

# PITANJE PRIPADNOSTI STILA E-PORUKA STILOVIMA HRVATSKOGA JEZIKA

**Slavica VRSALJKO**

Odjel za izobrazbu učitelja i odgojitelja  
Sveučilište u Zadru  
slavicav@unizd.hr

UDK 004.773:811.163.42'271

Pregledni rad

## Sažetak

U visokoškolskom obrazovanju, osobito u novije vrijeme, način komunikacije između studenata i profesora postale su e-poruke kojima se često dokida granica između službenih i neslužbenih načina komuniciranja. Stoga se u radu nastojalo istražiti udio administrativnoga stila u smislu formalnosti te razgovornoga stila u odnosu na neformalni dio. Istražile su se četiri sastavnice: inicijalni dio (pozdrav), kurtoazni dio (uvodni dio), središnji dio i završni dio (pozdrav). Osim toga u radu se neće analizirati individualni stilovi pisanja e-poruka, već će se nastojati prikazati pojedine, uglavnom zajedničke, više ili manje uočljive osobine navedenih poruka.

Istraživanje je obuhvatilo e-poruke 200 studenata prve godine preddiplomskog i 80 studenta diplomskog sveučilišnog studija Rani i predškolski odgoj i obrazovanje te e-poruke 30 studenata prve i 45 studenata četvrte godine Integriranoga preddiplomskog i diplomskog studija za učitelje. Korpus analiziranih poruka obuhvatio je 500 e-poruka koje su studenti uputili samo jednom nastavniku (autoru teksta) tijekom akademskih godina 2019./2020. (ljetni semestar) i 2020./2021. (zimski semestar).

**KLJUČNE RIJEČI:** *način komuniciranja, e-poruke, stilovi pisanja, administrativni stil, razgovorni stil*

## Uvodna razmatranja

E-poruka<sup>1</sup>, e-mail ili elektronička poruka najstariji je oblik internetske korespondencije koja se koristi od 60-ih godina prošloga stoljeća, a intenzivnije od 1972. godine kada je Ray Tomlinson oblikovao prva dva softvera za primanje i slanje e-poruka (Clark, 2003). Kod nas se intenzivnije i masovnije koristi nakon Domovinskoga rata. Danas nam je komunikacija, uglavnom poslovna, postala nezamisliva bez ovoga na-

<sup>1</sup> U literaturi, a i u javnosti općenito, bilježe se različiti nazivi ovih poruka; svakako je proširen oblik e-mail, mail, ali i elektronička poruka. Međutim, u radu ćemo se koristiti nazivom e-poruke – usklađenom prema *Hrvatskom pravopisu*: <https://pravopis.hr/>.

čina slanja poruka, dokumenata i slično, a s obzirom na to da je vrijeme u kojemu živimo vrijeme brze i kratke komunikacijske strategije koju karakterizira gotovo istovremenost komunikacije. Razvoj elektroničnih medija učinio je komunikaciju dostupnijom, bržom, jednostavnijom, ne mijenjajući značajno komunikacijsku strukturu s obzirom na to da je i dalje najvažnije primiti poruku jednoznačno, onako kako ju je osmislio pošiljalatelj. Vremenom su se, dakle, mijenjali komunikacijski kanali, ali ne i njihova važnost i primarna svrha.

Svoju je popularnost e-poruka uglavnom stekla zbog jednostavnosti uporabe i brzine jer svatko s minimalnim informatičkim znanjem, kako navodi Brautović (2008), može poslati i primiti e-poruku posredstvom besplatnih e-mail servisa, kao što su Yahoo mail ili Gmail. Ono što je dodatna prednost jest mogućnost da se e-poruka pošalje bilo kome u svijetu neovisno o geografskoj udaljenosti – dovoljan je samo internetski priključak, e-mail adresa te asinkronost koja omogućava stizanje poruke u samo nekoliko minuta; može se čitati danima, što je njezina dodatna pogodnost u odnosu na komunikaciju u realnom vremenu, zaključuje Brautović. O tome govori u radu i Pleše (2007), također navodeći kako je prednost ovoga oblika komunikacije u tome što korisnik šalje poruku u bilo koje vrijeme, a odgovor onda može uslijediti nakon nekoliko sati pa čak i dana. Što se tiče jezika, očekivano, engleski je jezik prvi jezik interneta pa su se, kako navodi Tuđman-Vuković (1999), zbog toga ustalile neke konverzacije u primjeni za ovaj oblik medija.

## **Pitanje pripadnosti jezika e-poruka određenom funkcionalnom stilu**

U samome sažetku naznačilo se kako jezik i stil e-poruka može pripadati administrativno-pravnome ili razgovornome stilu. Tom se problematikom bave Katnić-Bakaršić (2001) i Tošović (2002), Frančić, Hudeček i Mihaljević (2005), Silić i Pranjeković (2006), Katnić-Bakaršić (2001) i Tošović (2002), Vršaljko (2022) itd. Toj su temi posvećeni i radovi diskursno orijentiranih stilističara kao Kovačević i Badurine (2001). Uglavnom se navodi kako administrativno-pravnome stilu pripada jezik ureda, državne uprave, politike, industrije, trgovine i sl. Njegove značajke dolaze do izražaja u službenim dopisima, upravnim aktima, uredbama, odlukama, zakonima, pravilnicima, propisima molbama, životopisima i sl. Značajke mu se prepoznaju na svim jezičnim razinama. Što se tiče razgovornoga stila – među autorima koji se bave ovom problematikom – postoje oprečna razmišljanja, osobito kod pitanja može li, s obzirom na značaje kao stila svakodnevne komunikacije, pripadati ili ne pripadati standardu. Naime, ostvaraje se u govoru i pismu u svakodnevnoj neslužbenoj govorenoj i pisanoj komunikaciji.

Povezanost administrativnoga i razgovornoga stila može se promatrati kroz termin *razgovornosti*, koji navode Kovačević i Badurina (2001: 53), a čijem svojstvu doprinosi govor kao plan realizacije, i to razgovornosti bilo kojeg diskursa uključujući i onu koja se primarno vezuje uz pismo te se time razgovorni diskurs u užem smislu riječi, kao samosvjesna kategorija, sužava na domenu privatnoga diskursa. Nadalje, Badurina (2015: 47) će u svojim teorijskim razmatranjima navedene problematike o razgovornom stilu kazati kako je to stil koji je primarno određen (pretežito) usmenim planom realizacije, a sekundarno se plan realizacije, njegova usmenost, dovodi u vezu s određenim tipom situacija, s nekim životnim okolnostima. S tim u vezi govori o tri ma pitanjima jezične komunikacije, o odnosu *govorenosti* i *pisanosti*; o odnosu *javnosti* i *privatnosti* te o odnosu *standardnojezično* i *nestandardnojezično* (Isto: 48). Prve se dvije kategorije, kako navodi, mogu ostvariti u svim životnim prilikama pa onda i u svim funkcionalnim stilovima usmeno i pisano. Stoga, prema Badurini, razgovornost nije samo obilježje razgovornoga funkcionalnog stila, ali ni privatnih situacija. Kao primjer navodi mobilnu telefoniju i internet koji zbog brzine izmjenjivanja poruka te zbog prisnog odnosa među sudionicima razgovora mogu poprimiti obilježja govorene komunikacije (Isto: 48).

O povezanosti ili, kako navodi Vrsaljko (2022), o suodnosu razgovornoga stila i administrativnoga može se govoriti u određenim gramatičkim izrazima, primjerice administrativno-poslovni će stil, kao i razgovorni, zamjenjivati punoznačne glagole poluznačnima i odglagolnim imenicama.

O samim značajkama e-poruka malo se pisalo, razloge tomu možemo tražiti u različitim stilovima pisanja, međutim kako se u posljednje vrijeme, osobito u vrijeme pandemije izazvane bolešću Covid-19, proširila njezina uporaba, i to u komunikaciji između profesora i studenata (zapravo su zamijenile klasične konzultacije), svakako ih valja istražiti u tom segmentu. Pri tome bi svaki student trebao voditi računa o akademskoj pismenosti koja se na Struni (terminološka baza hrvatskoga strukovnog nazivlja) definira kao „skup vještina i znanja potrebnih za aktivno sudjelovanje u svim oblicima akademske komunikacije“ te objašnjava da ona „uključuje visoku razinu jezične i komunikacijske kompetencije, elemente informacijske, medijske i računalne pismenosti, poznavanje različitih tehnika čitanja, sposobnost kritičkoga mišljenja, poznavanje akademskoga pisma, odnosno metodologije i retoričke znanosti, te akademsku čestitost“ (<http://struna.ihj.hr/search-do/?q=akademski+pismenost#container>).

Na samim počecima njegova intenzivnijeg korištenja, prema Tuđman-Vuković (1999) jezik interneta, osobito jezik elektroničke poruke, zanimljiv je oblik komunikacije koji, iako je interakcijski medij pisani jezik, pokazuje i brojne osobine govorenoga jezika. Naime, navedena autorica u svojim je istraživanjima proučavala e-poruke kao dio neformalne komunikacije među akademski obrazovanim građanima

koji se međusobno poznaju. Stoga je i razumljivo da se, među ostalim, u ortografiji, gramatici, rječniku pa čak i dijaloškom obliku teksta e-poruka nastoji oponašati govoreni jezik, odnosno dijalog dviju osoba. Zbog tih se pojedinosti nameće pitanje pripadnosti stila pisanja e-poruka nekome funkcionalnome stilu u čemu ni brojni autori nisu ujednačeni.

Međutim, Frančić, Hudeček i Mihaljević (2005) navode kako jezik elektroničkih poruka može pripadati svim funkcionalnim stilovima. Osim toga, manja se pozornost posvećuje jezičnim i pravopisnim pravilima čime je omogućeno brže razmjenjivanje poruka. Naime, prema dosadašnjoj literaturi, primjerice Rišner i Glušac (2011), uporaba suvremenih oblika komunikacije nametnula je potrebu otvaranja pitanja pripadnosti jezika SMS poruka ili „e-maila”.

S druge strane, u literaturi o funkcionalnim stilovima Silić (2006) navodi kako suvremena elektronička tehnologija zahtijeva da se jezik elektroničkih poruka opiše kao jedan od podstilova administrativno-poslovnoga funkcionalnoga stila zato što, kako tvrdi autor, taj podstil karakterizira mnogo toga svojstvenoga navedenom funkcionalnom stilu, osobito njegovu ekonomičnost. On je, naime, najzalihosniji od svih podstilova administrativno-poslovnoga funkcionalnoga stila, ali i od ostalih funkcionalnih stilova. Njegova nezalihost dolazi do izražaja pri slanju poruka jer pri slanju valja računati o prostoru, odnosno o broju slovnih mjesta. Stoga Silić (2006) sugerira korištenja racionalnijih i ekonomičnijih glagolskih oblika – aorist i imperfekt kao jednostavne glagolske oblike u odnosu na složene kao perfekt i pluskvamperfekt. Također je poželjno izbjegavati ono što je zalihosno nepotrebno s obzirom na to da se oslanjaju na kontekst, npr.: *Pročitah i odlučih...* umjesto *Pročitao sam ga i pritom donio odluku...*; valja izbjegavati i pleonazme koji su specifični za ovaj stil.

Tošović (2002) navodi kako privatne elektroničke poruke karakterizira kratkoća, lakoničnost i familijarnost, te one predstavljaju spoj pisane korespondencije koja ulazi u sastav administrativno-poslovnoga funkcionalnog stila i usmenog načina izražavanja svojstvenoga razgovornom funkcionalnom stilu. Budući da dio takvih poruka predstavlja formu neformalnoga komuniciranja, koriste se sva sredstva i postupci tipični za razgovorni funkcionalni stil. Elektroničku poštu karakteriziraju svi oni nedostaci svojstveni razgovornom stilu, a podrazumijevaju nepotrebna ponavljanja, nepovezanost, nelogičnost, nejasnoću. S obzirom na to da se pišu ‘u hipu’ i brzini (kao što se realizira i govor) česte su tiskarske te pravopisne i gramatičke pogreške. Svjesno se umeću žargonizmi, a na sintaktičkome planu govori se o eliptičnim i čestim nominativnim rečenicama (Tošović, 2002: 114).

Frančić, Hudeček, Mihaljević (2005) dijele e-poruke na privatne i poslovne, o čemu onda ovise i njihove značajke. Tako će one privatne pripadati razgovornom stilu, osobito onome koji nije u standardu, jer su kratke, sažete, prožete familijarnošću,

sadrže dijalektizme, vulgarizme, brojne jezične pogreške, brojne zatipke, anglizme itd. S druge strane poslovne poruke, prema navedenim autoricama, pripadaju administrativnom funkcionalnom stilu. Ovisno naravno o odnosu između primatelja i pošiljatelja. Međutim, ta granica nije oštra jer se stilovi često miješaju i preklapaju. S druge strane, kako navode Frančić, Hudeček, Mihaljević (2005), ovisno o primatelju i pošiljatelju, razlikuju se poruke koje nalikuju klasičnome pismu te neformalne poruke koje navedene autorice uspoređuju s onima koje učenici šalju jedan drugome ili su slali jedan drugome tijekom nastave. Poslovne poruke uglavnom, kako je već i navedeno, pripadaju administrativnom funkcionalnom stilu sa svim njegovim značajkama, ali i svojstvenim im pogreškama.

U nekim dosadašnjim istraživanjima, kojih je inače o ovom području malo, istraživale su se uglavnom poruke koje su razmjenjivali prijatelji i poznanici, primjerice ono Tuđman-Vuković (1999) u kojemu se navodi kako poruke repliciraju razgovor nastojeći se što više približiti spontanom govoru te su stoga zadane nekim ograničenjima pisanoga jezika i odlikama samoga jezika. Ponajprije jer su poruke većinom podijeljene u odlomke, a svaka rečenica završava odgovarajućim interpunkcijskim znakom (točkom, uskličnikom, upitnikom). To je, kako navodi spomenuta autorica, nužno s obzirom na to da je to jedini način da se nadomjestite prozodijske karakteristike poput intonacije, nedostupne pisanom jeziku. U svim ostalim značajkama kao što su ortografija, gramatika i rječnik e-poruka nastoji se oponašati dijalog dviju osoba. Međutim, ključna razlika krije se u tome što ne postoji fizička prisutnost drugog sudionika interakcije, a samim time postoji i vremenska odgoda odgovora, odnosno povrata informacija koja može trajati od nekoliko minuta do nekoliko dana pa čak i tjedana.

## Pregled dosadašnjih istraživanja

Ancarno (2005) provela je istraživanje o žanru akademskih e-poruka, odnosno njihovoj pragmatičnoj funkciji. Istraživale su se četiri konverzacijske rutine upućivanja e-poruka (zahvala, isprike, zahtjevi i prijedlozi/ponude) te uspoređivale s konvencionalnom poštom. Istraživanjem se pokazalo da su akademske e-poruke relativno formalne jer na njih utječe žanr akademskoga pisma. Osim toga, pokazalo se da su izvorni govornici engleskoga jezika formalniji u oblikovanju e-poruka u odnosu na neizvorne govornike koji su neformalniji.

Lewin-Jones i Mason (2014) provele su istraživanje o stavovima akademskog osoblja i studenata o stilu i bontonu e-poruka, pri čemu se procjenjivala prihvatljivost pojedinih značajki e-poruka s obzirom na ravnotežu između formalnog i neformalnog dijela te, među ostalim, i na jezične značajke e-poruka. Istraživanjem se htjelo ukazati

i dati smjernice studentima i djelatnicima o primjerenom uporabi e-poruka u visokom obrazovanju.

Waldvogel (2007) proveo je istraživanje o načinu pozdravljanja i završavanja e-poruka među dvjema skupinama novozelandskih obrazovnih i djelatnika u industriji. Analizirano je 515 e-poruka korištenjem tehnika analize diskursa. Istraživanjem se pokazalo kako su u obrazovnim institucijama prevladavali neizravni i formalni stilovi komunikacije dok je među djelatnicima u industriji uočen neformalan način, prijateljski i izravan način komuniciranja.

Gimenez (2000) istražuje utjecaj govornih značajki e-poruka na poslovnu pisanu komunikaciju. Istražuje kontekst i stil koji se koristi u službenoj e-poruci te uspoređuje njezin utjecaj na poslovna pisma. Autor, nadalje, ukazuje na pojednostavljenu sintaksu koja se koristi u e-porukama s preferencijom korištenja subordiniranih ideja. Osim toga, u stilu pisanja e-poruka uočen je neformalan i personaliziran stil – primjericice navodi se u inicijalnom dijelu samo inicijal imena umjesto punog imena što je uobičajeno za poslovna pisma.

Prasad (2020) navodi kako pisanje e-poruka sadrži jasne, izravne, precizne i kratke poruke, čime se uvelike razlikuje od pisanja pisma. Istraživanje je provedeno među 25 studenata tehničkih fakulteta, a cilj je istraživanja osvijestiti važnost komunikacije e-porukom u poslovnom svijetu, prije svega ton i stil pisanja kao rezultat učinkovite korespondencije, a onda i uspješnijeg poslovanja. Studenti su dobili zadatak napisati e-poruke prije danih uputa i nakon. Uočeno je kako su poruke pisane prije danih uputa predmetnog nastavnika pokazivale značajke neformalne korespondencije, uporabu emotikona, razgovorni karakter, njih čak 80 % koristilo je kolokvijalne izraze, također nisu znali kako jasno navesti naslov maila ili e-poruke. Osim toga, studenti su imali problema i s formalnim dijelom e-poruke: čak 70 % studenata koristilo je velika slova u pisanju, a sama organizacija teksta bila je prilično siromašna. Nakon tih e-poruka, studentima su dane upute te su – ispravljajući vlastite greške – pisali nove e-poruke nakon čega je velik broj studenata usvojio pravilnu strukturu pisanja službenih e-poruka. Studenti su upozoreni na razlikovanje formalnih od neformalnih e-poruka, također ih se upozorilo na to kako započeti e-poruku, što navesti u središnjem dijelu, kako ju završiti, koji je pravilan izbor riječi, uporaba korisnih fraza, uporaba razgodaka i sl.

U većini dosadašnjih istraživanja uočena je, dakle, svjesnost o ispreplitanju elemenata svojstvenih neformalnoj komunikaciji, i shodno tome razgovornom karakteru e-poruka, s formalnim elementima. To je osobito vidljivo istraživanjem Prasad (2020) kojim je pokazano kako studenti s jasno danim uputama mogu oblikovati jasno i precizno strukturiranu e-poruku.

## Metodologija i način istraživanja

U radu su se analizirale e-poruke koje su studenti uputili predmetnom nastavniku iz kolegija vezanih uz područja hrvatskoga jezika.<sup>2</sup>

Istraživanje je obuhvatilo e-poruke 200 studenata prve godine preddiplomskog (kolegiji Hrvatski jezik 1 i Hrvatski jezik 2) i 80 studenata diplomskog sveučilišnog studija Rani i predškolski odgoj i obrazovanje (kolegij Hrvatski jezik akademske komunikacije) te e-poruke 30 studenata prve (kolegij Norme hrvatskoga standardnoga jezika) i 45 studenata četvrte godine Integriranoga preddiplomskog i diplomskog studija za učitelja (kolegij Metodika hrvatskoga jezika 2). Korpus istraživanja obuhvatio je 500 e-poruka koje su studenti uputili samo jednom nastavniku (autoru teksta) tijekom akademskih godina 2019./2020. (ljetni semestar) i 2020./2021. (zimski semestar). Riječ je o semestrima u vrijeme trajanja pandemije izazvane virusom Covid-19 i vremenu intenzivne komunikacije odnosno *online* konzultacija elektroničkom poštom. U radu su se uvrstili samo oni primjeri analiziranih poruka u kojima je bila veća pojavnost značajki obaju stilova jer su se u velikom broju poruka značajke ponavljale.

Nastojalo se istražiti udio administrativnoga stila u smislu formalnosti te razgovornoga stila u odnosu na neformalni dio. Istražile su se četiri sastavnice<sup>3</sup>: inicijalni dio (pozdrav), kurtoazni dio (uvodni dio); središnji dio i završni dio (pozdrav).

## Rezultati istraživanja i rasprava

TABLICA 1. Primjeri e-poruka, inicijalni dio (pozdrav)

	značajke administrativno-poslovnoga stila	značajke razgovornoga stila	značajke obaju stilova
inicijalni dio (pozdrav)	(1) <i>Poštovana profesorice</i> (2) <i>Poštovana profesorice Vrsaljko</i> (3) <i>Poštovana</i> (4) <i>Poštovani</i> (5) <i>Poštovana Profesorice</i> (6) <i>Poštovana doc. dr. sc. Vrsaljko,</i>		(1) <i>Pozdrav profesorice</i>  (2) <i>Poštovana profesorice, tek sam sada vidila mail.</i>

<sup>2</sup> U neformalnim razgovorima sa studentima o načinu početnog obraćanja, odnosno formulama pozdrava „nove“ digitalne generacije, naveli su kako e-poruke ne koriste, već samo u komunikaciji s pojedinim profesorima te taj oblik komunikacije drže pomalo zastarjelim.

<sup>3</sup> Primjeri se navode u izvornom obliku bez jezičnoga korigiranja na koje će se svakako ukazati u daljnjoj analizi.

Svaka komunikacija započinje invokacijom. Ona prethodi komunikacijskom diskursu i počinje pozdravom. Sasvim razumljivo je onda da inicijalni uvodni dio, Tablica 1, kao što je i bilo očekivano, započinje formalno kao u primjerima (1–5) ili titulom i prezimenom kao u primjeru (6) čime se pokazuju značajke administrativno-pravnoga stila. Studenti uglavnom ne oslovljavaju neformalno ili miješaju značajke obaju stilova kao u primjeru (7). Nakon inicijalnog obraćanja u svim navedenim primjerima (1–5), koji se odnose na značajke administrativno-poslovnoga stila, te primjerima (1–2) koji se odnose na značajke obaju stilova nedostaju pravopisni znakovi (zarezi, uskličnici). U literaturi se ukazuje na problem započinjanja pisanja e-poruka, i to poznatim osobama, ali ne i bliskima (Pleše 2007). To predstavlja problem i studentima u komunikaciji s autoritetom kao što je predmetni nastavnik.

U svakom je slučaju zanimljiv za istraživanje dio koji se odnosi na uvodni dio e-poruka, Tablica 2, u kojemu studenti u najvećoj mjeri miješaju značajke obaju stilova: i razgovornoga i administrativno-pravnoga, djelomično samo sa značajkama administrativno-pravnoga ili razgovornoga. Upravo ta međusobna ispreplitanja rezultirat će brojnim pogreškama unatoč obvezi poštivanja jezične norme, kako navodi Blagus Bartolec (2017) – i na planu izraza i na planu sadržaja administrativni stil karakteriziraju česta odstupanja od standardnojezične norme, iako se teži jezičnoj pravilnosti. Kao temeljna značajka administrativno-poslovnoga stila navodi se nominalnost koja traži od toga stila zamjenu samoznačnih glagola suznačnim i odglagolnom imenicom. Silić i Pranjković (2005), među ostalim, navode primjer *biti u mogućnosti* (= *moći*) pa se tako bilježe primjeri: (2) *neću biti u mogućnosti*, (4) *nisam u mogućnosti prisustvovati današnjem predavanju* (u navedenom je primjeru također uočeno nerazlikovanje grafema č i ć), (18) *ukoliko ste u mogućnosti*. Sam način uvodnog dijela je formalan, kao u primjerima (6), (11), (12) *javljam* ili predstavljanjem kao u primjerima (3), (8), (18) i (23). Osim toga u uvodnim rečenicama pojedinih e-poruka navode se i razlozi upućivanja, kao u primjerima (2), (4), (6), (10–16), (18–20), (22), (24–26). Što se tiče sintaktičke strukture uvodnog dijela, koji se odnosi na uočene značajke administrativnoga stila, bilježe se duge rečenice kao u primjeru (27): *Na ispitnom roku u srpnju ste nama studentima s druge godine rekli da vam se obratimo prije ispitnog roka u rujnu, u vezi usmenog odgovaranja jer nam je jedino to ostalo s prve godine pa me zanima što će biti od toga i kada će se rok održati jer mi ga ne nudi na studomatu*. Ovakvim sintaktičkim strukturama, koji misaono i značenjski nisu povezane, otežano je nerazumijevanje sadržaja – jer kako bi komunikacija bila uspješna, poruka mora teći jednoznačno, onako kako ju je osmislio pošiljatelj. Naime, Katnić-Bakaršić (2001) navodi kako su rečenice administrativnog stilu u pravilu duge, s nizom zavisnih ili

TABLICA 2. Primjeri e-poruka, kurtoazni dio (uvodni dio, uvodne rečenice)

kurtoazni dio (uvodni dio, uvodne rečenice)	značajke administrativno-poslovnoga stila	značajke razgovornoga stila	značajke obaju stilova
<p>(1) studentica sam 4.godine Učiteljskog studija</p> <p>(2) Prekosutra, 22. travnja 2021. godine, neću biti u mogućnosti pristupiti Vašem predavanju jer sam imala smrtni slučaj u obitelji.</p> <p>(3) Moje ime je xy<sup>a</sup> i studentica sam prve godine redovnog preddiplomskog studija Rani i predškolski odgoj.</p> <p>(4) Zbog problema s električnom energijom u predjelu Privlaka nisam u mogućnosti prisustvovati današnjem predavanju.</p> <p>(5) Studentica sam prve godine "Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja", izvanredno.</p> <p>(6) Javljam Vam se kako bih dobila informaciju o vanjskom prijelazu na Vaše sveučilište.</p> <p>(7) u privitku Vam šaljem sinopsis na uvid.</p> <p>(8) Zovem se XY i prva sam godina izvanrednog studija Rani i predškolski odgoj i obrazovanje.</p> <p>(9) Studentica sam prve godine Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, izvanredni studij.</p> <p>(10) u privitku Vam šaljem ono što sam do sada napisala za diplomski rad.</p> <p>(11) Javljam Vam se zbog današnjeg predavanja iz kolegija Norme hrvatskog standardnog jezika.</p> <p>(12) Javljam Vam se kako bi mi dali temu seminarskog rada za tezenski rok iz kolegija Hrvatski jezik akademske komunikacije.</p> <p>(13) U privitku Vam prilazem novi seminarski rad.</p>	<p>(1) Može onda biti teorijska tema Utjecaj materinskog jezika na razvoj govora?</p> <p>(2) Danas sam slučajno zaboravila označiti prisutnost, a bila sam na predavanju iz kolegija Norme hrvatskoga standardnog jezika.</p> <p>(3) Razmišljala sam da mi tema bude Utjecaj štokavskog narječja na razvoj govora predškolske djece. Što mislite?</p> <p>(4) Prijavila sam puten merlina danas ispit, no nisam bila u mogućnosti izaci jer sam odrađivala stručnu praksu.</p> <p>(5) Kada će biti reći rok iz predmeta Hrvatski jezik I?</p> <p>(6) na početku nove 2021. godine željela bih Vama i Vašoj obitelji poželjeti svako dobro, mnogo zdravlja i lijepih trenutaka.</p> <p>(7) Uporno sam pokušavala otvoriti link i nije uspjelo.</p> <p>(8) Opet ja! Meni i dalje nije ušpan Vaš kolegij! Sad se već brinem.</p> <p>(9) Da okolnosti su grozne za biti u bolnici, samo se nadam da će biti sve okej i da ću što prije moći kući, hvala vam puno na pritići, nadam se da se čujemo što prije.</p> <p>(10) Meni se ni danas kao ni prethodnih dana neće prijaviti na Hrvatski jezik I, ispit koji će se pisati sutra.</p> <p>(11) Može li ispit biti popodne?</p> <p>(12) Hoću li i ja napraviti prikaz ovog članka na Merlinu?</p> <p>(13) Jeste možda na faksu?</p> <p>(14) I postoji li makon ovog roka još i komisiji ili ne?</p> <p>(15) Sad sam poslala i nadam se da će sve biti okej.</p>	<p>(1) ja sam se greškom na Merlinu upisala u Vaš kolegij iako prilikom upisa nisam izabrala ovaj kolegij</p> <p>(2) Kolegice su me obavjestile u vezi simulacije koja će biti sljedeći tjedan.</p> <p>(3) Poštovana profesorice evo su mi kolegice rekly da ste me danas prozvali u vrijeme ispita pa da provjerim zašto jer sam ja taj ispit položila i čula se s Vama i sad ne znam što je bilo?</p> <p>(4) Bila sam trenuimo na Vašem predavanju, no nisam na vrijeme upisala svoju prisutnost na Melinu.</p> <p>(5) Hjelma sam Vas upitati i zamoliti da li je moguće priznavanje i kolegija iz 2. semestra Hrvatski jezik II (također sam ga odslušala i položila sa ocjenom odličan).</p> <p>(6) Upisala sam prvu godinu Ranog i predškolskog odgoja-izvanredni studij a po zvanju sam učiteljica s pojačanim hrvatskim jezikom.</p> <p>(7) Zanima me da li možda imate povratnu informaciju da li je moja tema diplomskog rada prihvaćena?</p> <p>(8) link koji ste postavili uz zadacu odnosno prikaz članka za predmet Ovlađavanje hrvatskim standardnim jezikom ne može nitko otvoriti.</p> <p>(9) javljam se da mi date seminarstu temu za ispitni dio iz kolegija Hrvatski jezik akademske komunikacije.</p> <p>(10) Poštovana, dogovoreno javiti ću kolegicama!</p> <p>(11) U redu, hvala na razumijevanju.</p> <p>(12) studentica sam 2. godine diplomskog ranog i predškolskog odgoja, nisam zadovoljila na 2. roku vaš predmet Hrvatski jezik akademske komunikacije, zanima me da li ćete ustupiti dodatni rok prije rujna?</p> <p>(13) Zadaću je evo predana i puno Vam hvala.</p> <p>(14) Upravo smo završili s predavanjem, međutim naše poruke u chatu nisu Vam dolazile, pa niste vidjeli kad sam Vam napisala da ste slučajno stavili prisutnost kolegija za srijedu umjesto za danas, četvrtak.</p> <p>(15) Postoji li mogućnost da prekosutra prva odgovoram jer imam pregled u bolnici u 11 h koji je neodgodiv.</p>	

4 Radi zaštite privatnosti, imena studenata označavati će se xy.

kurtoazni dio (uvodni dio, uvodne rečenice)	značajke administrativno-poslovnoga stila	značajke razgovornoga stila	značajke obaju stilova
<p>(14) Javljam Vam se s užitkom možete li mi priznati kolegij Hrvatski jezik II s prethodno završenog studija (Učiteljski studij u Gospiću)?</p> <p>(15) Šaljem Vam ovaj mail kako bi Vas podsjetila na priznavanje kolegija Hrvatski jezik I.</p> <p>(16) U privitku Vam šaljem diplomatski rad.</p> <p>(17) moje ime je XY</p> <p>(18) ovim putem bih Vas željela zamoliti da, ukoliko ste u mogućnosti, prihvatite moj poziv za mentorstvo pri izradi diplomskog rada.</p> <p>(19) ovim putem Vam se obraćam kako bih Vas zamolila da mi priznate kolegij Hrvatski jezik akademске komunikacije</p> <p>(20) Javljam Vam se kako bih Vas pitala jeste li zaprimili moju prijavu iz kolegija Metodika nastave hrvatskog jezika.</p> <p>(21) Studentica sam 5. godine Učiteljskog studija</p> <p>(22) u prilogu šaljem seminar na temu Novinarsko-publicisticitički stil hrvatskoga jezika.</p> <p>(23) Zovem se XY i studentica sam četvrte godine razredne nastave.</p> <p>(24) Javljam Vam se u vezi pripreme za ocjenski sat iz Metodike hrvatskog jezika.</p> <p>(25) Javljam Vam se u vezi dogovora za izlazak na ispit iz kolegija "Hrvatski jezik akademске komunikacije".</p> <p>(26) Samo sam Vas htio obavijestiti kako sam danas (2.3.2021.) zaboravio označiti prisutnost</p> <p>(27) Na ispitnom roku u srpnju ste nama studentima s druge godine rekli da vam se obratimo prije ispitnog roka u rujnu, u vezi usmenog odgovaranja jer nam je jedino to ostalo s prve godine pa me zanima što će biti od toga i kada će se rok održati jer mi ga ne nudi na studomatu.</p>		<p>(16) Izmijenila sam cijeli rad u Harvarski stil i dodala što ste tražili, molim što nije bilo potrebno.</p> <p>(17) Javljam Vam se u ime izvanrednih studenata I. g RPOO, za ispit iz hrvatskog jezika koji je u 4. mjesec.</p> <p>(18) Postovana profesorice HVALA Vam od srca i molim Vas još jednom da mi oprostite što sam tako...</p> <p>(19) trebat će mi neko vrijeme da ovo ispravim pa Vam se javim.</p> <p>(20) Studentica sam prve godine "Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja", izvanredno.</p> <p>(21) Javljam Vam se u ime izvanrednih studenata, je li moguće ispitni termin prebaciti u 17 h, radi kolegica koje rade?</p> <p>(22) Ja sam danas trebala usmeno odgovarati, međutim nešto mi je iskrvnilo, morala sam do bolnice.</p> <p>(23) javljam se u ime druge godine dipl. stud., ostalo je nas par kolegica(6-7) koje nisimo položile vaš Kolegij(HRVATSKI JEZIK AKADEMSKE KOMUNIKACIJE), ovim putem bih Vas htjela zamoliti da nam izadete u susret, te da nam omogućite polaganje ispita prije rujna, ako je u vašoj mogućnosti.</p> <p>(24) Profesorici Ivoni i Vama nije uspjelo poslati iz prve rad pa ga ponovno šaljem</p> <p>(25) Molim vas oprostite mi slučajno sam stisnula na pogresnu,staru vec predanu zadacu. U prilogu šaljem tocu</p> <p>(26) Recite molim je li se ispit iz hrvatskog jezika odvija putem merlina, jer još uvijek ne vidim otvoren rok a navodno još samo sat vremena ostao do početka</p> <p>(27) Uporno sam pokušavala otvoriti link i nije uspijvalo.</p> <p>(28) Evo uspjela sam naci gdje bi trebala kopirati link koji ste mi poslali, ali kaže da soba za sastanak ne postoji.</p> <p>(29) krenula sam ispravljati greške, za margine u fuznotama mi piše da su na normal.</p> <p>(30) Učiteljskog studija Sveučilišta u studentica sam 5. g. Zadržu te bih sjedeći jedan trebala diplomirati kod mentora profesora Roberta Bacalje.</p> <p>(31) imam jedan upit vezan za online ispit iz Hrvatskog I što ste danas spomenuli na početku predavanja.</p> <p>(32) kolegice su javile da ste im komentirali prikaz članka 2, te sam ušla na merlin da vidim da li ste meni stavili komentar.</p>	

nezavisnih rečenica što otežava misaone odnose među njima, što je onda u suprotnosti sa stalnom težnjom za razumljivošću, komunikativnošću navedenoga stila.

Međutim, u uvodnom dijelu pronađene su i značajke razgovornoga stila koje se uglavnom odnose na značajku započinjanja komunikacije „in medias res“, bez uvodnih rečenica, npr.: (1) *Može onda biti teorijska tema Utjecaj materinskog jezika na razvoj govora?*; (10) *Opet ja!...* (11) *Da okolnosti su grozne za bit u bolnici, samo se nadam da ce biti sve okej i da cu što prije moći kući, hvala vam puno na prilici, nadam se da se čujemo što prije.*; (13) *Može li ispit biti popodne?*; (15) *Jeste mozda na faksu?*; (16) *I postoji li nakon ovog roka još i komisijski ili ne?* (rečenica nema uvodnoga dijela, pozdrava i slično svojstveno službenom obraćanju itd). Unutar navedenih e-poruka bilježe se i značajke razgovornoga stila, i to onoga dijela koji ne pripada standardu, npr.: (13)...*na faksu*, (15)...*bit sve okej*. Naime, Vršaljko (2022) navodi kako se u razgovornome stilu javljaju i izrazi koji nisu dijelom standardnojezičnoga leksika. Ti izrazi mogu nesmetano funkcionirati samo unutar razgovornoga stila, književnoumjetničkoga i nekih žanrova novinarsko-publicističkoga stila.

Istaknulo se kako nema jasnih uputa kojim bi se zapravo stilom trebalo pisati e-poruke; jasno je da onda dolazi do miješanja stilova, i to u svim dijelovima 34 zabilježena primjera, među ostalim npr.: (1) *ja sam se greškom na Merlinu upisala u Vaš kolegij* (izraz poštovanja, ali bez uvodnoga službenog dijela); isto vrijedi i za uvodni dio sljedeće poruke: (15) *Zadaća je evo predana i puno Vam hvala*, službeno obraćanje, ali značajke razgovornoga stila vidljive su, npr.: (2) *kolegice su javile da ste im komentirali prikaz članka 2, te sam ušla na merlin da vidim da li ste meni stavili komentar, ušla na merlin i da li ste meni*; službeno obraćanje s poštovanjem dok kraj poruke sadrži razgovorni karakter kao u primjeru: (34) *Poštovana profesorice evo su mi kolegice rekle da ste me danas prozvali u vrijeme ispita pa da provjerim zašto jer sam ja taj ispit položila i čula se s Vama i sad ne znam što je bilo?*

Razlozi ovakva pristupa mogu se tražiti u tome da se e-poruke, kako navodi Pleše (2007), oblikuju kako osobit način komunikacije, među ostalim i kao hibridni oblik između pisma i razgovora ili pisanog i usmenog medija koji općenito karakterizira nedostatak brige za oblikovanje rečenica, odnosno nepoštivanje normi standardnoga ili pisanoga jezika. Naime, Vršaljko (2022) također navodi kako će brzina izmjena replika uvjetovati njihov „razgovorni“ karakter jer je cilj pratiti brzinu govora, pri čemu se izjednačavaju zakonitosti pisanoga i govorenoga jezika. Time se pismeni oblici komunikacije udaljavaju od svojih primarnih zakonitosti i poprimaju govorna obilježja, tako da se može govoriti, kako navodi spomenuta autorica, o „razgovornim“ porukama i „razgovornim mejlovima“.

TABLICA 3. Primjeri e-poruka, središnji dio

	značajke administrativno-poslovnoga stila	značajke razgovornoga stila	značajke obaju stilova
središnji dio	Razlog pisanja, nema stereotipa	Razlog pisanja, nema stereotipa	Razlog pisanja, nema stereotipa

Središnji dio e-poruka uglavnom nema stereotipa.

TABLICA 4. Primjeri e-poruka, završni dio (pozdrav)

	značajke administrativno-poslovnoga stila	značajke razgovornoga stila	značajke obaju stilova
Završni dio (pozdrav)	(1) <i>S poštovanjem</i> (2) <i>Lijep pozdrav</i> (3) <i>Srdačan pozdrav</i> (4) <i>Srdačan pozdrav!</i> (5) <i>Unaprijed hvala na odgovoru i srdačan pozdrav</i> (6) <i>Hvala, Lijep pozdrav!</i> (7) <i>Hvala Vam na razumijevanju!</i> (8) <i>Lijep pozdrav. Hvala Vam na odgovoru</i> (9) <i>Unaprijed Vam se zahvaljujem na vremenu.</i> (10) <i>Unaprijed zahvaljujem na odgovoru,</i> (11) <i>Unaprijed hvala i srdačan pozdrav</i> (12) <i>Hvala!pozdrav!</i> (13) <i>Unaprijedzahvalna, xy</i> (14) <i>S poštovanjem, xy</i> (15) <i>Hvala Vam na odgovoru.</i> (16) <i>Hvala Vam.</i>	(1) <i>Večer profesorice</i> (2) <i>Pozdrav profesorice</i> (3) <i>Vidimo se. Srdačno,</i> <i>Xy</i> (4) <i>Hvala. Lp.</i>	(1) <i>Sretan Uskrs!</i> (2) <i>Ispričavam se na smetnji. Lp</i> (3) <i>Srdačno, x</i> (4) <i>Hvala! X</i> (5) <i>P.S. Ispričavam se što šaljem mail ovako kasno i želim Vam ugodan ostatak večeri</i> (6) <i>Ugodan ostatak dana i srdačan pozdrav</i> <i>Unaprijed zahvalna, XY</i> (7) <i>U redu, zahvaljujem na brzom odgovoru!</i> (8) <i>Ispričavam se na smetnji, trudit ću se da se ovakve greške više ne ponavljaju.</i> (9) <i>Hvala na razumijevanju! Lijep pozdrav!</i> (10) <i>Lp</i> (11) <i>Unaprijed hvala na razumijevanju.</i> (12) <i>Ispričavam se na grešci, ubuduće ću 2 puta pregledati. LP</i> (13) <i>Dali Vam odgovara taj datum? LP</i> (14) <i>Ugodna večer, xy</i>

I u završnom dijelu e-poruka, Tablica 4, uglavnom se poštuje službeni način komunikacije administrativno-pravnoga stila pa su tako e-poruke započete službenim pozdravom, kao u primjerima (2–4) te zahvalom i pozdravom kao u primjerima (5–12) ili samo zahvalom kao u primjerima (13), (15) i (16) te izrazima poštovanja kao u primjeru (14). Kao i u svim analiziranim dijelovima, u većini e-poruka nedostaju pravopisni znakovi, konkretno uskličnik, kao u primjerima

(1–3), (5), (9–11). Primjeri (13) i (14) završavaju zarezom ili točkom kao u primjerima (15) i (16).

Međutim, u velikom su broju poruka u pozdravnome dijelu zabilježeni elementi neformalnoga načina svojstvenoga razgovornomu stilu. Naime, ovome stilu zbog uštede (ekonomije) govornih napora pomaže i eliptičnost govora, odnosno izostavljanje podataka koji narušavaju komunikaciju što se često čini s ustaljenim izrazima poput *večer, jutro, noć* i sl. umjesto *dobra večer, dobro jutro, laku noć* pa su tako zabilježeni primjeri: *Večer profesorice* (1), *Pozdrav profesorice* (2), *Srdačno* (3) i sl., ili uobičajeni način završavaju stvarnih, govornih, situacija, npr.: *Vidimo se.* (3). Specifična značajka je skraćivanje, također uštede radi, pa je postao značajka stila e-poruka, a to je izraz LP (4) kao skraćunica za *lijep pozdrav*.

Isti omjer odnosi se i na pozdravni dio u kojemu se također miješaju značajke obaju stilova, primjerice: *P.S. Ispričavam se što šaljem mail ovako kasno i želim Vam ugodan ostatak večeri* (5), *Ugodan ostatak dana i srdačan pozdrav* (6). Ili poruka koja svojim načinom obraćanja upućuje na razgovorni karakter („in medias res“), kao u primjeru *Dali Vam odgovara taj datum?* (13), ali je obraćanje službenoj osobi s poštovanjem *Vam*. U literaturi (Danet, 2001) ukazuje se na redundantnost završnog potpisa u e-poruci s obzirom na to da poruka već sadrži ime pošiljatelja, a potpis u poruci ne može imati težinu vlastoručnog potpisa na papiru koji je ujedno znak potvrde da je sam napisao poruku.

Ono što je svim dijelovima e-poruka svojstveno jest nebilježenje dijakritičkih znakova, i to uglavnom u Tablici 2 koja prikazuje kurtoazni dio (uvodni dio, uvodne rečenice), kao u primjeru (15) u dijelu koji se odnosi na značajke razgovornoga stila ili na značajke obaju stilova, kao u primjerima (26) i (29), kako je radu već i naznačeno. Naime, kako navodi Pleše (2007), nekorištenje dijakritičkih znakova može biti uvjetovano zato što njihova uporaba u primljenoj poruci rezultira znakovima koji ili ne postoje u hrvatskom ili služe za označavanje drugih glasova, što onda neminovno utječe na stil elektroničkih poruka. Jasno da se tehnologija uvelike promijenila od toga vremena; osim toga valja uzeti u obzir činjenicu da su e-poruke poslane s različitih uređaja. Suvremeni uređaji (pametni telefoni, tableti, prijenosna računala) imaju dodirne tipkovnice (uključeni dijakritički i drugi znakovi) te mogućnost jednostavnog prebacivanja među više odabranih (instaliranih) jezika i pisama, stoga uzroke nebilježenja dijakritičkih znakova tražimo drugdje (npr. brzina tipkanja na pametnom telefonu jer se do grafema s dijakritičkim znakovima dolazi posrednim putem – dulji pritisak na odgovarajući grafem bez dijakritičkog znaka. Slično navodi i Vršaljko (2014) analizirajući stil SMS poruka, ističući da se s obzirom na specifičnosti oblikuju zasebni jezični

diskursi. Nadalje tvrdi kako je u SMS porukama to i razumljivo s obzirom na činjenicu kako velika većina mobilnih uređaja ne podržava dijakritičke znakove, ali neslužbene, pa čak i službene e-poruke pisane na računalima koji imaju *hrvatsku* tipkovnicu, bilježe glas c.

## Zaključak

U radu se nastojao istražiti udio administrativnoga stila u smislu formalnosti te razgovornoga stila u odnosu na neformalni dio. Istražile su se četiri sastavnice: inicijalni dio (pozdrav), kurtoazni dio (uvodni dio); središnji dio i završni dio (pozdrav).

Inicijalni dio, odnosno pozdravni, očekivano započinje formalno, tek djelomično miješanjem obaju stilova – razgovornoga i administrativnoga – što se može povezati s činjenicom (o kojoj govore i prijašnja istraživanja) kako je samo po sebi teško započinjanje službene korespondencija zbog obraćanja.

U uvodnom dijelu e-poruka studenti u najvećoj mjeri miješaju značajke obaju stilova – i razgovornoga i administrativno-pravnoga – djelomično samo sa značajkama administrativno-pravnoga ili razgovornoga. U tom se dijelu potvrđuju značajke administrativnoga stila koje se ogledaju u primjerima u kojima dolazi do zamjena samoznačnih glagola suznačnim i odglagolnim imenicama poput *neću biti u mogućnosti, nisam u mogućnosti prisustvovati današnjem predavanju*. Značajke se razgovornoga stila uglavnom odnose na započinjanje komunikacije „in medias res“, bez uvodnih rečenica, npr.: *Može onda biti teorijska tema Utjecaj materinskog jezika na razvoj govora?; Da okolnosti su grozne za bit u bolnici, samo se nadam da će biti sve okej i da cu što prije*. U tom se dijelu bilježe i ostale značajke razgovornoga stila, i to pojavljivanjem anglizama, žargonizama i sl., kao nestandardnojezičnih činjenica. Što se tiče središnjeg dijela, u njemu nema stereotipa.

I u završnom dijelu, kao i uvodnom, uglavnom se poštuje službeni način komunikacije administrativno-pravnoga stila, npr.: *S poštovanjem; Lijep pozdrav; Unaprijed hvala na odgovoru i srdačan pozdrav; Hvala, Lijep pozdrav!* itd., dok se u pozdravnom dijelu miješaju značajke obaju stilova.

Istraživanjem se pokazalo kako se u svim dijelovima miješaju značajke obaju stilova – administrativnoga, kojemu je visoka razina obveznosti poštivanja norme, i razgovornoga, kojemu je otklon od norme veći. Stoga, bez jasno definiranih odrednica stila i jasnih pravila, ne može se očekivati ni bolja razina akademske pismenosti koja podrazumijeva skup vještina i znanja potrebnih za aktivno sudjelovanje u svim oblicima akademske komunikacije te uključuje visoku razinu jezične i komunika-

cijske kompetencije, elemente informacijske, medijske i računalne pismenosti itd. Nejasno definirane značajke, dakle, otvaranju mogućnosti različitih stilova pisanja, odnosno miješanja stilova, čime se potvrđuje činjenica da administrativno-poslovni stil najviše utječe na razgovorni i obrnuto. Ovim su se istraživanjem, dakle, otvorila pitanja nekih budućih istraživanja iz ovoga područja.

## LITERATURA

- ANCARNO, C. (2005). *The style academic mails and conventional letters: contrastive analysis of four conversational routines*. (Pristupljeno 29. travnja 2022.) [https://www.researchgate.net/publication/267993625\\_The\\_style\\_of\\_academic\\_e-mails\\_and\\_conventional\\_letters\\_contrastive\\_analysis\\_of\\_four\\_conversational\\_routines](https://www.researchgate.net/publication/267993625_The_style_of_academic_e-mails_and_conventional_letters_contrastive_analysis_of_four_conversational_routines)
- BADURINA, L. (2015). Jezično raslojavanje: kritički osvrt na pojedina pitanja funkcionalne stilistike. U: A. Suvala i J. Panžić (ur.), *Zbornik radova Nestandardni hrvatski jezik prema standardnom hrvatskom jeziku*. 47–53. Zagreb: Agencija za odgoj i obrazovanje.
- BLAGUS BARTOLEC, G. (2017). Glagolske kolokacije u administrativnome funkcionalnom stilu. *Rasprave. Časopis Instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje*, 43 (2), 285–309.
- BRAUTOVIĆ, M. (2008). Elektronička pošta i njezina uporaba u novinarstvu: Studija slučaja Butković–Sanader. *MediAnali: međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima*. 2/4. 31–34.
- BRATANIĆ, M. (1999). „Bok, gospođo profesor!“ (O nesigurnosti u porabi pozdravnih formula u suvremenom hrvatskom jeziku). U: L. Badurina i sur. (ur.), *Teorija i mogućnosti primjene pragmatolingvistike*, 103–114. Zagreb – Rijeka: HDPL.
- CLARK, N. (2003). Email.// *Encyclopedia of New Media*. New York: Sage.
- DANET, B. (2001). *Cyberplay: Communicating Online*. Oxford – New York: Berg.
- FRANČIĆ, A., HUDEČEK, L., i MIHALJEVIĆ, M. (2005). *Normativnost i višefunkcionalnost u hrvatskome standardnom jeziku*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
- GIMENEZ C. J. (2000). *Business e-mail communication: some emerging tendencies in registrar*. *English for Specific Purposes*. br. 19. (3) (pristupljeno 3. svibnja 2022) <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0889490698000301>
- JOZIĆ, Ž. (ur.). (2013). *Hrvatski pravopis*. Zagreb: Institut za hrvatski jezik i jezikoslovlje.
- KATNIĆ-BAKARŠIĆ, M. (2001). *Stilistika*. Sarajevo: Naučna i univerzitetska knjiga.
- KOVAČEVIĆ, M. i BADURINA, L. (2001). *Raslojavanje jezične stvarnosti*. Rijeka: Izdavački centar.
- LEWIN-JONES J. i MASON V. (2014). *Understanding style, language and etiquette in email communication in higher education: a survey*. Taylor. Francis Online. (Pristupljeno 3. svibnja 2022.) <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13596748.2014.872934>
- PLEŠE, I. (2007). Etnografija pisanja: o nekim jezičnim i žanrovskim osobinama elektroničkih poruka/pisama. *Narodna umjetnost*, 44 (2), 167–184.

- PRASAD DURGA, V. (2020). *Email Writing: Understanding Structure, Tone and Style*. Waffen-und Kostumkunde journal br. 11 (10) (pristupljeno 3. svibnja 2022) <https://druckhaus-hofmann.de/gallery/2-wj-oct-2312.pdf>
- RIŠNER, V. i GLUŠAC, M. (2011). *Kroz mijene i dodire publicističkog stila*. Osijek: Kroatistička biblioteka Filozofskog fakulteta Osijek, Kolo Zrcalo sadašnjosti.
- TOŠOVIĆ, B. (2002). *Funkcionalni stilovi*. Graz: Institut für Slavistik der Karl-Franzens-Universität.
- TUĐMAN-VUKOVIĆ, N. (1999). Neke odlike jezika interneta; primjer elektroničke pošte. U: Badurina, L., Ivanetić, N., Pritchard, B. i Stolac D. (ur.), *Teorija i mogućnosti primjene pragmatolingvistike: Zbornik radova sa znanstvenoga skupa s godišnjeg sudjelovanja HDPL*. Rijeka – Zagreb: Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku.
- SILIĆ, J. (2006). *Funkcionalni stilovi hrvatskoga jezika*. Zagreb: Disput.
- SILIĆ, J. i PRANJKOVIĆ, I. (2005). *Gramatika hrvatskoga jezika*. Zagreb: Školska knjiga.
- VRSALJKO, S. (2014). Izazovi nastave u 21. stoljeću kroz prizmu neformalnih oblika komunikacije. U: M. Orel (ur.), *Zbornik radova s EDUvision međunarodne konferencije Sodobni pristopi poučavanju novih generacija*. (41–48). Ljubljana.
- VRSALJKO, S (2022). *O značajkama razgovornoga stila hrvatskoga jezika*. Zadar: Sveučilište u Zadru.
- WALDVOGEL, J (2007). *Greetings and Closings in Workplace Email*. Journal of Computer-Mediated Communication br. 12 (2). (pristupljeno 3. svibnja 2022) <https://academic.oup.com/jcmc/article/12/2/456/4583009?login=true>
- 10 stvari na koje MORATE paziti kada pišete službeni e-mail*. Sinonim. (pristupljeno 28. svibnja. 2021.) <https://www.sinonim.hr/blog/10-stvari-na-koje-morate-paziti-kada-pisete-sluzbeni-e-mail/>
- Akademski pismenost*. (pristupljeno 26. travnja 2022.) (<http://struna.ihjj.hr/search-do/?q=akademski+pismenost#container>)

## ***STYLISTIC ASPECTS OF THE REGISTER IN CROATIAN E-MAILS***

### **Abstract**

At the level of higher education, especially in recent times, e-mails on the borderline between formal and informal style have become the means of communication between students and professors. The paper explores the amount of administrative style in terms of formality and conversational style in terms of informal writing. Three components were investigated: the initial part (greeting), the courteous part of the email body (introductory part), the central and final part (closing). Furthermore, the paper does not analyze individual writing styles of the observed e-mails, but attempts to determine specific, mostly common features of these messages, some more conspicuous than others. The research utilizes a corpus of e-mails sent by 200 first year students and 80 final year students of Preschool Teacher Education Studies, as well as 30 first year students and 45 fourth year students of Teacher Education Studies. In total, the corpus includes 500 e-mails sent to a single professor (the author of this study) during the academic years 2019/2020 (spring semester) and 2020/2021 (winter semester).

**KEYWORDS:** *means of communication, e-mails, writing styles, administrative style, conversational style*