



Pedagogická  
fakulta  
Faculty  
of Education

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Pedagogická fakulta  
Katedra slovanských jazyků a literatur  
Oddělení českého jazyka a literatury

Bakalářská práce

# K problematice e-mailové korespondence

Vypracoval: Kristýna Němečková  
Vedoucí práce: PhDr. Milena Nosková, PhD.

České Budějovice 2015

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce, PhDr. Mileně Noskové Ph.D., za odborné vedení, vstřícný a ochotný přístup a za cenné rady, které mi poskytla při konzultování bakalářské práce.

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích 24. dubna 2015

.....  
Kristýna Němečková

## **Anotace**

Tématem bakalářské práce je e-mailová korespondence se zaměřením na její vznik a vývoj, druhy a stylistickou charakteristiku. Cílem práce je porovnání e-mailu a dopisu, jejich forem, zásad psaní a dodržování pravopisných norem. Na základě vybraných kritérií práce vymezuje shodné a rozdílné prvky obou typů korespondence.

Praktická část se věnuje výzkumné otázce znalostí norem pro psaní e-mailu v české společnosti spolu s otázkou, zda je tento typ korespondence, v dnešní době převládající, posunem k lepšímu.

**Klíčová slova:** E-mailová korespondence, stylistické chyby v e-mailu, dopis, specifika e-mailu

## **Annotation**

The topic of this bachelor thesis is e-mail correspondence focusing on its establishment and development, kinds and stylistic characteristics. The goal of the thesis is to compare e-mails with letters, their forms, principles of writing, complying with the standards. Based on the chosen criteria, the thesis defines identical and different elements of both types of correspondence.

Practical part is pursued research question of knowledge of standards for writing e-mails in Czech society with the question whether this type of the correspondence, very common nowadays, is change for the better.

**Key words:** E-mail correspondence, stylistic mistakes in e-mails, letter, e-mail specifics

# Obsah

ÚVOD.....	8
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 Pojem e-mail.....	10
1.1 E-mail v jazykové rovině.....	10
1.2 E-mail jako druh elektronické komunikace.....	10
1.3 Charakteristika e-mailu.....	11
1.4 Jak e-mail pracuje.....	12
1.5 Co k e-mailu potřebujeme.....	12
1.6 E-mailová adresa.....	13
2 E-mail v čase.....	15
3 Forma e-mailu – sestavení zprávy.....	16
3.1 Adresa příjemce.....	17
3.2 Předmět.....	17
3.3 Tělo e-mailu.....	18
3.3.1 Oslovení.....	19
3.3.2 Vlastní sdělení.....	20
3.3.3 Závěr – rozloučení.....	21
3.4 Přílohy.....	22
4 Uspořádání pošty.....	24
5 Pravidla e-mailu.....	25
5.1 Kdy nepoužívat e-mail.....	27
6 Problémy s e-mailem.....	28
7 Bezpečnost v e-mailové korespondenci.....	29
7.1 Spam.....	29
7.2 Hoax.....	30
7.3 Viry.....	30
8 Automatický versus elektronický podpis.....	32
9 Vliv techniky na sloh textu.....	34
10 Stylistické chyby v e-mailu.....	35
10.1 Významově vyprázdněná a výplňková slova a výrazy.....	35
10.2 Používání zvrtných zájmen.....	36
10.3 Zneužívání trpného rodu sloves.....	36
10.4 Opakování slov.....	36
10.5 Chybný slovosled.....	36
10.6 Chybný větosled.....	37
10.7 Ostatní stylistické chyby.....	37
11 Email z pohledu komunikátu.....	39
11.1 Forma komunikátu.....	39
11.2 Komplexy komunikátu – styl e-mailového dialogu.....	39
12 Dopis.....	42
12.1 Druhy a typy dopisů.....	42
13 Jak píšeme dopisy – forma dopisu.....	44
13.1 Adresa odesílatele a příjemce.....	44
13.2 Oslovení.....	44
13.3 Úvod dopisu.....	45
13.4 Vlastní obsah dopisu.....	45
13.5 Závěr dopisu.....	45
13.6 Pozdrav.....	45
13.7 Podpis.....	46
13.8 Možné doplňující informace na konci dopisu.....	46
II. VÝZKUMNÁ ČÁST.....	47

14	Dotazníkové šetření.....	47
15	Analýza konkrétních e-mailů.....	56
16	Diskuze .....	65
	ZÁVĚR.....	68
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	70
	SEZNAM OBRÁZKŮ .....	73
	SEZNAM TABULEK .....	73
	SEZNAM PŘÍLOH.....	74

# ÚVOD

E-mailová korespondence je typem elektronické komunikace, která je zprostředkována počítačem. Nezbytnou podmínkou k posílání e-mailů je připojení na internet, které nám ale umožňuje vyměňovat si zprávy mnohem efektivněji. V současnosti se připojení k internetu stává samozřejmostí, což posouvá i hranice komunikace. Zásahu na tom má také prudký vývoj elektroniky, která nám připojení zprostředkovává. E-mail je pak možné posílat kdykoliv, téměř odkudkoliv a hlavně bezplatně, což má za následek postupné vymizení dopisu.

Bakalářská práce se zabývá aktuální problematikou e-mailové korespondence. Výzkumná část je založena na kvantitativní metodě formou dotazníku a na analýze shromážděné e-mailové korespondence. Cílem výzkumu nebylo ověření hypotéz, ale spíše potvrzení předpokladů a zmapování situace, neboť e-mailová korespondence je většinou součástí publikací, které se zabývají především dopisem a není v nich věnováno mnoho pozornosti samotnému e-mailu.

Teoretická část nejprve vymezuje pojem e-mailové korespondence z pohledu jazykové roviny a v kontextu elektronické komunikace. Na základě používání informačních technologií je stručně nastíněn proces, na jehož principu posílání e-mailů funguje. Vznik a vývoj e-mailu je tedy na rozvoji informačních technologií, které jsou zprostředkovatelem výměny zpráv, závislý. Z toho vyplývá, že na rozdíl od dopisu klade na své uživatele větší nároky, jako je: používání PC, textových editorů a internetu. Vnáší do komunikace rychlost, smazává vzdálenosti časové i místní a dává nám pocit komunikace tváří v tvář. Tyto aspekty dohromady utvářejí aktuální podobu jazykové kultury, mění jazykové normy a zavádí specifický styl aktuálního typu korespondence. Zároveň je v práci věnována pozornost i ostatním nástrojům e-mailu někdy v negativním smyslu slova, mezi které patří především spam a šíření virů v tomto typu korespondence. Stylistická rovina e-mailu je vzhledem k jeho krátkodobému užívání oproti dopisu téměř nepopsána. V mnoha publikacích je pak k problematice přistupováno, jako bychom psali dopis, jen ho odeslali elektronickou nikoliv klasickou poštou. Byť mnohé stylistické prostředky přebírá e-mail od dopisu, má na druhé straně i odlišné prvky, které jsou v práci poměrně podrobně popsány. Závěr teoretické části se věnuje komunikátům psaným a mluveným. Na základě vymezených pojmů je patrné, že se e-mail od dopisu liší právě tím, že dopis je typem psaného komunikátu, zatímco e-mail stojí na pomezí obou typů, neboť přes jeho psanost obsahuje rysy ústního dialogu. Pro komparaci je zařazena kapitola týkající se dopisů.



Práce je vystavěna na získaných poznatcích z citovaných zdrojů. Tím, že se jedná o poměrně nové téma, je e-mailová korespondence z našeho pohledu zatím nepříliš probádanou oblastí, což se ukazuje hlavně u omezeného množství vědeckých publikací zabývajících se tímto druhem komunikace. Teoretická část vznikla syntézou několika zdrojů, jednak z oblasti informačních technologií, ale převážně z oblasti českého jazyka v písemnostech. K vymezení e-mailu ve stylistické rovině sloužily periodické články odborného časopisu Naše řeč, kde byl též uveřejněn výzkum Zdeňky Hladké a kol. který sloužil jako podklad pro druhý oddíl výzkumné části.

Cílem práce je přiblížit pojem e-mail a pomocí jeho specifik poukázat na to, že není elektronickým dopisem.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Pojem e-mail

### 1.1 E-mail v jazykové rovině

E-mail vzniklo ze zkrácení slova Electronic Mail (elektronická pošta) a výslovnost je následující [ímejl]. V češtině lze používat i pojem mail, nikoliv však slovo email, které označuje náterovou hmotu. Bez spojovníku se setkáme s výrazem email pouze v anglicky psaných textech (Uhlířová, 1994).

### 1.2 E-mail jako druh elektronické komunikace

Při počátečním používání elektronická komunikace působí poněkud odosobnělým dojmem. Pokud se zaměříme pouze na e-mailovou korespondenci, oproti té písemné, nám může připadat cizí např. to, že zpravidla užíváme všichni stejného písma, které za nás vytvoří počítač. Tím se na jedné straně smazává osobní styl každého z nás, na druhé straně dochází k přehlednější podobě zprávy a k odstranění problémů s nečitelností. Při komunikaci, hlavně s blízkými, prostřednictvím dopisu mnohdy chceme ukázat originalitu a dát najevo, že nám na adresátovi záleží i volbou dopisního papíru a vůbec celou úpravou. Takové prvky jako změna barvy a stylu písma, kresby, či barevné pozadí zprávy naopak u e-mailu působí rušivě, nebo jich ani nelze použít.

Pozitivní změnu, kterou ale elektronická komunikace přináší, je připojování emotikonů. Ty nám umožňují přiblížení k osobnímu kontaktu, kdy je používáme pro vyjádření emocí a slouží tak k lepšímu pochopení sdělení. Např. zprávu „Za týden? To určitě :-“ - chápeme jako „Za týden? Ano, to určitě zvládnou.“, zprávu ve znění „Za týden? To určitě :-“ - chápeme jako „Za týden? To je nemožné zvládnout.“ a třetí význam má pomocí emotikon zpráva „Za týden? To určitě :-/“ - chápeme jako „Za týden? To tedy nevím, jestli tak těžkou věc zvládnou.“ (Rybka a Malý, 2002)

Co se týče elektronické komunikace, můžeme ji dělit podle toho, kolik osob se jí účastní a podle jejího směru.

Rybka a Malý (2002, s. 13) uvádějí toto dělení elektronické komunikace:

- 1) Jednosměrná komunikace – od jednoho sdělovacího neurčenému (neomezenému) počtu oslovovaných, podobná například televiznímu nebo rozhlasovému vysílání.
- 2) Individuální komunikace – obousměrná komunikace mezi jednotlivými účastníky,

podobná telefonickému rozhovoru, anebo klasické poštovní korespondenci.

3) Hromadná komunikace – vzájemná komunikace mezi větším počtem účastníků, podobná skupinové debatě.

E-mail se tedy řadí k individuální / obousměrné komunikaci, kdy dochází k výměně informací mezi adresátem a konkrétním příjemcem či konkrétními příjemci. Zatímco u elektronické pošty můžeme být tzv. off-line a sdělení je doručeno až v momentě, kdy se připojíme k internetu, existují vedle toho i systémy, které vyžadují tzv. on-line připojení, kdy jsou zprávy doručeny jen v případě naší přítomnosti. Takové systémy nazýváme jako Instant messaging, v češtině spíše jako IM klienty. K nejpoužívanějším patří ICQ a Skype, které už umožňují nejen textové rozhraní, ale i internetovou telefonii, dnes nahrazenou spíše už videofonií (Rybka a Malý, 2002).

Od ostatních druhů elektronické komunikace e-mail odlišuje hlavně to, že skrze něj jsou primárně posílány takové informace, které nejsou určeny široké veřejnosti. Toho do jisté míry využívají reklamy, které zakládají na vyvolání dojmu, že akční nabídka je určena výhradně pro vás, nikoliv že se jedná o hromadnou komunikaci, čemuž je přizpůsoben i jejich obsah. Není to ale jen spam, nýbrž i viry, které si nezkušený uživatel otevřením důvěrně vypadající zprávy může nechtěně stáhnout do PC.

### **1.3 Charakteristika e-mailu**

Elektronická pošta, zkráceně e-mail, je druh elektronické komunikace, která je zprostředkována počítačem. V tomto případě se komunikace opírá o médium optické, psané (Čmejková, 1997).

Počítačem zprostředkovaná komunikace nám umožňuje zanechat vzkaz každému, kdo je připojen k síti, a to pomocí poštovní schránky na adresátově poštovním serveru (Čmejková, 1997).

E-mail tedy zahrnuje odeslání, doručení i příjem zpráv. Umožňuje nám doručit zprávu jak jednomu konkrétnímu adresátovi, tak i více adresátům najednou (na rozdíl od dopisu, kdy sice můžeme poslat stejný text několikrát a několika adresátům, je ale vždy vyžadováno nové odeslání, každé osobě individuálně).

Stojí na pomezí lineární (bezprostřední – např. telefonická komunikace) a nelineární (nepřímé – např. záznamník) výměny informací (Kopta, 2000).

Rysy, které odlišují e-mail od klasické korespondence jsou především interakčnost

a kontaktnost. První pojem – interakčnost – se projevuje tím způsobem, že očekáváme odezvu od adresáta, byť není přítomen. Předmětem e-mailů je totiž často navázání, žádost a prověření kontaktu nebo reakce na jiná média (např. nedaří se nám navázat kontakt přes jiná média – telefon, dopis atd.). Příhodným pro e-mail je rychlejší odezva, neboť delší doba čekání na odpověď nám dává pocit podobný tomu, když jde o komunikaci ústní. Pokud se nám nedaří navázat kontakt, vede to často k tomu, že adresátovi pošleme další zprávy, kde se snažíme zjistit, co se s ním děje (Čmejková, 1997).

A druhý pojem – kontaktnost – je zřejmý ve strukturách e-mailových sdělení. I když si lze vyměňovat informace téměř odkudkoliv a vzdálenost účastníků komunikace je mnohdy velká, v e-mailech máme často pocit interakce tváří v tvář (Čmejková, 1997).

## **1.4 Jak e-mail pracuje**

Posílání e-mailů vyžaduje propojení počítačů pomocí počítačové sítě (internet), kde se nachází jeden ústřední počítač – server, který zprostředkovává výměnu zpráv. Celá cesta e-mailové zprávy vypadá následovně: Odesílatel napíše zprávu do počítačového programu na posílání e-mailů a vyplní elektronickou adresu. Zpráva dorazí na server (ústředí), ze kterého putuje na router (směrovač, propojující dvě sítě a umožňující přenos mezi nimi), takových routerů je po světě nepočítatelně a zpráva putuje z jednoho na druhý, dokud nedorazí na ten správný. Z posledního routeru je e-mail odeslán na server a následně do počítače adresáta, kde ji lze otevřít buď za pomoci webového prohlížeče, nebo za pomoci e-mailového klienta (Wallace a Wingat, 2000).

Pro lepší názornost slouží schéma e-mailové korespondence v přílohouvé části – viz Obrázek 21.

## **1.5 Co k e-mailu potřebujeme**

K posílání e-mailů potřebujeme nejprve zařízení, které nám umožní se připojit k internetu. Dříve tuto funkci plnil pouze počítač, zatímco dnes je takových zařízení už nepřehledné množství. Pak existuje dvojí možnost, jak lze přes vybrané zařízení navázat e-mailovou komunikaci. Jejich součástí je funkce poštovní schránky, ale také textový editor k vytváření korespondence. Jednak jsou to počítačové programy, které je potřeba nainstalovat, pokud nejsou součástí systému. Ty nazýváme poštovními klienty a je u nich příznačné, že poštu ukládají na lokální disk, k nejznámějším patří Microsoft Outlook (Wallace a Wingat, 2000).

Dále lze využít i poštovní program, jenž je součástí webových stránek. K tomu, abychom se na web dostali, potřebujeme ale ještě tzv. prohlížeč, což je program v PC (např. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome), přes který spustíme webové e-mailové služby. Poskytovatelé webmailu jsou např. Hotmail, Gmail, Yahoo, Seznam.cz, Centrum.cz. Korespondence je ukládána na serverech poskytovatelů, což skýtá značné nevýhody. Naše pošta může být pod kontrolou, při zapomenutí přihlašovacích údajů se k ní nejspíš už nikdy nedostaneme a také je tu hrozba odcizení našeho účtu na webmailu. Výhodu představuje možnost dostat se ke své poště na jakémkoliv místě, z jakéhokoliv zařízení s přístupem na internet (Wallace a Wingat, 2000).

Po zvolení možnosti, skrze kterou budeme e-maily posílat, přistupujeme k založení účtu. V příslušném programu je pak potřeba vyplnit formulář, kde si zvolíme e-mailovou adresu a heslo k e-mailové schránce. Tyto údaje je nutné si zapamatovat pro další přihlášení.

## **1.6 E-mailová adresa**

Stejně jako je tomu u dopisu, tak i u e-mailu musíme před odesláním vědět adresu toho, komu má být zpráva doručena. E-mailová adresa má sice odlišný charakter, ale účel plní stejný. Označuje místo, v tomto případě PC nebo konkrétní místo na serveru, kde se zprávy ukládají do „schránky“ a adresát si je zde může vyzvednout. Složení e-mailové adresy je jednodušší a méně obsáhlé, tedy i snáze zapamatovatelné. Tvoří ji dvě části: uživatelské jméno a jméno domény, kdy mezi tyto části umísťujeme symbol @ (u nás používaný pod názvem zavináč, v angličtině pak znamená „at“ - u, při, na). Volba adresy je z velké části ponechána na výběru uživatele, podmínkou je, že se nesmí adresy shodovat, což je mnohdy problém hlavně u uživatelského jména. Tam je doporučeno kombinovat jména, zkratky či přezdívky s čísly. Název domény, tedy označení serveru, je většinou daný poskytovatelem služeb. Uvedu příklad na své e-mailové adrese, který zní: tynkan22@seznam.cz. Uživatelské jméno je složeninou jména Týnka, začátečního písmene z příjmení a oblíbeného čísla, to proto, že adresa ve tvaru: kristyna.nemeckova@seznam.cz již byla vybrána jiným uživatelem e-mailu. Jméno domény označuje mého poskytovatele webmailu v tomto případě Seznam.cz (Wallace a Wingat, 2000).

Co se týče možnosti použití znaků v e-mailové adrese, můžeme rozlišovat velká a malá písmena, používat pomlčky a podčárky, ale nikdy nepoužíváme čárky, mezery, ani

závorky. Na to ale většinou upozorní při zakládání e-mailové adresy sám program, přes který e-maily posíláme. Stejně jako to, že totožnou adresu použil už jiný uživatel před námi (Wallace a Wingat, 2000).

Jak už zmiňujeme výše, e-mailová adresa je kratší než ta pro písemnou komunikaci, obsahuje méně údajů, ale její zapamatování ztěžuje fakt, že uživatelské jméno se někdy až příliš vzdáleně podobá jménu adresáta. Je to způsobené tím, že se často jména shodují a není možné je odlišit údajem o bydlišti, neboť Jan Novák může používat stejnou doménu jako jeho jmenovec, tudíž by pošta nemohla být doručena správně. Lidé v důsledku toho pak volí nesrozumitelná uživatelská jména, jež tvoří krkolomné kombinace písmen a čísel. Problém nám činí zjišťování adresy hlavně při osobním kontaktu, kdy často musíme adresáta poprosit, zda by ji nevyhláskoval nebo raději sám nenapsal na papír.

## 2 E-mail v čase

První e-mail v historii poslal Ray Tomlinson v roce 1971. Tehdy byl zaměstnán u společnosti Bolt Beranek (BBN), která pracovala pro americké ministerstvo obrany – provozovatele ARPANETU, což byl jakýsi předchůdce internetu. Odeslání zprávy z jednoho počítače na druhý umožnil Tomlinsonův vynález programu na ukládání zpráv. Mezi jméno uživatele a jméno počítače vložil znak @ a první e-mail odeslal na druhý počítač v rámci jedné místnosti. Obsahoval nesmyslné seskupení znaků, které vynálezce ihned po odeslání zapomněl. Protože ARPANET sloužil pouze pro potřeby armády, zprávy se nijak hojně nevyužívaly, což bránilo rozšiřování nové možnosti komunikace. Bezesporu na to měly vliv i ještě málo rozšířené počítače (Kejduš, 2012).

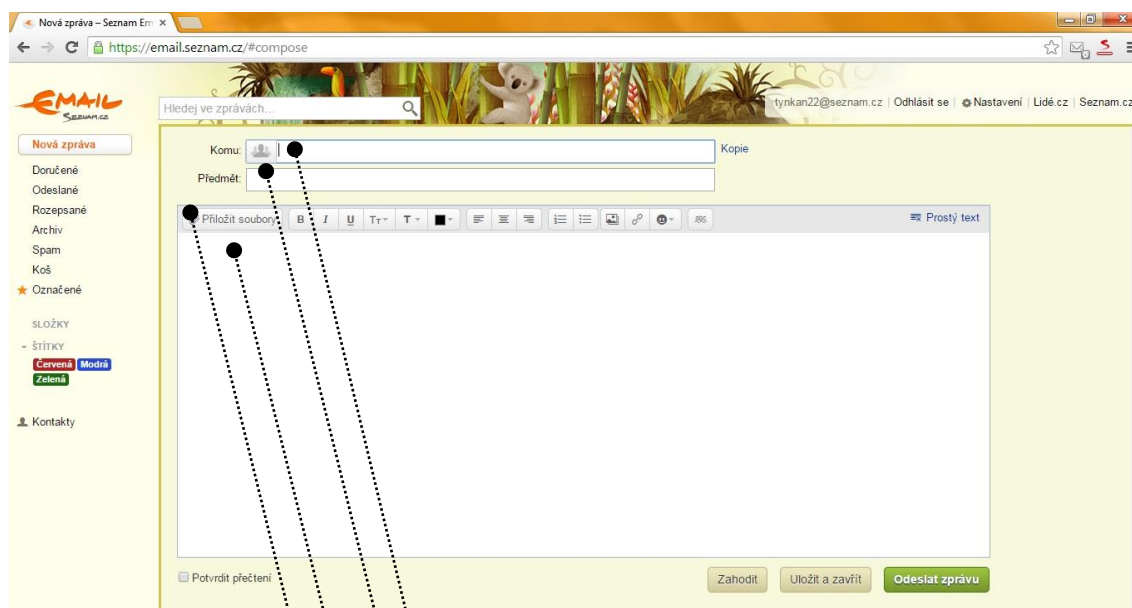
V roce 1976 na britské vojenské základně poslala elektronickou zprávu královna Alžběta II., avšak její obsah je utajován (Kejduš, 2012).

O dva roky déle byla poprvé jako součást e-mailu odeslána reklama. Tato novinka tehdy u lidí vzbuzovala zájem a jistě ne tak negativní postoj jako dnes, i když už v roce 1998 se takové nevyžádané pošty začalo říkat spam. Pokud se lidé proti takovým e-mailům nebrání, spam tvoří většinu jejich příchozí pošty (Kejduš, 2012).

Překvapivé je, že posílání zpráv mezi počítači prostřednictvím sítě se jako e-mail uchytilo až od roku 1982 (Kejduš, 2012).

### 3 Forma e-mailu – sestavení zprávy

Obrázek 1 – Nová zpráva



Zdroj: repro email.seznam.cz

**Komu:** zde vyplníme e-mailovou adresu příjemce

**Předmět:** krátký a výstižný popis e-mailu

**Pole pro psaní textu:** zde napíšeme vlastní zprávu

**Přiložit soubor:** po kliknutí na políčko *přiložit soubor* se zobrazí tabulka, kde vybereme např. fotografii, kterou chceme poslat spolu se zprávou

Prvním krokem k vytvoření e-mailu je spuštění poštovního klienta (program v PC, nebo webmailu (program součástí internetového prohlížeče)). Poté klikneme na políčko *Nová zpráva*, kdy se před námi otevře tabulka podobná, té na obrázku výše (obrázek je konkrétně z webmailu na prohlížeči Seznam.cz).



### 3.1 Adresa příjemce

Do kolonky Komu vyplníme e-mailovou adresu příjemce, tedy uživatelské jméno, pak znak @ <sup>1</sup> a jméno domény. Stejně jako u dopisu, je i e-mailová adresa povinný údaj, aby vůbec mohlo dojít k doručení. Rozdílem je ale více možností, které nám e-mail u adresy poskytuje.

Pokud chceme poslat stejnou zprávu několika lidem, zpravidla do kolonky Adresa napíšeme několik e-mailových adres za sebou. Ale e-mail umožňuje i funkce Kopie a Skrytá kopie. První zmíněnou funkci použijeme v případě, že zprávu posíláme hlavnímu adresátovi, ale o té samé věci chceme informovat i další adresáty. Například v situaci, kdy profesor odešle e-mail s podklady k přednáškám jedinému studentovi, jako hlavnímu adresátovi, který ho o podklady žádal, ale pomocí skryté adresy pošle totožný e-mail i zbývajícím studentům. Hlavní adresát pak v záhlaví vidí, že stejný e-mail profesor odeslal i na adresy jeho spolužáků, nemusí sám tedy už materiál rozesílat. Kolonka Skrytá kopie je naopak určena pro kopie, o kterých nemají ostatní adresáti vědět. V používání těchto funkcí musíme však dbát na to, zda hlavní adresát považuje naši korespondenci za důvěrnou. Neboť jeho zjištění, že mezi námi vyměněné informace jsme poslali i dalším adresátům, by bylo přinejmenším nemilé (Taylor, 2010).

### 3.2 Předmět

Jedná se v podstatě o téma e-mailu, o přesný a výstižný popis obsahu zprávy. Slouží k tomu, aby příjemce v seznamu pošty věděl, o co se jedná, a mohl se díky různým předmětům v korespondenci lépe orientovat. Poutavý předmět má také zaručit přečtení e-mailu, toho využívají hlavně reklamy. Pořadí, které u vyplňování částí e-mailu volíme, je pouze systematické. Adresu sice vyplňujeme jako první, ale vyplnění předmětu je vhodnější až poté, co napíšeme tělo e-mailu. Je pro nás poté snazší vymyslet výstižné znění předmětu.

Taylor (2002, s. 55-56) k vhodnému sestavení předmětu doporučuje pět P:

- Přesný – Vyhněte se zcela obecným záhlavím zprávy typu „Dotaz“ nebo „Informace“. [...]
- Patřičný – Ujistěte se, že předmět vaší zprávy je dostatečně výmluvný.

---

1 @ - zavináč napíšeme pomocí kláves Alt + 64 nebo pravý Alt + v

a smysluplný. Když například na adresu počítačové technické podpory své firmy pošlete zprávu s předmětem „Potřebuji pomoc“, je to asi totéž jako kdybyste předmět vynechali úplně.

- **Přiměřený** – Předmět vaší zprávy by měl být stručný a k věci. Měl by charakterizovat, o čem následující text pojednává, neměl by však být stručným výtahem zprávy. Důležité také je, aby zůstal profesionální a sloužil svému účelu.
- **Případný** – Pečlivě si předmět rozvažte a zkuste přesně vystihnout obsah zprávy, aby si její příjemce mohl zcela jasně představit, o čem píšete.
- **Promyšlený** – Představte si situaci člověka, na kterého ve schránce čeká více než padesát e-mailů. Když svou zprávu opatříte stručným a jasným předmětem, který bude charakterizovat její obsah, pomůžete tím adresátovi a zároveň i sobě.

U předmětu bychom měli také dbát na použití nového předmětu při odpovědi na starší konverzaci. To hlavně v případě používáme-li tlačítko Odpovědět.

Podle znění předmětu si vybíráme, které e-maily přečteme, v jakém sledu a jak rychle na ně odpovíme. Anebo naopak, které označíme za spam.

### **3.3 Tělo e-mailu**

Pravidla pro formální úpravu obchodních dopisů zasílaných e-mailem stanovuje norma. Konkrétně se jedná o ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory, která byla uvedena v platnost v roce 2007 (Neugebauer, 2009).

„Česká technická norma ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory přešla v roce 2013 pod správu Ústavu pro jazyk český AV ČR (ÚJČ), který se stal jejím jediným oficiálním zpracovatelem.“ (Slejšková, 2013, s. 59)

Drábová, Levová a Filinová (2014, s. 39) shrnují nejdůležitější pravidla pro psaní e-mailu takto:

- používá se běžné písmo (Arial, Calibri nebo Times New Roman) velikosti 10-12 bodů
- délka zprávy má odpovídat smyslu zprávy, není vhodné psát dlouhé e-maily s nadbytečnými informacemi, i tady platí zásada jasnosti, stručnosti a srozumitelnosti
- text se člení logicky do odstavců oddělených prázdným řádkem
- u odpovědí je dobré ponechat i původní zprávu, případně její dostatečnou část,

aby příjemce pochopil, na co e-mail reaguje

- do pracovních e-mailů nepatří citově zabarvená slova, ironie, sarkasmus, emotikony
- je nutná kontrola pravopisu, nelze spoléhat na kontrolu pravopisu počítačem
- pokud je součástí zprávy příloha, mělo by se na ni upozornit v textu
- ke každému e-mailu je vhodné připojit podpis, který má obsahovat i název organizace a kontaktní údaje, užitečné je vytvořit si šablonu podpis (případně více podpisů)
- fyzická osoba by měla používat při komunikaci s úřady a institucemi tzv. oficiální soukromou e-mailovou adresu, která obsahuje skutečné jméno osoby, nikoliv např. přezdívku.

### 3.3.1 Oslovení

Vlastní text e-mailu / vlastní sdělení, začíná stejně jako u jiných druhů korespondence oslovením s velkým počátečním písmenem, ukončeno je čárkou a za ním vkládáme meziodstavcovou mezeru o velikosti 12 bodů.

Dle výše zmíněné normy není vhodné používat oslovení *Dobrý den*, a to především v úřední korespondenci. V soukromé korespondenci je toto méně formální oslovení dovoleno (Slejšková, 2013).

Bez smyslu se jeví používání oslovení typu *Dobré ráno* či *Dobrý večer* apod., neboť nevíme, v jakou denní dobu si adresát e-mail bude číst.

Oslovení pomáhá k tomu, aby si byl adresát jist, že je e-mail určen jemu. Pokud oslovujeme někoho jiného a jedná se o Kopii, adresát je díky tomu obeznámen s adresátem přeposílané konverzace, tedy o tom, s kým jsme komunikovali v e-mailu, který adresátovi přeposíláme (Taylor, 2010).

Způsob oslovení prozrazuje, jaký vztah máme s příjemcem zprávy, jaké je jeho postavení či důležitost a jak často s ním komunikujeme. Pokud je oslovení v množném čísle, nebo pokud oslovujeme více osob, vypovídá to o více než jednom adresátovi. Každý z nás má pak už zažitě osobní či firemní druhy oslovení (Taylor, 2010).

Pomůckou pro používání oslovení může být následující:

- při osobním setkání adresáta pozdravíme křestním jménem např. *Ahoj, Jano*, pak i v e-mailu použijeme např. *Milá Jano*,
- pokud bychom však použili formálnější oslovení v osobním kontaktu,

postupujeme v e-mailu taktéž, tedy např. *Vážená paní Nováková*,

- rozhodujícím faktorem je někdy i odpověď adresáta – v případě, že nás v e-mailu osloví křestním jménem a podepíše se bez titulu či bez funkce, můžeme ho i my napříště oslovit pouze křestním jménem

„Pokud je adresátem fyzická osoba, pak se oslovuje funkcí, pokud nemá funkci, oslovuje se titulem (kromě bakalářů a diplomovaných specialistů), a pokud nemá titul, oslovuje se příjmením. Důležité je důsledně používat 5. pád, a to i u jmen mužského rodu.“ (Drábová, Levová, Filinová, 2014, s. 17)

„Někdy nevíme, kdo bude korespondenci vyřizovat, potom oslovujeme obecně např. *Vážení dodavatelé / klienti / obchodní partneři* či *Vážené paní, vážení pánové*.“ (Drábová, Levová, Filinová, 2014, s. 17)

### 3.3.2 Vlastní sdělení

Ve sdělení, které následuje po oslovení, dbáme na dodržování jak gramatických, tak i pravopisných pravidel, včetně psaní háčeků a čárek. Výjimku tvoří takové e-maily, které odesíláme zahraničním adresátům, kdy je na místě psát bez diakritiky (Neugebauer, 2009).

Písmo v e-mailu je mnohem více jednotné než v dopisu. Nepříliš vhodné je psaní kurzívou, která je uváděna jako špatně čitelná. Nevhodné je kombinování několika formátů písma např. tučné písmo, kurzíva a podtržení. Text napsaný celý velkými písmeny vyzní jako silný důraz, podle netikety dokonce jako křik (Neugebauer, 2009).

Obrázky, grafy či tabulky, nevkládáme do textu sdělení, nýbrž je posíláme jako přílohu. Stejným způsobem postupujeme při textu, jehož rozsah přesahuje 20 řádků. A na to, že takovou přílohu posíláme, bychom měli adresáta v textu vždy upozornit (Neugebauer, 2009).

I ve vlastním textu se držíme daného postupu při psaní, což napomáhá k lepšímu sestavení a následně i porozumění.

Prvním bodem je v případě potřeby odkaz na předchozí korespondenci (Slejšková, 2013).

Pokud se zpráva předchozí korespondence netýká, nebo pokud píšeme adresátovi poprvé, přejdeme k druhému bodu, kdy stručně uvedeme důležité informace, proč adresáta kontaktujeme, co od něho potřebujeme a očekáváme (Slejšková, 2013).

Druhým krokem je popis věci, kterou stručně uvádíme v předmětu. Je-li naším důvodem k psaní e-mailu žádost, měli bychom hned v první větě popisu věci uvést, že o něco žádáme. Stejně tak uvádíme, že například jen informujeme, něco zasíláme, potřebujeme jeho vyjádření atd. K tomu nám většinou postačí jediná věta či kratší souvětí (Slejšková, 2013).

Následně v kroku třetím se snažíme už o něco podrobnější popis tématu či problému, kdy text členíme na odstavce, někdy je pro přehlednost vhodné i použití odrážek. Tato část by měla být nejdelší z celého e-mailu. Soustředíme se na její logické členění a vystavění textu (Slejšková, 2013).

Čtvrtý krok slouží k možnému shrnutí důležitých bodů z výše napsaného textu (třetí krok), abychom zajistili, že adresát z našeho e-mailu dobře pochopil, o co nám jde, co od něho potřebujeme, či o čem jsme jej informovali. Zvláště u rozsáhlejších a komplikovanějších sdělení je tento krok namístě (Slejšková, 2013).

Pátým a někdy opomíjeným krokem je poděkování. Na jeho zařazení do textu dbáme především při úřední korespondenci, nicméně tento projev slušnosti by neměl chybět ani v korespondenci soukromé. Ale děkujeme, jen pokud je to v souladu s kontextem. Když je obsahem e-mailu pouhé informování, nebo posílání nějakých příloh, tak by děkování za to, že si přečetl zprávu, nebo se podíval na přílohy, asi vyznělo vtíravě až ironicky či vyumělkovaně (Slejšková, 2013).

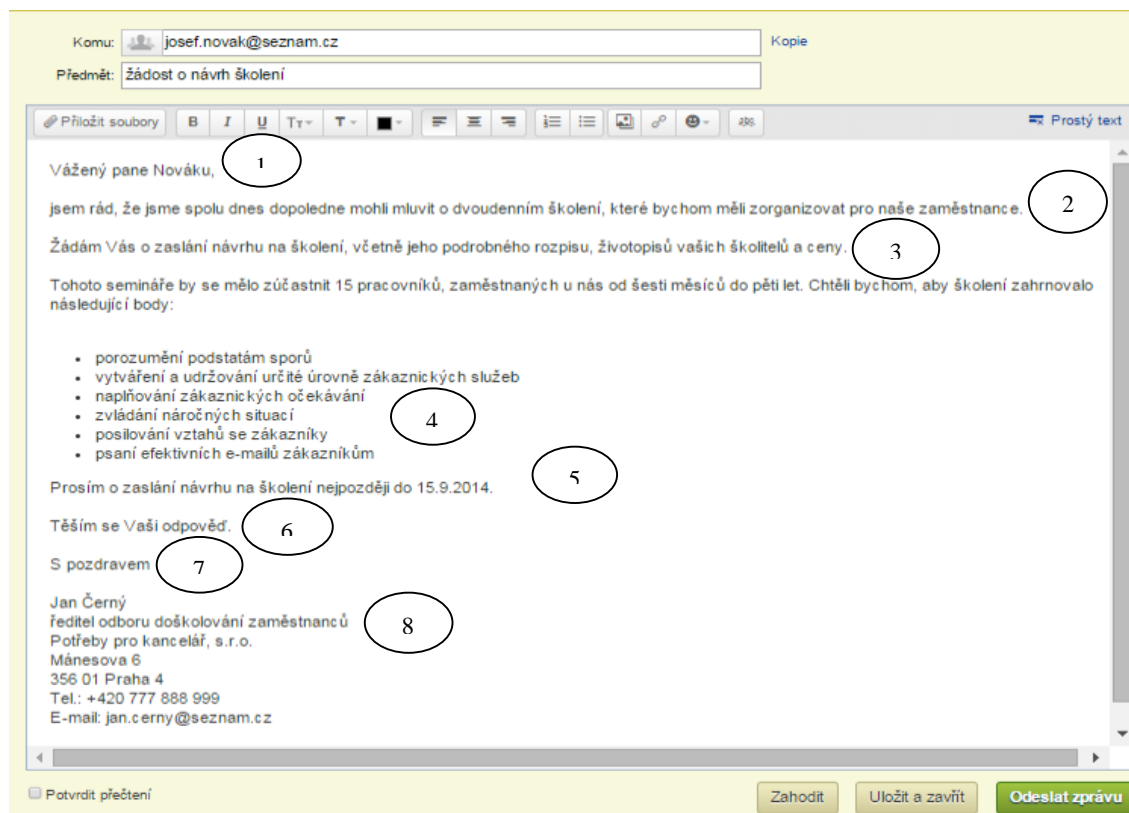
Pokud se tedy poděkování do závěru zprávy nehodí, je lepší používat obraty jako: *Těším se na Vaši brzkou odpověď.*, *Zavolejte mi, prosím, pokud budete mít další otázky.* nebo *Prosím obraťte se na mě, pokud budete mít nějaké dotazy.* (Taylor, 2010)

### **3.3.3 Závěr – rozloučení**

Na konci těla e-mailu se stejně jako na jeho začátku vždy musí objevit pozdrav, tady jej nazýváme rozloučením. Píše se na samostatný řádek a v případě zdvořilostních frází bez interpunkčního znaménka. Ovšem neformální rozloučení např. *Děkuji Vám za rychlé vyřízení a přeji hezký den.* píšeme do jednoho řádku a s interpunkcí, protože jej chápeme jako celek (souvětí). K nejběžnějším a používaným jak pro formální, tak i pro neformální korespondenci patří rozloučení typu *S pozdravem* (Slejšková, 2013).

Na úplném konci nesmí chybět podpis odesílatele. Neboť z e-mailové adresy je někdy těžké, či nemožné zjistit, kdo nám píše. Jednou z funkcí poštovního klienta je i automatické vkládání podpisu (Slejšková, 2013).

## Obrázek 2 – Osnova e-mailu



Zdroj: repro email.seznam.cz

- 1 – oslovení
- 2 – odkaz na předešlou komunikaci
- 3 – sdělení, proč píšeme – o něco zde žádáme, proto se slovo žádost objevuje i v předmětu
- 4 – důkladnější popis problému
- 5 – shrnutí a upřesnění
- 6 – závěr, možno použít i poděkování
- 7 – pozdrav – rozloučení
- 8 – podpis

### 3.4 Přílohy

Jedná se o soubory, které jsou odeslány spolu s e-mailem. Můžeme tak posílat obrázky, grafy, tabulky, hudbu, video, textové soubory a mnoho dalšího. V programech na posílání e-mailů je možnost připojení příloh skryta pod ikonou kancelářské sponky. Škála souborů, které můžeme ke zprávě přikládat je velmi široká.

K omezením dochází u velikosti těchto přikládaných souborů, neboť můžeme

vybrat pouze takový soubor, jehož velikost nepřesahuje 9MB (v případě poštovního klienta Seznam.cz (Seznam - Nápověda)

Pomocí příloh lze vyřešit i posílání dopisů, které nepíšeme přes e-mailové programy, ale přímo v textových editorech. Ty totiž poskytují více funkcí a lepší grafický vzhled, jako např. záhlaví a zápatí, sloupce, rozložení stránky, formátování atd. (Neugebauer, 2009).

Co se týče formátu přikládaných souborů, je někdy problém s tím, že adresát nepoužívá stejný program jako my, tudíž nelze na jeho PC některé soubory zobrazit. Je tedy na odesílateli, aby poslal takové typy souborů, které jsou běžně využívány. U textových příloh je to formát \*.rtf, \*.txt a tolerován je i \*.doc, obrázky pak posíláme s příponou \*.jpg či \*.pdf (Neugebauer, 2009).

Na skutečnost, že součástí e-mailu posíláme přílohu, upozorňujeme vždy v textu a samozřejmě nezapomene po dopsání sdělení soubor přiložit. To bývá častým problémem. Vyvarovat se takové chyby a ušetřit si práci posláním dodatečných e-mailů, můžeme tím, že soubor nahrajeme do e-mailu, ještě než začneme s psaním, nebo ho přiložíme v momentě, kdy se o něm v textu zmíníme (Taylor, 2010)

## 4 Uspořádání pošty

Na rozdíl od dopisu, poskytuje e-mail lepší možnosti organizace díky programu, přes který korespondenci posíláme. Především pro ty, kteří dostávají denně množství e-mailů, je třídění pošty nutností, a přispívá k větší efektivitě komunikace. U dopisu snadněji dojde k jeho ztrátě, nebo nás jeho hledání zdržuje od rychlé odpovědi. I dopisy je možné třídít, ale při větším množství je to prostorově náročné a časem dochází ke ztrátě přehledu o tom, které dopisy jsme už četli a na které jsme už odpověděli.

K účelnému uspořádání e-mailové schránky slouží složky, přičemž několik jich je vytvořeno v poštovním programu předem. Jejich názvy se v závislosti na používaném programu liší, ale nejčastěji se jedná o: Doručené, Odeslané, Rozepsané, Archiv, Spam a Koš.

Taylor (2010) uvádí, že je však nezbytně nutné, abychom si vytvořili i další složky, do kterých jednou týdně vytřídíme poštu ze složky Doručené. A i když je kapacita naší e-mailové schránky v dnešní době neomezená, měli bychom se zbavit e-mailů, které nepotřebujeme, a průběžně je přesouvat do koše, stejně jako to děláme s nepotřebnými reklamními letáky v klasické schránce. Složky nám usnadňují práci s hledáním konkrétních e-mailů a dávají nám možnost si plynule projít celou konverzaci složenou z několika zpráv (tzv. vlákno).

Třídění do složek za nás vykonají e-mailové filtry, u kterých lze nastavit, podle jakých pravidel mají příchozí poštu ukládat do různých složek (podle adres, určitých slov ve zprávě nebo v předmětu). Mohou zprávy z určitých adres, které pokládáme za spam, rovnou mazat, anebo zasílat předem nastavené odpovědi. Toho využívají hlavně internetové obchody, kdy nám jejich e-mailový program odešle potvrzovací zprávu o přijetí naší objednávky (Taylor, 2010).

Pokud si odpověď na doručený e-mail žádá čas, nemůžeme na něj odpovědět hned, protože musíme k dané věci ještě něco zjistit, nebo k tomu máme jiný důvod, je slušností dát o tomto zdržení adresátovi vědět, abychom předešli zbytečným obavám z jeho strany např., že nám jeho e-mail vůbec nepřišel (Taylor, 2010).

Častým důsledkem naší dlouhodobější nepřítomnosti na internetu je nadměrné množství pošty, která se za tu dobu nashromáždí. Předcházejme tedy těmto problémům rovnou za pomoci aktivace automatické odpovědi. Kdy se sama na příchozí e-mail odešle odpověď, kterou nastavíme. Nejčastěji automatická opověď obsahuje důvod a dobu naší nepřítomnosti (Taylor, 2010).



## 5 Pravidla e-mailu

Pravidla pro komunikaci prostřednictvím internetu zahrnuje netiketa.

Taylor (2009, s. 139) charakterizuje netiketu jako: sadu pravidel přijatelného chování v elektronickém styku, která se vyvíjela postupnou zkušeností.

Desatero netikety (chovani.eu):

- 1) Chovejte se tak, abyste nepoškozovali ostatní uživatele.
- 2) Neomezujte ostatní při jejich vlastní práci na síti.
- 3) Nenahlížejte do souborů ostatních uživatelů.
- 4) Nevyužívejte počítače ke krádežím.
- 5) Nevyužívejte síť ke zveřejnění falešných údajů, falešného svědectví.
- 6) Nevyužívejte ani nekopírujte software, za který jste nezaplatili.
- 7) Nevyužívejte zdroje ostatních uživatelů bez autorizace.
- 8) Nepřisvojujte si duševní bohatství ostatních.
- 9) Uvažujte o společenských důsledcích programu, který tvoříte.
- 10) Používejte počítač s úctou, s respektem a ohleduplně.

V dalších odstavcích je podán přehled o základních pravidlech, která z netikety vyplývají.

Na e-mail pokud možno odpovídáme do 48 hodin. Zvláště pokud skrze e-maily řešíme nějaký problém, nebo jde o situaci, kdy je vyžadována naše co nejrychlejší odpověď, je vhodné poštu pravidelně a přiměřeně kontrolovat (Neugebauer, 2009).

Dáváme si pozor i na to, co jako e-mail posíláme. Nelze zasílat důvěrné a utajované informace, v případě že osobní vzkaz chceme poslat více adresátům, musíme mít souhlas autora sdělení.

Pokud zprávu přeposíláme, je povoleno z ní citovat jen určité části, a to pouze při dodržení původního významu zprávy.

Na soubory, které jsou zasílány jako přílohy, se vztahují autorská práva, což by mělo znemožnit další šíření. Vyvarujeme se především hrubých a osočujících zpráv (Neugebauer, 2009).

Pozornost věnujeme i tomu, jak naše zpráva vyzní. Písemná komunikace totiž postrádá neverbální signály komunikace ústní (pohled, gesta, intonace hlasu atd.) a o to více musíme s opatrností volit použité výrazy. V potaz bereme naše postavení, postavení adresáta, vzájemný vztah a obsah zprávy (Taylor, 2010).

Vyhnout bychom se měli sarkasmům, dvojsmyslům, vtipům a žertům. To si můžeme dovolit pouze při ústní komunikaci, kde je to podle hlasu snáz rozeznatelné (Wallace, Wingat, 2000).

Emotikony neboli smajlíky používáme jen v dopisech osobních, neoficiálních (Slejšková, 2013).

Zejména u důležitých zpráv po sobě celý e-mail znovu kontrolujeme, nespolehneme příliš na kontrolu pravopisu, kterou zajišťují e-mailové programy (Wallace, Wingat, 2000).

Co se týče zvýraznění textu, nemusí být použitý formát, jako kurzíva nebo tučné písmo, zobrazen vždy správně (Wallace, Wingat, 2000).

E-mail není nikdy zcela soukromý, takže je důležité posílat jen to, co se se neobráťte proti nám. Existují případy, kdy byl e-mail s pomluvou předmětem soudního sporu. Nejčastěji v zaměstnání dochází ke kontrolám veškeré korespondence poslané z firemní sítě, což by nás při neopatrnosti mohlo stát i místo (Taylor, 2010).

Rychlé odpovídání na e-maily nás někdy svádí k ukvapenému sdělení, kterého později litujeme. V tomto ohledu se jeví lepší posílání informací dopisem, protože než takový dopis odešleme, máme dostatek času na to, abychom zvážili, zda je naše vyjádření správné (Wallace, Wingat, 2000).

Vždy se snažíme o stručnou a jasnou zprávu, která je logicky strukturovaná, máme tak větší šanci na to, že si ji adresát přečte a odpoví na ni. Dlouhé a nesrozumitelné zprávy budou okamžitě smazány (Taylor, 2010).

Dáváme přednost činnému rodu před trpným, navodíme tak mnohem osobnější dojem (Taylor, 2010).

E-mailová korespondence se vyznačuje určitou anonymností, která nám dovoluje napsat i to, co bychom adresátovi nikdy z očí do očí neřekli. Netýká se to jen hrubých a urážejících e-mailů, ale i poněkud krkolomných slovních obrátů. Při psaní zprávy si zkuste představit, že určitou formulaci říkáte příjemci tváří v tvář (Taylor, 2010).

Čeho bychom se ale měli vyvarovat, je vytváření zdlouhavých souvětí. E-mail tím, že stojí na pomezí písemné a ústní komunikace, k těmto chybám někdy přímo vybízí. V ústním projevu si takové větné konstrukce můžeme dovolit, ale v e-mailu používáme vždy členění na kratší věty (Slejšková, 2013).

## 5.1 Kdy nepoužívat e-mail

V dnešní moderní době stále častěji volíme elektronickou komunikaci, zvláště pak e-mailovou. Je to rychlé, bezplatné a nenamáhavé řešení, jak někomu něco sdělit. Ovšem jsou situace a věci, které je vhodnější řešit prostřednictvím jiných médií nebo ještě lépe při osobním setkání. Taylor (2010) ve své knize poukazuje na tyto případy:

- Když potřebujeme předat důvěrné informace
  - zde je nebezpečí, že adresát není jediný, kdo bude zprávu číst
  - lepším řešením je poslat dopis, nebo lístek v obálce s nápisem „důvěrné“, ale i třeba fax, když jsme si jisti, že si ho vyzvedne jen určitý adresát
- Když se jedná o dlouhou a komplikovanou zprávu
  - v případě, že je nevyhnutelné zaslání velkého množství informací, pomůžeme adresátovi lépe se zorientovat v textu tím, že ho smysluplně rozčleníme, držíme se osnovy pro psaní e-mailů (hned v úvodu popíšeme, co se od adresáta žádá), nebo zvýrazníme nejdůležitější části
- Když je třeba vyřešit nebo vyjasnit hodně záležitostí
  - namísto zdlouhavé korespondence a vícečetného přeposílání zpráv je zde efektivnější telefonní rozhovor
- Když naše zpráva není zrovna patřičná
  - jsou záležitosti, které se jednoduše nehodí pro posílání e-mailem (pomluvy, drby, poměry v práci, milostné vzkazy...), nejsme-li si jisti, zda se jedná o vhodné sdělení, zkusme si představit, že by se k naší korespondenci dostal někdo třetí a rozeslal by ji dál
  - dbát na vhodnost zpráv se vyplácí hlavně na pracovišti, kde korespondence podléhá kontrolám informačního oddělení a zprávy jsou dohledatelné i po smazání z PC
- Když jsme rozčilení
  - občas se nacházíme v situaci, kdy je potřeba řešit nepříjemné věci, ale e-mail pro to rozhodně není vhodným nástrojem, raději dotyčnému zatelefonujeme nebo se s ním osobně setkáme
- Když se zpráva týká citlivého nebo osobního tématu
  - e-mail postrádá několik důležitých možností pochopit, jak to, co sdělujeme, skutečně myslíme a ani emotikony tady nenahradí osobní kontakt

## 6 Problémy s e-mailem

Stejně jako u dopisu, ani u e-mailu si nemůžeme být jisti, že bude bez problémů doručen adresátovi. U dopisu patří mezi důvody nedoručení např. špatná či chybějící adresa, chybějící poštovní známka, ba dokonce jeho úplná ztráta. To u e-mailu se problémy pojí hlavně s prostředím, ve kterém je poslán, tedy s internetem. Následující výčet zahrnuje nejčastější chyby ať už na straně odesílatele, poskytovatele služeb, či příjemce (Taylor, 2010).

### 1) Problém s připojením k síti

Tady bývá na vině špatně vyplněné uživatelské jméno či heslo, které pak neumožní připojení k serveru poskytovatele e-mailového rozhraní. Důvodem může být i nepřipojení k internetu – modem, kabely či jiné zařízení. To by nám měl pomoci vyřešit náš poskytovatel služeb na zákaznické lince.

### 2) Pošta se vrací zpět

Krátce po odeslání nám přijde e-mail většinou od programu „mailer-daemon“ se sdělením o nedoručitelnosti zprávy. Ověříme, zda jsme vyplnili správnou e-mailovou adresu příjemce. Nebo ho kontaktujeme prostřednictvím jiného zařízení a informujeme se o tom, zda není přeplněná jeho e-mailová schránka.

### 3) Předčasné odeslání e-mailu a potřeba ho nedoručit

Někdy se stává, že klikneme na tlačítko odeslat dříve, než by bylo vhodné a bohužel už je pozdě, když zjistíme, že jsme něco zapomněli napsat, či opravit. Takovou chybu už nelze vzít zpět a e-mail bude záhy doručen. V tomto případě je vhodné psát zprávy tzv. offline, tedy bez připojení k internetu a poslat je až po zkontrolování a následném připojení k síti.

### 4) E-mail s varováním před viry

Internetem kolují poplašné e-maily různého druhu, ale většinou se jedná o nejspíš žert. Můžeme zůstat klidní, pouhým otevřením zprávy si žádný vir do svého PC nezaneseme, to hrozí jen v případě, že je k e-mailu přiložen nějaký soubor, který do svého PC otevřením stáhneme.

### 5) E-mail typu „Vyhrál/a jste velké peníze!“

Opět se jedná o hoax<sup>2</sup>, který nikdy neposíláme dál a neotvíráme žádné odkazy ani soubory, které zpráva obsahuje. Pokud bychom to udělali, mohlo by dojít k získání našich přihlašovacích údajů k účtu a následně jeho zcizení. (Taylor, 2010).

---

2 Anglické slovo hoax [ˈhouksː] v překladu znamená: falešná zpráva, mystifikace, novinářská kachna, podvod, poplašná zpráva, výmysl, žert, kanadský žertík.

## 7 Bezpečnost v e-mailové korespondenci

Nebezpečí, které e-mail přináší, tkví v používání internetu. Najdou se totiž i uživatelé používající e-mail jako nástroj k šíření spamů, hoaxů a virů. Existují ale možnosti, jak se takovým nástrahám a ohrožením bránit. Ať už správným rozpoznáním škodlivého e-mailu nebo používáním antivirového programu.

### 7.1 Spam

Spam<sup>3</sup> je v podstatě reklamní leták či nevyžádaná pošta v elektronické podobě. Jen není na první pohled zřejmé, že se skutečně jedná o spam a nikoliv o důležitý e-mail. Pokud v klasické poštovní schránce narazíme na komerční poštu, rozeznáme ji okamžitě. A v případě dopisu pak ani nemusíme obálku otevírat. U e-mailu nás na reklamní obsah zpravidla upozorní znění předmětu, ale bohužel rozesílatelé spamů se někdy záměrně snaží adresáta zmást, tudíž musíme takový e-mail otevřít a teprve po přečtení několika řádků zjišťujeme, že se v důvěrně znějícím textu skrývá reklama, či fiktivní nabídka. Než tímto způsobem zkontrolujeme veškerou přichodící poštu, uplyne spousta času, který bychom mohli využít mnohem lépe. Je tedy namístě učinit preventivní opatření např. nedávat nikomu svou e-mailovou adresu, pokud to není nezbytně nutné, a při nakupování na internetu kontrolovat, zda se nezavazujeme k souhlasu s poskytováním naší e-mailové adresy dalším osobám a také zda nesouhlasíme se zasíláním reklam. Jako obrana proti takovému druhu e-mailu slouží spamové filtry. Pomoci může i používání několika e-mailových adres, kdy při nakupování či registraci na internetu uvedeme takovou adresu, na kterou nám nechodí soukromá pošta (Taylor, 2010).

Určitým druhem spamu je i zasílání nadměrného množství korespondence na jednu e-mailovou adresu, které ji vyřadí z provozu, nebo e-maily s fiktivní výhrou, či řetězové zprávy často s emocionálním obsahem. Na podobné e-maily nikdy neodpovídáme, protože tím můžeme jednak potvrdit, že je tato e-mailová adresa funkční, nebo se tím samy stáváme „spamery“ (Taylor, 2010).

---

3 „SPAM je značka amerických konzerv s lančmítem, které se vyrábějí dodnes. Dnešní význam slova spam je spojován se slavným skečem ze seriálu Monty Pythonův létající cirkus, jenž se odehrává v restauraci, kde je zmiňovaná (a ne příliš oblíbená) masová pochoutka součástí každého jídla. I když si zákaznice stěžuje, že „spam“ (v českém znění seriálu jde o prejt) nechce, servírka jí dává jasně najevo, že sice může dostat jakékoli jídlo z menu – vždy však bude obsahovat SPAM!“ (Taylor, 2010)

## 7.2 Hoax

Hoax neboli fáma či poplašná zpráva vypadá sice neškodně, ale je to skutečná hrozba e-mailové korespondence.

Rybka a Malý (2002) uvádějí tyto společné znaky hoaxu:

1) Popisují ohrožení a jeho katastrofický dopad

Virus má obvykle „nesmírně destruktivní účinky“ (ničí harddisk, základní desku a počítač), ve skutečnosti je jen málo virů, které dokáží např. i přemazat paměť CMOS.

2) Odkaz na zdroje

Pisatel hoaxu se obvykle zaštiťuje velkými firmami, které podle něj „varují před tímto virem“, jedná se například o Microsoft, IBM, America OnLine a podobně. Žádná z těchto firem ale nikdy před viry podobným způsobem nevarovala.

3) Vyzývá k dalšímu rozesílání

Tento bod obsahují všechny hoaxy prakticky bez výjimky.

Nezkušený uživatel e-mailu často podlehe prosbám, nebo výhrůzkám a hoax odešle co největšímu množství adresátů. Tím zahluje jejich schránky, server a poskytuje adresy všech příjemců, které jsou později zneužity k zasílání spamu.

V současné době je nám k dispozici velké množství internetových stránek, na nichž se můžeme o této problematice dozvědět více (např. <http://www.hoax.cz>).

## 7.3 Viry

Jedná se o kód, který po nahrání do paměti PC dokáže sám sebe kopírovat do následně spuštěných programů. Nevědomky tak můžeme virus stáhnout spolu s e-mailovou přílohou, proto nikdy, ani pokud známe odesílatele, neopomene soubor před stažením zkontrolovat antivirovým programem (Rybka, Malý, 2002).

Rybka a Malý (2002) hovoří o typech e-mailů s přílohami, jejichž přípony značí, že se jedná o vir. K nebezpečným příponám se řadí: \*.exe, \*.com, \*.pif, \*.bat, \*.js, \*.vbs a to i v kombinaci s příponami, které běžně používáme (např. xsl.exe., jpg.exe. atd.).

Zvláštní skupinu virů tvoří tzv. makroviry. Ty se vyskytují nejčastěji v kancelářských programech, jako je např. MS Office a zastupují více jak polovinu rozesílaných virů. Jsou psané v makrojazycích, což je typ vytváření programu (Taylor, 2010).

Již výše zmiňovaná sada kancelářských programů (MS Office) umožňuje s otevřením souboru spustit i makroviry, jež jsou jeho součástí. Tak se prostřednictvím textového souboru, nebo tabulky otevře i makrovir, který se následně odešle všem v adresáři Outlooku. Problémem je zatížení e-mailového serveru, následně i jeho úplné vyřazení z provozu (Rybka, Malý, 2002).

## 8 Automatický versus elektronický podpis

Automatický podpis je funkce e-mailového programu, která automaticky vkládá předem nastavenou podobu podpisu do těla zprávy. Měl by zahrnovat jméno, popřípadě funkci, název firmy a kontaktní údaje. Důležité je uvést telefonní číslo, pro případ, že by s námi příjemce zprávy potřeboval komunikovat ústně (Taylor, 2010).

Naproti tomu elektronickým podpisem jsou podle zákona č. 227/2000 Sb. „údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě.“

Takovýto druh podpisu tedy zaručuje jistotu identity odesílatele zprávy, ale i to že ke zprávě nikdo jiný nic nepřidal nebo z ní nic nesmazal. Odesílatel připojením svého elektronického podpisu nemůže následně popřít, že je autorem obsahu zprávy, neboť má ve svém vlastnictví program na jeho vytváření, nikdo jiný k němu nemá přístup, a tudíž je nenapodobitelný a pokaždé jiný (Rybka, Malý, 2002).

Jedná se o datový soubor, který přidáváme k textovým souborům, obrázkům, databázím, grafům, programům atd. Tvoří ho dvě neoddělitelné části, a sice data pro vytváření (soukromý klíč), uložená na pevném disku PC nebo na CD atd. a data pro ověření (veřejný klíč).

Elektronický podpis je vystavěn na principu certifikátu, který může podle zákona č. 227/2000 Sb. vydávat kvalifikovaný poskytovatel certifikačních služeb, tedy fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační složka státu.

Tento druh zabezpečení volíme například v komunikaci s úřady, kdy namísto tištěných formulářů vyplníme formulář elektronický, který je k dispozici na webu příslušného úřadu, a pro potvrzení identity ho elektronicky podepíšeme.

Stále častěji dnes využíváme internetové bankovníctví, kde si mnozí z nás použití elektronického podpisu možná ani neuvědomují, ale ke každému bankovnímu účtu je přiřazen certifikát, který umožňuje vlastníkovu manipulovat s účtem bez osobního navštívení banky. Bohužel to s sebou přináší i rizika a je třeba certifikát chránit před zcizením (Rybka, Malý, 2002).

Též při komunikaci mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem skrze e-mail je někdy vyžadován elektronický podpis. Zvláště pokud jsou zasílány dokumenty související s pracovněprávním vztahem (Neugebauer, 2009).

Pro využití elektronického podpisu při komunikaci prostřednictvím e-mailů, je třeba program s certifikátem nejprve nainstalovat do PC, či přímo do korespondenčního



programu. Adresát pak obdrží zprávu včetně elektronického podpisu. Postupujeme tedy následovně. Napíšeme e-mail, poté ho pomocí programu s certifikátem „podepíšeme“ soukromým klíčem a odešleme. Příjemce, který obdrží tuto zprávu, pak pomocí veřejného klíče ověří, zda jsme zprávu poslali skutečně my a nedošlo k jejím změnám. I v případě, že náš e-mailový program nedokáže certifikát ověřit, umožní nám zprávu přečíst (Taylor, 2010).

## 9 Vliv techniky na sloh textu

Králík (1997) poukazuje na to, že v současné době je tvorba psaných sdělení výrazně usměrňována rychlým rozšířením počítačů. Podíváme-li se do historie, najdeme důkazy o tom, že technika zápisu bezesporu ovlivňuje podobu textu. Do doby než se začal používat papír, byla sdělení značně strohá a pečlivě se zvažovalo každé zaznamenané slovo. Teprve na přelomu 18. a 19. století se z psaní stal veřejně dostupný prostředek záznamu řeči, sdělení a zpráv. Problémem však byla relativní pomalost ručního psaní, kterou vyřešilo na konci 19. století vynalezení psacího stroje, jehož rozšíření se projevilo až po první světové válce.

Nejvýraznější změny zaznamenáváme s objevením počítačů. Jejich výjimečnost tkví v rozsahu nových možností, které postihují způsob vzniku, stavbu i formu psaných textů. Pohodlí a variabilitu přináší vytváření textu pomocí textových editorů, kterých je na trhu nepřeberné množství. Práci usnadňuje používání klávesnice, i když tou disponoval již psací stroj, je oproti němu na PC klávesnici snazší následná korekce, vymazávání, nebo naopak vkládání či přesouvání částí textu, aniž by byla narušena grafická podoba. Textové editory v sobě navíc zahrnují funkci vyhledávání stejných slov, či jen jejich shodných částí, což nám umožňuje rychlejší stylistickou kontrolu a případné nahrazení shodných výrazů. Primární změnou je rychlost vytváření textu, které dosahuje i méně zkušený uživatel PC, neboť mu v psaní nebrání obavy z překlepů. Zatímco na psacím stroji jsou opravy na první pohled zřetelné a narušují vzhled textu, při psaní na PC můžeme nevyhovující znaky odstranit bez známky zásahu. To nám dovoluje upravovat jen ty části textu, se kterými nejsme spokojeni, aniž bychom museli škrtnat nebo text celý přepisovat (Králík, 1997).

„Synchronizace mezi tokem myšlenek a zápisem se tím výrazně sblíží, není zbytečně přerušovaná a může napomoci vzniku obsahově celistvějších úseků. Výsledek pak přirozeně má i nové slohové rysy: získává na spontánnosti a srozumitelnosti a více se přibližuje mluvené řeči.“ (Králík, 1997)

Úskalí, která s sebou ale psaní skrze textové editory přináší, jsou též značná. Na internetu se dnes objevuje velké množství „vzorových“ textů od jiných uživatelů a nám se tedy nabízí takový text jednoduše zkopírovat. Na jednu stranu může být dílo jiného autora inspirací, na druhou stranu se postupem času naučíme nekriticky přijímat a kopírovat to, co za nás vytvořili jiní, a nesnažíme se sami rozvíjet naše stylistické dovednosti. Editory sice disponují funkcemi jako je kontrola pravopisu, avšak myšlenky, které chceme sdělit, jejich návaznost a plynulost textu za nás ještě PC opravit neumí.

## 10 Stylistické chyby v e-mailu

Slejšková (2013) poukazuje na problematiku stylistiky především v úřední korespondenci, ale stejné chyby se vyskytují i v korespondenci soukromé. Snažíme se totiž na čtenáře zapůsobit, jenže ne vždy náš domněle nejlepší a nejkultivovanější projev vyvolá v adresátovi stejný dojem. Mnohdy je naše snaha o stylisticky bohatý text na úkor porozumění sdělení.

### 10.1 Významově vyprázdněná a výplňková slova a výrazy

Oblíbenost těchto slov je patrná v úřední a profesní komunikaci z důvodu přesvědčení, že díky nim sdělení získává na důležitosti, na oficialitě a pomáhá skrýt nejistotu při utváření. Opak je bohužel pravdou. Pokud slovesu předchází příliš jmenných konstrukcí, které nejsou v češtině běžné, dochází k tomu, že se čtenář musí namáhat, aby v tak hutném textu dokázal vůbec zachytit jeho význam. Ten v češtině nese totiž sloveso s vedlejšími větami, nikoliv výplňková slova v podobě podstatných a přídavných jmen (Slejšková, 2013).

Následující ukázka srovnává text s výplňkovými slovy a výrazy. Druhý úryvek je sestaven tak, abychom se tomuto způsobu psaní vyhnuli a vyjádřili se přímo.

„Vážená paní Krátká,

v reakci na Váš dopis obsahující podněty ke zlepšení práce projektového týmu jsme uskutečnili schůzku se všemi aktéry a navrhli změny, které uvádíme níže.“  
(Slejšková, 2013, s. 111)

„Vážená paní Krátká,

obdrželi jsme Váš dopis, v němž uvádíte podněty ke zlepšení práce projektového týmu. Uskutečnili jsme proto schůzku se všemi aktéry a navrhli následující změny.“  
(Slejšková, 2013, s. 111)

## 10.2 Používání zvratných zájmen

Jedná se zde o nesprávné používání přivlastňovacího zájmena Váš namísto zájmena zvratného svůj.

Slejšková (2013) uvádí jednoduché pravidlo: Jestliže se předmět, k němuž se poji zájmeno, vztahuje k podmětu, pak musíme použít zvratnou variantu zájmena (svůj) místo zájmena přivlastňovacího (můj, váš atd.). Tedy: Vy uložíte – peníze jsou také vaše, proto se předmět vztahuje k podmětu a musíme říci svoje peníze (Uložte k nám svoje peníze).

## 10.3 Zneužívání trpného rodu sloves

Autoři některých textů užívají trpného rodu sloves zdá se záměrně, aby za něj skryli svou zodpovědnost (nejčastěji jsou to sdělení o nějakém rozhodnutí). Jindy si ani takového záměru nemusíme být vědomi a používáme trpného rodu spíše ze zvyku. Jestliže se některých stylistických chyb dopouštíme především proto, že píšeme tak, jak mluvíme, tady je naopak namístě trpný rod raději vynechat a použít poněkud osobnější formu sdělení (Slejšková, 2013).

## 10.4 Opakování slov

Zde se nabízejí dvě možnosti, jak takovým chybám zabránit.

1) změna konstrukce celého souvětí

př. „Proces je řízen metodikou, která vychází z požadavků výzvy, která byla vyhlášena v loňském roce.“ (Slejšková, 2013, s. 125)

2) nahrazení synonymy

př. „Proces je řízen metodikou, která vychází z požadavků výzvy, jež byla vyhlášena v loňském roce.“ (Slejšková, 2013, s. 125)

## 10.5 Chybný slovosled

Problematickým při výstavbě věty nebo souvětí bývá slovosled. Chybným řazením slov může způsobit nejistotu u příjemce sdělení, že obsahu porozuměl správně, nebo čtenář takové sdělení pochopí zcela jinak, než bylo naším záměrem. Správným slovosledem se zabývá pojem aktuální členění výpovědi, tedy řazení slov podle jejich důležitosti a informační hodnoty. V korespondenci úřední bychom se měli držet

slovosledu neutrálního. V takovém případě začíná věta známými informacemi, naopak na konec umístíme nové informace, na které chceme dát důraz (Slejšková, 2013).

Z prvního sdělení, kde není zcela jasné, co nám chtěl autor říci, vychází druhé, ve kterém je použito neutrálního slovosledu.

„Současně je nutné s ohledem na situaci na trhu práce plynule realizovat potřebné projekty průběžně po celé období, tj. i v letech 2013-2015.“ (Slejšková, 2013, s. 114)

„S ohledem na situaci na trhu práce je nutné potřebné projekty plynule realizovat průběžně po celé období, tj. i v letech 2013-2015.“ (Slejšková, 2013, s. 114)

## 10.6 Chybný větosed

E-mail stojí na pomezí komunikace psané a mluvené, čím se vysvětluje i špatné řazení vět. Často totiž píšeme informace v takovém sledu, jak nám vyvstanou na mysli. V následující ukázce je chybně užito vedlejší věty v počátku sdělení a nadměrně rozvitého souvětí, které je vhodné rozdělit na více samostatných částí.

„Aby nedocházelo k odlivu pracovníků do jiných služeb, bylo navrženo vytvořit projekt, ze kterého by bylo možno podpořit mzdy na chráněná pracovní místa, což přichází v úvahu v rámci období 2014-2015.“ (Slejšková, 2013, s. 115)

Úprava sdělení:

„Navrhli jsme vytvořit projekt, z něhož by byly podpořeny mzdy na chráněná pracovní místa, aby nedocházelo k odlivu pracovníků do jiných služeb. Realizace tohoto projektu přichází v úvahu v období 2014-2014.“ (Slejšková, 2013, s. 115)

## 10.7 Ostatní stylistické chyby

Následujících chyb se dopouštíme především kvůli nedostatku času, emočnímu rozpoložení a v případě, že po sobě text nekontrolujeme. Mezi takové případy patří:

- anakolut
  - vyšínutí z větné vazby

př. „Při schvalování projektů, jakmile došlo k zdlouhavému procesu hodnocení dle požadovaných kritérií, objevily se problémy.“ (Slejšková, 2013, s. 116)

Správné znění:

„Jakmile došlo k zdlouhavému procesu hodnocení podle požadovaných kritérií, objevily se problémy.“ (Slejšková, 2013, s. 116)

- zeugma, kontaminace
  - chybné vazby slov

př. zmínit se o něčem často zaměňujeme za vazbu zmínit něco, za účelem úspory místa vznikají podobné vazby jako: „Přepracované přílohy zašlete v tištěné podobě (originál a třech kopiích).“ (Slejšková, 2013, s. 118)

## **11 Email z pohledu komunikátu**

### **11.1 Forma komunikátu**

Rozlišujeme dvě roviny komunikátu, a to komunikáty mluvené a komunikáty psané. U komunikátů mluvených jsou patrné rysy jako nepřipravenost a bezprostřední spjatost s konkrétní situací. Máme zde několik možností, jak na adresáta zapůsobit, jak s ním navázat kontakt, který je v tomto případě přímý a nezprostředkovaný. Důležitým aspektem při mluvené komunikaci jsou bezesporu paralingvální (tempo, síla hlasu a intonace) a extralingvální (mimika a gestikulace) prostředky. Pomáhají vyjádřit emoce a vztah k adresátovi (Čechová et al. 1997).

Zatímco u psaných komunikátů takové prostředky zvukové a mimojazykové musíme nahradit prostředky grafickými: typ a barva písma, zvýraznění částí textu a jeho členění (Čechová et al. 1997).

Výběr výrazových prostředků je pevně spjat s funkčním stylem, nicméně dají se vymezit i na používané v psané komunikaci a na používané v komunikaci mluvené. Sdělení v psané formě si zachovávají jistou dávku intelektuálnosti, knižnosti a neutrálnosti. Více u nich dbáme na dodržování norem a kodifikace. Výjimku tvoří soukromá sdělení (Čechová et al. 1997).

K jazykovému rozvolnění dochází u sdělení mluvených, kdy převažují nad knižními prostředky hovorové, a to jak lexikální, tak gramatické. Setkáme se zde s elipsou, častým užíváním zájmen ukazovacích a se vsuvkami. Vnikají sem výrazy z jiných jazykových útvarů, než je spisovný jazyk, především z obecné češtiny a dialektů, ba i výrazy nespisovné (Čechová et al. 1997).

### **11.2 Komplexy komunikátu – styl e-mailového dialogu**

Komunikát vstupuje do řady vztahů a navazuje na jiné texty. Zpravidla rozlišujeme jako komplexy komunikátů projevy jednoduché (jeden autor), anebo komplexní (kde tvoří celek promluvy mluvčích různých), kde je základním typem dialog (Čechová et al. 1997).

Čmejrková (1997) uvádí, že e-mail vychází z předpokladu perspektivního dialogu. Třebaže druhý partner není aktuálně přítomen jako v dialogu ústním, je předpokládán a jeho odezva se očekává. Žádost o kontakt a komentář ke způsobu kontaktu e-mailem nebo jiným médiem je typickým námětem e-mailových zpráv.

Dále Čmejrková (1997) poukazuje na kvazisoučasnost dialogického styku.

Ta vyvolává k životu formu komunikace, která je mezistupně mezi ústní konverzací a komunikací psanou. Účastníci jsou fyzicky odděleni, nevidí, neslyší a nevnímají se navzájem, ale jak sami uvádějí, začínají-li psát elektronickou zprávu, připadají si jako v situaci, kdy berou do ruky telefon.

U telefonického dialogu je navíc zachována hlasová informace (Čmejková, 1997).

E-mail vyžaduje rychlejší odpověď než jiná média a dialogický rytmus se podobá spíše komunikaci ústní než písemné. Na přiblížení k ústní komunikaci poukazuje i pocit blízkého kontaktu a sdílení situace. Podmínkou ústního dialogu je ovšem plné sdílení situace účastníky výpovědi, což e-mail splňuje pouze částečně. Na rozdíl od dopisu umožňuje zdánlivou časovou i prostorovou blízkost, avšak gesta, mimika a pohyby zůstávají skryty (Čmejková, 1997).

Dalším aspektem, který e-mail posouvá na rovinu ústní komunikace, je lineárnost psaní. Máme-li před sebou čistý list papíru, na který se chystáme napsat dopis, nejprve pečlivě rozmyšlíme, co napíšeme, v případě chyb a nevhledností většinou dopis znovu přepíšeme. Zatímco při psaní e-mailu zapisujeme tok našich myšlenek, bez velkého rozvažování a s vědomím, že celý text po jeho dokončení můžeme zkontrolovat a opravit bez viditelných zásahů. Často se ale stává, že stejně rychle jako jsme sdělení vytvořili, ho bez následné kontroly odešleme. Řeč má tu nevýhodu, že nemůžeme zpětně kontrolovat, co jsme řekli. Text e-mailu vidíme před sebou na obrazovce a i po jeho odeslání je pro nás snazší si chyby všimnout, popřípadě zaslat další e-mail adresátovi, ve kterém jsou chyby zpětně opraveny. Setkáme se i s e-mailem, v jehož začátku nás autor na své chyby upozorňuje a žádá nás o jejich toleranci. Právě četnost výskytu e-mailů, ve kterých zpětně opravujeme chyby a vysvětlujeme jejich důvody (např. psali jsme ve spěchu), je rys podobný ústnímu dialogu, kdy dojde k přerušování a my komentujeme až zpětně, proč k takovému jevu došlo (Čmejková, 1997).

Individuální záležitosti při vytváření sdělení pomocí PC je ekonomie psaní, která spočívá především v používání spisovné morfologie (v řeči běžně používaná varianta bejt je zde nahrazena variantou kratší byt) a neuvžívání diakritiky. Hojně se objevují anglicismy a profesionalismy (Čmejková, 1997).

Dochází zde k jistému vynahrazování prvků, které jsou typické pro ústní komunikaci po stránce neverbálních projevů. Mezi nejčastější grafické vyjádření intonace, nálady, gest a činnosti patří: tučnost, kapitalizace, kurzíva, interpunkce a emotikony (Čmejková, 1997).



Podle Čmejkové (1997) e-mail obě podoby komunikace kombinuje, a proto je jím zprostředkovaný diskurz charakterizován konfigurací znaků příznačných pro tento typ řeči.

## 12 Dopis

### 12.1 Druhy a typy dopisů

Druh dopisu volíme podle toho, jaké sdělení nese a komu ho adresujeme. Tyto aspekty souhrnně označujeme jako tón dopisu. Jeho podobu ovlivňuje motivace, která se dělí na motivaci věcnou (informace, faktická sdělení, žádosti atd.) a vztahovou (blahopřání, kondolence, omluvy, poděkování atd.) Podle tónu následně rozlišujeme:

- neformální, neoficiální soukromé dopisy
  - subjektivní zabarvení, implicitnost, styl mluvených projevů, určité prvky nespisovného vyjadřování a tematická neuspořádanost
- formální, oficiální dopisy
  - značně neosobní a explicitní vyjadřování, spisovný jazyk a tematická uspořádanost – promyšlená kompozice (Kraus, Hoffmanová, 2005)

Kraus a Hoffmanová (2005) vedle dělení podle formálnosti a oficiálnosti používají ještě toto členění:

- písemnosti obchodní, podnikové, úřední, pracovní apod.
  - závažný věcný obsah, faktické údaje a přesná data, často právně závazné formulace, promyšlená, často standardizovaná tematická kompozice a organizace, explicitní vyjádření, spisovnost a povětšinou chybějící subjektivita
  - vyměňují si je různé právní subjekty
  - řadíme sem i dopisy občanům od organizací (sdělení, oznámení, odpovědi na žádosti a stížnosti atd.)
- písemnosti organizacím od občanů (přihlášky, žádosti, objednávky, reklamace atd.)
  - věcné zaměření, oficiální tón, nižší stupeň formálnosti, osobnější tón dopisu – subjektivita pisatele a zachování určité korektnosti
- soukromé dopisy psané neznámým nebo méně známým jednotlivcům
  - převaha věcné orientace, subjektivita založená na společných znalostech a zájmech
- osobní dopisy vedoucích pracovníků za účelem společenského styku
  - blahopřání, kondolence, poděkování, omluvy, oznámení a pozvání týkající se oslav, vernisáží atd., doporučení, jmenování do určité funkce aj.

- spojení oficiálnosti s vysokým stupněm osobního zaujetí a citového zabarvení
- soukromé dopisy, pohlednice a vzkazy, které píšeme příbuzným a přátelům
  - zcela neformální, často přehnaně subjektivní, nesouvislost, zkratkovitost a převaha nespisovnosti

## 13 Jak píšeme dopisy – forma dopisu

### 13.1 Adresa odesílatele a příjemce

Psaní adres kodifikuje mezinárodní norma ČSN ISO 111 80 *Poštovní adresování* z roku 1996. Adresu příjemce píšeme na levou část obálky a u oficiální, formální korespondence i do vlastní části dopisu (tzv. vnitřní adresa), též vlevo jako první údaj na stránce. V osobním dopise píšeme vnitřní adresu opět vlevo, ovšem do dolní třetiny stránky pod text (Kraus, Hoffmanová, 2005).

Adresu odesílatele umísťujeme na stejnou stranu obálky jako adresu příjemce, ale tentokrát do levého horního rohu. Vně dopisu uvádíme adresu odesílatele do levého horního rohu před adresu instituce, nebo neznámého adresáta (Kraus, Hoffmanová, 2005).

Adresu chápeme jako jeden větný celek bez interpunkce na koncích řádků a se začátečním velkým písmenem, kdy na dalších řádcích pokračujeme v psaní malým písmenem, až na výjimky (vlastní jména, iniciálové zkratky atd.). Na dopisy odesílané do ciziny, se píše všechna písmena velká u údajů místa a země (Kraus, Hoffmanová, 2005).

Dopisní adresa obsahuje:

- jméno (před ním případně titul), či nezkrácený název organizace
- obracíme-li se na určitou osobu z organizace, uvedeme i její příjmení
- přesné označení ulice, číslo domu, adresní pošta, PSČ, případně číslo čtvrti (Kraus, Hoffmanová, 2005).

### 13.2 Oslovení

Je-li dopis neformální, určený členům rodiny, přátelům, dobrým známým a v textu příjemci vykáme, užíváme oslovení *Milý (milá)* ve spojení s křestním jménem adresáta (př. *Milá Evo,*). V úvahu zde připadá i oslovení typu *Ahoj, Evo,* (Kraus, Hoffmanová, 2005).

U oficiálnějšího typu dopisů je vhodné používat oslovení v podobě *Vážený (vážená) pane (paní)* + příjmení, titul, funkce, nebo pozice v zaměstnání (př. *Vážený pane řediteli,*) a vyhýbáme se kombinacím jako např. *Vážený pane profesore Nováku.*

Poněkud problematické je nalezení takového oslovení, které použijeme v obchodní korespondenci s kolektivním adresátem. Zde je namísto následující spojení: *Vážení přátelé, Vážení partneři, Vážení klienti* atd. (Kraus, Hoffmanová, 2005).

Oslovování univerzitních, církevních a státních činitelů či šlechtických titulů má

svá pevná pravidla zakotvená v etiketě (Kraus, Hoffmanová, 2005).

„Rektor a prorektor se oslovují titulem Magnificence, např. *Vaše Magnificence (pane) rektore*; děkani a proděkani titulem spectabilis (množ. číslo spectabiles), promotor titulem honorabilis.“ (Kraus, Hoffmanová, 2005, s. 18-19)

### 13.3 Úvod dopisu

V případě, že navazujeme na předchozí korespondenci (telefonát, osobní setkání), je právě úvod dopisu místem, kde bychom měli tuto skutečnost adresátovi připomenout. Pokud je však dopis prvním pokusem o vytvoření kontaktu s příjemcem sdělení, je naší nepsanou povinností se v úvodu představit, prezentovat sebe sama, naši firmu, organizaci atd. a uvést stručný důvod, proč dotyčného kontaktujeme. Představení vynecháme při reklamaci a urgenci (Kraus, Hoffmanová, 2005).

### 13.4 Vlastní obsah dopisu

Tato část dopisu slouží k vyjádření vlastního obsahu. Jedná-li se o delší a složitější sdělení, členíme text pro větší přehlednost do odstavců.

### 13.5 Závěr dopisu

Obchodní korespondence využívá závěru k doporučení, jak má adresát v kontaktu s odesílatelem pokračovat, případně jak dále postupovat a vyzývá ho k odpovědi na obdržený dopis. Obsahem závěru v ostatní korespondenci jsou spíše ustálené formulace (Kraus, Hoffmanová, 2005).

### 13.6 Pozdrav

Volba závěrečného pozdravu se odvíjí, stejně jako je tomu u oslovení, od typu dopisu. Loučíme-li se v dopise osobním, setkáme se nejčastěji s užitím spojení *Se srdečným (přátelským, upřímným) pozdravem*. Ve formální korespondenci se přikláníme k poněkud neutrálnějšímu *S pozdravem*. Někdy se nabízí formulace s vírou v další kontakt (*Na spolupráci se těší...*), formulace ohledně přání a především v soukromých dopisech nacházíme snahu o simulaci bezprostředního kontaktu (*Líbá Tě...*), častý je zde i zájmný výraz *Tvůj (Váš)*... (Kraus, Hoffmanová, 2005).

## **13.7 Podpis**

Podpis v dopise je vždy vlastnoruční, i v případě dopisů psaných na psacím stroji nebo PC. Pod něj pak, hlavně u obchodních a úředních sdělení, doplníme zřetelný přepis jména, příjmení a funkce (Kraus, Hoffmanová, 2005).

## **13.8 Možné doplňující informace na konci dopisu**

Stejně jako e-mail i dopis nám umožňuje zasílání příloh. V dopisu se ale musíme omezit pouze na textovou podobu přílohy nebo na fotografie, a to v rozsahu a množství, které se vejde do dopisní obálky.

Můžeme se dostat i do situace, kdy si až po napsání celého dopisu vzpomeneme, že jsme zapomněli ještě něco adresátovi sdělit. Poslouží nám dodatek označovaný zkratkou P.S. (post scriptum), jež píšeme vlevo pod podpis (Kraus, Hoffmanová, 2005).

## II. VÝZKUMNÁ ČÁST

### 14 Dotazníkové šetření

Výzkum byl prováděn kvantitativní metodou elektronického dotazníku, až na výjimku 2. stupně ZŠ, kde měl tištěnou podobu. V obou případech byla zajištěna anonymita respondentů. Dotazník jsme vytvořili za pomoci Google Forms<sup>4</sup>, což nám pomohlo se získáním potřebného počtu respondentů, protože jsme mohli sdílet jeho odkaz na sociální síti Facebook. Ještě před uveřejněním na internetu předcházela vlastnímu výzkumu předvýzkum na vzorku respondentů, při kterém jsme si ověřili srozumitelnost otázek a došlo také k několika málo úpravám. Skupinu respondentů, skládající se z žáků ZŠ jsme získali na Základní škole v Trhových Svinech. Z důvodu časové tísně vyučujících, jsme dotazníky spolu s instrukcemi o vyplnění předali třídní učitelce, která je rozdala svým žákům. Protože se vyplňování dotazníku nemohli věnovat při hodině, dohodli jsme se, že si dotazníky budou moct vzít domů, aby jejich odpovědi nebyly zkreslené omezeným časem. To s sebou sice přinášelo riziko menší návratnosti, které se ale nepotvrdilo, a druhý den jsme dostali zpět vyplněné všechny dotazníky.

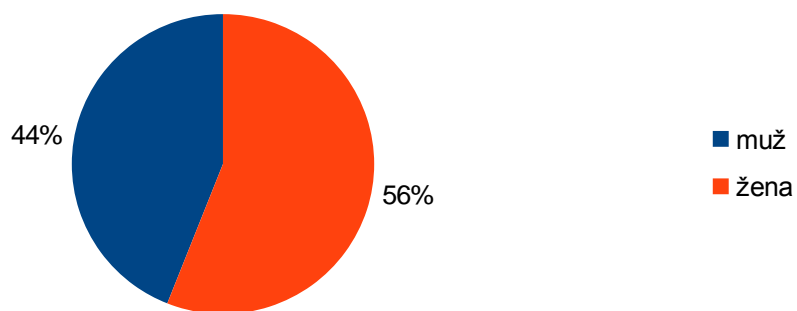
Co se týče výstavby dotazníku, skládá se ze vstupní části – hlavičky (informace o autorovi, zajištění anonymity a účel shromažďování odpovědí) a z druhé části – 17 vlastních otázek. Zpočátku se jedná o otázky lehčí, abychom respondenta neodradili (otázky č. 1 až 3), poté přistupujeme k otázkám důvěrnějšího charakteru, ale stále ještě faktografickým (otázky č. 4 až 9) a závěr tvoří osobní otázky zjišťující postoj respondentů (otázky č. 10 až 17). Vyskytují se otázky uzavřeného, polootevřeného a škálovacího typu, přičemž v polovině z nich je možné zvolit více odpovědí (u každé otázky zvlášť jsou instrukce ke správnému vyplnění). Otázky týkající se podobné problematiky, zjišťující podobnou skutečnost, jsou řazeny za sebou, což umožňuje respondentovi lépe se orientovat a dostat se hlouběji do problému.

Výzkumný soubor představuje 100 respondentů, z toho 44 respondentů mužského pohlaví a 56 respondentů ženského pohlaví (viz Obrázek 3) ve věku od 12 do 50 a výš, přičemž nejpočetnější skupinu tvoří lidé mezi 19. a 29. rokem (viz Obrázek 4) se středoškolským dosaženým stupněm vzdělání (viz Obrázek 5).

---

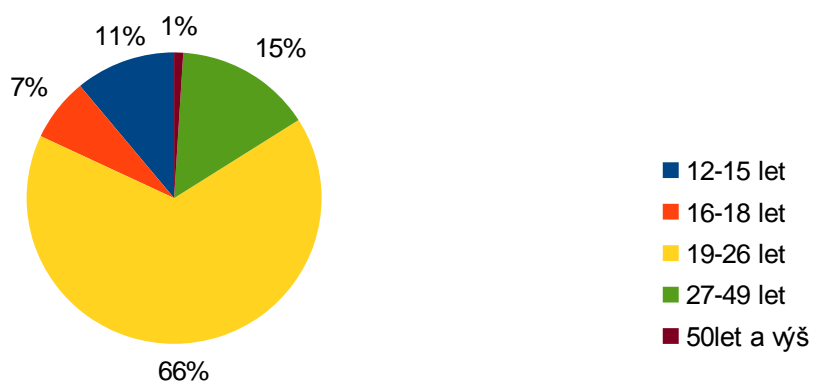
4 Google Forms neboli Google Formuláře je internetový nástroj od společnosti Google, přes který je možné vytvořit elektronický dotazník, a zároveň se k dotazníku automaticky vytvoří soubor s nashromážděnými odpověďmi respondentů

Obrázek 3 – Pohlaví



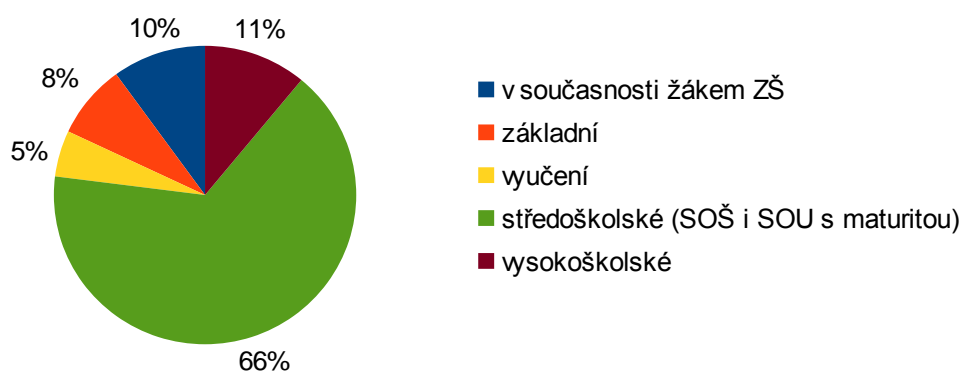
Zdroj: vlastní výzkum

Obrázek 4 – Věk



Zdroj: vlastní výzkum

Obrázek 5 – Dosažený stupeň vzdělání

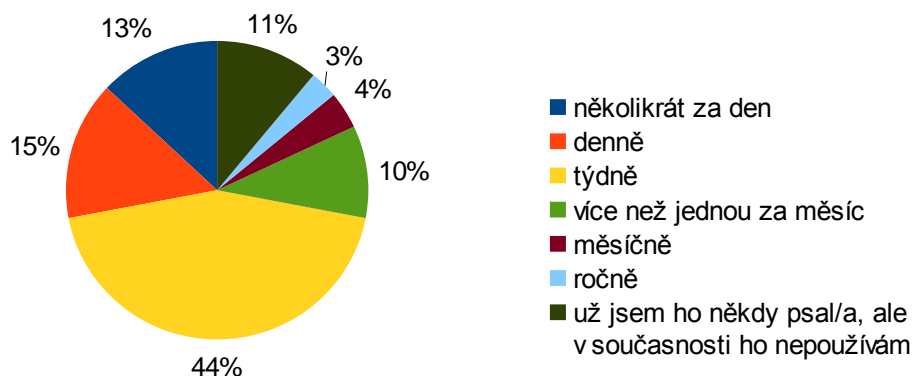


Zdroj: vlastní výzkum



Graf 4 uvádí, jak často respondenti píší e-mail. Variantu psaní e-mailu jednou za týden zvolilo 44 % dotazovaných, přičemž další nejčastější odpovědí bylo psaní e-mailu denně (15 %) a několikrát za den (13 %). Ročně e-mail píše pouze tři respondenti. Poměrně vysokého zastoupení dosáhla možnost, kdy respondent e-mail už někdy psal, ale v současnosti ho nepoužívá – 11 % respondentů.

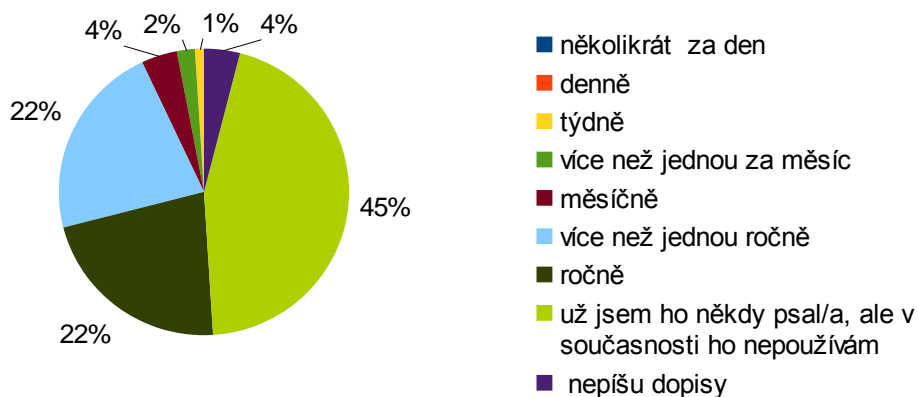
Obrázek 6 – Jak často píšete e-mail?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 5 vyhodnocuje, jak často respondenti píší dopis. Ukazuje se, že psaní dopisu je v dnešní době nahrazeno novými technologiemi, neboť 45 % respondentů dopis sice v minulosti psalo, ale v současné době ho nepoužívají. A našli se i respondenti, kteří nikdy dopis nepsali (4 %). Více než jednou ročně píše dopis 22 % dotazovaných a možnost psaní dopisu jednou ročně je zastoupena také 22 %. Pouze jeden respondent píše dopis jednou za týden, ale četnější psaní neoznačil žádný z respondentů.

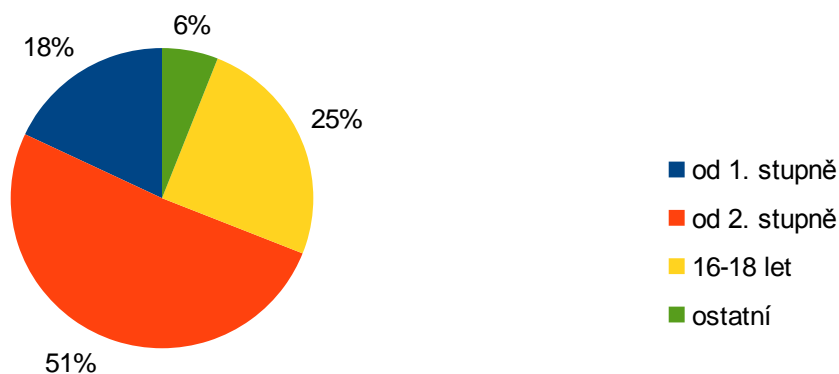
Obrázek 7 – Jak často píšete dopis?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 6 zobrazuje, v jakém věku začali respondenti posílat e-mail. Ze shromážděných výsledků vyplývá, že rozhodující pro začátek používání e-mailu je období 2. stupně ZŠ – 51 % respondentů. Druhá nejčastější odpověď, kterou označilo 25 % respondentů, je období od 16 do 18 let.

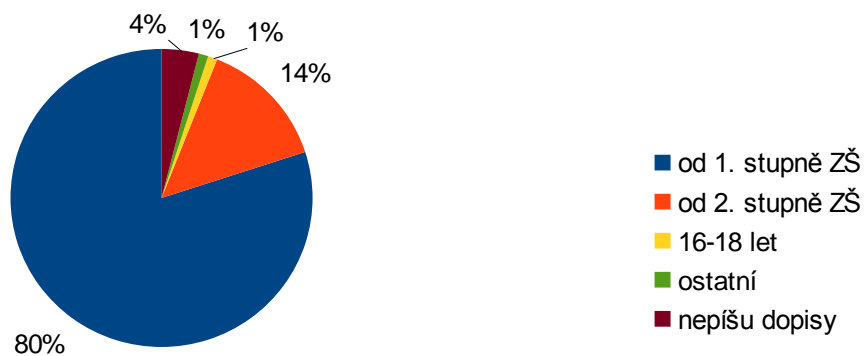
Obrázek 8 – Od kterého věku posíláte e-mail?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 7 znázorňuje, v jakém věku začali respondenti posílat dopis. Na rozdíl od e-mailu začíná 80 % respondentů posílat dopis už od 1. stupně ZŠ. Ale 4 % dotazovaných uvedla, že dopis nikdy neposílali.

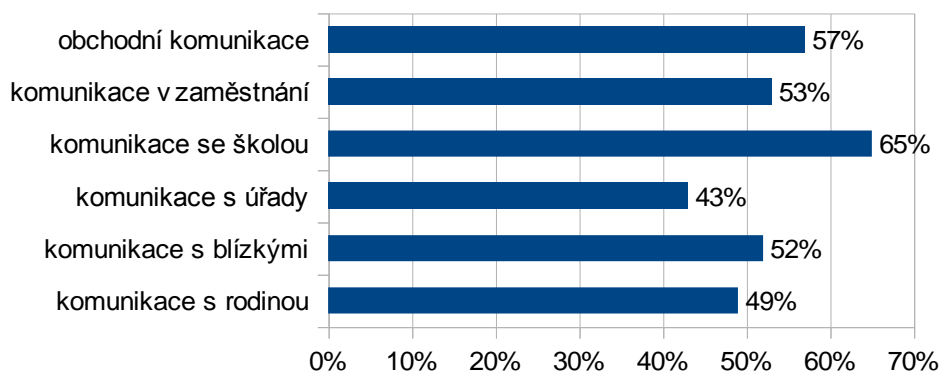
Obrázek 9 – Od kterého věku posíláte dopis?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 8 ukazuje, který druh komunikace je prostřednictvím e-mailu realizován. Výsledky odpovídají potřebám nejhojněji zastoupené skupiny respondentů (studenti VŠ), neboť 65 % z nich využívá e-mail ke komunikaci se školou. Druhou nejčastěji označenou možností s 57 % je obchodní komunikace, poukazující na velmi rozšířené nakupování přes internet. Graf dále ukazuje, že není druh komunikace, který by se v e-mailech neobjevoval a jednotlivé možnosti jsou podobně procentuálně zastoupeny.

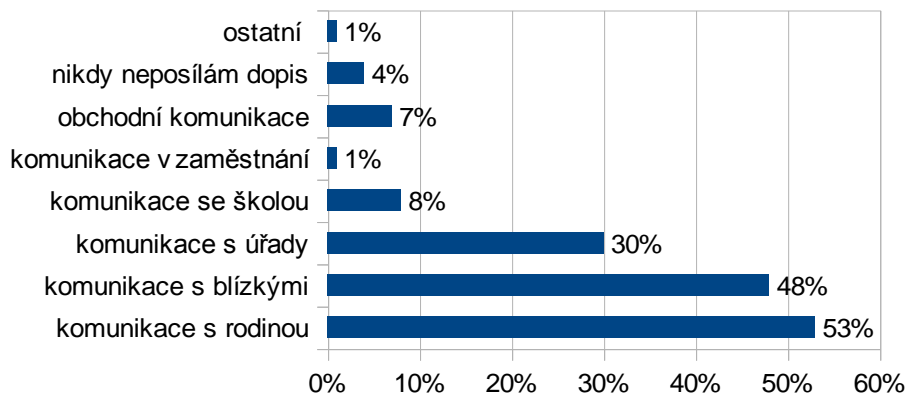
Obrázek 10 – Při které příležitosti posíláte e-mail?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 9 představuje stejné druhy komunikace, ale tentokrát ve spojení s dopisem. Kdy 53 % respondentů komunikuje prostřednictvím dopisu s rodinou, což je vyšší zastoupení než u e-mailu, ale ostatní druhy komunikace jsou mnohem častěji realizovány prostřednictvím e-mailu. Největší rozdíl představuje komunikace v zaměstnání, kterou u dopisu uvádí 1 % respondentů a u e-mailu 53 % respondentů.

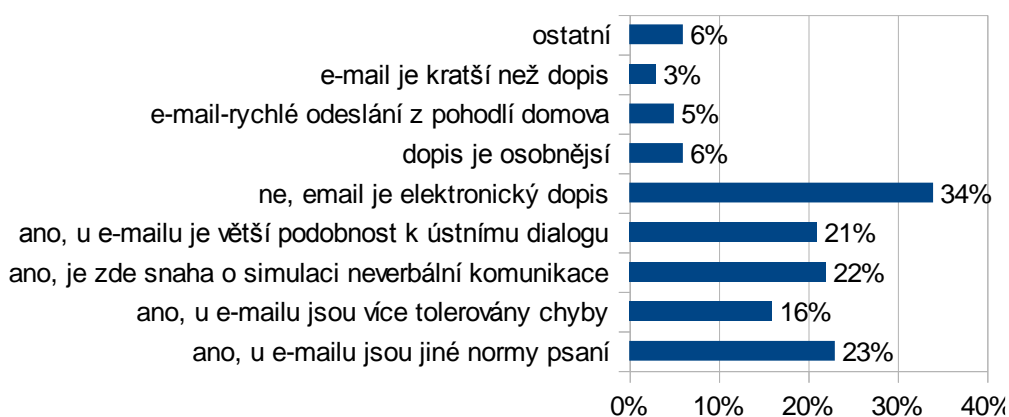
Obrázek 11 – Při které příležitosti posíláte dopis?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 10 zobrazuje, jak lidé vnímají rozdíly mezi e-mailem a dopisem. Potvrdilo se očekávání, že lidé rozdíl příliš nevnímají, neboť 34 % respondentů považuje e-mail za elektronický dopis. I když 23 % respondentů si uvědomuje jiné formy psaní a 22 % respondentů zaznamenalo, že v e-mailu jsou prvky z neformální komunikace. Dopisu, kvůli jeho osobnějším charakteru, dává přednost 6 % z dotazovaných. Zajímavé je, že 3% respondentů vidí hlavní rozdíl v délce obou útvarů.

Obrázek 12 – Vidíte rozdíly mezi e-mailem a dopisem?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 11 vyhodnocuje, proč rádi používáme e-mail. S podílem 86 % respondentů se jako hlavní pozitivum umístila možnost rychlého odeslání a následného doručení, dále možnost posílání příloh (76 %) a bezplatné odesílání (75 %). Pouze 21 % dotazovaných si uvědomuje přednosti používání nástroje na kontrolu chyb.

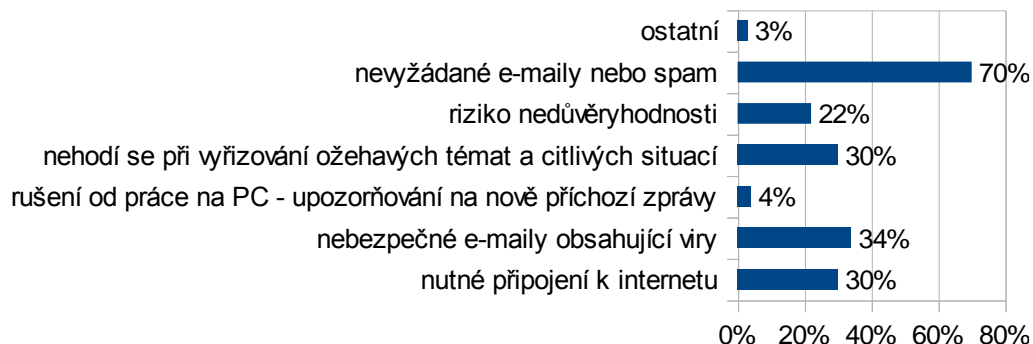
Obrázek 13 – Proč rádi používáte e-mail?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 12 popisuje negativa e-mailu. Nejčtenějším důvodem, proč neradi používáme e-mail, jsou se 70 % nevyžádané e-maily nebo spam, druhé nejčastější negativum zastupují e-maily obsahující viry (34 %), následuje pak překážka týkající se nutného připojení na internet (30 %), když chceme e-mail odeslat, a ne vždy se e-mail hodí k řešení citlivé situace (30 %).

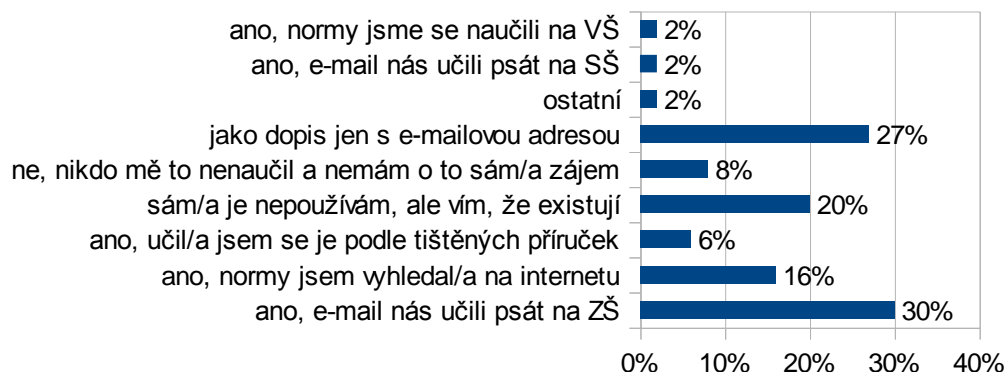
Obrázek 14 – Proč neradi používáte e-mail?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 13 vyobrazuje, jaká je znalost norem pro psaní e-mailu. Zde se vydělují dva postoje na základě generačního rozlišení. Jednu skupinu reprezentují v 30 % dotazovaní, kteří se s e-mailem setkávali už od ZŠ. Normy psaní se naučili již při primárním, potažmo při sekundárním vzdělávání. Ale druhou skupinu (27 %) tvoří z největší části respondenti, používající e-mail až v pozdějším věku, mimo vzdělávací systém, proto nerozlišují psaní dopisu a e-mailu, i když ví, že rozdíly zde jsou (20 %).

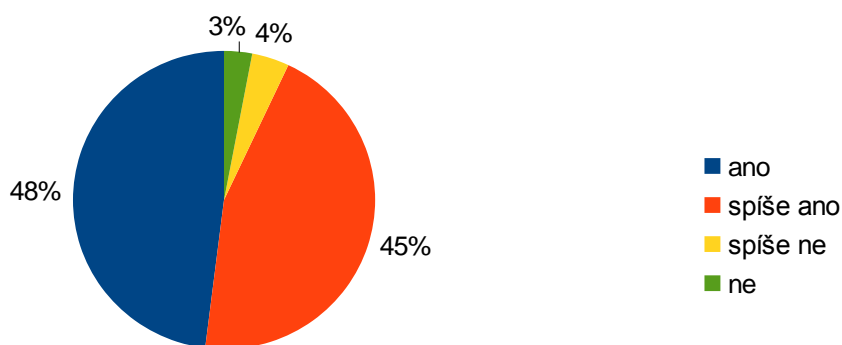
Obrázek 15 – Znáte normy pro psaní e-mailu?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 14 představuje postoj respondentů k úrovni psaní e-mailů. Jako dostačující považuje úroveň 44 % respondentů, jako nízkou s potřebou ji zlepšit pak 22 % a 10 % označilo možnost, že je úroveň nízká, ale nevádí jim to. Dobrá úroveň e-mailů je jen podle 9 %, což značí, že se respondenti přiklánějí spíše ke špatné úrovni.

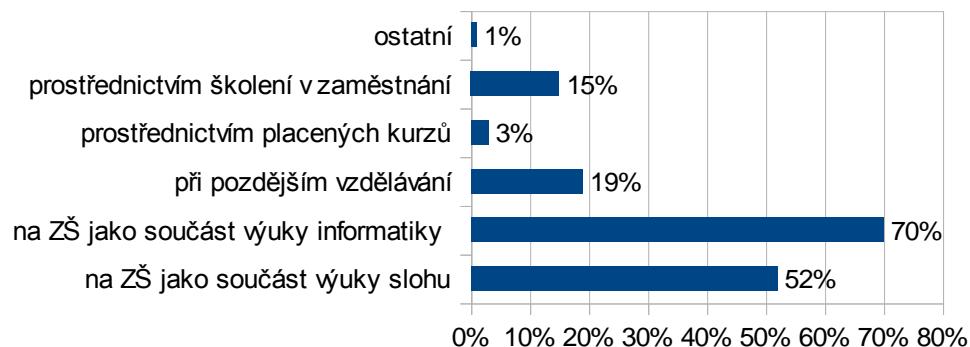
Obrázek 16 – Jaká je podle Vás úroveň psaní e-mailů?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 15 uvádí názor dotazovaných na to, kdy bychom si měli osvojit normy psaní e-mailu a jakou formou. Za nejvhodnější variantu respondenti pokládají osvojení norem psaní e-mailu při informatice na ZŠ (70 %) a vyhovující by bylo i zařazení do výuky slohu na ZŠ (52 %). K možnostem pozdějšího získání dovedností v psaní e-mailů se přiklání už podstatně méně respondentů. Výzkum tedy poukazuje na to, jak je důležité si tyto normy osvojit co nejdříve, ale ti, kteří takovou možnost neměli, by uvítali zavedení školení v zaměstnání (15 %).

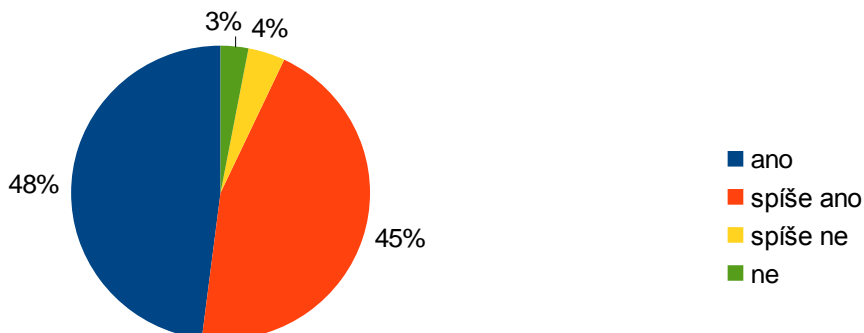
Obrázek 17 – Kdy bychom si měli osvojit normy psaní e-mailu?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 16 ukazuje na předpokládané stanovisko, že e-mailová korespondence nahradila z velké části dopis. Takové mínění má 93 % respondentů (48 % - ano, 45 % - spíše ano).

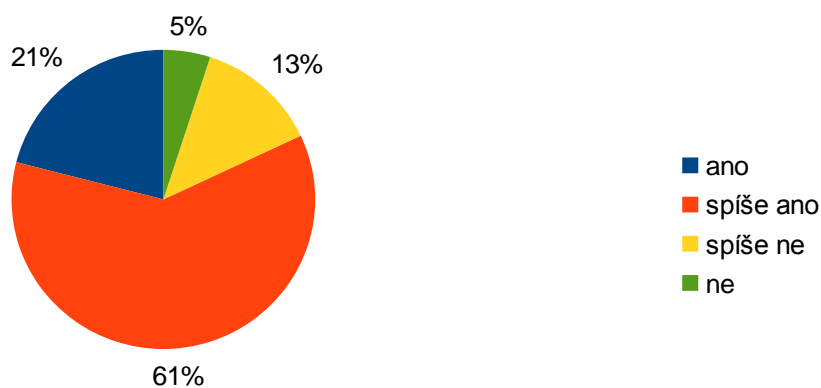
Obrázek 18 – Nahradil e-mail dopis?



Zdroj: vlastní výzkum

Graf 17 je vyhodnocením otázky, zda je e-mailová korespondence ve srovnání s dopisem změnou k lepšímu. Zde hodnotí e-mailovou korespondenci jako jednoznačně kladnou změnu pouze 21 % respondentů a 61 % považuje tuto změnu za spíše kladnou, ale uvědomuje si i její zápornou stránku. Negativně pak posun od dopisu k e-mailu vnímá 18 % dotazovaných. Odpovědi na otázku, proč e-mail hodnotíme jako kladnou změnu, je zejména jeho rychlejší odeslání a doručení, možnost posílání příloh a bezplatné posílání. Na druhé straně s sebou přináší i nevýhody oproti dopisu, spojené s používáním internetu – spam, viry a riziko spojené s nebezpečím zcizení naší důvěrné korespondence.

Obrázek 19 – Je e-mail oproti dopisu změnou k lepšímu?



Zdroj: vlastní výzkum

## 15 Analýza konkrétních e-mailů

Následující část bakalářské práce je vystavěna na praktické analýze shromážděné e-mailové korespondence. Jako inspirace posloužil výzkum Zdeňky Hladké a kol., která v roce 2005 vydala publikaci *Čeština v současné soukromé korespondenci. Dopisy, e-maily, SMS*. Tato práce je výstupem z nashromážděných korespondenčních textů v rámci Korpusu soukromé korespondence (KSK-dopisy), z něhož bylo použito 150 ručně psaných dopisů, cca 700 e-mailů a cca 500 sms. Vzorky z KSK jim umožnily hloubkový výzkum ohledně míry dodržování pravopisných pravidel v současné korespondenci mladých lidí. Cílovou skupinou byli lidé do 30 let, jejichž korespondence vznikla po roce 2000 (Hladká, 2006).

Dodržování pravopisných norem vypovídá nejen o úrovni pisatele, nýbrž o celé společnosti. Upadá úroveň textu jako takového, zaměříme se však nyní pouze na korespondenci. Na její modifikaci se podílí hodnoty prostředí, v němž vzniká. Je kladen důraz na rychlost a nezávaznost, což vede k tomu, že pokud máme stvořit e-mail co nejrychleji, jsme schopni psát natolik pravopisně správně, nakolik máme zvnitřněná pravidla. E-mail o sobě navíc utváří představu především rychlého sdělení, u kterého se chyby tolerují více než v dopisech (Hladká, 2006).

Hladká (2006) dělí chyby na neintencionální, dané autorovou neznalostí, dále polointencionální, vyplývající z přístupu autora ke korespondenci (nepřikládá správnému pravopisu velký význam) a chyby intencionální, s cílem oživit text a pobavit adresáta.

Rozhodli jsme se analyzovat námi nashromážděnou e-mailovou korespondenci z pohledu pravopisných norem a poukázat na zvláštnosti, které s sebou přináší styl e-mailového dialogu.

V porovnání s výzkumem Zdeňky Hladké a kol. jsme zaznamenali shodu u těchto jevů: pravopis – především velká písmena, diakritika, překlepy, grafická simulace některých paralingválních a extralingválních prostředků mluvené komunikace, řetězení grafémů a interpunkčních znamének, zařazování emotikonů, znásobení shodných znaků.

Navíc se v nashromážděné komunikaci objevuje: špatné členění do odstavců, které činí text nepřehledným, absence písmen a chybná délka samohlásek v důsledku rychlého psaní na klávesnici, chybná interpunkce, chybné psaní přejatých slov, výzva ke komunikaci skrze jiné médium, absence oslovení a rozloučení, nebo jeho nevhodné použití, chybné označení přímé řeči, poukázání na nedostatek času, nadbytečné členění do jednoduchých vět, chybná hranice slov v písmu a špatné skloňování.



### E-mail č. 1

Můj email a odpověď paní studijní referentky, máme to černé na bílém. Tudíž, já si pana murada odepisuji.

(chybné psaní přejatých slov, chybí oslovení a rozloučení, interpunkce, chybí velké písmeno v příjmení)

### E-mail č. 2

Ahojky, díky moc. To vůbec nechvátá. Když to bude za měsíc nic se nestane.

(nerespektuje za oslovením vynechání odstavce, chybí čárka, nadbytečné členění do jednoduchých vět, chybí rozloučení)

### E-mail č. 3

Ahoj holky, naší feně (vlčák) se narodili v neděli štěňata (10 ks). Nemá někdo zájem o štěňátko (fenky) k odběru tak koncem března. Přeji hezký den papa Pavla

(nerespektuje za oslovením vynechání odstavce, chybný pravopis, věta vystavena jako tázací, ale pokračuje větou oznamovací, nereseptování členění do odstavců, zvoleno nevhodné rozloučení, které ve spojení se jménem simuluje koktání)

### E-mail č. 4

Zatím teda posílám jen fotky. Zítra pošlu i zbytek, páč se ještě musím nad sebou zamyslet :D Doufám, že se nezlobíš. Při nejhorším si čti tuhle zprávu pořád dokola. Tak zítra ;)

(pro e-mail typické sdělení typu: dnes nemám čas, o tvém e-mailu vím, ale napíšu až zítra, výraz z obecné češtiny, emotikony dokreslující vyznění sdělení, interpunkce, prvky simulace ústní komunikace)

### E-mail č. 5

Ahoj Týnko,

máš to v příloze - jedno jdou okruhy na Papouška a druhý na Bauera, máš to nadepsaný.

Ten seznam četby je na oba dva a není tam napsáno, kde končí, ale je to chronologicky, takže se to nějak dá odhadnout :)

Příjemné čtení, snad to s tebou neseke (tak jako se mnou)...

(překlep při rychlém psaní na klávesnici – záměna sousedních písmen, emotikony, prvky simulace ústní komunikace, chybějící rozloučení)

### **E-mail č. 6**

Díky, moooc!!! Jsi zlatá!!!!

(chybí oslovení a rozloučení, znásobená interpunkce)

### **E-mail č. 7**

Dobry den,

v pondeli, 10.12. se nekona z duvodu ucastina konferenci mimo CB vyuka Mgr. Noty. Nahrazeno bude po domluve se studenty.

zdravim, Eva Michalova

(chybí diakritika, chybná hranice slov v písmu, nerespektování velkých písmen a odstavců)

### **E-mail č. 8**

Dobrý den,

omlouvám se, až teď jsem si všimla, že jste to zmínila v dolní části textu. Čas ještě není přesně stanoven, ale setkání by bylo mezi 8-9 hodinách. Včas bych Vám dala ještě vědět, teď už musím jít, ale do zítřka budu reagovat na Váš e-mail podrobněji.

(špatné skloňování, za řadovými číslovkami chybí tečka, pro e-mail typické sdělení typu: dnes nemám čas, o tvém e-mailu vím, ale napíšu až zítra, chybějící rozloučení)

### **E-mail č. 9**

Dobry den, tak mi pri pristi ibjednavce vložte do poznamky text dodat 1 letku 1200 viz mail 26.2

Preji pekny vecer.

(chybějící diakritika, překlep při rychlém psaní na klávesnici – záměna sousedních písmen, chybí přímá řeč, za poslední číslicí v datumu chybí tečka, nerespektování odstavců, nevhodné rozloučení – nevíme, kdy si adresát e-mail přečte, tudíž není příliš vhodné mu přát pěkný večer)

### E-mail č. 10

Milí studenti

Moc se omlouvám, ale nemohu se ze zdravotních důvodů dnes dostavit. Výuku tedy ruším a materiály Vám poskytnu jiným způsobem. Také se omlouvám, že to dávám vědět až takhle na poslední chvíli. Původně jsem totiž myslel, že bych dorazil, pokud by se mi udělalo lépe.

(za oslovením chybí čárka a po něm začíná psát velkým písmenem)

### E-mail č. 11

dobry den.

pokud byste se chtel na objektiv podivat, stavte se ve skole. jen dejte dopredu vedet, abych ho s sebou pripadne vzal.

s pozdravem

milan culek

(chybějící diakritika, ignorování velkých písmen, interpunkce)

### E-mail č. 12

dobry den.

zatim jsou zajemci. pokud by odpadli, budu jen rad. kdyztak mi napiste svuj mobil, zavolal bych. pokud byste byl vazny zajemce, jsem ochotny vam ho i podrzet. ale jen vaznx zajemnce.

s pozdravem

milan culek

(chybějící diakritika, ignorování velkých písmen, překlep při rychlém psaní na klávesnici – záměna sousedních písmen)

### E-mail č. 13

neměl jsem připojení, jsem doma zbytek si povíme, až se uvidíme. ahoj, Milan

(navázání kontaktu osobně, e-mail se kvůli nemožnému připojení k internetu jeví jako špatné médium k řešení nějaké věci, chybějící tečka a oslovení, nerespektuje odstavce a velká písmena)

## E-mail č. 14

Ahoj Petře.

ISO používej raději **co nejmenší jak jen jde**. Např. já mám u **Panasonicku** nej.ISO 100 a na makru je to na pozadí stejně dost vidět a tak se to potom musí pracně doladit v editoru 😊 Ty přiložené fotky jsou (co se týká ostrosti) dost bída 😞 **Ale když** jsem viděl tu dnešní růži, tak už asi vím čím to bude. Pokud jsi tu růži fotil ze stativu a časovou (nebo drátěnou) spouští, tak **stojí za prd** ta předsádka 😞 Ony jsou totiž tyhle laciný předsádky dělaný jen z obyč. spojných čoček 😞 Aby to bylo alespoň trochu k něčemu tak potřebuješ tzv. apochromát tj. soustava dvou slepených čoček dohromady a jediné místo kde se dají poměrně lacino **sehnat jsou** ty velké koncové čočky z dalekohledů (ty z **větnamských** tržnic ale bývají většinou z plastů). Chce to raději nějaký kvalitnější ruský dalekohled. Vyšroubovat z něj tu velkou čočku a vsadit do kroužku od nějakého starého filtru (samozřejmě s odpovídajícím závitem na tvůj foťák). Nejdřív to chce ale pro jistotu udělat v domácích podmínkách pár zkušebních fotek (čočku stačí přichytit prozatím izolepou přímo k objektivu 😊) Jak jsem **řekl nejdřív** si pořádně pročti ty stránky **Zděňka** Kodyše <https://sites.google.com/site/zkodys/uvod> Jsou tam návody **na jak na tu čočku**, tak na různé druhy difuzérů (škoda za ně vyhazovat peníze) a jiné vychytávky. Já nejvíc používám dif. který funguje stejně jako jeho dif. č. 1 <https://sites.google.com/.../plochy-difuzor>

A přidám i několik zajímavých odkazů 😊

<http://pavelkarmelita.blog.cz/0902/jak-na-makro-bez-makroblesku>

<http://www.ephoto.sk/fotoskola/clanky/makrofotografia/>

<http://www.diyphotography.net/create-an-automated-macro-rails-for-image-stacking>

<http://www.ephoto.sk/fotoskola/clanky/makrofotografia/extremne-makro-extremne-ostre/#cid-35382>

A všude doporučuji i řádné prostudování těchto diskuzí:

<http://forum.fotografovani.cz/read.php?42,1053783,1066823#msg-1066823>

<http://forum.fotografovani.cz/read.php?42,2663814,2665415#msg-2665415>

<http://forum.fotografovani.cz/read.php?42,5037373>

Myslím, že pro začátek máš studium tak na dva měsíce 😊

Tak se zatím měj a **naschle** po táboře 😊

(chybná interpunkce, používá značně obecné češtiny, emotikony, zhuštěný text, hodilo by se vícečetné používání odstavců, pravopisné chyby, chybně psaná přejatá slova)

#### **E-mail č. 15**

**Dobrý den**, velice by nás zajímalo, kde jste informaci o prominutí zkoušky četla. Jestli můžete, zašlete nám odkaz, prosím. V našich vyhlášených podmínkách určitě taková **úlev** není. **určitě** budete muset motivační pohovor absolvovat.

S pozdravem

(nečlenění do odstavců, chybějící písmeno, chybí velké písmeno na začátku věty)

#### **E-mail č. 16**

**Dobrý den**, **troch** jste nás vylekala, ale opravdu - jak sama vidíte, na Váš program se **vyjimka** nevztahuje. **jednoznačně** je vytvořena pro absolventy filozofických fakult.

S pozdravem

(nečlenění do odstavců, chybějící písmeno, chybná délka samohlásek, chybí velké písmeno na začátku věty)

#### **E-mail č. 17**

Ahoj holky, 😊

v příloze Vám posílám dnešní literaturu. Ať Vám jde učení od ruky. Mějte se krásně.

**Papa** 😊

(emotikony, chybné členění do odstavců – zde zaniklo v důsledku jiného softwaru, ale v původním textu nebylo rozloučení na samostatném řádku)

#### **E-mail č. 18**

**Hezké nedělní ráno** 😊

**A** bude ještě hezčí, až si přečtete výsledek... 10 bodů 😊

Mějte se...

(emotikony, nevhodné oslovení – nemůžeme vědět, že si adresát e-mail přečte ještě ráno,

chybí čárka za oslovením a pokračuje dále velkým písmenem)

### E-mail č. 19

Vazene studentky, vazeni studenti, vzhledem k tomu, ze zitra dopoledne ucim studenty dalkoveho studia, presouvam vyuku MDSB na 12.00 do ucebny J209. Spojim dohromady dve pribuzna temata z predmetu MDSB a ZVMB a vyuka obou techto predmetu probehne spolecne od 12.00.

(chybí diakritika, nečlenění do odstavců)

### E-mail č. 20

Ahoj Týnečko, 😊

v příloze Ti posílám vyplněný dotazník. Snad Ti to pomůže při tvoření BP.

Měj se krásně a zítra ahoj ve škole. 😊

(emotikony)

### E-mail č. 21

ahoj Pavli,

hurá, konečně Tvůj mail našel cestu až do mého pc.

Tak tedy posílám vypracované otázky (ale ne mnou) na etapy. aby to komunikační kanály zvládly nápor informací.

(chybí velké začáteční písmeno, chybné psaní přejatých slov, místo tečky na konci věty před spojkou aby měla být vzhledem k použití malého písmene čárka)

### E-mail č. 22

Milé studentky, milí studenti, po dalších potížích se mi už snad podařilo umožnit Vám regulerní zápis do kurzů. Slo o povolení, abyste se mohli zapisovat sami jako studenti. To znamená: do kurzu se zapisujete stejnými přihlašovacími údaji jako do fakulní pošty, klíč k prvnímu zápisu je již známé: psycho (jak výstižné). Nepřihlašujete se jako hosté (ani by to nemělo jít).

(nečlenění do odstavců, chybná délka samohlásky, chyba v diakritice, simulace ústní komunikace)

### **E-mail č. 23**

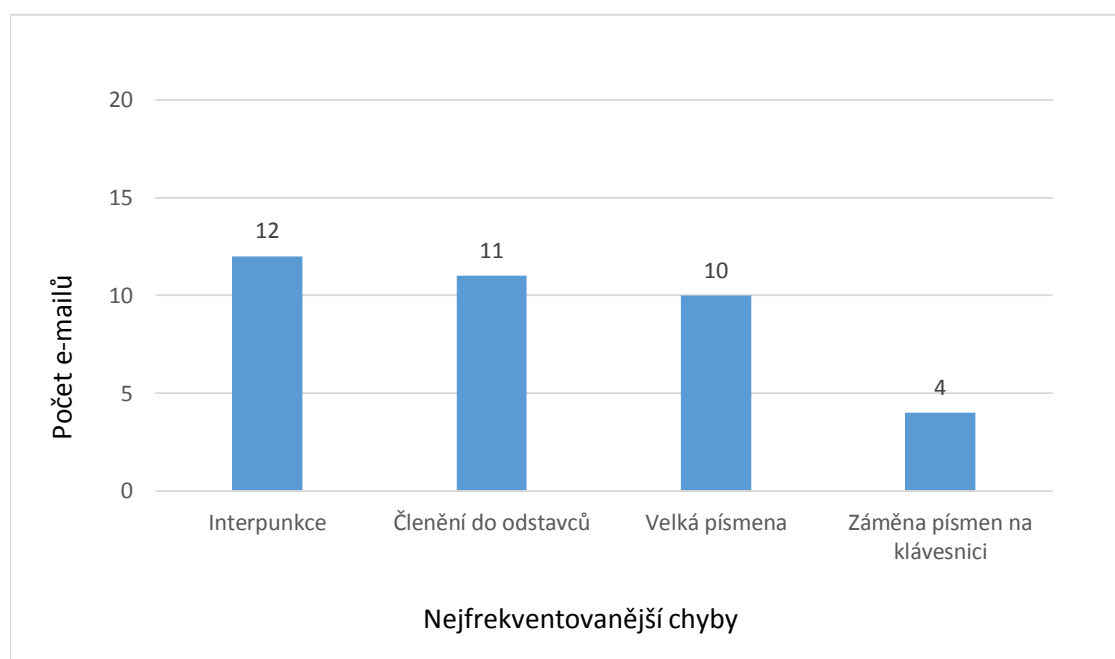
Bylo to jeste rychlejsi **pac** jsem tam tak 3 min **ceksl** no do 10 min me zvladla  
(chybějící oslovení a rozloučení, diakritika, interpunkce – chybějící čárka, mezi slovem *čekal* a *no* by bylo vhodné udělat tečku a začít novou větou, obecná čeština, překlep při rychlém psaní na klávesnici – záměna sousedních písmen)

Tabulka 1 – Analýza jevů v e-mailech

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Diakritika																								
Členění do odstavců																								
Chybějící písmeno																								
Chybná délka samohlásek																								
Velká písmena																								
Emotikony																								
Interpunkce																								
Obecná čeština																								
Pravopis																								
Chybné psaní přejatých slov																								
Výzva ke komunikaci skrze jiné médium																								
Chybí oslovení																								
Chybí rozloučení																								
Nevhodné oslovení																								
Nevhodné rozloučení																								
Záměna písmen na klávesnici																								
Znásobení shodných znaků																								
Chybí přímá řeč																								
Chybí tečka za číslicí																								
Poukázání na nedostatek času																								
Nadbytečné členění do jednoduchých vět																								
Chybná hranice slov v písmu																								
Simulace ústní komunikace																								
Špatné skloňování																								

Zdroj: vlastní výzkum

Obrázek 20 – Nejvíce frekventované chyby



Zdroj: vlastní výzkum



## 16 Diskuze

Hlavním cílem této práce bylo popsat e-mail jako druh korespondence, která nahradila dopis. Dílčí cíl se zaměřuje na specifika e-mailu, pomocí nichž vysvětlujeme, že e-mail není elektronickým dopisem.

Výzkum byl prováděn kvantitativní metodou technikou anonymního dotazníku, který byl rozšířen pomocí internetu skrze sociální síť Facebook, kde došlo ke zveřejnění odkazu na online dotazník vytvořený v programu Google Forms. Pro výzkumný vzorek žáků druhého stupně jsem zvolila dotazník v tištěné formě proto, abych předešla riziku nedůvěryhodnosti a žáci neměli obavu z případného nakažení PC viry po otevření dotazníku. U ostatních respondentů jsem tomuto riziku nemusela věnovat tolik pozornosti, protože s většinou se osobně znám a respondenti věděli, že se jedná o bezpečný odkaz nikoliv o spam.

Výzkumný soubor zahrnoval 100 respondentů, a to 56 % žen a 44 % mužů (Obrázek 3), což odpovídá genderovému zastoupení v české společnosti. Jejich věk byl od 12 let a poslední věková skupina 50 let a výš, byla záměrně formulována poněkud obecněji, aby starší respondenti nebyli nuceni přesně sdělovat svůj věk (Obrázek 4). Co se týče dosaženého stupně vzdělání, 10 % respondentů označilo, že jsou v současnosti žáky ZŠ, 8 % absolvovalo základní vzdělání, 5 % vyučení, 66 % středoškolské vzdělání a 11 % vystudovalo VŠ (viz Obrázek 5).

Čtvrtá otázka umožnila získat data o frekvenci psaní e-mailu a její výsledky v porovnání s následující otázkou – frekvence psaní dopisu potvrzují stanovisko, že e-mail v dnešní době posíláme častěji než dopis (viz Obrázek 6 a 7). U páté otázky se neočekávané vyskytla odpověď, kterou respondenti sami dopisovali (nebyla mezi nabízenými možnostmi), totiž že 4 % z nich dopis nikdy neposílali (viz Obrázek 7).

Šestá a sedmá otázka byly opět vystaveny tak, aby mohly být konfrontovány. Výsledky jsou následující: s posíláním e-mailu začala většina respondentů na 2. stupni ZŠ – 51 %, nebo dokonce až mezi 16-18 lety – 25 %, zatímco s dopisem převážná většina už na 1. stupni ZŠ – 80 %, možnost 2. stupně tady označilo pouze 14 % respondentů. Příčinou je nutná počítačová gramotnost při posílání e-mailů, kdežto dopis můžeme začít posílat záhy poté, co se naučíme číst a psát. Soudobý rámcový vzdělávací program sice uvádí dopis i e-mail jako učivo 1. stupně, dopis tedy v rámci učiva Českého jazyka a literatury (Komunikační a slohová výchova), e-mail je pak součástí učiva Informačních a komunikačních technologií (Vyhledávání informací a komunikace), ale ve zkoumaném

vzorku převažují stále ještě ti, kteří se s e-mailem dostali do kontaktu až na druhém stupni. Zaměříme-li se na respondenty, kteří jsou v současné době žáky ZŠ, tak 8 z 10 označilo možnost 1. stupně. To odráží dnešní situaci, kdy se snižuje věk dětí a jejich kontakt s PC, potažmo s elektronickou komunikací, a je třeba, aby se tato změna projevila i ve výuce.

Díky otázkám osm a devět jsme zjistili, za jakým účelem posílají respondenti e-mail a za jakým dopis. U e-mailu byly všechny možnosti zastoupeny velmi podobným počtem respondentů, nejméně je e-mail používán při komunikaci s úřady – 43 %. Nemůžeme ale s přesností říci, zda komunikace s úřady bývá obecně méně častá než ostatní druhy, nebo zda je ve společnosti v tomto případě stále ještě zažitý dopis, jako preferovanější způsob. Výzkum totiž poukázal na to, že dopis volíme nejčastěji v případě komunikace s rodinou - 53 % a s blízkými – 48 %, ale třetí nejčastější odpovědí byla právě zmiňovaná úřední korespondence – 30 %. Ostatní druhy komunikace realizované skrze dopis byly voleny pouze v malém množství.

Desátá otázka přinesla odpověď k problematice rozdílů dopisu a e-mailu. I zde se potvrdilo očekávání, neboť 34 % dotazovaných považuje e-mail za elektronický dopis. Důvod tohoto přesvědčení podle nás pramení z toho, že se s e-mailem setkali až mimo vzdělávací systém a e-mail využívají jako bezplatnou formu dopisu, mnohdy i se stejnými stylistickými prvky. A i když po čase dostanou jejich zprávy charakter na pomezí ústní a písemné komunikace, tedy charakter e-mailu nikoliv dopisu, rozdíl si neuvědomují.

Další zkoumanou oblastí v otázkách jedenáct a dvanáct byla pozitiva a negativa e-mailové korespondence. Tedy faktory, které mají za následek častější posílání e-mailů než dopisů, ale zároveň faktory, které vysvětlují, proč nebyl dopis zcela nahrazen, a proč se v některých situacích raději rozhodneme pro kontakt prostřednictvím klasické korespondence, ba dokonce pro dopis psaný rukou. Nejsilnější pozitiva jsou: rychlost – 86 %, posílání příloh – 76 %, bezplatnost – 75 % a z negativ byly nejčastěji označeny tyto možnosti: nevyžádaná pošta /spam – 70 %, nebezpečí virů – 34 %, nutné připojení k internetu - 30 % a nehodící se typ komunikace v určitých situacích – 30 %. Prostředí internetu, které nám nabízí značné výhody, s sebou nese zároveň i všechna zmiňovaná negativa.

Úkolem otázek třináct až patnáct bylo zjistit, jaká je situace ohledně norem psaní e-mailu. Třináctá otázka analyzovala, zda používají normy psaní pro e-mail, a kde se je naučili. Zde 30 % respondentů odpovědělo, že normy znají a naučili se jim na ZŠ, 27 % respondentů používá pro psaní e-mailu normy dopisu jen místo klasické adresy zadají adresu e-mailovou a 20 % respondentů sice normy pro psaní e-mailu zaregistrovalo, ale

sami je nepoužívají. Úroveň psaní e-mailů (otázka čtrnáct) je podle 44 % respondentů dostačující, 32 % ji hodnotilo jako nízkou a 22 % z nich bylo pro potřebu zlepšení (viz Obrázek 16). Jak ukazují výsledky patnácté otázky, je učení se normám e-mailu vhodně zařazeno jako součást výuky informatiky na ZŠ. Tuto možnost označilo 70 % respondentů, dále je 52 % respondentů pro variantu, aby se žáci s normami psaní e-mailu seznámili v rámci českého jazyka na ZŠ a pouze 19 % respondentů by osvojení si norem odsunulo až na pozdější vzdělávání. O kurzy v zaměstnání by mělo zájem 15 % respondentů.

Otázka šestnáct reflektuje mínění respondentů ohledně toho, zda nahradila e-mailová korespondence dopis. Zde jsou výsledky zcela jednoznačné, neboť v součtu je 93 % respondentů toho názoru, že e-mail nahradil dopis. Odpověď ano uvedlo 48 % respondentů a odpověď spíše ano byla zaznamenána u 45 % respondentů.

Na sedmnáctou otázku, zda je podle respondentů e-mail oproti dopisu změnou k lepšímu, jsme získali následující odezvu: ano, e-mail je oproti dopisu změnou k lepšímu – 21 %, spíše ano – 61 %, spíše ne – 13 % a ne – 5 %. Tady se ukazuje, že si jsou respondenti vědomi i negativní stránky e-mailu, a jako jednoznačně lepší změnu e-mail vnímá méně respondentů.

# ZÁVĚR

Cílem předkládané bakalářské práce bylo přiblížit problematiku e-mailové korespondence, a jak je zmíněno v úvodu, poukázat na to, že e-mail není elektronickým dopisem.

Měli bychom si uvědomit, že e-mail v jistých ohledech z dopisu vychází, ale má své odlišnosti. Za elektronický dopis lze považovat takový případ, kdy v textovém editoru na PC napíšeme dopis, ale pošleme ho jako přílohu na e-mailovou adresu příjemce. Do e-mailu na rozdíl od dopisu nepíšeme místo ani datum a čas odeslání, někdy dokonce ani informace o odesílateli, pokud používáme funkci automatického podpisu. Údaje o datu odeslání a čase se k e-mailu sami připojí skrze e-mailový program. Další odlišností je používání diakritiky. Může se totiž stát, že se některé české znaky adresátovi nezobrazí správně, a pokud si nejsme jisti, raději zprávu napíšeme bez diakritiky. Stejně je tomu u používání tabulátorů při odsazení (v textu někdy vymizí), kdy raději volíme oddělování odstavců volnými řádky, a při formátování textu (kurzíva). Ke zdůraznění můžeme použít velká písmena, ale bereme na vědomí, že taková část sdělení mnohdy vyzní jako křik. V elektronicky vytvářeném textu se obecně vyhýbáme dělení slov, které je jinak v ručně psaném dopise zcela běžné, ale zde by mohlo v důsledku jiného softwaru dojít k nečitelnosti a nemusíme přeci brát v potaz úsporu místa na dopisním papíře. S e-mailem je dále neodmyslitelně spojeno používání emotikonů, které sice dělá e-mail tím, čím je a emotikony zastupují prvky ústního dialogu, ale bohužel někdy činí text nepřehledným a problém nastává, když si nejsme jisti, co má užití tohoto grafického symbolu přesně vyjadřovat. To, že nám e-mail dává pocit ústního dialogu, vede k potřebě rychlejší odezvy, než je tomu u dopisu. Nepsaným pravidlem je odpověď do 48 hodin, pokud tak učiníme déle, můžeme se setkat s rozhořčením ze strany adresáta, mnohdy nás mezitím už stihl několikrát kontaktovat dalšími e-maily, kde buď vyjadřuje obavu, zda jsme v pořádku, nebo nás nabádá k rychlé odpovědi. Na dopis jsme zvyklí čekat mnohem delší dobu a adresáta zpravidla znovu nekontaktujeme, pouze s větší trpělivostí čekáme, až nám z vlastní vůle odepíše. Rychlost, s jakou se snažíme si sdělení vyměňovat, je zodpovědná za to, že i přes nástroj opravy chyb se v e-mailech objevují pravopisné nedostatky v hojně míře. Jde nám o to zprávu co nejrychleji odeslat, aniž bychom ji po sobě znovu četli a opravovali. I zkušení pisatelé s vysokou úrovní psaní se někdy dopouští chyb z nepozornosti, které jsou způsobeny záměnou písmen při rychlém psaní na klávesnici. Často jsou e-mailem posílána jen krátká sdělení, která s dopisem nemají nic společného, postrádají veškeré zásady psaní dopisu a přibližují se spíše telegramům nebo sms zprávám

s tím rozdílem, že rozsah sdělení není limitován omezeným počtem znaků. I přes veškeré výhody, které nám e-mailová korespondence přinesla, se v některých situacích rozhodneme raději pro dopis. Je otázkou, zda se někdy v budoucnosti dostaneme do situace, že následující generace už dopis vůbec používat nebudou, ale dle našeho názoru se tak nestane. Byť vše nasvědčuje tomu, že za několik let už budeme zcela závislí na textu vytvářeném v elektronické podobě, vypadá to, že ručně psaný dopis bude mít v komunikaci stále své pevné místo. Jednak si uvědomujeme rizika e-mailu spojená s neanonymním prostředím internetu, jednak se ručně psaný dopis může stát nástrojem odlišení, v poněkud odosobnělém moderním světě.

# SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

## **Knižní zdroje:**

ČECHOVÁ, Marie, CHALOUPEK, Jan, KRČMÁŘOVÁ, Marie a MINÁŘOVÁ Eva. *Stylistika současné češtiny*. 1. vyd. Praha: ISV, 1997, 282 s. ISBN 80-85866-21-8.

DRÁBOVÁ, Renáta, LEVOVÁ, Jaroslava a FILINOVÁ, Tereza. *Písemná a elektronická komunikace*. 1. vyd. Praha: Fragment, 2014, 124 s. ISBN 978-80-253-1802-7.

GAVORA, Peter. *Úvod od pedagogického výskumu*. Univerzita Komenského v Bratislavě: Vydavateľství UK, 2008, 272 s. ISBN 978-80-223-2391-8.

KRAUS, Jiří, HOFFMANOVÁ, Jana. *Písemnosti v našem životě*. 2. vyd. Praha: Fortuna, 2005, 160 s. ISBN 80-7168-920-3.

NEUGEBAUER, Tomáš. *Nová pravidla písemné a elektronické komunikace*. 1. vyd. Kralice na Hané: Computer Media, 2009, 136 s. ISBN 978-80-7402-011-7.

RYBKA, Michal a MALÝ, Ondřej. *Jak komunikovat elektronicky*. Praha: Grada, 2002, 92 s. ISBN 80-247-0208-8.

SLEJŠKOVÁ, Lucie. *Čeština za pracovním stolem: Praktické lekce z úřední korespondence*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 199 s. ISBN 978-80-247-4777-4.

ŠŤASTNÝ, Václav. *Korespondence a její úprava podle nových norem*. Praha: ASPI, 2007, 140 s. ISBN 978-80-7357-270-9.

TAYLOR, Shirley. *E-mailová etiketa: podrobný rádce, jak efektivně využívat elektronickou poštu v profesním i soukromém životě a psát zdvořilé, jasné a srozumitelné zprávy*. Přeložila L. MATĚJKOVÁ. Praha: Knižní klub, 2010, 173 s. ISBN 978-802-4226-798.

WALLACE, Mark a WINGAT, Philippa. *E-mail*. Přeložil P. KOSTECKÝ. Bratislava: Příroda, 2000, 48 s. ISBN 80-07-01170-6.

### **Elektronické zdroje:**

ČMEJRKOVÁ, Světla. *Čeština v síti: Psanost či mluvenost? (O stylu e-mailového dialogu)*. In: Nase-rec.ujc.cas.cz [online]. 1997, roč. 80, č. 5 [cit.1.11.2014]. Dostupné z: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7410>>.

ČMEJRKOVÁ, Světla. *Čeština v síti: Psanost či mluvenost? (O stylu e-mailového dialogu), II*. In: Nase-rec.ujc.cas.cz [online]. 1997, roč. 80, č. 5 [cit.14.2.2015]. Dostupné z: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=8167>>.

Dětství bez úrazů – Kurz informačních technologií. *Jak funguje elektronická pošta (e-mail)?* In: Úrazy dětí.cz [online]. [cit. 14. 3. 2015]. Dostupné z: <<http://www.urazydeti.cz/kit/postery/d03.pdf>>.

HLADKÁ, Zdeňka. *Korpus soukromé korespondence*. In: Ústav Českého národního korpusu [online]. [cit. 20.2.2015]. Dostupné z: <<https://ucnk.ff.cuni.cz/dopisy.php>>.

HLADKÁ, Zdeňka. *Pravopis v současné korespondenci mladých lidí (na materiálu tradičních dopisů, e-mailů a SMS)*. In: Nase-rec.ujc.cas.cz [online]. 2006, roč. 89, č. 2 [cit. 20.2.2015]. Dostupné z: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7880>>.

Hoax. *Co je to hoax*. In: Hoax.cz [online]. [cit. 7.12.2014]. Dostupné z: <<http://www.hoax.cz/hoax/co-je-to-hoax>>.

Chování.eu. *Netiketa*. In: Chovani.eu [online]. [cit. 7.12.2014]. Dostupné z: <<http://www.chovani.eu/netiketa/c56>>.

KEJDUŠ, Radek. *Stručná historie emailu: už 40 let si posíláme počítačové dopisy*. In: Extra Hardware.cz [online]. 2012 [cit. 1.11.2014]. Dostupné z: <<http://www.cnews.cz/clanky/strucna-historie-emailu-uz-40-let-si-posilame-pocitacove-dopisy>>.

KOPTA, Martin. *E-mail není elektronický dopis*. In: Lupa.cz [online]. 2000 [cit. 1.11.2014]. Dostupné z: <<http://www.lupa.cz/clanky/e-mail-neni-elektronicky-dopis/>>.

KRÁLÍK, Jan. Sloh věku počítačů. In: Naše řeč [online]. 1997, roč. 80, č. 2 [cit. 14.2.2015]. Dostupné z: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7361>>.

MÜLLEROVÁ, Olga. *Soukromá korespondence jako svědectví doby i zdroj poznání současné češtiny*. In: Nase-rec.ujc.cas.cz [online]. 2007, roč. 90, č. 1 [cit. 14.2. 2015]. Dostupné z: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7926>>.

Seznam – Náповěda. *Email: Příložení přílohy*. In: Seznam.cz [online]. [cit. 25.11. 2014]. Dostupné z: <<http://napoveda.seznam.cz/cz/prilozeni-prilohy.html>>.

UHLÍŘOVÁ, Ludmila. *E-mail*. In: Nase-rec.ujc.cas.cz [online]. 1994, roč. 77, č. 2 [cit. 14.2. 2015]. Dostupné z: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7184>>.

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). In: Sbírka zákonů. 29. 6. 2000.



## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Nová zpráva .....	16
Obrázek 2 – Osnova e-mailu .....	22
Obrázek 3 – Pohlaví .....	48
Obrázek 4 – Věk.....	48
Obrázek 5 – Dosažený stupeň vzdělání.....	48
Obrázek 6 – Jak často píšete e-mail?.....	49
Obrázek 7 – Jak často píšete dopis? .....	49
Obrázek 8 – Od kterého věku posíláte e-mail? .....	50
Obrázek 9 – Od kterého věku posíláte dopis? .....	50
Obrázek 10 – Při které příležitosti posíláte e-mail? .....	51
Obrázek 11 – Při které příležitosti posíláte dopis?.....	51
Obrázek 12 – Vidíte rozdíly mezi e-mailem a dopisem?.....	52
Obrázek 13 – Proč rádi používáte e-mail?.....	52
Obrázek 14 – Proč nerádi používáte e-mail? .....	53
Obrázek 15 – Znáte normy pro psaní e-mailu?.....	53
Obrázek 16 – Jaká je podle Vás úroveň psaní e-mailů? .....	54
Obrázek 17 – Kdy bychom si měli osvojit normy psaní e-mailu?.....	54
Obrázek 18 – Nahradil e-mail dopis?.....	55
Obrázek 19 – Je e-mail oproti dopisu změnou k lepšímu?.....	55
Obrázek 20 – Nejvíce frekventované chyby .....	64

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Analýza jevů v e-mailech .....	64
--	----

# SEZNAM PŘÍLOH

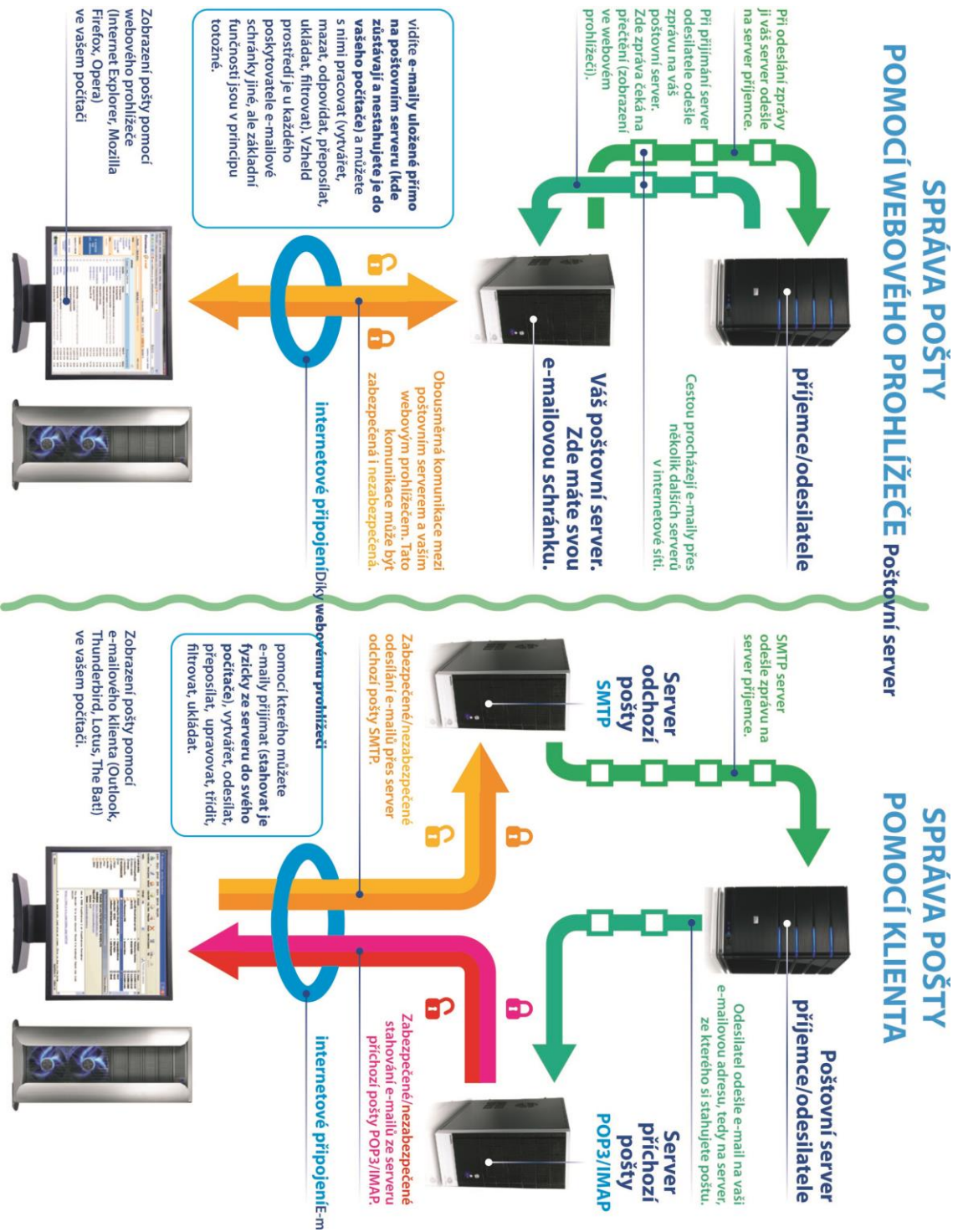
Příloha 1 Schéma e-mailové komunikace

Příloha 2 Dotazník str. 1

Příloha 3 Dotazník str. 2

Příloha 4 Dotazník str. 3

Příloha 5 Dotazník str. 4



## E-mailová korespondence

Dobrý den,

jsem studentkou 3. ročníku Pedagogické fakulty v Českých Budějovicích, oboru ČJ-SV a pro svou bakalářskou práci na téma Problematika e-mailové korespondence jsem vypracovala tento dotazník. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujících 17 otázek. Dotazník je anonymní a slouží pouze pro studijní účely - informace z Vámi vyplněného dotazníku zpracuji ve své bakalářské práci. Předem děkuji za vyplnění.

### 1. Pohlaví

- žena
- muž

### 2. Věk

- 12-15
- 16-18
- 19-26
- 27-49
- 50 a výš

### 3. Dosažený stupeň vzdělání

- jsem žákem/ žákyní ZŠ
- základní
- vyučení
- středoškolské (SOŠ i SOU s maturitou)
- vysokoškolské

### 4. Jak často píšete e-mail

- několikrát za den
- denně
- týdně
- více než jednou za měsíc
- měsíčně
- více než jednou ročně
- ročně

## Příloha 3 Dotazník str. 2

už jsem ho někdy psal/a, ale v současnosti ho nepoužívám

### 5. Jak často píšete dopis?

- několikrát za den
- denně
- týdně
- více než jednou za měsíc
- měsíčně
- více než jednou ročně
- ročně
- už jsem ho někdy psal/a, ale v současnosti ho nepoužívám

### 6. Od které doby posíláte e-mail?

- od 1. stupně ZŠ
- od 2. stupně ZŠ
- 16-18 let
- Jiné:

### 7. Od které doby posíláte dopis?

- od 1. stupně ZŠ
- od 2. stupně ZŠ
- 16-18 let
- Jiné:

### 8. Při které příležitosti posíláte e-mail?

povoleno více možností

- komunikace s rodinou
- komunikace s blízkými
- komunikace s úřady
- komunikace se školou
- komunikace v zaměstnání
- obchodní komunikace

### 9. Při které příležitosti posíláte dopis?

povoleno více možností

- komunikace s rodinou
- komunikace s blízkými
- komunikace s úřady
- komunikace se školou
- komunikace v zaměstnání
- obchodní komunikace
- Jiné:

**10. Vidíte rozdíly mezi e-mailem a dopisem?**

pokud zvolíte ano, je povoleno více možností

- ano, u e-mailu jsou jiné normy psaní
- ano, u e-mailu jsou více tolerovány chyby
- ano, je zde snaha o simulaci neverbální komunikace (emotikony, znásobování samohlásek, vykřičníků, otazníků)
- ano, na rozdíl od dopisu je u e-mailu větší podobnost k ústnímu dialogu
- ne, email je elektronický dopis
- Jiné:

**11. Proč rádi používáte e-mail?**

povoleno více možností

- možnost nástroje na kontrolu chyb
- rychlé odeslání a následné doručení
- bezplatné odesílání
- možnost přeposílání zpráv
- možnost posílání příloh
- všechny zprávy jsou uloženy na jednom místě
- Jiné:

**12. Proč nerádi používáte e-mail?**

povoleno více možností

- nutné připojení k internetu
- nebezpečné e-maily obsahující viry
- rušení od práce na PC - upozorňování na nově přichozí zprávy
- nehodí se při vyřizování ožehavých témat a citlivých situací
- riziko nedůvěryhodnosti (nebezpečí kontrol hlavně v zaměstnání)
- nevyžádané e-maily nebo spam
- Jiné:

**13. Znáte normy psaní pro psaní e-mailu?**

pokud zvolíte ano, je povoleno více možností

- ano, e-mail nás učili psát na ZŠ
- ano, normy jsem vyhledal/a na internetu
- ano, učil/a jsem se je podle tištěných příruček
- sám/a je nepoužívám, ale vím, že existují
- ne, nikdo mě to nenaučil a nemám o to sám/a zájem
- ne, e-mail píšu jako dopis, jen místo klasické adresy vyplním adresu e-mailovou
- Jiné:

**14. Jaká je podle Vás úroveň psaní e-mailů?**

- nízká, bylo by potřeba ji zlepšit
- nízká, ale nevádí mi to

Příloha 5 Dotazník str. 4

- dostačující
- dobrá, není potřeba ji zlepšovat
- nevím, jaká je úroveň e-mailů

**15. Kdy bychom si měli osvojit normy psaní e-mailu?**

povoleno více možností

- na ZŠ jako součást výuky slohu
- na ZŠ jako součást výuky informatiky
- při pozdějším vzdělávání
- prostřednictvím placených kurzů
- prostřednictvím školení v zaměstnání
- Jiné:

**16. Nahradila podle Vás e-mailová korespondence dopis?**

1- ano, 2- spíše ano, 3- spíše ne, 4- ne

1 2 3 4

---

ano     ne

**17. Je podle Vás e-mailová korespondence oproti dopisu změnou k lepšímu?**

1-ano, 2- spíše ano, 3- spíše ne, 4- ne

1 2 3 4

---

ano     ne

Odeslat

*Nikdy přes Formuláře Google neposílejte hesla.*

Používá technologii

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

[Nahlásit zneužití](#) - [Smluvní podmínky služby](#) - [Další smluvní podmínky](#)