

ZNAČILNOSTI ELEKTRONSKEGA DISKURZA

V prispevku so obravnavani širši vidiki elektronskega diskurza, ki jih mora upoštevati celovita analiza besedil elektronskega komuniciranja. Pri preučevanju tega področja gre še vedno za razreševanje temeljnega vprašanja, kam v sistem jezikovnih zvrsti umestiti elektronsko komuniciranje. Raziskave kažejo, da vsebuje elemente pisnega komuniciranja, saj gre za zapisana besedila in vidni prenosnik, pri stilu pisanja pa so pogosti elementi govorjenega diskurza. Pri določanju meril za analizo je za to potrebno upoštevati značilnosti medija, spremenjenega načina komuniciranja in oblikovanje nove kulture sporazumevanja. Nadaljnje raziskave bodo pokazale značilnosti, zaradi katerih je ta morebitna nova govorica posebna, zaenkrat pa so na splošno opredeljene kot emajlizmi.

elektronska pošta, elektronsko komuniciranje, elektronski diskurz, pisno in govorno komuniciranje

The paper describes broader aspects of electronic discourse which have to be taken into consideration in an integrated analysis of texts within electronic communication. It is still a fundamental question where in the system of linguistic genres electronic communication is to be classified. Research shows that it contains elements of written text transmitted through a visual medium, as well as elements of oral discourse. When defining analysis criteria it is necessary to consider the specifics of the medium, the altered mode of communication and the formation of a new culture of communication. Further analysis will show the characteristics that may make this language a new genre – so far they are recognized in a broader sense as 'emailisms'.

electronic mail, electronic communication, electronic discourse, written and spoken communication

0 Uvod

Poleg vprašanj tehničnega področja se ob množičnosti uporabe elektronske pošte – leta 2002 je bilo dnevno poslanih 35 milijard elektronskih sporočil, leta 2005 pa kar 130 milijard dnevno (vir: *NetLingo*) – odpirajo tudi vprašanja preoblikovanja medosebnega komuniciranja in socialnih stikov, tj. zasebnosti in javnosti, varnosti in nadzora nad informacijami, skupnosti, kulturnih izmenjav in upravljanja znanja. Internetska besedilnost, izražena v za ta interaktivni medij značilni obliki (angl. *netspeak*), nikakor ni homogen lingvistični medij, temveč kar se da kompleksna entiteta v sociolingvističnem pogledu (Strehovec 2003: 32). Strokovnjaki

ob razvoju računalniško posredovane komunikacije (angl. CMC – *computer mediated communication*) govorijo o velikih premikih, evoluciji v komuniciranju, Crystal (2001: 5) govori o revoluciji v komuniciranju in jeziku – podobni, kot jo je povzročila iznajdba tiska.

Temeljna značilnost računalniško posredovane komunikacije, ki je povezana z jezikom, je, da gre za širjenje koncepta jezika z zmožnostmi novih medijev. Pri določanju okvirov elektronskega komuniciranja je potrebno upoštevati širše družbene značilnosti, hiter tehnološki razvoj in izredno hitro širjenje računalniških zmogljivosti. »Medmrežni kulturni pojavi so del širšega tehnokulturnega področja, na katerem se uveljavlja načelo tehn v smislu širitve in predvsem pospešitve področij zaznavanja, oblikovanja in reprodukcije (Strehovec 2003: 33). Poleg tega pri elektronskem komuniciranju in sploh pri računalniško posredovani komunikaciji ne gre zgolj za spreminjanje jezika, ampak za širjenje, globalizacijo komuniciranja – elektronsko komuniciranje se je v tolikšni meri razširilo po svetu, da postaja v njem postopoma prepoznavna tudi nacionalna identiteta, do konca prejšnjega stoletja se je namreč širilo bolj kot ne ameriško oziroma komuniciranje v angleškem jeziku.

Elektronska¹ pošta je opredeljena kot »metoda pošiljanja sporočil ali drugih informacij z računalnika na računalnik. Je najbolj razširjeni način elektronskega komuniciranja. Elektronsko sporočilo lahko pošljemo kadarkoli in kamorkoli po svetu v le nekaj sekundah in za zanemarljivo ceno. Na svetu že obstaja več elektronskih naslovov kot telefonskih števil, veliko ljudi jih ima več kot enega« (vir: *NetLingo*). *Learn the Net* opredeljuje elektronsko pošto kot »sporočilo, sestavljeno iz več sporočil, pogosto samo iz besedilnega, in poslano od enega uporabnika k drugemu preko omrežja. Elektronsko sporočilo se lahko pošlje samodejno na veliko naslovov hkrati« (vir: *Learn the Net*).

1 Nastanek in razvoj elektronskega komuniciranja

Prvo veliko računalniško omrežje, ki je omogočalo prenos podatkov in programov med organizacijami, je bilo Arpanet. Vodeno in financirano je bilo s strani agencije ARPA² (United States Advanced Research Projects Agency) in ni bilo predvideno kot orodje za komuniciranje med ljudmi. Namenjeno je bilo raziskovalcem, ki so delali v različnih krajih v ZDA, da bi lahko izmenjevali tehnološke vire in programe. Omrežje Arpanet so razvili v šestdesetih letih prejšnjega stoletja, da bi na eni strani zadovoljili vojaške težnje ZDA ob hladni vojni in akademske

¹ SSKJ vsebuje besedo elektronski, med drugim jo povezuje tudi z računalnikom, vendar samo v besedni zvezi elektronski računalnik, predpono *e-* pa predvidi samo v povezavi z glasbo (*E-dur*) in s šahom (*e-linija*). *Od zadnji slovar slovenskega jezika* vsebuje besedo elektronski, čeprav ni navedeno, v katerem pomenu, ne pa tudi besed s predpono *e-*. V iskalniku *Google* (slovenske strani) se seveda predpona *e-* takoj prekrije z angleškimi stranmi, slovenski *Najdi.si* pa je našel skoraj štiri milijone zadetkov na *e-*, predlagal tudi podrobno iskanje pod *e-mail*, ki pa me je preneslo na ponudnika brezplačnih elektronskih naslovov *Email.si*.

potrebe skupnosti računalniških raziskovalcev na drugi. V sedemdesetih in osemdesetih letih prejšnjega stoletja je Arpanet obveljal kot standard, s katerim so bila povezana prostrana računalniška omrežja (WAN – *wide area networks*). Bil je prva interaktivna računalniška mreža, ki so jo uporabili za prenos elektronskih sporočil, današnja superhitra in zmogljiva omrežja pa so ji v osnovi zelo podobna. Osnovne storitve, ki so jih razvili pri Arpanetu, tj. protokol za prenos datotek, elektronsko pošto in oddaljeni dostop, so še vedno med osnovnimi storitvami današnjega interneta. Med vsemi navedenimi je elektronska pošta najbolj vplivala na človekovo dožemanje računalnikov in komuniciranje med ljudmi (Hardy 1996).

Ideja uporabiti Arpanet kot posrednik za komuniciranje med ljudmi ni bila prepoznana do oblikovanja mreže za elektronska sporočila leta 1971. Arpanetovi programerji so se osredotočili na izgradnjo omrežja za izmenjavo tehničnih virov, za katere so predvidevali, da jih računalniški raziskovalci interaktivnih sistemov najbolj potrebujejo pri svojem delu: programskih knjižnic, raziskovalnih podatkov, ključev zunanjih procedur in unikatnih softverskih paketov, ki so bili na razpolago samo na posebnih sistemih (Hardy 1996). Storitve so omogočile elektronsko distribucijo geografsko razpršenih računalniških zmogljivosti in tehničnih podatkov lokalnim računalnikom kateregakoli raziskovalca, financiranega preko agencije ARPA. Komuniciranje na velike razdalje je v tistem času potekalo preko poštnega sistema, telefona, radia in teleksa, in računalniška aplikacija, namenjena komuniciranju, se je očitno zdela preveč trivialnega pomena, da bi jo vključili med nove računalniško pogojene tehnologije; nabrž tudi zato, ker so v tistem času računalniki še vedno s svojo velikostjo zapolnjevali cele sobe. Načrti Arpaneta niso predvidevali nikakršne neposredne komunikacije preko omrežij med raziskovalci.

Komuniciranje med ljudmi se je zgodilo povsem nepričakovano, popularnost novega orodja pa je izredno hitro naraščala in v procesu sta se v celoti redefinirala tudi pomen in namembnost računalniških omrežij. Hardy dokazuje, da je sociološko gledano novi unikatni prostor družbene interakcije hkrati odražal tudi večje kulturne spremembe v ameriški družbi šestdesetih let prejšnjega stoletja (Hardy 1996). V elektronskem komuniciranju so uporabniki takoj uvideli priložnost zadostiti potrebi po socialnih stikih in komuniciranju s kolegi. Prva generacija, ki se je sporazumevala preko elektronske pošte, je bila zelo povezana skupnost nadarjenih raziskovalcev in se je precej razlikovala od današnjih uporabnikov po svetu – tako po vzdušju, majhnosti kot tudi po povezanosti je bila bolj podobna skupnosti majhnega

² Agencijo ARPA so leta 1958 ustanovili na Oddelku za obrambo ZDA v odgovor na splošno bojazen o tehnološki šibkosti ZDA, potem ko je Sovjetska zveza leta 1957 v vesolje poslala umetni zemeljski satelit Sputnik I. Arpa ni imela svojih laboratorijev, ampak je financirala raziskovanje na javnih in zasebnih ustanovah, ki je obljubljalo razvoj prihodnjih obrambnih zmogljivosti ZDA, pri tem pa se je k področjem z velikim potencialom štelo tudi računalništvo. Oddelek agencije ARPA Information Processing Techniques Office ali IPTO je bil ustanovljen leta 1962 z namenom, da bi podpiral raziskave na področju upravljanja in kontroliranja novih tehnologij, vodil ga je behavioristični psiholog J. C. R. Licklider. Financirali so najboljše institucije, ki so raziskovale nova področja računalniške znanosti, med drugim tudi računalniških mrež (*computer networking*).

mesta. Tej podobna je bila tudi prva slovenska skupnost uporabnikov elektronske pošte konec osemdesetih let prejšnjega stoletja, ki je na primer prav tako v medsebojnem sporazumevanju prakticirala izključno tikanje (člani so se sicer med seboj poznali v glavnem le preko računalnika in ne osebno).

Arpanet je začel uradno delovati leta 1969 s štirimi omrežnimi vozlišči – na Stanford Research Institute, na Kalifornijski univerzi v Santi Barbari, na Kalifornijski univerzi v Los Angelesu in na Univerzi Utah –, leta 1971 je bilo vozlišč že 15, kar je postavilo temelje za razvoj elektronske pošte. Prvo elektronsko sporočilo je poslal Ray Tomlinson leta 1971, najprej sebi z računalnika na računalnik, naslednjega pa že drugim uporabnikom omrežja. V tem sporočilu je hkrati opisal možnost elektronskega komuniciranja po omrežju in dal navodilo, da za naslov uporabniki pripišejo k imenu naslovnika pripono »@<gostitelj>« (»@<hostname>«). Tomlinsonova aplikacija, imenoval jo je program SNDMSG, je bil prvi poskus uporabiti Arpanet za posrednika komunikacije med ljudmi. Predtem so sicer kakšno desetletje že uporabljali računalnike za interno komuniciranje – t. i. intra-računalniško elektronsko komuniciranje (za razliko od omrežnega elektronskega komuniciranja), ki je pomenilo izmenjavo sporočil na enem računalniku (*by time-shared computer users*) in ne preko omrežja ter je bilo med uporabniki zelo priljubljeno. Do poletja 1972 je bila narejena večina aplikacij, ki jih poznamo tudi v današnjih sporočilih (Griffiths 2002).

Po prvem poslanem elektronskem sporočilu leta 1971 je elektronska pošta doživela takojšen in nesluten uspeh, ki je bil za nekatere pravi šok, saj aplikacije pri Arpanetu sploh niso predvideli in njena uporaba ni bila prepoznana med cilji in nameni več milijonov vredne vladne raziskovalne mreže. Prevladovalo je mnenje, da je mrežna pošta odvečna glede na »pravo« oziroma znanstveno uporabo Arpaneta. O komuniciranju med ljudmi preko omrežja prva leta njegovega obstoja niso razmišljali kot o eni od glavnih raziskovalnih tem. Leta 1975 je na Arpanetu pod nazivom *Arpanet Message Service Group* delovala skupina 70 raziskovalcev, ki so se ukvarjali z elektronskim komuniciranjem in razpravljali o mediju, ki so ga uporabljali in raziskovali. Njihova osnovna metoda izmenjevanja informacij je potekala po elektronski pošti in vsa njihova pisna dokumentacija se je izgubila, saj ni bila nikoli shranjena v kakšni drugi obliki. Tako je tudi zgodovina elektronskega komuniciranja ohranjena le delno v pisni obliki in v veliki meri odvisna od ustnega izročila (Hardy 1996).

2 Oblikovanje kulture in stila pisanja pri elektronskem komuniciranju

Elektronsko sporočanje je od začetka uporabe ustvarjalo novo kulturo sporazumevanja, ki je zadostila mnogim ključnim družbenim zahtevam sodobnega časa: površnemu pisanju in nepopolni slovnici, osebnejšemu načinu komuniciranja med izobraženimi dopisovalci. Tradicionalne omejitve po starosti, statusu in nepoznavanju so začele bledeti v neformalnem družbenem prostoru, ki ga je ustvarjala

računalniško posredovana komunikacija: bila je neposrednejša in je maksimirala čas pošiljatelja in sprejemnika, hkrati pa tudi namigovala na željo po večji nemudnosti in neposrednosti v pogovoru ter hkrati spodbujala neposrednost v izmenjavi znanja.

Licklider in Veza sta bila prva, ki sta v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja naštel prednosti elektronskega komuniciranja, za katere lahko še danes trdimo, da so ključni dejavniki vpliva, da je elektronsko komuniciranje danes najpogostejša oblika računalniško posredovanega komuniciranja med ljudmi, in že tudi nakazujejo temeljne značilnosti stila pisanja:

Nekdo lahko piše zelo natančno in tipka površno, celo starejši osebi v nadrejenem položaju ali osebi, ki je ne pozna dobro, in naslovnik tega ne zameri. Formalnost in popolnost, ki jo večina ljudi pričakuje v tipkanem pismu, ni značilna za omrežna sporočila, verjetno zato, ker je omrežje toliko hitrejše, veliko podobnejše telefonu. [...] Med prednostmi omrežnega sporočila pred telefonom je tudi to, da lahko v sporočilu takoj preidemo k bistvu, ne da bi se bilo treba predtem ukvarjati z vljudnimi frazami, da program izdela zapis podatkov o sporočilu ter da pošiljatelju in sprejemniku ni treba biti na voljo ob istem času. (Hardy 1996.)

Oblikovala se je nova etiketa uporabnikov elektronske pošte in komuniciranja preko svetovnega spleta, imenovana tudi netiketa.³ (*Netiquette*, 1986; *E-mail etiquette*, 2004; Žirovnik 2004; Trask 2005).

3 Mrežna govorica: svetovni splet in elektronska pošta

Na tem mestu je potrebno opredeliti ločnico med dvema vrstama besedil, ki prihajajo v naslovnikov poštini predal po elektronski pošti: tistimi, ki imajo značilnosti spletnega komuniciranja, in drugimi, znanemu naslovniku namenjenimi elektronskimi sporočili, ki nadomeščajo pisma, dopise in izkoriščajo možnosti elektronskega prenosnika. V prvo skupino sodijo npr. komercialna sporočila, obvestila, vabila, namenjena širokemu krogu naslovnikov, med katerimi ločimo tista, ki so zaželeni in segajo na naše strokovno področje in zanimanje (smo nanje lahko celo naročeni), ter druga, ki jih med svojo pošto sploh ne želimo prejeti, pa tega v glavnem ni v naši moči preprečiti zaradi nasilnosti in tehnične sposobnosti pošiljateljev, da premagajo tehnične ovire pri dostopu do našega predala. Njihov cilj je trženje v najkomercialnejšem smislu, tj. doseči naslovnikov odziv, da bi prišlo do nakupa izdelka ali storitve, in za doseg odziva pošiljatelji uporabljajo in izrabljajo vsa izrazna sredstva, ki jih ponuja računalniško posredovana komunikacija.

Nas bodo zanimala sporočila, namenjena znanemu naslovniku, stik med naslovnikoma je pogosto že vzpostavljen, besedila pa so bodisi bližje uradnim pismom (značilno za poslovna sporočila) ali pa sodijo k osebnim sporočilom. Če rečemo, da gre pri stilu za prilagoditev oblike retoričnemu cilju oziroma ciljem in stil elektronskega komuniciranja.

³ *Netiketa* je skupek (neuradnih) pravil za ravnanje in obnašanje, ki naj bi jih uporabniki upoštevali pri elektronskem komuniciranju. Je sestavljena iz besed *net* ('splet') in *etiketa*.

skih sporočil odraža elemente komunikacijske namere, je temeljna delitev med poslovnimi in osebnimi sporočili pomembna ločnica tudi med stiloma pisanja elektronskih sporočil – po doslejšnjih raziskavah je pri tem ključna količina elementov pogovornega jezika. Tako so pravila in raba jezikovnih in grafičnih sredstev v osebnih elektronskih sporočilih v veliki meri odvisni od uporabnikov, pri poslovnih elektronskih sporočilih oziroma pismih pa je poznavanje pravil in netikete izrednega pomena za uspešno komunikacijo in morajo biti elementi pogovornega jezika, bodisi pri pozdravih, vljudnostnih frazah ali pri ubesedovanju komunikacijske namere zelo premišljeno dodani in uporabljeni.

4 Raziskave stilističnih značilnosti elektronskega komuniciranja

Kljub množični uporabi elektronske pošte so se šele v devetdesetih letih prejšnjega stoletja začeli strokovnjaki posvečati tudi rabi jezika v elektronskem komuniciranju in stilističnim značilnostim elektronskih sporočil (Baron 1998, 2000; Crystal 2001; Gains 1999; Gimenez 2002; Mallon, Oppenheim 2002; 1997). Pragmatične, sociolingvistične in jezikoslovne raziskave elektronskega komuniciranja so komajda zaznavne, najdemo jih lahko v strokovnih revijah in knjigah v glavnem šele po letu 1995. Gains (1999) je opazil, da uporabniki pogosto predelamo samostalnik v glagol, tudi v slovenščini lahko najdemo primere, npr. (po)mejlati za poslati elektronsko sporočilo, Adams (povzeto po Oppenheim, Mallon 2002: 8) meni, da poseben jezik za računalništvo ne obstaja, poslužujemo se že ustaljenih izrazov z drugih področij, npr. okna, namizje ... obstaja pa tudi že kar nekaj slovarjev in vodičev po novi mrežni govorici, eden najbolj znanih je *NetLingo* (2000).

Denise Murray (Rodney 1997: 5) je opravila eno prvih raziskav elektronskih sporočil in ugotovila, da je njihov stil uradnejši kot v telefonskih pogovorih, vendar manj uraden kot v sporočilih, napisanih na papirju, in drugih pisnih besedilih. Stil elektronskih sporočil odraža napetosti oziroma trenja, ki jih povzročajo zadevajoči se elementi govornega in pisnega diskurza. Pogosto te napetosti povzročajo komunikacijske motnje, ki so signalizirane kot nedoločno sklicevanje, nezaznamovani poudarki teme, nevljudnost in uporaba narekovajev. Mallon in Oppenheim (2002) sta pri raziskovanju stila elektronskih sporočil analizirala 300 sporočil iz najrazličnejših virov, najrazličnejših tem in značilnosti. Razdelila sta jih v tri kategorije: družabna, osebna poslovna in neosebna poslovna sporočila ter ugotavljala njihove stilistične posebnosti, t. i. emajlizme (angl. emailisms), tj. za elektronska sporočila tipične značilnosti, katerih raba sicer ni izključena tudi v drugih oblikah komuniciranja. Sandra Harrison (1998) pa je analizirala 60 elektronskih besedil, ki so bili del diskusijske elektronske poštna liste, z metodo analize govornega diskurza. Sporočila je po funkciji razdelila na transakcijska, ki prenašajo informacijo, npr. napovedi, objave, in praktično nimajo drugih interakcijskih elementov, ter interakcijska, ki vsebujejo elemente dialoga. Njena analiza je primerna za analiranje verige elektronskih sporočil, ko si pisca dopisujeta in izmenjujeta informa-

cije ter mnenja in je ta oblika elektronskega diskurza podobna izmenjavam v govornem diskurzu.

5 Značilnosti elektronskega diskurza

Značilnosti elektronskih sporočil, imenovane tudi emajlizmi v najširšem smislu, določajo stil pisanja in izbiro jezikovnih in drugih izraznih sredstev, za elektronska sporočila pa so značilne tudi konvencije.

5.1 Konvencije in orodja elektronske pošte

Elektronska sporočila so že od začetka definirana s precej konvencijami, s katerimi so uporabniki seznanjeni ali pa so zanje nevidne, saj so del računalniškega medija. Med uporabnikom vidne konvencije sodijo elementi elektronskega naslova uporabnika, elementi v glavi elektronskega sporočila, v nekaterih sporočilih pa je vidna tudi pot sporočila.

Oblika elektronskega sporočila izhaja iz akademske strokovne skupnosti, ki ga je razvila v skladu z modelom institucionalnega memoranduma, ki je imel v glavi naslednja polja: Za (*To*), Od (*From*), Zadeva (*Subject*) in Kp (*Cc*). Ta tradicionalna oblika je obstala do danes, enako nespremenjena je tudi oblika naslovov. Enostavna konvencija naslova »uporabnik@gostitelj« (user@hostname), ni mogla slediti rasti populacije, ki je uporabljala elektronsko pošto, saj je bila preveč nejasna, vendar se imeniki naslovov, ki so jih želeli oblikovati tudi s pomočjo števil, niso uveljavili, zato danes še vedno uporabljamo isti sistem (Hardy 1996).

V elektronskem naslovu je raba jezika omejena z onemogočeno rabo naglasnih znamenj, posebnih znakov ali črk, naslov pa je sestavljen iz imena uporabnika, ki mu sledi znak @ »afna«, tj. 'pri' (*at*) in nato gostiteljski strežnik, pri katerem je elektronski naslov vpisan v bazo. V glavi sporočila je prav tako v nekaterih poljih prepovedana (Od, Za, Kp), v drugih vsaj odsvetovana (Zadeva, Priponka) uporaba naglasnih znamenj. Prejemniki vedno prejmejo poleg zgoraj omenjenih podatkov še podatek o času odpošiljanja sporočila. Polje Zadeva služi kot rdeča nit v verigi sporočil. Še preden odpremo sporočilo, pogosto vemo, kaj je tema sporočila. Uporaba tega polja je torej eden najfunkcionalnejših delov sporočila, ki, če je dobro napisan, povzame bistvo besedila in nam včasih že tudi posreduje odgovor. Rabo jezika tega polja, lahko sklepamo, največ proučujejo komercialni pošiljatelji tržnih sporočil, ki skušajo z vablјivim, tudi osebnim tonom motivirati naslovnike, da odprejo sporočilo. Pot sporočila, ki je dodana nekaterim sporočilom (npr. preko Arnesa), nam lahko služi za ugotavljanje, preko katerih omrežij je potovalo sporočilo.

Računalniško posredovana sporočila nam omogočajo uporabo različnih orodij, njihova raba pa je zelo povezana z vljudnostjo in netiketo. Upabniki lahko npr. prilagodimo čas odpošiljanja sporočila, oblikujemo samodejne odgovore na prejeta sporočila v času odsotnosti in zahtevamo potrdila o prejetju oziroma branju

sporočila. Po eni strani z zahtevanjem takšnega potrdila izrazimo nezaupanje v dospelost sporočila naslovniku, bodisi da gre pri tem za nezanesljivost omrežnih poti ali pa želimo doseči naslovnikov odgovor. Raba tega orodja je upravičena v primerih, ko gre za pomembna in uradna sporočila ter besedila. Enako je pri dodajanju označb sporočilom, kot sta »(zelo) nujno«, ali »(visoko)pomembno«. Če to orodje pogosto uporabljamo, je to podobno, kot bi kričali na naslovnika, naj takoj odpre sporočilo oziroma odgovori nanj, ciljni učinek pri naslovniku pa bo sčasoma zelo zmanjšan oziroma ravno obraten od zaželenega. Prav tako lahko sporočila na poceni in enostaven način pošiljamo več naslovnikom, če je ta možnost prepogosto uporabljena, pa lahko povzroči, da naših sporočil naslovniki ne bodo več brali.

5.2 Formalnost, zaupnost in varnost

Stopnja formalnosti je pri elektronskem komuniciranju precej nižja kot pri pisnem komuniciranju. Neformalnost v elektronskem komuniciranju je široko sprejeta in daje občutek prijaznosti in bližine med pošiljateljem in naslovnikom. To velja tudi za sporočila, ki so uradnejša in poslana naslovniku, ko je med pošiljateljem in naslovnikom večja družbena razdalja (se ne poznata, eden ima višji položaj na hierarhični lestvici ipd.). Takšna sporočila, ki so npr. prva v verigi sporočil, so skrbneje zapisana in daljša, sledijo pa jim le nekajbesedna, ki vsebujejo ponavadi samo eno ali le nekaj novih informacij. Družbena razdalja med dopisujočimi si se zelo hitro zmanjša, saj pomeni prihranek časa, kar je pomemben dejavnik zlasti, če na dan prejmemo 20, 30 ali več elektronskih sporočil, povezanih z našim delom.

Raziskovanja vredna bi bila hipoteza, da se je z uporabo elektronskega komuniciranja spremenila vloga in celo povečala stopnja uradnosti z navadno pošto poslanih besedil – glede na dejstvo, da se je pravzaprav vse poslovno komuniciranje preko navadne pošte – in tudi precejšen delež telefonskega komuniciranja – nadomestilo z elektronskim komuniciranjem.

Stopnja formalnosti je povezana tudi z ohranjanjem in arhiviranjem elektronskih sporočil, z njima povezana pa je varnost. Programi elektronske pošte omogočajo razvrščanje in arhiviranje sporočil, da lahko uporabniki hranimo dokaze, vprašljiva pa je varnost sporočil, saj so možnosti prestrezanja in potvarjanja sporočil tako na poti kot tudi v predalih na omrežju zelo velike. Varnost je sedaj bolje zagotovljena pri bančnih sistemih in pri nakupovanju preko svetovnega spleta, manj pozornosti ji je namenjene pri elektronskih sporočilih. Uspešni in po svetu razširjeni program kodiranja elektronskih sporočil je javno dostopni PGP (angl. *Pretty Good Privacy*).

5.3 Hitrost prenosa sporočil

Druga specifična in zelo določujoča značilost elektronskega komuniciranja je hitrost prenosa elektronskih sporočil. Sporočilo od pošiljatelja prispe k naslovniku v nekaj sekundah, če delujejo vsi vmesni strežniki. Hitrost prispelega sporočila tudi naslovnika navaja k takojšnjemu odgovoru na prispelo sporočilo. Če smo pri računalniku, takoj opazimo (pogosto nam to javi tudi naš računalnik), ko sporočilo

prispe, in takrat si tudi zamišljamo, da je pošiljatelj na dosegu roke, torej priključen, kar nas navede, da takoj odgovorimo. Pri tem ne pomaga, da je ena najizrazitejših prednosti elektronskega komuniciranja pred telefonskim pogovorom ravno ta, da naslovniku ni treba biti na voljo v tistem določenem trenutku, ko mu želi pošiljatelj poslati sporočilo. Hitrost se tako odraža tudi v stilu elektronskega sporočila: naslovnik, da bi čim hitreje opravil svojo dolžnost, sporočilo v naglici površno prebere, spregleda komunikacijsko namero in/ali dodatne informacije, pravi ton besedila ter napiše odgovor, ki je nekoherenten, uporabi preveč pogovorni ton, sporočilo vsebuje preveč elementov čustvenosti, veliko pravopisnih napak in premalo vljudnosti.

5.4 Čustvenost

Čustvenost v elektronskih besedilih, omenjena v prejšnjem odstavku, zahteva posebno obravnavo, saj je pomembna značilnost elektronskega komuniciranja. Ena ključnih pomanjkljivosti komuniciranja preko novega medija tako glede na osebno (angl. *face-to-face*) komuniciranje kakor tudi telefonsko komuniciranje je bilo pomanjkanje neverbalnih elementov komuniciranja in tona v elektronskih sporočilih. Po drugi strani pa je v raziskavah elektronskega komuniciranja čustvenost zelo zaznana značilnost, še zlasti glede na navadno pisno komuniciranje. Kako prihaja do čustvenosti v elektronskem komuniciranju, je bilo opisano v prejšnjem odstavku, v stilu pisanja pa se čustvenost odraža z rabo emotikonov⁴ (smeškov, angl. *smileys*), okrajšav oziroma akronimov,⁵ risb, z uporabo samo velikih črk, kar v sporočilu pomeni kričanje, uporabo več istih ločil, npr. klicajev, vprašajev, in tropicij, s katerimi pisec izrazi nedokončan, nedorečen pomen povedi. Strehovec našteva poleg navedenih še nekatere druge značilnosti internetske besedilnosti: zamenjevanje zlogov s črkami, npr. B4, uporabo besed rebusov, značilnih bolj za sms sporočila v mobilni telefoniji, kratkih odstavkov in s slogovno heterogenostjo, ki velja za spletne strani, pri katerih sodeluje več avtorjev. Čustveno obarvana besedila so pogosto tudi polna pravopisnih napak in manjkajočih črk.

Za uporabo izrazov čustev velja, da je obratnosorazmerna s formalnostjo sporočila: čustvenost na opisane načine ni dovoljena, če gre za uradno poslovno sporočilo. Pogosto pa je zadržek pri pošiljanju s posebnimi znaki in risbami obogatene besedila tudi ta, da bodo ti znaki prevedeni v kaj drugega ali izpuščeni pri prenosu v druge sisteme in bo naslovnik prejel povsem drugačno, lahko tudi neberljivo

⁴ Emotikoni, smeški so niz tipkanih znakov, ki so razporejeni v obliki približne slike nečesa, npr. izraza na obrazu. Oblikovanih je že na stotine, nakazujejo pa npr. veselje, žalost, smešnost, zaskrbljenost. Najprepoznavnejši je nasmejan obraz, :-), ki izraža »če bi bil sedajle tukaj, bi videl, da se smejim«. Emotikoni so nastali iz potrebe izraziti čustva v dvodimenzionalni obliki, na spletu, v pisnem svetu. Običajno sledijo ločilu ali ga nadomeščajo ali pa so vneseni na sredo stavka in potrdijo vsebino, napisano z besedami. Prvi smeško je nastal leta 1982, oblikoval ga je Scott E. Fahlman na Carnegie Mellon University (vir: *Netlingo*).

⁵ Okrajšave besed ali akronimi so del računalniške kulture in se množično uporabljajo v klepetalnicah in sms-sporočilih, pa tudi v elektronskih sporočilih, zato, ker z njimi hitro in enostavneje zapišemo sicer dolg enobesedni ali večbesedni izraz (vir: *Netlingo*).

sporočilo ali pa ga bo naslovnikov strežnik zavrnil in pošiljatelj dobil nazaj. Pri pisanju sporočil v slovenščini imamo izkušnje s sistemom prenašanja strešic nad šumniki v tujino, ki jih največkrat rešimo z izpuščanjem strešic, čeprav konvencija oziroma priporočeno obnašanje (netiketa), ki je bilo predmet razprav pred nekaj leti, ni dorečeno. Vizualne lastnosti črk stopijo v elektronskih sporočilih v ospredje in dobijo izrazno moč, ustvarjalnost pa ima večjo vlogo kot v navadnem pisnem komuniciranju.

5.5 Netiketa in vljudnost

O netiketi in vljudnosti smo spregovorili že zgoraj, saj je bolj ali manj povezana z vsemi značilnostmi elektronskega komuniciranja. Neformalnost, ki jo dopušča komuniciranje preko elektronske pošte, je v prid komuniciranju, vendar mora biti vselej kontrolirana. Reševanje nesporazumov je veliko zamudnejše kot temeljito prebiranje in premišljeno odgovarjanje na sporočila. Prava mera vljudnosti, ki smo je pisci iz časov papirnatih dopisov še vajeni, pa nikakor ni samoumevna pri mlajših generacijah, saj te drugače sprejemajo nove medije in bodo zato standardi in kultura komuniciranja po elektronski pošti morali čim hitreje dobiti ustrezen prostor v šolskih učbenikih. Posebej tistih, ki so povezani s poslovnim pisanjem (Pilegaard 1997) vsakega, ki piše elektronska sporočila, pa naj bo to poslovnež ali dijak oziroma študent, ki piše svojemu profesorju.

Charles Oppenheim in Rebecca Mallon (2002: 8) sta po različnih avtorjih opredelila dejavnike, ki vplivajo na to, katera stilistična sredstva bo pisec uporabil v svojem sporočilu:

- starost, spol, izobrazba pisca,
- okolje,
- namen,
- razpoloženje,
- čas, ki ga ima pisec na razpolago za pisanje sporočila,
- dojemanje primernosti prenosnika,
- dojemanje zanesljivosti prenosnika,
- odnos z naslovnikom,
- računalniška pismenost in izkušnje,
- zaupanje v elektronsko komuniciranje.

Njuni opredelitvi bi bilo primerno poiskati ustrezne pristope pri raziskovanju in opredelitvi potrebnega znanja, ki bi ga bilo potrebno vključiti v izobraževanje.

6 Zaključek

Elektronsko komuniciranje je v zadnjih letih postalo zelo pogost način komuniciranja v zasebnem življenju in na delovnem mestu, zato se porajajo vprašanja kulture komuniciranja in smernic za sedanje in nove bodoče uporabnike elektronske

pošte. Hkrati se odpirajo vprašanja preoblikovanja medosebnega komuniciranja in socialnih stikov, tj. zasebnosti in javnosti, varnosti in nadzora nad informacijami, skupnosti, kulturnih izmenjav in upravljanja znanja. Pri raziskavah, temelječih na avtentičnih besedilih in korpusnem pristopu, je za celovito analizo potrebno upoštevati dejavnike, ki najbolj vplivajo na računalniško posredovano komunikacijo: konvencije in orodja elektronske pošte, formalnost, zaupnost in varnost, hitrost prenosa sporočil, čustvenost in z vsemi določujočimi značilnostmi povezano netiketo. Poiskati je treba odgovore na vprašanja, kot so koliko vljudnosti izbrati med togostjo in preveč neuradnim tonom za določenega naslovnika, koliko izrazov spoštovanja, kdaj imata prednost neposredna komunikacija ali telefonski pogovor, koliko čustvenosti si lahko privoščimo, kaj lahko preberemo med vrsticami, koliko si lahko dopustimo pravopisnih napak in govornega stila v besedilu in ali res lahko svoje hitro napisano sporočilo dopolnimo še s petimi dodatnimi sporočili z novimi informacijami, kako se lotiti sporočila, če je tema sporočila občutljiva, ter kdaj in kako preidemo k bistvu.

Ni še definirano, kakšen stil pisanja bo za pisca učinkovit, da bo v dinamičnosti ustrezal prenosniku, na kakšen način bo pisec razbral in upošteval kontekst pri oblikovanju sporočila in kako naj uredi sporočilo, da bo ustrezalo namenu in cilju pisanja. Raziskave so torej potrebne na področjih, ki raziskujejo, kako elektronsko sporočilo komunicira, kako ga pisci pišejo in kako ga procesirajo bralci.

Pragmatičnojezikoslovna analiza, temelječa na korpusnem pristopu in merljivih parametrih, ki bo tudi mednarodno primerljiva, bo odkrila pomensko delovanje in dejansko rabo jezika in drugih izraznih sredstev v elektronskih sporočilih kot kompleksni obliki komuniciranja. Upoštevati bo morala fizični, socialni in mentalni kontekst tvorca in naslovnika, pri poslovni komunikaciji tudi vpliv poslovnega konteksta in komunikacijske namere na izbiro strategij komuniciranja, teorijo argumentacije in teorijo vljudnosti.

Viri in literatura

BARON, Naomi S., 1998: Letters by Phone or Speech by Other Means: The Linguistics of Email. *Language & Communication* 18/2. 133–170.

BARON, Naomi S., 2002: Who Sets E-Mail Style? Prescriptivism, Coping Strategies, and Democratizing Communication Access. *The Information Society* 18. 403–413.

CRYSTAL, David, 2001: *Language and the Internet*. Cambridge University Press.

E-mail etiquette. A Bloomsbury Reference Book, 2004. London: Bloomsbury Publishing Plc.

GAINS, Jonathan, 1999: Electronic Mail – A New Style of Communication or Just a New Medium?: An Investigation into the Text Features of E-mail. *English for Specific Purposes* 18/1. 81–101.

GIMENEZ, Julio C., 2000: Business E-mail Communication: Some Emerging Tendencies in Register. *English for Specific Purposes* 19. 237–251.

GORJANC, Vojko, 2005: *Uvod v korpusno jezikoslovje*. Domžale: Založba Izolit.

- GRIFFITHS, Richard T., 2002: *History of Electronic Mail*. Leiden University. http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/frame_theorie.html (3. 11. 2005).
- HARDY, Ian R., 1996: *The Evolution of ARPANET email*. History Thesis Paper. University of California at Berkeley. <http://www.ifla.org/documents/internet/hari1.txt>.
- HARRISON, Sandra, 1998: E-mail Discussions as Conversation: Moves and Acts in a Sample from a Listserv Discussion. *Linguistik online* 1/1. <http://www.linguistik-online.de/harrison.htm>.
- KALIN GOLOB, Monika, 2003: *Kaj moram vedeti o dopisih*. Ljubljana: GV Založba.
- KRANJC, Simona, 2004: Jezikovna zvrstnost v sodobnih medijih. *Aktualizacija jezikovno-zvrstne teorije na Slovenskem: členitev jezikovne resničnosti (Obdobja 22)*. Ur. E. Kržišnik. 395–405.
- KRANJC, Simona, 2003: Jezik v elektronskih medijih. *Slovenski knjižni jezik – aktualna vprašanja in zgodovinske izkušnje (Obdobja 20)*. Ur. A. Vidovič Muha. Ljubljana: Filozofska fakulteta. 435–446.
- Learn the Net*, 1996. <http://www.learnthenet.com/english/glossary/email.htm> (9. 2. 2006).
- MALLON, Rebecca, OPPENHEIM, Charles, 2002: Style used in electronic mail. *Aslib Proceedings* 54/1. 8–22.
- Netiquette*, 1986. <http://www.albion.com/netiquette/>.
- Netlingo*, 2000. <http://www.netlingo.com/lookup.cfm?term=e%2Dmail%20or%20email> (1. 2. 2006).
- PILEGAARD, Morten, 1997: Politeness in Written Business Discourse: A Textlinguistic Perspective on Requests. *Journal of Pragmatics* 28. 223–244.
- RICE, Rodney P., 1997: An Analysis of Stylistic Variables in Electronic Mail. *Journal of Business and Technical Communication* 11/1. 5–21.
- SCHIFFRIN, Deborah, 1994: *Approaches to Discourse*. Oxford UK, Cambridge, ZDA: Blackwell.
- STREHOVEC, Janez, 2003: *Umetnost interneta. Umetniško delo in besedilo v času medmrežja*. Ljubljana: Študentska založba.
- STREHOVEC, Janez, 2004: Pismenost za svetovni splet: kako brati digitalna novomedijska besedila. *Jezik in slovstvo* 49/1. 83–96.
- TRASK, R. L., 2005: *How to Write Effective Emails*. London: Penguin Books.
- ŽIROVNIK, Mojca, 2004: *E-sporočanje v angleškem jeziku*. Ljubljana: GV Izobraževanje.