

# Spremembe pri pisemskem naslavljanju in poslavljanju v elektronski dobi

*Helena Dobrovoljc*

## Izvleček

V poglavju je pozornost namenjena spremembam pri pozdravljanju, poslavljanju in naslavljanju v pisemskem sporazumevanju. To je nekoč potekalo na daljavo prek fizičnega, danes pa večinoma prek elektronskega prenosnika. Pokazati želimo na spontane in naučene spremembe pisemskega diskurza, ki prodirajo v vse tipe elektronskega pisemskega sporazumevanja in prikazujejo, kako so se v različnih obdobjih spreminjala družbena razmerja in piščev odnos do pisemskega sporazumevanja.

**Ključne besede:** pismo, elektronsko posredovana komunikacija, elektronska pošta, nagovor, pozdravljanje, poslavljanje, diskurzivne prvine, besedilo

## 1 UVOD

Pisma so ena od najbolj razširjenih in s formalnega vidika ustaljenih besedilnih zvrsti, zaradi česar jih je mogoče spremljati od obdobja epistolarnih stvaritev, pisem evangelistov in apostolov do poslovnih, verižnih, ljubezenskih, javnih pisem in danes elektronskih pisemskih sporočil. Razmaha, kakršnega so doživela pisma v 21. stoletju, si pred desetletji nismo niti predstavljali, saj je v dobi računalniško posredovanega sporazumevanja in interneta možnosti za zasebno in uradno komuniciranje precej več kot v preteklosti, elektronska sporočila pa so doživela pravo ekspanzijo s kratkimi besedilnimi sporočili (SMS), z replikami v spletnih klepetalnicah in na forumih novičarskih portalov, objavami na Facebooku in Twitterju ipd., ki sicer služijo komunikaciji, a ne zadoščajo merilu pisemskega sporazumevanja v klasični obliki.

V prispevku se zato omejujemo zgolj na pisemsko sporazumevanje, ki je nekoč potekalo na daljavo prek fizičnega, danes pa večinoma prek elektronskega prenosnika, in ki še vedno ponuja mnogo raziskovalnih izzivov, saj že stoletja ohranja razmeroma tradicionalne konvencije in hkrati (predvsem v zasebni korespondenci) individualistični značaj: pisec in naslovnik sta zapletena v dialog, stopnjo formalnosti in odnosa med obema korespondentoma v pismu pa odražajo diskurzivne<sup>1</sup> prvine (naslavljanje in ogovarjanje ter pozdravljanje).

S primerjavo klasične in sodobne elektronske pisemske oblike v obdobju zadnjih desetih let bomo pokazali na porast novih nagovornih oblik, ki ustrezajo položaju polformalnega in se oddaljujejo od doslej favoriziranih oblik. Nove prvine, za katere ne moremo trditi, da jih pridobivamo pri institucionalnem učenju, prodirajo v vse tipe elektronskega pisemskega sporazumevanja in nakazujejo na piščev spremenjeni odnos do naslavljanja in posredno tudi do naslovnika.

## 2 METODA IN GRADIVO TREH OBDOBIJ

Za ponazoritev navedenih raziskovalnih hipotez smo izbrali jezikovne oz. stilistične priročnike, iz katerih je mogoče razbrati pomen in vlogo pisemskega sporazumevanja, kakor so ju interpretirali njihovi pisci v izbranih obdobjih zadnjih 150 let. Za ponazoritev pisemskih praks v dobi elektronskega sporočanja pa je bilo pregledano gradivo osebnega e-predala za obdobje dveh let, izvedena je bila tudi anketa o naslavljanju v elektronskih pismih. Za podkrepitev ugotovitev bomo mestoma, zgolj v utemeljevalni vlogi, uporabili tudi tretji gradivski vir – vprašanja jezikovnih uporabnikov v spletni jezikovni svetovalnici Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša pri ZRC SAZU.

1 *Diskurz*, kakor je interpretiran v okviru Foucaultovega pojmovanja družbene moči in praks: z njim označujemo *celoto verbalnih udejanenj* (Foucault 2001: 117) v hierarhiji odnosov različnih obdobj.

Prispevek metodološko izrablja dva različna pristopa: pri preučevanju konvencij iz preteklih obdobij se poslužuje deduktivnega sklepanja o navadah pišočih, primerjavo s sodobnim gradivom pa nam omogočajo induktivne posplošitve le-tega, saj izhajamo iz pregleda posameznega pisemskega gradiva.

- a) Pisemsko sporočanje v obdobju druge polovice 19. stoletja predstavlja anonimna – po navedbah strokovnjakov (Ahačič 2015) pa Končnikova – šolska slovnica, ki veliko pozornosti namenja besedilni pismenosti prav na primeru pisemskega sporazumevanja, kar priča o razširjenosti in pomembnosti te besedilne zvrsti v najzgodnejših obdobjih množične komunikacije v slovenščini.
- b) Pisemsko sporočanje v obdobju druge polovice 20. stoletja:
  - b1) Za obdobje 1965–1975 sta bila izbrana stilistični priročnik Silve Trdina *Besedna umetnost* (1965) in Toporišičev šolski učbenik *Slovenski jezik 1–4* (1965–1973) kot deli, na katere se pisci pisem, učitelji in predavatelji najpogosteje sklicujejo.
  - b2) Obdobje 1995–2005 predstavljata priročnik *Pišem, torej sem* (1994) publicista Draga Bajta in predlog za standardizacijo uradovnega pisemskega sporočanja avtorice Monike Kalin Golob z naslovom *O dopisih* (2003).
- c) Za prva desetletja 21. stoletja je bilo pregledano približno 500 pisem iz osebnega elektronskega poštnega<sup>2</sup> predala avtorice prispevka in razmeroma redko pisemsko gradivo besedilnega korpusa nestandardne slovenščine – *Janes* (Janes v0.4). Pri tem smo se oprli na že izvedeno raziskavo splošnih lastnosti pisemskega sporazumevanja v e-dobi (Dobrovoljč 2008) in upoštevali že ugotovljena dejstva ter predpostavke avtoritet na področju internetnega jezikoslovja<sup>3</sup> (Crystal 2011, Baron 2002a idr.), ki veljajo bodisi za vsa elektronska sporočila bodisi le za elektronsko pošto.
- č) Interpretacija podatkov je potekala s pomočjo **ankete**<sup>4</sup> (v prilogi) na izbranem vzorcu uporabnikov e-pošte, starih od 63 do 20 let, ki so dnevni uporabniki e-poštnih storitev in ki v povprečju prejmejo 17 in

<sup>2</sup> V nadaljevanju bo uporabljena krajša oblika, tj. *e-pošta*, *e-pismo*, *e-poštni predal*.

<sup>3</sup> V akademskem svetu je pisemsko sporazumevanje deležno več pozornosti na interdisciplinarnem – socio- in psiholingvističnem področju. Zdi se, da se je prvotna ideja o olajšani in bolj učinkoviti komunikaciji na delovnem mestu že nekoliko umaknila študijam, ki poročajo o preobremenjenosti in nesorazmerni »zasutosti« s pošto, kakršne je deležen zaposleni posameznik v individualnem delovnem okolju (Derks, Bakker 2010). Med raziskovalnimi izzivi, ki bi bili zanimivi tudi za jezikoslovje in s katerimi bi se morali v opisanem kontekstu spopasti interdisciplinarno, so zagotovo (a) preučevanje nebesednih znamenj v uradni e-pošti; (b) razumevanje in razreševanje dvoumnih elektronskih sporočil; (c) primernost sporočanja t. i. »slabih novic« po e-pošti; (č) dinamika pošiljanja sporočil med sodelavci v isti organizaciji in njena funkcija; (d) vpliv e-sporazumevanja na vzdrževanje socialnih stikov ipd.

<sup>4</sup> Vprašalnik o naslavljanju (2017) je predstavljen v obliki priloge.

pošljejo 11 e-pisem na dan. Odzvali so se 103 povabljeni anketiranci. Značaj vzorca torej ne zagotavlja možnosti statističnega posploševanja, rezultati ankete pa kljub temu pripomorejo k objektivizaciji preverbe predpostavk, ki jih prinaša primerjava gradiva različnih obdobj.

## 2.1 Šolska slovnica iz leta 1881

Že pred 130 leti je koroški šolnik Peter Končnik v *Slovenski slovnici z naukom, kako se pišejo pisma in opravljeni sestavki* (1881), ki sicer ni podpisana (Ahačič 2015), pismo definiral podobno, kot ga opisuje sodobno jezikoslovje oz. besediloslovje:

Pismo ali list je sploh pismeno poročilo, namenjeno neki osebi (včasih tudi več osebam). Pismo je namesto ustnega pogovora. Tudi pismene vloge na visoke osebe, da se spomnijo kake ustno izrečene prošnje (Promemoria, spomenica), in pa prošnje podane oblastvu (gosposki) so pisma glede na zapopadek, samo da po vnanji podobi uradno lice dobivajo. Pismo ali list obsega v sebi to, kar bi pisec temu, kateri ga prejme, z besedo povedal, ko bi ga imel pred seboj. Ako na pismo pride odpis ali ogovor, ali če si dve ali več oseb ena drugi pišejo, tu postane med njimi dopisovanje (korespondencija) (Slovenska slovnica 1881: 150).

Šolska slovnica (kasneje imenovana *Slovenska slovnica za obče ljudske šole*; dalje SSLŠ), kakor tudi nekaj njenih predhodnic in ponatisov, veliko pozornost namenja besedilni pismenosti prav na primeru pisemskega sporočanja, kar priča o pomembnosti in vsesplošni razširjenosti te besedilne zvrsti. Avtor slovnice v poglavju *Pisma različnega zapopadka*<sup>5</sup> (SSLŠ 1881: 134) podaja številne predloge za učinkovito pisemsko sporazumevanje v različnih komunikacijskih položajih, ob čemer predloge spreminja glede na namen posameznega pisemskega sporočila, in sicer razlikuje naslednje: *vprašanje, naznanilo, prosilni list* (kratka in daljša različica), *poročilo in prošnja, povpraševanje, voščilo ali čestitanje, voščilo za novo leto, prošnja za odpuščanje, izgovor, prijateljsko očitavanje, povabilo, priporočilo*.

Subtilnost pri razlikovanju raznovrstnih položajev in diskurzivnih izhodišč pisemske besedilne predloge implicitno opozarja na pomen družbenih razmerij v tedaj izrazito socialno stratificirani jezikovni skupnosti. Avtor opozarja, da je upoštevanje etikete oz. zapisanih pravil predpogoj za »čislanost« in »omikanost« pišočega, saj se po zapisanem sodi »o pisavčevem umu, o njegovi omiki in njegovem značaju« (SSLŠ 1881: 151); pri tem mora pišoči paziti ne le na osebne posebnosti naslovnika (ali je »naš dobrotnik, naš prijatelj, naš višji ali podložnik, če zdrav ali bolan, če je mož sivih las ali nežen deček«, n. d.), ampak predvsem na socialni oz. stanovski položaj: »Višji stan zahteva globoko spoštovanje in včasih

5 Besedo *zapopadek* pisec uporablja v pomenu 'vsebina' (po SSKJ).

tudi veliko poniževanje, nižji stan pa vsaj tisto čislanje in ljubezen, katero moramo sploh vsakemu človeku izkazovati« (n. d.).

Nadalje pisec predlóg opozori na pomen in povezanost *pozdravljanja in naslavljanja* ter *vsebine* pisma (»vvod pisma pripravlja na njegov zapopadek«, 1881: 145) ter *sklepa* pisma in tudi *poslovilnega pozdrava*, kakor tudi *nadpisa*, tj. napisa na pisemski ovojnici. Dodatek šolski slovnici torej ni le didaktični pripomoček z besedilnimi predlogami, temveč podaja priporočila slogovne in družbene ustreznosti, ki ponazarjajo pisemski diskurz in koncepte vljudnosti v drugi polovici 19. stoletja.

## 2.2 Pisanje pisem po Silvi Trdina in Jožetu Toporišču

Medtem ko Končnik in avtorji pred njim največ pozornosti namenijo ogovoru naslovnika in razmerju pisec – naslovník predvsem z vidika etikete, je stilistična pisemska teorija 20. stoletja pri opredelitvi vrste pisem in standardiziranju pisemskega sporočanja precej bolj uniformna, osredinjena na razliko formalno oz. uradno nasproti neformalnemu oz. neuradnemu, družbena razmerja oz. razlike med piscem in naslovníkom pa se umikajo v ozadje, kar je zagotovo posledica umika in kasneje tudi nezaželene hierarhije družbenih skupin oziroma težnje po uniformnosti in egalitarizmu v brezrazredni družbi.

Tradicionalno usmerjena Silva Trdina v svoji poljudno ubesedeni literarni teoriji *Besedna umetnost* (1965) nakazuje na estetsko komponento pisanja (oblika in čitljivost) in na pomembnost subjektivne obravnave vsakega naslovljenca, kar je za uradne napotke v tedanji družbi manj navadno:

»Pismo odraža človekov značaj« (Trdina 1965: 289),

»Redko kakšno delo razkriva avtorja v tolikšni iskrenosti, kakor store to pisma« (Trdina 1965: 290).

Pisma sicer deli glede na naslovnika, in to na (1) **osebna**, torej korespondenco osebne značaja, ki je namenjena sorodnikom, prijateljem, znancem; (2) **poslovna**, ki »posredujejo poslovne zveze«; in (3) **uradna**, ki so administrativnega in političnega značaja, pošiljajo pa jih državni in drugi uradi (Trdina 1965: 288–289). A že za klasično pismo najbolj uradnega značaja, tj. poslovno pismo, Silva Trdina opozarja, da se »strogo uradni ton po daljšem poslovanju ali po osebnih stikih lahko omili in približa tonu osebnih pisem« (ibid. 1965: 290).

Precej bolj skopo predstavlja pisemsko sporočanje Toporišč: njegovi učbeniki za srednje šole *Slovenski jezik 1–4* (1965–1973: 224–225), ki so izhajali sočasno z

delom Silve Trdina, pisma delijo glede na naslovnika kot (1) **privatna**, (2) **poslovna** (pisma, namenjena podjetjem, predstojnikom, lahko so tudi brez nagovora, saj je naslovnik zapisan v glavi dopisa), (3) **odprta** (pisma, namenjena več naslovnikom). Pri tem opozarja, da »pišoči naslovnika obravnava kot sogovornika« (1965: 224), le da je ta navzoč le v njegovih mislih.<sup>6</sup>

## 2.3 Pisma pri Dragu Bajtu

Tudi v »priročniku za pisanje« z naslovom *Pišem, torej sem*, v katerem se je pisemski korespondenci podrobneje posvetil Drago Bajt (1994: 94–96) in nadgradil dotedanje obravnave pisma, je opozorjeno na visoko stopnjo standardiziranosti oz. formaliziranosti pri poslovnih pismih ter na enostransko vodeno komunikacijo, ki se omejuje na nagovor hierarhično višje situiranega pisca in podrejenega naslovnika (npr. stranke). S tem je nakazana tudi protistavnost z **zasebno** korespondenco, saj Bajt trdi, da je zasebno pismo »najmanj standardizirano«<sup>7</sup> in se »podaja na področje govorne komunikacije z vsemi značilnostmi, ki jih knjižna norma prepoveduje, odsvetuje in preganja« (Bajt 1994: 95–96). Bajtovo razmišljanje o jeziku v zasebnih pismih je mogoče povezati z ugotovitvami sodobnih jezikoslovcev o naraščanju neformalnih in pogovornih prvin v jeziku novega medija (npr. Montego-Fleta et al. 2008; Baron 2002b). Zanimiv je tudi njegov dodatek – »Zasebno pismo je še danes napisano z roko in ne s pisalnim strojem ali računalnikom« (Bajt 1994: 96) –, ki priča o obravnavi zgolj klasične oblike pisemske besedilne vrste.

## 2.4 Predlog za standardizacijo dopisov Monike Kalin Golob

Desetletje za Bajtom se je dopisom, tj. pismom v uradovadni korespondenci, posvetila Monika Kalin Golob (2003) v brošuri *O dopisih*, in sicer z namenom njihove standardizacije. Avtorica navaja, da bo šele po odpravi pravopisnih pomanjkljivosti mogoče več pozornosti nameniti vsebini (in ne le obliki) dopisa (Kalin Golob 2003: 11), ki je »postal obrazec s predvidljivimi, če že ne obveznimi sestavinami« (ibid.: 16).

Dopisi so v delu Kalin Golobove obravnavani ne le kot besedilna zvrst, temveč kot torišče mnogih jezikoslovnih vprašanj in nasprotij – tako pri rabi ločil in posledično velike začetnice za nagovorom, kot tudi pri slogovnih posebnostih, npr.

6 Kasneje, v *Slovenski slovnici* (2000: 721), Toporišič pismo obravnava med tipičnimi besedilnimi vrstami praktičnega sporazumevanja, vendar ne obravnava njegove značilne členjenosti ali posebnosti glede na različnega naslovnika.

7 Kasneje je predlog za standardizacijo dopisa oz. pisma v uradovalnem jeziku objavila Monika Kalin Golob (2003).

vikanju in polvikanju –, ki jih je avtorica detektirala kot predavateljica jezikovno-kulturne problematike v okviru GV. Tako natančno opredeli tudi dele dopisa in se ukvarja z jezikovnimi in pravopisnimi posebnostmi, na katere mora biti pišoči pozoren, kasneje (Kalin Golob 2015) pa ugotovljene posebnosti predlaga tudi v drugih standardizacijskih okvirih – pri prenovi pravopisnih pravil.

## 2.5 Elektronsko pismo

Pisemsko sporočanje je v elektronski dobi doživelo razcvet. Že po prvem desetletju 21. stoletja, ko je bilo naprednejšim akterjem družbenega dogajanja že jasno, da bodo informacijsko-komunikacijske tehnologije prevzele funkcijo klasičnih fizičnih prenosnikov in da v prihodnje svet ne bo potekal po vzporednih tirih analognega in elektronskega (Krek 2014), so statistiki napovedali, da se bo število e-poštnih računov na svetu povečalo z več kot 2,9 milijarde v letu 2010 na več kot 3,8 milijarde do leta 2014 (Radicati 2010), v letu 2015 pa 4,4 milijarde (Radicati 2017).

Primerjalno z drugimi besedilnimi sporočili v novem mediju (npr. besedili v spletnih klepetalnica in kratkimi besedilnimi sporočili – SMS-ji), ki so doživela precej jezikoslovnih pretresov tudi v slovenščini, zlasti z vidika jezikovnih posebnosti elektronsko posredovanih sporočil (Jarnovič 2007; Jakop 2008; Dobrovoljc 2008; Erjavec in Fišer 2013; Michelizza 2014; Kalin Golob in Erjavec 2014), je bilo že ugotovljeno, da veljajo elektronska pisemska sporočila za prostorsko in tehnološko najmanj omejena in zato najbolj podobna klasičnim, neelektronskim »dopisovalnim« načinom (Crystal 2005, Baron 1998 et al.; za slovenščino Dobrovoljc 2008). Medtem ko pri drugih tipih elektronsko posredovanega sporazumevanja že sama storitev določa in tudi precizira okoliščine pisanja in besedilne zasnove (tviti so danes omejeni na 280 znakov, daljša besedila na Facebooku so v celoti dosegljiva le po kliku na povezavo »Prikaži več« ipd.), za e-pisma velja, da so (kljub možnosti skorajda sočasne izmenjave sporočil) od vseh »hitrih« oblik sodobnega dvosmernega sporočanja najbolj blizu klasičnim pisnim navadam, odvisnim zgolj od dopisovalcev. Ker za pošiljanje e-pisma ne potrebujemo posebnega fizičnega angažiranja, torej ne znamke, ovojnice in ne poštarja ali poštnega nabiralnika, in ker ga lahko shranimo ter beremo na več napravah hkrati, je razmah tega hitrega in gospodarnega načina sporazumevanja pričakovan in logičen.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> V poslovnem svetu elektronsko dopisovanje (zaradi dokumentiranosti, sledljivosti, preverljivosti, možnosti arhiviranja, hitrosti, udobnosti pri pošiljanju, hiperpovezav, možnosti sočasnega branja na več napravah, možnosti sodelovanja več oseb hkrati) v veliki meri že nadomešča telefonske pogovore – tako Baron (1998). Lastne izkušnje pa govorijo v prid pisanju pisem nasproti telefonu tudi zaradi obzirnosti in vljudnosti, saj naslovniku damo več možnosti, da se na odgovor pripravi. Podobno je pri telefonskem svetovanju o jezikovnih težavah, ki ga izvajamo na Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU že več desetletij: uporabnika, ki telefonsko zastavi zahtevno, nenavadno ali nerazumljivo vprašanje, zaprosimo, naj ga zapiše in pošlje po elektronski pošti, pri čemer sicer okrnimo njegovo spontanost in se odrečemo neposrednemu

Tudi zato se pričujoči pregled sporočevalnih navad osredinja prav na pisemsko sporočanje.

### 3 ZGRADBA PISMA

»Pismo ima predpisano zgradbo in tri vidne dele: uvod, jedro in zaključek.« (Trdina 1965: 289)

Predpisana zgradba je ena od bistvenih določevalnih ali razlikovalnih lastnosti<sup>9</sup> stalnih oblik sporočanja oziroma besedilnih vrst (Toporišič 2000: 721 id.). Pismo v grobem določajo trije temeljni deli, ki jih različni obravnavani avtorji pojasnjujejo in poimenujejo razmeroma enotno kot trodelno strukturiran in diskurzno precej ustaljen besedilni vzorec:

- **ogovor, uvod, sklep** ali **doveršek s podpisom** (SSLŠ 1881: 152);
- **uvod, jedro** in **zaključek** (Trdina 1965: 289), med neobveznimi sestavinami pa navaja tudi **kraj** in **datum**; priporočljivo je pripisati tudi **pošiljateljev naslov**; po mnenju avtorice je manj primerno dodati **pripis** (navadno uveden z okrajšavo *P. S.*), saj »pisma s pripisi niso lepa in očitujejo našo raztresenost« (Trdina 1965: 290);
- **ogovor, jedro, pozdrav** ali **priporočilo** (Toporišič 1965: 224–225);
- **vljudnostni nagovor, jedro** in **zaključek** (Bajt 1994: 95); omenja tudi glavo s podatki o naslovniku in pošiljatelju, datum, zadevo ali predmet, jedro dopisa, sklepni pozdrav in podpis ter po izbiri tudi pripis.

Za poslovno pismo Kalin Golobova (2003) navaja naslednje zgradbene elemente:

- **glava, datum, naslov** (ki vključuje bodisi poimenovanje (npr. zadeva) ali splošno ime dokumenta bodisi nagovor naslovnika), **jedro dopisa, pozdravni del** oz. zaključek dopisa in **podpis**.

Kaj pa e-pismo? Teoretiki sodobnega internetnega jezikoslovja ugotavljajo, da pisna praksa pri e-pismih v veliki meri upošteva navade, pridobljene pri pisanju tradicionalnih pisem in naučene v klasični stilistični šoli. Tako na primer Crystal (2001: 104) opaza, da večina piscev e-pisem postavlja posamezne samostojne zgradbene elemente pisma v svojo vrstico. Sicer je pri e-pismih večina zgradbenih prvin zaradi zahtev e-poštnega programa določena samodejno: to je **glava** s

dialogu, a dobimo vprašanje, na katero je mogoče korektno odgovoriti. Za dopolnitev nabora prednosti e-sporočanja se zahvaljujem anonimni recenzentki ali recenzentu prispevka.

9 V *Slovenski slovnici* (2000: 722–723) Jožeta Toporišiča so med razlikovalnimi posebnostmi različnih besedil poleg zgradbe (tj. razčlenjenost besedila) tudi: funkcijska zvrstnost, prenosnik, dolžina besedila, koherenca, ton pisanja ipd.



podatki o naslovniku in pošiljatelju, lahko tudi **podpis** v obliki vizitke. Posebnost glede na klasična pisma je tudi, da e-pisma ne moremo poslati na napačno zapišan naslov: če se zmotimo pri zapisu, nas na napako opozori že e-poštni program sam, če zapišemo napačno ime, nas e-poštni strežnik v sprejemljivem času opozori, da naslovnik s tem naslovom ne obstaja. Program nas lahko celo opomni na pozabljene neobvezne sestavine (npr. **zadeve** oz. **predmeta sporočila**), kar priča o že omenjeni visoki stopnji standardiziranosti in uniformnosti e-pisma kot besedilne vrste, ki najverjetneje izhaja iz tradicije klasičnih pisem.

### 3.1 Nagovor ali ogovor ter poslovilni pozdrav

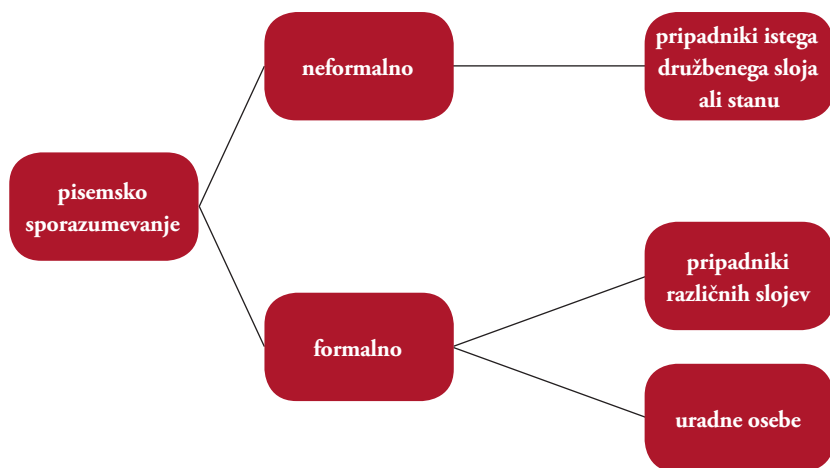
Nagovor ali ogovor imenujemo konvencionalizirani uvodni pisemski pozdrav. Pozdrav je sicer sporočilo, ki si ga posamezniki izmenjamo ob srečanju in slovesu in »ki izražajo potrditev obstoječih družbenih in medosebnostnih odnosov, spoštovanje, počastitev, naklonjenost, prisrčnost, dobrodošlost, dobronamernost, različna prepričanja in pripadnosti« (Makarovič 2013: 205). Gre torej za diskurzivno (in vedenjsko) prvino, ki nakazuje na socialne in medosebne okoliščine sporazumevanja, v pismih pa napoveduje tudi stopnjo formalnosti in način ubesedovanja v nadaljnji interakciji. Kot obvezni in ponavljajoči se sestavini nastopata pozdrav in slovo tudi kot formuli, ki olajšujeta ubesedovalni napor oziroma napor, ki bi ga imeli, če bi komunicirali iz oči v oči (Eckert in McConnell-Ginet 2013: 125), kar rezultira tudi v pomenski izpraznjenosti nagovornih in poslovilnih izrazov. Piščeva jezikovna izbira kaže na njegovo lastno družbeno identiteto in identitete naslovnikov, z njimi »kodira« družbene informacije (Pop 2012).

V pismih in elektronskih pismih se nagovor tesno povezuje tudi z **zaključkom pisma** ali poslovilnim pozdravom: od izbire nagovora in vrste nagovora je zato pogosto odvisna tudi primernost poslovilnega pozdrava. Redki avtorji opozarjajo tudi na pisemsko koherenco in prvine, ki to koherenco oz. sovisnost (Krstič 1993: 371, Toporišič 1992) zagotavljajo. Gre za **ogovorne izraze** v samem jedru pisma, tj. **osebne in svojilne zaimke**, ki se – pisani z veliko oz. malo začetnico (*ti/Ti, vi/Vi; tvoj/Tvoj, vaš/Vaš*) – povezujejo s tikanjem ali vikanjem, v starejših obdobjih tudi z onikanjem (prim. Dobrovoljc 2011), torej z različnimi koncepti vljudnosti, in ki skupaj z nagovorom oz. ogovorom in podpisom tvorijo pisemski formalni obrazec.

Primerjava konvencij pisemskega oz. e-pisemskega sporazumevanja na časovni osi »19. stoletje–elektronska doba« nakazuje na spremembe, ki jih bomo v obravnavanih gradivskih virih prikazali ločeno za formalno in neformalno sporazumevanje.

### 3.1.1 Šolska slovnica iz leta 1881

Najobsežnejša navodila za pisemsko sporazumevanje je mogoče najti v šolski slovnici, ki (tudi z opozorilom na naslovnici) temu besedilnemu tipu namenja posebno mesto. Očitno je mogoče zaznati razliko med neformalnim sporazumevanjem, ki poteka med pripadniki *istega družbenega sloja*, in neformalnim sporazumevanjem med pripadniki *različnih slojev*, ki se na ravni rabe diskurzivnih prvin (nagovor, pozdrav) približuje formalnemu sporazumevanju z dogovorjenimi formulami in obrazci, vezanimi na protokol (Slika 1). Skrajno formalno pisemsko sporazumevanje avtor povezuje z vsakodnevnimi opravili poslovno-uradovnega značaja: gre za pogosto brezosebne uradovne pisemske obrazce.



**Slika 1: Naslovniki formalnega in neformalnega pisemskega sporazumevanja v šolski slovnici iz leta 1881.**

V šolski slovnici je mogoče najti cel nabor *nagovorov*, ki jih priporoča za pisemsko naslavljanje prijateljev in znancev: *dragi* ali *dobri*, *ljubi prijatelj*, *preljubi*, *predragi*, *spoštovani*, *mnogocenjeni*, *preljubljeni prijatelj* (SSLŠ 1881: 152–153), še zlasti, če je namen pisanja povezan s posebnimi okoliščinami, zaradi katerih mu je pismo namenjeno (*moj srečni* ali *nesrečni*, *moj žalostni*, *ubogi*, *skerbni*, *prizanesljivi prijatelj* – str. 153). Opozarja tudi na možnost, da se formula nagovora vplete v prvo poved pisma (*Ne bi mi, dragi prijatelj, bil mogel bolj ustreči ...* – str. 153) in ni izpostavljena na samem začetku pisma. Avtor opozori tudi na *ogovorne zaimke* v besedilu/jedru pisma, ki se povezujejo z nagovorom in pozdravom: »Tudi sredi lista, kjer v pismih na prijatle in znance stoji zaimek 'ti' ali 'vi,' rabijo

se včasih ogovori prejemnikovemu naslovu primerni, n. pr. 'Vaše Blagorodje, Vaša Milost' itd.« (1881: 153).

Pozornost je namenjena tudi *sklepu* vsebinskega dela pisma: »Kakor mora pisemo imeti priličen vvod, tako mu se hoče tudi dobrega sklepa ali konca« (SS 1881: 154). Avtor opozarja, naj sklep izhaja iz vsebine pisma in se ravna »po višjem ali nižjem stanu tistega, komur pišemo« (str. 155), višji je namreč stan naslovnika (točka 3), več zagotovil vdanosti in spoštovanja naslovnik pričakuje od pisca pisma. Pismo stanovsko višjemu naslovniku torej ni oz. ne more biti več neformalno.

1. Pisma znancem in prijateljem nakazujejo največjo bližino med dopisovalcema, npr.: *Bodi zdrav!, Z Bogom!, Želeč vsega dobrega Tebi in Tvojim, sem in ostajem Tvoj –., Ostani z Bogom in ljubi svojega zvesto udanega –. S celega serca sem Tvoj ipd.* (str. 155).
2. Podpisi v pismih manj znanim ljudem ali pripadnikom višjega stanu nakazujejo že formalno logiko obrazcev, ki oddaljeni od dejanskega pomena zapisanega: *Z globokim poštovanjem podpisuje se –, Sprejmite, Preblagorodni Gospod! zagotovilo globokega spoštovanja, s katerim se podpisuje –* (str. 155).
3. V pismih za najvišje osebe knežjega rodu je v ospredju protokolarna etiketa: *Z najglobokejšo spoštljivostjo sem (ostajem) –; Poln veselega upanja pričakujem, da bo milostivo (dobrotljivo) uslišana moja ponižna (preponižna) prošnja, ter ostajem z najglobokejšim spoštovanjem* (str. 156).

V predlogah za neuradno, neformalno dopisovanje oz. primerih »pisem različnega zapopadka« avtor uporabi naslednje nagovorne in poslovilne vzorce, ki so v Tabeli 1 prikazani v povezavi s pisemskim namenom (SSLŠ 1881: 125–148).<sup>10</sup> Ponavljanje tako nagovornih in poslovilnih pozdravov kaže, da namen pisma ne vpliva na izbiro nagovora ali poslovilnega pozdrava.

<sup>10</sup> Dvojna poševnica označuje zapis v novi vrstici.

**Tabela 1: Namen pisma ter namenu ustrezajoč nagovorni ter poslovilni vzorec po šolski slovnici iz leta 1881.**

Namen pisma	Nagovor	Poslovilni pozdrav in podpis
vprašanje	<i>Ljubi Šimen!</i>	<i>Bodi zdrav! // Tvoj // Janez.</i>
naznanilo	<i>Draga sestra!</i>	<i>Pozdravljamo in poljubljamo Vas vse. // Tvoj // odkritoserčni brat // Jože.</i>
prosilni list	<i>Preljubi Blažek!</i>	<i>Tvoj // France.</i>
zahvalni list	<i>Spoštovani gospod stric!</i>	<i>Vaš // hvaležni stričnik Bogumil.</i>
naznanilo in prošnja	<i>Draga prijateljica!</i>	<i>Tvoja // odkritoserčna prijateljica // I. I.</i>
poročilo in prošnja	<i>Prespoštovani gospod doktor!</i>	<i>Vaš// ponižni služabnik // I. I.</i>
popraševanje	<i>Preljubi brat!</i>	<i>Serčno te pozdravljajo oče in mati, drugi bratje, sosebna, tvoj // zvesti brat // Tomaž.</i>
vošilo ali čestitanje	<i>Preljubi oče!</i>	<i>Poljubljaje Vam, dragi oče, roke sem in ostanem // Vaš pokorni sin // Štefan.</i>
vošilo za novo leto	<i>Predragi starši!</i>	<i>To vam danes obljubuje in bode tudi izpolnjeval // Vaš hvaležni sin // Janez.</i>
prošnja za odpuščanje	<i>Predragi stariši!</i>	<i>Naj nocoj zaspim v terdnem zaupanju, da se na me ne jezite, da mi zopet verjamete, in da še priserčno ljubite // Svojega // skesanega sina // Janeza.</i>
izgovor	<i>Ljubi prijatelj!</i>	<i>Serčno Te pozdravlja Tvoj // Bogoslav.</i>
prijateljsko očitiranje	<i>Dragi prijatelj!</i>	<i>Prosim Vas torej dragi prijatelj, rešite me teh misli, ki mi nepokoj delajo, povejte mi, če tudi le z nekoliko versticami, da ste živi in zdravi, in da ste s svojo ljubeznijo vdani // svojemu vernemu// Janezu.</i>
povabilo	<i>Dragi Peter!</i>	<i>Priserčno Te pozdravlja // Tvoj zvesto vdani // France Podgornik.</i>

V posebnem dodatku (»Pridavek«) šolske slovnice (1881: 208–213) so v nekaj odstavkih podani tudi predlogi pisem, naslovljenih na visoke javne osebnosti (*cesarju in cesarici; nadvojvodam in nadvojvodinjam; kardinalu, ki je obenem knez nadškof; knezu nadškofu; knezu škofu; knezom in kneginjam; grofom in grofnjam; baronom in baronicam; vitezom in plemičem*) in na koncu še na »ljudi neplemenitega rodu, kateri se štejejo k omikanemu svetu pa niso duhovni« (SSŠL 1881: 209–212), ki so v tistem času odločali tudi o mnogih upravnih zadevah. Slovnica za vsako navedeno osebo prinaša podatek o najprimernejšem uvodnem nagovoru, nazivanju v pismu samem, podpisu pisca pisma in nadpisu, tj. napisu na ovojnici pisma. Navajamo primer za pismo baronom in baronicam (1881: 212):

**Ogovor:** *Preblagorodni gospod baron! Preblagorodna gospa baronica!*

**V listu:** *Vaše Preblagorodje, Vaša Milost*

**Podpis:** *Najponižniši služabnik, Najponižniški*

**Nadpis:** *Preblagorodnemu gospodu baronu (Preblagorodni gospé baronki)*

Gre torej za pisemske konvencije, ki jih Končnik predlaga za pisma, v katerih se zahvaljujemo, prosimo, vabimo ipd. in ki so protokolarno določene – najverjetneje povzete po nemškem vzoru. Še bolj formalno in brezosebno je pisemsko sporazumevanje, ki je namenjeno poslovanju in gre pravzaprav za uradna pisma (imenuje jih »listi«), pogosto naslovljena na pripadnike višjega stanu (Tabela 2). Danes bi jih poimenovali poslovna korespondenca.

**Tabela 2: Vzorci opravičnih formalnih pisem v šolski slovnici iz leta 1881.**

Vrsta pisma	Nagovor	Poslovilni pozdrav in podpis
naročilni list ali naročbenica	<i>Gospodu L. C. Hardmuth na Dunaju</i>	<i>S spoštovanjem Vaš vdani I. I. kupec</i>
	<i>Gospodu Janezu Štepančiču v Ipavi</i>	<i>S posebnim poštovanjem Vam vdani Pavel Poklukar // gostilničar</i>
ponudni list ali ponudnica	<i>Visokorodna Gospá! Milostiva Grofinja!</i>	<i>Blagovolite, Milostiva Gospa, sprejeti zagotovitev globokega spoštovanja, s katerim se podpisuje Vašega Visokorodja ves vdani služabnik I. I. // kibar</i>
	<i>Poštovani Gospod!</i>	<i>Vašega Blagorodja vdani služabnik I. I. pek</i>
izgovorni listi ali izgovornice	<i>Blagorodni Gospod!</i>	<i>S polnim spoštovanjem Vašega Blagorodja ponižni služabnik I. I. // krojač</i>
	<i>Mnogo spoštovani gospod!</i>	<i>Priporočaje se Vaši prijazni dobroti sem sem in ostanem s posebnim spoštovanjem Vašega Blagorodja vdani služabnik Matija Premerl, krojač</i>
opominjavni listi ali opomenice	<i>Blagorodni, // Prespoštovani gospod!</i> <i>Velecenjeni gospod!</i>	<i>S spoštovanjem Vašega Blagorodja vdani Nikolaj Terpin, knjigovez</i>

### **3.1.2 Silva Trdina, Jože Toporišič, Drago Bajt in Monika Kalin Golob**

Glede na Končnikovo slovnico skromen nabor različnih nagovornih izrazov pri Toporišiču, Trdini in Bajtu priča o koreniti spremembi pisemskega vedenja in

družbenih konvencij. Od naštetih avtorjev še največ pozornosti pisemskemu »bontonu« nameni Silva Trdina, saj pravi: »naziv na naslovljenca [...] mora biti prilagojen osebi, ki ji je pismo namenjeno« (Trdina 1965: 289) in navaja (ne glede na to, ali gre za zasebno ali uradno pisanje) naslednje pisemske *nagovore* oz. ogovore (str. 289):

*Draga Nada.*

*Ljubi moj.*

*Predragi oče.*

*Preljuba mamica.*

*Spoštovani gospod profesor.*

Za t. i. »zvalnikom« priporoča klicaj, enako kot šolska slovnica pa dopušča tudi možnost vejice, a le, če se nagovor vpne v prvo poved pisma, sicer ne. Podobno velja za sklep, ki ga je mogoče povezati z zadnjim stavkom, npr. *Vdano pozdravlja Vas vaš hvaležni dijak ...* (str. 289). Silva Trdina ohranja nekatere vljudnostne navade, ki kažejo na večjo formalnost pri pozdravljanju, npr. izkazovanje vdanosti (očitno v pismu nadrejenemu ali učitelju), navade, ki – tudi glede na izbiro naslova *gospod* v pismu samem in *tovariš* na pisemski ovojnici – koreninijo še v obdobju pred drugo svetovno vojno.

Toporišič (1965: 224–225) je pri navajanju nagovorov manj stilno raznolik: navaja dve možnosti, in sicer neformalni nagovor *dragi* za prijatelja (*Dragi prijatelj*), formalni *spoštovani* za predsednika (*Spoštovani tov. predsednik*).<sup>11</sup> Besedilni zglede, s katerim ponazori razliko med formalnim in neformalnim, je Cankarjevo pismo materi (z nagovorom *Ljuba mati!* in pozdravom *Srečno! Ivan Cankar*) in uredniku Zvona, Antonu Aškercu (z nagovorom *Blagorodni gospod Aškerc!* in poslovilnim pozdravom *Z najodličnejšim spoštovanjem vdani Vam Ivan Cankar*) (str. 226). Izbrana zgleda tudi Toporišičev nauk (podobno kot teorijo Trdinove) za pisanje pisem postavljata v obdobje prve polovice 20. stoletja, ko je izkazovanje vdanosti obvezna sestavina pisemskega bontona.

Manj se s konkretnimi nagovori ukvarja Bajt (1994), vendar v drugem delu svojega priročnika *Pišem, torej sem*, ki ima naslov »Vzorci besednih vrst«, prikazuje značilne pisemske vzorce, v katerih se kažejo malenkostne razlike pri izboru nagovora v neformalnih<sup>12</sup> in formalnih položajih, predvsem v uporabi jedra samostalniške besedne zveze, ki sledi (*gospod, tovariš*). Še najbolj se je uveljavil nagovor *Spoštovani*, ki je pravzaprav pridevnik v samostalniški rabi in ustreza največ tipom naslovnika – ne glede na spol, stan, starost ipd.:

11 Raziskave o naslavljanju s *tovariš* in *gospod* oz. *tovarišica* in *gospa ...* za slovensko pisemsko sporazumevanje v 20. stoletju še niso bile izvedene.

12 Zasebnih pisem Bajt ne prikazuje.

- pismo iz računovodstva (nagovor: *Spoštovani*, brez poslovilnega pozdrava),
- pismo iz uredništva revije (nagovor: *Spoštovani*, poslovilni pozdrav: *Lepo Vas pozdravljam*),
- uradno pismo iz društva (nagovor: *Spoštovani tovariš Bajt*, poslovilni pozdrav: *Lepo pozdravljeni*),
- osebno opravičilo razredničarki (nagovor: *Spoštovana gospa učiteljica*, poslovilni pozdrav: *S spoštovanjem // Irena Kastelic*).

Monika Kalin Golob (2003) sicer v okviru rabe nagovora pri uradnem dopisovanju opozarja na nevljudno krajšanje nazivov (npr. *ga./g.*) in na dejstvo, da imajo »slovesnejši dopisi« poleg priimka tudi rojstno ime. Prednost daje nagovoru *Spoštovani*, pri čemer opozarja, da je najprimernejši tudi z vidika neznanega (edninskega/množinskega) naslovnika, pri tem opozori tudi na doslednost ter pogosto polvikanje namesto vikanja pri ženskih naslovnih ( *Spoštovani* in ne *Spoštovana ...*, če osebno ženskega spola vikamo) (str. 36).

Zanimivo razlikovanje uvede Kalin Golobova pri rabi ločila za uvodnim nagovorom, in sicer loči med uradnimi pismi, v katerih za nagovorom uporabimo klicaj, in zasebnimi pismi, ki končujejo nagovor z vejico, pismo pa nadaljuje zato jedro besedila z malo začetnico (str. 36–37). Posebna pozornost je v monografiji *O dopisih* namenjena vljudnosti in spoštljivosti (str. 44), kar je bilo v preostalih obravnavanih priročnikih iz druge polovice 20. stoletja umaknjeno v ozadje. Morda so tudi zato končni pozdravi predstavljeni kot avtomatizirani, a raznoliki zgradbeni elementi:

Posvetimo se najprej **zaključkom**. Imamo nekaj možnosti:

- a) povsem avtomatizirani. S spoštovanjem; Lep pozdrav; Lepo Vas pozdravljam;
- b) stavčni: V upanju na čimprejšnji odgovor Vas lepo pozdravljam;
- c) priložnostni: Z odličnim spoštovanjem. (Kalin Golob 2003: 49)

V nadaljevanju navaja najbolj značilne tipe pisemskih zaključkov, ustrezne vsem trem zgradbenim različicam, in prilagojene funkciji posameznega dopisa.

### ***3.1.3 Elektronsko pismo in pisemske navade v elektronski dobi***

21. stoletje je v pisemsko sporazumevanje govork in govorcev slovenščine pripeljalo spremembe razmeroma ustaljenih vzorcev. Gradivo e-pisem, pregledanih v

osebnem e-predalu in v korpusu Janes<sup>13</sup> (predvsem pogovori med uporabniki in uredniki na Wikipediji), kvalitativno in kvantitativno dokazuje, da se formalno pisemsko sporazumevanje (tj. sporazumevanje med manj znanimi osebami ali v poslovnem svetu) pri naslavljanju in pozdravljanju ne omejuje zgolj na vzorce, ki so jih predstavljali priročniki v 20. stoletju, temveč udeleženci pisemskega sporazumevanja zavestno in načrtno uporabljajo nove izrazne načine, kar tudi utemeljujejo.

Pri interpretaciji novosti se opiramo na rezultate anketne raziskave (Vprašalnik o naslavljanju 2018), v kateri je na primer kar 80 odstotkov vprašanih prepričanih, da je izbira ogovora povezana z vljudnostjo oziroma da se pri dopisovanju skušajo ravnati po svojem dopisovalcu (33 %), kar priča o poudarjeni personalizaciji diskurza oz. prilagajanju vsakokratnemu naslovniku oz. dopisovalcu.

### 3.1.3.1 Pisma brez nagovora

Pri daljšem oz. kontinuiranem dopisovanju si vse pogosteje izmenjujemo sporočila brez nagovora, kar potrjujejo tudi izsledki v anketi. Večina vprašanih s svojimi odgovori pritrjuje trditvi antičnega misleca Teofrasta, da pismo brez pozdrava kaže na nevljudnost pisca (Teofrast; po Makarovič 2013: 222); kar 75 odstotkov vprašanih namreč meni, da je pismo brez nagovora neprimerno, da pismo brez nagovora priča o »pomanjkanju pisne in občevalne kulture«, »kulturni nerazvitosti« ali celo lenobi. Četrtnina, ki ni takega mnenja, pojasnjuje opuščanje nagovora bodisi (1) s hitrim dopisovanjem, naglico in gospodarnostjo bodisi (2) s posebnim tipom komunikacije, pri katerem je glavna informacija pravzaprav v pripionki.

Morda je dopisovanje brez nagovora posledica hitrega prevzemanja navad ob izmenjavi elektronskih sporočil drugega tipa, npr. spletnih klepetalnic ali veriženja SMS-jev, kjer sporazumevanje poteka skorajda sinhrono in vsaka nova interakcija zgolj nadaljuje prejšnjo, zato delujejo pozdravi ob vsakokratnem odzivu redundantno in jih dopisovalci tudi izpuščajo.

13 Gradivo referenčnega korpusa Kres prikazuje predvsem nagovore iz parlamentarnega življenja (*spoštovani poslanci, spoštovani gospod minister, predsednik, podpredsednik* ipd.), v korpusu Janes (Fišer et al. 2016) je pisemsko ogovarjanje prisotno predvsem v **pogovorih na Wikipediji**, ki so dovolj avtentični, da kažejo na vse bistvene elemente pisemskega sporazumevanja. V prispevku zato navajamo ponazoritve iz korpusa Janes.



**Prvo vprašanje:** *Pozdravljeni na vas se obracam glede izvida za avtoimunske diagnostiko. [...] Kaj lahko pričakujem v primeru ponovno pozitivnega izvida? Hvala*

**Prvi odgovor:** *Pozdravljeni, laboratorijski test še ne zadosti diagnostičnim kriterijem za antifosfolipidni sindrom. [...] LP!*

**Podvprašanje:** *Hvala za odgovor. Toda ali je lahko to krivec? LP*

**Odgovor:** *Ne morem s sigurnostjo reči, da ne. LP!*

## Slika 2: Primer dopisovanja v spletni klepetalnici z opuščanjem nagovora v neprvih replikah (Vir: <https://med.over.net/forum5/viewtopic.php?t=5700019>).

Čeprav je pri formalnem dopisovanju izostanek nagovora pogosto prikrit z »zadevo«, v kateri zapišemo piščev namen, na kar opozarja tudi Kalin Golobova (2003: 35), po pregledu osebnega poštnega predala ugotavljam, da je pri uradnem e-pisemskem sporočanju takih primerov še vedno malo. Brez pozdrava oz. nagovora so le redka formalna pisma (14 od 141), čeprav so hkrati brez zadeve ali imena dokumenta, kot predlaga Kalin Golob (2003: 35), brez poslovnega pozdrava pa še nekaj manj (2 od 141). Najpogosteje se poslovimo kar z *lep pozdrav* (Tabela 3) v različnih oblikah: ali z elipso glagolske in zaimkovne oblike (*želim vam*) *lep pozdrav* ali z izraženo prvoosebno glagolsko obliko (*lepo vas/te pozdravlja(m)*).

## Tabela 3: Začetni in končni pozdrav pri formalnem e-pisemskem sporazumevanju.<sup>14</sup>

Nagovor	Pogostnost	Poslovilni pozdrav	Pogostnost
<i>spoštovani (X)</i>	52	<i>lep pozdrav</i>	79
<i>spoštovana gospa (X)</i>	46	<i>lepo Vas pozdravlja X</i>	19
<i>spoštovana X</i>	26	<i>LP</i>	14
<i>pozdravljeni (X)</i>	11	<i>lepo Vas pozdravljam</i>	7
<i>dragi (X / gospod X)</i>	4	<i>s spoštovanjem</i>	6
<i>pozdravljena, X</i>	4	<i>pristrčen pozdrav</i>	3
<i>dober dan</i>	2	<i>prijazen pozdrav</i>	2
<i>lepo pozdravljeni</i>	2	<i>lepo pozdravljeni</i>	2

Precej več e-pisem brez pozdrava je pisanih za neformalne položaje. Tako je v pregledanem gradivu brez nagovora oz. uvodnega pozdrava kar 167 od 330 pisem, brez poslovnega pozdrava pa nekoliko manj (59 od 330), nekateri pisci izpuščajo

<sup>14</sup> Upoštewane so tudi oblike z množinskim naslovnikom moškega spola (*spoštovani kolegi*) in množinskim naslovnikom, ki zajema osebe obeh spolov (*spoštovane kolegice in kolegi*).

pridevnik in nagovorijo kar z imenom (16 od 330), kar je pogosta, a po prepričanju četrtine anketiranih uporabnikov e-pošte (25 %) manj kultivirana možnost.

### 3.1.3.2 Nagovor v formalnih e-pismih

Pri formalnem e-pisemskem sporazumevanju se – sodeč po pregledanem gradivu in analizi vprašalnika (2017) – najpogosteje pojavljata nagovora *spoštovani* in *pozdravljeni* (v različnih oblikah), le redko pa si uradno dopisujemo tako, da uporabimo le ime, še redkeje uporabimo kar pozdrav, npr. *dober dan* ali *dobro jutro*. Anketiranci na vprašanje, ali tudi v elektronskem pisemskem sporazumevanju uporabljajo oblike, ki so se jih naučili v obdobju šolanja, navajajo, da jim te oblike »zvenijo starinsko, arhaično« in da klasičnih pisemskih nagovorov (*spoštovani, dragi*) ne uporabljajo, ker so preveč uniformirani ali tudi preveč »intimni« oziroma povzeti po angleščini (*dear* za *dragi*). Kljub navedenim dejstvom največ anketirancev (86 %) v uradni korespondenci uporablja obliko *spoštovani/spoštovana* – še zlasti ob prvem stiku z naslovnikom.

#### ***Spoštovani (spoštovana gospa, spoštovani gospod ...)***

V formalnih e-pismih je najpogosteje uporabljen nagovor *spoštovani* oz. nagovor s pridevnikom *spoštovani* (*spoštovana gospa, spoštovani bralci, spoštovani kolega ...*), to dokazuje tako pregled rabe spletnih pisemskih besedil v korpusu Janes (Slika 3) kot tudi anketna raziskava, ki kaže, da uporabniki tudi najpogosteje prejema pisma s tem nagovorom. Ne le avtorji zgoraj opisanih priročnikov, tudi sestavljavci *Slovarja slovenskega knjižnega jezika* (dalje SSKJ) so nagovor *spoštovani* prepoznali kot »vljudnostni nagovor« (prim. geslo *spoštovati*). Pisemski pozdrav *spoštovani* se danes pojavlja v najrazličnejših skladenjskih položajih in je tudi besednovrstno konverzen:

- a) Kot pridevnik v zvezi pridevnika in samostalnika, ki označuje naslov ali poklic naslovnika, ter desnega samostalniškega imenskega prilastka, ki ga sestavlja le priimek ali pa tudi osebno ime, npr. *spoštovana gospal profesorica ... (Mojca) Kalan, spoštovani gospod/doktor ... (Andrej) Kalan*. Naslov in poklic ogovorjenega pogosto tudi okrajšamo (*g., dr., prof. ...* in podobno), čeprav se v nekaterih okoljih raba okrajšav v nagovoru obravnava kot nevljudna (Kalin Golob 2003: 36).
- b) V zvezi pridevnika in lastnega imena naslovnika, če gre za naslavljanje posameznika (*spoštovana Mojca*).
- c) V zvezi pridevnika in občnoimenskega poimenovanja naslovnika (*oče, sestra, stric, teta* ipd.), ki razkriva medsebojni odnos med pošiljateljem

in naslovnikom (*spoštovani stric, spoštovani gospod*) oziroma skupinskim naslovnikom (*spoštovani kolegi in kolegice, spoštovani starši*).

- č) Kot posamostaljeni nagovorni pridevnik, ki je rabljen v množinski (tudi zaradi vikanja) ali v edninski obliki (*spoštovani mn., spoštovana ž*).

Kot najprimernejša oz. najbolj univerzalna nagovorna različica se pojavlja *spoštovani* v primerih, ko nagovorimo skupinskega naslovnika ali neznano osebo. Kalin Golob (2003: 36) opozarja, da za »običajne dopise« zadošča le navedba naslova (*Spoštovana gospa Kalan*), »slovesnejšim« pa dodamo pred priimek še ime, lahko tudi funkcijo, akademske nazive, če jih poznamo ali vemo zanje (*Spoštovani gospod minister Kalan*) (str. 36).

*Spoštovani gospod Jalen, menim, da če je vaš članek tako dober, sploh ne potrebuje samohvale!*

*Spoštovani g. Kocijančič, // se opravičujem za tako pozen odgovor na Vaše vprašanje,*

*Spoštovani gospod Ziga.*

*Spoštovani Klemen! Obračam se osebne na Tebe kot glavnega administratorja.*

*Spoštovani g. Yerro Ha? in ostali urejevalci!*

*Spoštovani Klemen in Tone,*

*Spoštovani Zaplotnik!*

*Spoštovani R.P.,*

*Spoštovani Generalmajor, morda nekaj pojasnil o Wiki hierarhiji*

*Spoštovani IP 213.157.228.253.*

*Spoštovani wikipedist z nick "Žiga"!*

*Spoštovani gospod ali gospa oziroma gospodič ali gospodična, nažalost Vaš vzdevek ne razkrije spola zato se Vam že vnaprej opravičujem!*

*Spoštovani gost, prosim za prijavo.*

*Spoštovani uporabnik!*

*Spoštovani urejevalci, uredniki, administratorji in birokrati.*

*Spoštovani kolegi, // z vsem dolžnim spoštovanjem izjavljam, da jaz NISEM avtor komentarja o venetologih.*

*Spoštovani soavtorji strani o FER-ju, posebej g. Majhenič.*

*Spoštovani Wikipedisti,*

*Spoštovani, nekdo, ki to zna na enostavnejši način, naj decimalne vejice zamenja s pikami, tako kot to pišemo v slovenščini.*

*Spoštovani! S kakšnim razlogom brišete vsebino (besedilo in slike), ki je bila predhodno že pregledana oz. odobrena s strani ostalih urednikov?*

### **Slika 3: Korpus Janes: primeri rabe samostalniške in pridevniške oblike spoštovani iz pogovorov na Wikipediji (<https://sl.wikipedia.org/wiki/>).**

Kljub skrajni formalizaciji te oblike pozdrava pa se v zvezi z nagovorom *spoštovani* pojavljajo tudi uporabniške dileme, ki jih izpričuje Jezikovna svetovalnica ZRC SAZU in ki so povezane z (1) vikanjem nagovorjenih oseb ženskega spola. Te je mogoče izvajati zgolj s samostalniško obliko (*spoštovani*), s pridevniško pa zaradi težnje po ujemanju s samostalniškim jedrom ne (*spoštovana gospa*) (prim. Jelovšek 2015). Druga dilema se navezuje na (2) ujemanje, ki je mogoče po bližini ali s celotno besedno zvezo, če je pridevnik *spoštovani* rabljen pred prirednim sestavljenim samostalniškim jedrom (*spoštovani bralci in bralke, spoštovani bralci*

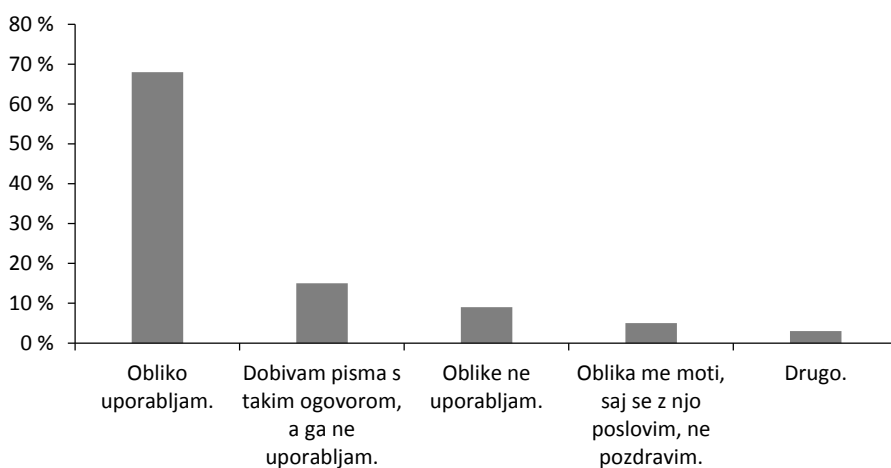
in *spoštovane bralke, spoštovane bralke in bralci*); prim. Dobrovoljc 2014). Če upoštevamo spolno vključujočo rabo jezika, je v evropskem prostoru mogoče opaziti težnje po ujemanju z bližnjim (Dobrovoljc 2018)

### ***Pozdravljeni (pozdravljena, gospa; pozdravljeni, gospod ...)***

Dosedanja pisemska praksa in stilistika nista izpostavljali nagovora pri formalnem e-pisemskem sporazumevanju, ki ga vse pogosteje izkazuje raba in ga potrjujejo tudi anketni odgovori. Gre za nagovor *pozdravljeni*, ki ga srečujemo v različnih oblikah: *pozdravljena* (tudi *pozdravljena* + ime), *lepo pozdravljeni*, *pozdravljen* (tudi *pozdravljen* + ime) ali ime + *pozdravljeni*. Za tovrsten nagovor v nezasebnem pisemskem sporazumevanju se je odločilo kar 55 odstotkov vprašanih v izvedeni anketi, ki so svojo izbiro utemljevali na različne načine, predvsem pa z dejstvom, da predstavlja neko **manj formalno** ali **polformalno** nagovorno možnost, npr.

- »[S]poštovani/spoštovana uporabljam v uradni korespondenci – običajno ob prvem »stiku«, kasneje jo zamenjam z obliko *pozdravljeni* oz. *pozdravljena*« (Komentar v Vprašalniku o naslavljanju, 2017).

Pomislek glede tega pisemskega nagovora, ki je sicer klasični pozdrav, ki izraža željo po zdravju naslovnika (Makarovič 2013), je povezan s **podvajanjem**, saj predstavljajo stalne zveze *lep pozdrav*, *z lepimi pozdravi*, *prisrčen pozdrav*, *lepo vas te pozdravljam* – tudi v skrajšani obliki *lp* in podobno že razmeroma uveljavljeni poslovljni sodobnega klasičnega in elektronskega pisma (Dobrovoljc 2016). Zanimivo je, da se tega nagovora oprijema vse več pišočih, kar nas utrjuje v prepričanju, da pri sporazumevanju potrebujemo več ogovornih izrazov, ki bi (v registru) zajeli polformalne sporazumevalne položaje.

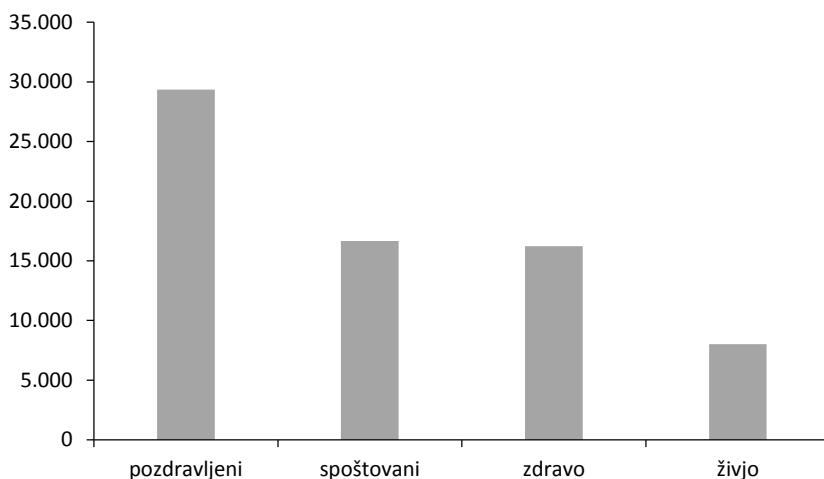


**Slika 4: Odgovori anketirancev na vprašanje o rabi nagovora *pozdravljeni*.**

Uporabniki, ki so v anketi odgovorili, da izraz uporabljajo, so svojo izbiro utemeljili z različnimi argumenti: včasih želijo doseči višjo stopnjo nevtralnosti oz. se izraziti v položajih med formalnim in neformalnim, gre torej večinoma za govorce, ki ne želijo uporabiti dveh preferiranih nagovornih izbir za formalno (*spoštovani*) in neformalno (*dragi*) – glej Trdina (1965) in Toporišič (1965), saj obliko *pozdravljeni* doživljajo kot najbolj nevtralnno:

- »[O]blika je manj formalna kot *spoštovani* in bolj formalna kot npr. *živjo/živijo*, hkrati pa dovolj vpljudna za različne sogovornike.«
- »Primerna je za različne naslovljence.«
- »Uporabljam jo le, kadar se želim prilagoditi svojim dopisovalcem.«
- »Pri rabi skrbim, da uporabim drugačen končni pozdrav.«

Navedeno potrjujejo tudi dopisovalci na uredniških straneh Wikipedije, ki sicer prikazujejo različna razmerja med piscem in naslovnikom, a bi njihovo korespondenco najlažje umestili med **polformalna pisma**: nagovor *pozdravljeni* uporablja kar 42 odstotkov piscev pregledanih e-pisem.



**Slika 5: Razmerja med nagovornimi izrazi v pogovornih oz. pisemskih besedilih na Wikipediji, kakor se izkazujejo v korpusu Janes.**

Razmerja med nagovornimi izrazi v pogovornih oz. pisemskih besedilih na Wikipediji, kakor se izkazujejo v korpusu Janes, kažejo, da se nagovorni izrazi, pridobljeni skozi institucionalno ali neformalno izobraževanje v zadnjih desetletjih,

umikajo in da se elektronsko sporazumevanje nasploh približuje govoru. Gre za porast diskurzivnih pisemskih elementov, ki še najbolj **posnemajo govornje** sporazumevanje, npr. pozdravi *Dober dan!* ali *Pozdravljeni, Mojca* (vikanje) ali *Pozdravljena, Mojca* (tikanje).

### 3.1.3.3 Nagovor v neformalnih e-pismih

Poleg že omenjenega in uveljavljenega pozdrava (*dragal dragi (X)*), ki se sodobnim uporabnikom pogosto zdi – sodeč po odgovorih v anketi – preveč papirnat, oddaljen od dejanskih govornih situacij, hkrati pa je tudi preveč zaseben za rabo izven ozkega kroga najbližjih, je tudi v zasebnih in polzasebnih e-pismih vse pogosteje uporabljena oblika pozdrava *pozdravljeni*. Sicer je mogoče opaziti, da je zaradi dejstva, da je izbira pozdrava v zasebnih e-pismih vse bolj prepuščena piscu, nabor nagovorov v tem tipu e-pisem zelo pester. Najpogosteje je uporabljen pozdrav *živjo* (ki je reducirana oblika pozdrava *živijo*) ali nepodomačena različica *živio*. Nekaj pozdravov je starejših: npr. *zdravo*, ki je že v SSKJ opredeljen kot pozdrav med prijatelji in znanci, v obdobju socializma pa so ga uveljavljali v šolah. Nekateri pozdravi, težko bi jih imenovali nagovori, so v starejših slovarjih, pa tudi v SSKJ, opredeljeni kot medmeti za izražanje veselja ali razigranosti (*hojla, oj, ej*), tudi opozorila (*hej, ojla*). Pojavljajo se tudi pozdravi iz drugih jezikov: angleščine (*hello*), češčine (*ahoj*), tudi fonetično podomačeni (*haj, helou, halo*), ali npr. poslovlilni pozdrav iz italijanščine (*ciao*): *čao* ali *čaw*<sup>15</sup> v funkciji uvodnega pozdrava. Nekateri pozdravi so individualno preoblikovani: okrajšani oz. poenobesedeni (*živ* in *ajd* iz *živijo* in srbskega *hajde*).

Podobno kot pri formalni e-pisemski komunikaciji tudi pri neformalni opažamo nabor različnih pozdravov, ki jih uporabljamo zelo individualizirano. Eden od anketirancev je opozoril tudi na razlike: »bližnji prijatelji, s katerimi smo izoblikovali nek čisto svoj jezik, tudi pri sorodnikih, pri katerih nekatere vikam« (glej Prilogo). Razlike med uveljavljenimi poslovlilnimi pozdravi in novimi možnostmi so pri *neformalni* e-pošti zato precej bolj opazne. Stalnica oz. najpogosteje uporabljena oblika je *lep pozdrav* v različnih možnostih:

- z izraženo glagolsko (*pozdraviti: lepo te pozdravljam*) ali samostalniško obliko (*pozdrav*),
- v manjšalnicah (*pozdravček*) in
- z različnimi pridevniki ali brez njih: *LP, lep pozdrav, pozdrav, lepo te pozdravljam, pozdravček!, lep pozdravček, pristrčne pozdrave, sončen pozdrav, plp* ('prav lep pozdrav').

15 V Slovenskem pravopisu 2001 ([www.fran.si](http://www.fran.si)) je izrecno poudarjena zgolj poslovlilna funkcija pozdrava *čao*.

Približevanje govornim položajem je razvidno iz pozdravov *dijo, srečno, hajd, čao, bye, pa pa, se vidva*. Namesto pisemskega ali pogovornega poslovnega pozdrava govorci uporabljajo tudi:

- zahvale (*najlepša hvala, thx, tenks*),
- želje za drugega (*drži se, dobro se drži, lep vikend, lep dan, uživaj, bodi v cvetju, floriraj, mej se, ol'd best*) in
- svoje želje (*piši mi, pokliči me, oglasi se*),
- opise telesnih stikov (*hug, cmok, poljub, lupčka*) – slednje pogosto nado-meščajo emodžiji, ikone in v funkciji emodžijev uporabljena ločila :) in ;).

## 4 SKLEP

Pregled predstavljenih pisemskih stilistik in učbenikov v prvem poglavju kaže, da so nagovori in poslovnili pozdravi v pismih precej ustaljeni pisemski vzorci, ki so se v 20. stoletju v primerjavi z 19. že opazno sprostili. Razlike med različnimi tipi nagovora in pripadajočega zaključka pisma so odvisne od vrste korespondence (poslovna, osebna, uradna ...), stopnje formalnosti in neformalnosti med dopisovalcema/dopisovalci, trajanja korespondence in vloge/mesta posameznega pisma v njej ter vsebine poslanega.

Pregledano sodobno gradivo<sup>16</sup> potrjuje, da so **nagovori** pojmovani kot povsem samostojne diskurzivne enote, navadno sestavljene iz zveze pridevnika in različnih vrst samostalnikov, ki pogosto označujejo stan, družbeni položaj in ime naslovnika; na drugi strani pa **poslovnili pozdravi** odražajo naklonjenost do naslovnika ali mu sporočajo dobre želje. Danes se ta forma ohranja predvsem v formalnih pismih, v neformalnih pa se pojavlja cela paleta različnih možnosti, povzetih iz drugih jezikov in govornega jezika. Obe najbolj opazni prvini pisemskega diskurza, nagovor in poslovilni pozdrav, v neformalnem pismu vse bolj odražata osebno refleksijo pisca pisma in sta glede družbenih pričakovanj ter etikete vse bolj svobodna. Lahko ju razumemo tudi dobesedno, ne zgolj kot obrazec. Ta interpretacija temelji na odgovorih vprašanih v izvedeni anketi.

Glede odločitve o tem, ali je nagovor obrazec, ki nima pomenske vrednosti, se je enako število vprašanih opredelilo za pozitiven in negativen odgovor, saj je sedem odstotkov vprašanih odgovorilo, da je odgovor obrazec, zato o pomenu uporabljenih besed ne razmišljajo, po drugi strani pa je osem odstotkov

16 Prave stilne analize elektronskega pisemskega sporočanja še ni bilo opravljene. Normo pisemskega sporočanja smo želeli ugotoviti z opazovanjem in primerjavo posameznih vzorcev. Ker ob izvedeni anketi in pregledu e-predala avtorice prispevka ne moremo upravičiti reprezentativnosti vzorca za kako statistično posplošitev, se odločamo za induktivnost na osnovi homogenosti vzorca (elementi e-pisemskega sporočanja v e-pismih).

menilo, da nagovora, kot sta *dragi* in *spoštovani*, ne ustrezata njihovemu odnosu do naslovnika.

V kontrastivni primerjavi tradicionalnih in sodobnih načinov nagovora in poslovnega pozdrava se je izkazalo, da sodobno **formalno** pisemsko in e-pisemsko sporazumevanje sicer kaže ohranjanje nekaterih navad, kakor se kažejo že v slovnici iz leta 1881 in v priročnikih druge polovice 20. stoletja, vendar primerjava opozarja na preureditev pojmovanj o vljudnosti pri medsebojnem naslavljanju. Vsekakor je najbolj opazno to, da se nagovori in pozdravi **krajsajo**. V nagovorih se izgublajo predvsem leva pridevniška določila, kot so *preljubi*, *predragi*, *velečenjeni*, *prespoštovani*, *blagorodni*, v poslovnih pozdravih se opuščajo zagotovila vdanosti in ponižnosti (*vaš vdani*, *ponižni* ...). Tako formalna kot **neformalna** pisemska etiketa se sprošča in pisma se personalizirajo, saj za večino piscev nagovor in pozdrav nista več pomensko izpraznjeni formuli, neodvisni od naslovnika. Pri poslovnih in uradnih e-pismih se pisemsko naslavljanje in pozdravljanje razvija v dve smeri. (1) V nekaterih okoljih se oba obrazca avtomatizirata – še zlasti če uporabljamo pisemske predloge v urejevalnikih besedil in jih uporabljajo samodejno, neodvisno od konkretne pisemske situacije. (2) V drugih okoljih pa tudi formalno sporazumevanje sledi neformalnemu in se pri nagovoru in poslovnem pozdravljanju oddaljuje od tega obrazca in konvencije, ki sta personalizirana, a še vedno podrejena logiki klasičnega pisma. Narašča raba polformalnih oz. nenaučeni pisemskih oblik, npr. z uvajanjem novih oblik nagovora (*pozdravljeni*) ter sploh izpuščanjem nagovornih pisemskih oblik pri kontinuiranem dopisovanju.

V nadaljnjih raziskavah, ki jih spodbuja naraščajoče e-pisemsko komuniciranje, bo treba upoštevati tudi dejstvo, da po e-pošti komunicirajo pogosto sodelavci istega kolektiva, iste delovne skupine in celo ljudje, ki se nahajajo v istem prostoru, in da morda v te okviru ne bo več smiselno govoriti o pisemskem sporočanju, temveč zgolj o elektronski izmenjavi sporočil. Na dejstvo, da druge oblike elektronskih sporočil, tj. sporočila spremljevalne narave, ki nimajo značilne zgradbe, počasi izrivajo e-pisemsko komunikacijo, bi lahko pomislili tudi ob podatku, da se – sodeč po raziskavah skupine Radicati (2017) – e-pisemska izmenjava zmanjšuje, in sicer z 247 milijard e-pisem na dan v letu 2009 na 205 milijard e-pisem na dan v letu 2015, in to kljub večanju števila e-poštnih naslovov. Pisma so danes pogosto zgolj spremljevalna besedila ob dokumentih, ki jih ena oseba posreduje drugi v obliki pripombe, zato je odsotnost spremljevalnih obrazcev toliko bolj razumljiva, saj prihaja do skrajne racionalizacije in zmanjšanja vseh vljudnostnih in družbenih pričakovanj. Po drugi strani psiholingvisti (Manger et al. 2003; Bertacco in Deponte, 2005 – po Dergs in Bakker 2010) opozarjajo, da vse bolj »plitvo« komuniciranje, kakršnega zasledimo pri neformaliziranih elektronskih sporočilih, ki izgublajo pisemski značaj, zgolj na videz ustvarja vtis družbene bližine, ki spodbuja le površinsko obravnavo naslovnika. Povedano navaja k sklepanju, da bi morali diskurzivne prvine e-pisemskega sporočanja vzdrževati tudi v



e-dobi, saj imajo očitno posebno funkcijo pri izgradnji in ohranjanju medsebojnih odnosov.<sup>17</sup>

## Literatura

- Kozma Ahačič: Anonimni (Peter Končnik?). *Slovenska slovnica z naukom, kako se pišejo pisma in pravilni sestavki*. Ahačič, Kozma (ur.): *Slovenske slovnice in pravopisi: spletišče slovenskih slovnice in pravopisov od 1584 do danes*. <http://www.fran.si/slovnice-in-pravopisi/30/18741870-anonimni>.
- Bajt, Drago, 1994: *Pišem, torej sem. Priročnik za pisanje*. Drugi natis. Maribor: Založba Obzorja.
- Baron, Naomi S., 1998: Letters by Phone or Speech by Other Means: The Linguistics of Email. *Language & Communication* 2. 133–70.
- Baron, Naomi S., 2002a: “Whatever.”: A New Language Model?. Predavanje na srečanju Modern Language Association. 27.–30. december. New York.
- Baron, Naomi S., 2002b: Who Sets Email Style? Prescriptivism, Capturing strategies, and Democratizing Communication Acces. *The Information Society* 18. Prispevek na konferenci Internet Research 1.0: The State of Discipline. Kansas. 14.–17. September 2000.
- Crystal, David, 2001: *Language and the internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, David, 2005: *How language works. How babies babble, words change meaning and languages live or die*. New York, London: Penguin.
- Crystal, David, 2011: *Internet linguistics. A student guide*. New York: Routledge.
- Derks, Daantje in Arnold Bakker, 2010: The Impact of E-mail Communication on Organizational Life. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace* 4/1. <https://cyberpsychology.eu/article/view/4233/3277>
- Dobrovoljč, Helena, 2008: Jezik v e-poštnih sporočilih in vprašanja sodobne normativistike. *Slovenščina med kulturami*. Košuta, Miran (ur.): Celovec: Slavistično društvo Slovenije. 197–210.
- Dobrovoljč, Helena, 2011: Oblikovanje konceptov vljudnosti na izrazni ravni jezika v Japljevem prevodu posvetila cesarici Mariji Tereziji. Jesenšek, Marko (ur.). *Globinska moč besede*. Maribor: Mednarodna založba Oddelka za slovanške jezike in književnosti, Filozofska fakulteta. 197–210.
- Dobrovoljč, Helena, 2014: Ujemanje pri nagovorih: spoštovani ... Jezikovna svetovalnica. <http://svetovalnica.zrc-sazu.si/>
- Dobrovoljč, Helena, 2016: Nagovor oz. ogovorni izrazi pri pisanju pisem. Jezikovna svetovalnica. <http://svetovalnica.zrc-sazu.si/>

<sup>17</sup> Na to opozarja pregled nagovorov v pisemskih pogovorih urednikov na Wikipediji, ki jih prinaša tudi korpus Janes, pri katerih ne gre za družabni klepet, temveč za stvarna opozorila s pogosto neprijetno vsebino za naslovnika, zato pisci večjo pozornost namenjajo spoštljivemu nagovoru, s katerim lažje ustvarijo distanco med piscem, naslovnikom in vsebino pisma.

- Dobrovoljc, Helena, 2018: O rabi moških in ženskih oblik ter nezaznamovanosti moškega spola. Jezikovna svetovalnica. <http://svetovalnica.zrc-sazu.si/>
- Eckert, Penelope in Sally McConnell-Ginet, 2003: *Language and Gender*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Erjavec, Tomaž in Darja Fišer, 2013: Jezik slovenskih tvtov: Korpusna raziskava. *Družbena funkcijskost jezika: Vidiki, merila, opredelitve*. Žele, Andreja (ur.): Ljubljana: ZIFF. 109–16.
- Fišer, Darja, Tomaž Erjavec in Nikola Ljubešič, 2016: JANES v0.4: Korpus slovenskih spletnih uporabniških vsebin. *Slovenščina 2.0* 4/2: 67–99.
- Foucault, Michel, 2001: *Arheologija vednosti*. Ljubljana: Studia humanitatis.
- Jakop, Nataša, 2008: Pravopis in spletni forumi: kva dogaja? Košuta, Miran (ur.): *Slovenščina med kultura- mi*. Celovec: Slavistično društvo Slovenije. 210–19.
- Jarnovič, Urška, 2007: Diskurzivne značilnosti sms-ov. *Jezik in slovnstvo* 52/2. 61–79.
- Jelovšek, Alenka, 2015: Vikanje pri nagovoru ženske osebe in Vikanje pri nagovoru dveh oseb. Jezikovna svetovalnica. <http://svetovalnica.zrc-sazu.si/>
- Jezikovna svetovalnica Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša. <https://svetovalnica.zrc-sazu.si>
- Kalin Golob, Monika, 2003: *O dopisih. (Kaj moram vedeti)*. Ljubljana: GV Založba.
- Kalin Golob, Monika, 2015: Pravopis v poslovno-uradovanih besedilih. Dobrovoljc, Helena in Tina Verovnik (ur.): *Pravopisna razpotja: razprave o pravopisnih vprašanjih*. 1. izd. Ljubljana: Založba ZRC. 213–220.
- Kalin Golob, Monika in Karmen Erjavec, 2014: Vrednotenje in pripadnost virtualni skupnosti slovenskega Twitterja. *Slavistična revija* 62/2. 217–233.
- Končnik, Peter, 1881: *Slovenska slovnica z naukom, kako se pišejo pisma in opravilni sestavki*. <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-IN88TM1E>
- Korpus Janes, Janes v0.4 Wikipedia. Jezikoslovna analiza nestandardne slovenščine. [http://nl.ijs.si/noske/janes10.cgi/corp\\_info?corpname=janes\\_wiki](http://nl.ijs.si/noske/janes10.cgi/corp_info?corpname=janes_wiki)
- Krek, Simon, 2014: Papirnata slovenščina. *Delo*. 7. 2. 2014. <http://www.delo.si/mnenja/gostujoce-pero/papirnata-slovenscina.html>
- Krstič, Adriana, 1993: Besedilnotipske značilnosti kratke zgodbe Vso pot do Pulsnitza Mihe Mazzinija. *Slavistična revija* 41/3. 359–380.
- Makarovič, Gorazd, 2013: O pomenih besednih pozdravov. *Etnolog* 23. 205–236.
- Michelizza, Mija, 2014: *Spletna besedila in jezik na spletu: primer blogov in Wikipedije*. Ljubljana: Založba ZRC.
- Montego-Fleta, Begoña, Montesinos-López, Anna, Pérez-Sabater, Carmen, Turney, Ed, 2008: Computer mediated communication and informalization of discourse: The influence of culture and subject matter. *Journal of Pragmatics* 4. 770–779.
- Pop, Anamaria Mirabela, 2012: *Stylistic Features of Business E-mails*. [www.theroundtable.ro](http://www.theroundtable.ro)

- Radicati, Sara, 2010, 2017: *Email Statistics Report*. Palo Alto: The Radicati Group. <http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2010/04/Email-Statistics-Report-2010-2014-Executive-Summary2.pdf>
- Toporišič, Jože, 1965: *Slovenski jezik 1–4* (1965). Maribor: Založba Obzorja.
- Toporišič, Jože, 1992: *Enciklopedija slovenskega jezika*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Toporišič, Jože, 2000: *Slovenska slovnica*. Četrta izdaja. Maribor: Založba Obzorja.
- Trdina, Silva, 1965: *Besedna umetnost*. Drugi del. Literarna teorija. Ljubljana: Mladinska knjiga.

## Priloga: Vprašalnik o naslavljanju

Pri pisanju zasebnih in uradnih elektronskih pisem opažamo nove načine naslavljanja in pozdravljanja, ki jih v dosedanjih priročnikih za učenje sloga ni bilo mogoče zaslediti.

Pridevniške oblike *dragi X*, *draga X*, *spoštovana X*, *spoštovani X* namreč nadomeščajo drugi nagovorni načini, npr.

- *pozdravljeni X*,
- *X, pozdravljeni* (če osebo vikamo) in
- *X, pozdravljen/pozdravljena* (če osebo tikamo).

Pogosto uporabimo zgolj ime (*X, ...*) ali pa se pozdrav tudi opušča.

Pri neformalnih pismih uporabimo pogosto pogovorne izraze *Zdravo*, *Živijo*, *Oj*, *Hoj* ... in podobno.

\*\*\*\*\*

Da bi lažje ugotovili, kakšne so današnje navade pri naslavljanju v e-pismih, vas prosim, da si vzamete nekaj minut časa in odgovorite na naslednja vprašanja. Hvala!

Spol:            **M**        **Ž**        (obkrožite)

Letnica rojstva:

Približno število poslanih e-pisem na dan:

Približno število prejetih e-pisem na dan:

1. Katere načine ogovora najpogosteje uporabljate pri **zasebni korespondenci**, torej če pišete prijateljem, sorodnikom ...? Označite od 1 do 8.

- ne uporabljam nagovora
- uporabim le ime
- dragi/draga X*
- spoštovani/spoštovana X*
- pozdravljeni/pozdravljen/pozdravljena X*
- živijo/živjo*
- zdravo*
- drugo

2. Katere načine odgovora najpogosteje uporabljate pri **nezasebni korespondenci** (služba, šola ...)? Označite od 1 do 8.

ne uporabljam nagovora

uporabim le ime

*dragi/draga X*

*spoštovani/spoštovana X*

*pozdravljeni/pozdravljen/pozdravljena X*

*živijo/živjo*

*zdravo*

drugo \_\_\_\_\_

3. Katere načine odgovora najpogosteje uporabljajo vaši **zasebni** dopisovalci? Označite od 1 do 8.

dobivam večinoma pošto brez odgovora

uporabijo le ime

*dragi/draga X*

*spoštovani/spoštovana X*

*pozdravljeni/pozdravljen/pozdravljena X*

*živijo/živjo*

*zdravo*

drugo \_\_\_\_\_

4. Katere načine odgovora najpogosteje uporabljajo vaši nezasebni (poslovni) dopisovalci? Označite od 1 do 8.

dobivam večinoma pošto brez odgovora

uporabijo le ime

*dragi/draga X*

*spoštovani/spoštovana X*

*pozdravljeni/pozdravljen/pozdravljena X*

*živijo/živjo*

*zdravo*

drugo \_\_\_\_\_

5. Ali je nevljudno, če dobite pismo brez odgovora?

- a) da
- b) ne

6. Ali se vam zdi, da je za pisma brez odgovora kak poseben razlog? Prosim, navedite, če imate mnenje.

- a) da
- b) ne

7. Se vam zdi nevljudno, če prejmete pismo, kjer je namesto odgovora le vaše ime?

- a) da
- b) ne

8. Izberite trditve, ki so najbliže vašemu stališču,

- a) izbira odgovora se mi ne zdi povezana z vljudnostjo
- b) izbira odgovora je povezana z vljudnostjo
- c) izbira odgovora zahteva preveč časa, zato odgovor izpuščam
- d) noben od uradno priporočenih odgovorov (*dragi, spoštovani*) ne ustreza mojemu odnosu do naslovnika, zato ga kar izpuščam
- e) uporabim tisti odgovor, ki ga navadno uporablja moj dopisovalec
- f) uporabim le ime
- g) odgovor pojmem zgolj kot obrazec, ne razmišljam o pomenu besed

9. Pri učenju klasičnega pisemskega sporazumevanja učbeniki navajajo dve obliki: *dragil/draga* in *spoštovani/spoštovana*. Ali ju uporabljate tudi pri elektronski korespondenci?

- a) da
- b) ne

Če je odgovor DA: V katerih okoliščinah? ....

Če je odgovor NE: Zakaj ne? .....

10. Vse bolj se uveljavlja polformalna oblika ogovora – *pozdravljeni* (vikanje), *pozdravljen*, *pozdravljena*. Kaj menite o tej obliki glede na uveljavljeni *dragi/draga* in *spoštovani/spoštovana*? Izberite trditve ali dopišite svoje mnenje.

- a) oblike ne uporabljam
- b) oblika me moti, saj se z njo poslovim, ne pozdravim
- c) oblike še nisem zasledil/zasledila
- d) dobivam pisma s takim ogovorom, a ga ne uporabljam
- e) obliko uporabljam, ker ...
- f) drugo: ...
- g) nimam mnenja