslo akademija, Naujasis Židinyš-Aidai.

## Vaida Drukteinytė

# ABOUT THE INAPPROPRIATE USE OF THE WORD *APTARNAVIMAS*

## Summary

The correctness of the phrases of the verb *aptarnauti* (*aptarnauja*, *aptarnavo*) or the noun *aptarnavimas* varies in public texts and often a specific analysis is needed in order to evaluate them. These phrases most often are very complicated and are rarely discussed in the normative literature. Likewise the evaluation of the correctness of some more simple phrases is not drawing enough attention. This problem is evident in the answers of respondents to a survey. The responses of 300 participants to a specifically composed text for this research show the absence of a consistent and



systematic approach to the use of these phrases. This can be related to the lack of knowledge and frequent incorrect use in the public discourse.

This research aims to evaluate the correctness of syntactic and semantic use of the verb *aptarnauti* and the phrases with the noun *aptarnavimas* made from this verb. After collecting and analyzing 3500 examples from the *Corpus of Modern Lithuanian Language*, *Corpus of Oral Lithuanian Language*, and various Internet sites, it is found that in 56.6 % of the cases the usage is obviously correct, in 30.2 % of the cases the usage is incorrect, in 0.7 % of the cases there is not enough content to determine the usage, and in 12.5 % of the cases the usage is not clear and needs specific analysis. After completing this analysis, it has been determined that those are the cases of normative usage with characteristics of metonymy, metaphor, personification, or other uses.

A syntactic and semantic analysis of the examples shows that the phrases with the verb *aptarnauti* and its derivatives should be used with the nouns which indicate a subject and object compound from such semantic components as [+alive], [+person]. This research clarifies that the users of the language most often do not recognize metonymic variations, for example, *įmonė* (: *darbuotojai*), *kruizinis laivas* (: *laivo keleiviai*). In order to avoid such situations, it is important to examine the presence of the semantic components mentioned earlier.

The syntactic and semantic analysis verifies that such cases, where actant has a semantic component [-person], are not characteristic in Lithuanian and are used because of the influence of Russian *обслуживать* (*обслуживание*) or English *service* or *serve* and should be definitely corrected. Such cases of the use of the verb *aptarnauti* (or the noun *aptarnavimas*) when a word of more precise and concrete meaning can be used should be considered as semantisms. This is important not only to the use of one particular language unit but to the system of the language as a whole in order to stop the tendency of expanding the meaning of words. This research indicates that the verb *aptarnauti* most often is used incorrectly in the meaning of „tvarkyti“, „prižiūrėti“ (less often „taisyti“, „remontuoti“, „administruoti“, „važiuoti (važinėti)“, „aprūpinti“), and that the noun *aptarnavimas* is often used incorrectly in the meaning of „tvarkymas (tvarkyba)“, „prižiūra“ (less often „taisymas“, „remont(avim)as“, „administravimas“, „važiavimas (važinėjimas)“, „aprūpinimas“). In some cases, the

---

verb *aptarnauti* (or the noun *aptarnavimas*) is used as redundant unit of the language.

It is necessary to indicate that users should not immediately consider more complicated and unclear cases as incorrect, because it puts the enrichment of the language in danger (for example the avoidance of metonymies). Only after analyzing the context, and sometimes only after completing the distributive analysis of the word, is it possible to determine if the concrete unit of the language complies with the norm.

This article emphasizes that it would be useful if *Bendrinės lietuvių kalbos žodynas* would follow the tradition of *Lietuvių kalbos žodynas* to include and describe precisely those meanings of the word that are not suitable, but used anyway. This would increase the value of *Bendrinės lietuvių kalbos žodynas*.