

„Většina z nás používá prosté *Dobry den*“: Výzkum postojů ke kontaktním formulím v současné české korespondenci

Hana Mžourková  Ústav pro jazyk český Akademie věd České republiky

Klára Dvořáková  Ústav pro jazyk český Akademie věd České republiky

“Most of us use the common *Dobry den* (‘Hello’): Research on attitudes towards contact formulas in contemporary correspondence in Czech

Abstract: The paper introduces the results of research on contact formulas in contemporary correspondence in Czech. The motivation for the research was the authors’ language consulting practice and it resulted in the major research question of whether the greeting *Dobry den* (‘Hello’) is suitable at the beginning of formal correspondence and what is the relationship between this contact formula and the addressing composed of the attribute *Vážený* (‘Dear’) and the nominal expression. There were two phases of the research: the first consisted of semi-structured interviews with eight participants. The findings of this phase were used for the preparation of the questionnaire, which was the second phase of the research. The information obtained shows contemporary usage and perception of contact formulas in the frame of the representative sample of 367 respondents. The findings show that although there is a noticeable shift in the perception of contact formulas starting with the greeting *Dobry den*, the more formal the communication situation, the more frequently the formula starts with the attribute *Vážený*. The greeting is often used in cases when the partners in communication are on an equal level, or when the writer is in the superior position, and it is ordinarily used in communication with an unknown addressee.

Key words: attitude; addressing; contact formula; greeting; correspondence in Czech; email; letter; language consulting; questionnaire; semi-structured interview

Klíčová slova: postoje; oslovení; kontaktní formule; pozdrav; korespondence v češtině; e-mail; dopis; jazykové poradenství; dotazníkové šetření; polostrukturované interview

1. Úvod

Jazykověporadenská činnost má pevné místo v jazykověkulturní praxi a lze na ni bezpochyby nahlížet v první řadě jako na jeden z nástrojů pro rozvíjení a kultivování jazyka, vyjadřovacích schopností a návyků uživatelů jazyka (Kraus, 2017), ve druhé (avšak neméně důležité) řadě jako na nástroj, který zprostředkovává dialog mezi vědeckou institucí (zastoupenou pracovníky poradny) a veřejností (Uhlířová, 2001). Pracovníci jazykové poradny, která je zaštiťována Ústavem pro jazyk český a provozně zajišťována oddělením jazykové kultury, se při svých konzultacích jednak opírají o dostupné jazykové zdroje a nástroje, jednak vycházejí z výsledků aktuální výzkumné činnosti

ústavu, do níž se rovněž sami zapojují.¹ Tak je tomu i v případě tohoto výzkumu, který byl motivován naší dlouholetou praxí v jazykové poradně.

Při jazykověporadenské činnosti jsou dlouhodobě sledována a následně analyzována konstantní i proměnná témata dotazů, jež uživatelé češtiny pracovníkům poradny pokládají. Analýze témat archivovaných e-mailových a telefonických dotazů² se věnovaly např. A. Polívková (1972), I. Svobodová (1988), L. Uhlířová (1996, 1999) nebo K. Dvořáková (2020). Jejich přehledové studie upozorňují mimo jiné na častá témata, o něž se tazatelé jazykové poradny zajímají a mezi něž patří např. psaní velkých písmen a klade-ní interpunkční čárky. Avšak jak ukážeme v této studii, v určitých ohledech je žádoucí věnovat zvláštní pozornost i méně frekventovaným dotazům. Jedním z nich je otázka na vhodnost pozdravu *dobry den* na začátku dopisu³ a/nebo e-mailu a na jeho vztah k oslovení ve formě spojení přívlastku *vážený* s nominálním výrazem (nominálními výrazy). Primární motivací tazatelů jazykové poradny je zjistit, jaká kontaktní formule⁴ je v daném médiu pro dosažení komunikační úspěšnosti žádoucí a přiměřená, obvykle z hlediska zdvořilosti (Kořenský, 1996). Proto bylo naším výzkumným záměrem prostřednictvím informací od většího vzorku uživatelů jazyka zjistit **aktuální postoje k užívání kontaktních formulí ve formální komunikaci**. V centru naší pozornosti byla v dotazech jazykové poradně reflektovaná **konkurence pozdravu *Dobry den* a oslovení začínajícího výrazem *Vážený***. V tomto textu představíme užitou metodologii, průběh výzkumu a získaná data s jejich následnou interpretací. Nejprve je však třeba krátce shrnout současná doporučení pro užívání kontaktních formulí.

Obdrží-li pracovníci jazykové poradny dotaz typu: *Jaký začátek korespondence mám užít v oficiální komunikaci?*, mohou se ve svém doporučení opřít o současné příručky – jednak o Internetovou jazykovou příručku (dále IJP), popř. o tištěnou podobu její výkladové části, *Akademickou příručku českého jazyka* (Pravdová – Svobodová, 2019), jednak o údaje (vzory dopisů a e-mailů) uvedené v České technické normě (ČSN 01 6910) a v neposlední řadě o publikace věnující se současné korespondenci (např. Kocourková – Hochová, 2016). Internetová jazyková příručka, které je ve vyjádřeních klientů jazykové poradny opakovaně přisuzována silná kodifikační autorita (viz Smejkalová,

¹ Více informací je k dispozici na adrese: <https://ujc.avcr.cz/jazykova-poradna/co-je-jazykova-poradna.html>. O historii i současnosti jazykové poradny podrobně pojednávají K. Dvořáková a O. Dufek (2022, s. 8n.), k objemu zodpovězených dotazů viz též M. Pravdová (2015).

² K archivaci audiozáznamů telefonických konzultací viz Dvořáková – Dufek (2022).

³ V tomto textu označujeme výrazem *dopis* korespondenci psanou na papíře a zasílanou poštovní službou, výrazem *e-mail* korespondenci zasílanou elektronicky.

⁴ Tazatelé formulují své dotazy pro jazykovou poradnu pochopitelně různými způsoby (pracují s formulacemi jako *úvodní část dopisu*, *začátek e-mailu* apod.). V tomto příspěvku jsme se kvůli jednoznačnosti (podrobněji v dalších oddílech, zvláště pak v odd. 3 a 4) rozhodli neužívat spojení tohoto typu, namísto toho volíme termín *kontaktní formule*, kterým se v odborných textech běžně označují jazykové prostředky užívané k navázání kontaktu (srov. Daneš – Čmejrková, 1994). Kontaktní formule v našem pojetí zahrnuje úvodní oslovení, pozdrav i kombinaci obojího. V určitých situacích, resp. v určitých fázích výzkumu (v rozhovorech s respondenty a při koncipování dotazníku) jsme však spojení *kontaktní formule* vnímaly jako nevhodné, jelikož není zcela průhledné pro běžné uživatele jazyka. Abychom se vyhnuly riziku, že užívání úzce odborných termínů nežádoucím způsobem ovlivní komunikaci s respondenty – laiky, rozhodli jsme se při komunikaci s nimi pracovat se spojením *začátek dopisu/e-mailu/korespondence*.

2022; Mžourková, 2022), se kontakto­vým formulím věnuje v kapitole Dopisy a grafická úprava písemností, konkrétně v oddíle Oslovení a závěrečný pozdrav. Druhý odstavec pododdílu, nazvaný Oslovení, který byl pro náš výzkumný zájem stěžejní, si zde dovolíme ocitovat v úplnosti:

Každý oficiální dopis (a rovněž e-mail) je náležitě začít oslovením v 5. p. (i v případě písemného styku s institucemi, kdy jméno příjemce neznáme, např. *Vážené paní, vážení pánové, Vážená paní / Vážený pane, Vážení, Vážení obchodní přátelé, Vážení partneři, Vážení klienti...*). Povšechný pozdrav *Dobry den* je v písemném styku považován za familiární. Hodí se pro styk osobní, telefonický, někdy také pro neformální, neoficiální nebo vnitřní e-mailovou korespondenci (např. s kolegy).⁵

IJP tedy pro oficiální komunikaci doporučuje užití oslovení (*Vážená paní / Vážený pane* atd., viz výše), pozdrav *Dobry den* současně hodnotí jako „familiární“, jeho vhodnost omezuje na neformální, neoficiální korespondenci a jeho použití ve sféře oficiální, formální komunikace tak nepřímou hodnotí jako nepatřičné.

Impulzem pro výzkum postojů k užívání pozdravu *dobry den* v korespondenci byla nejen zmíněná jazykověporadenská zkušenost, ale též zkušenosti z naší osobní i pracovní korespondenční praxe, které naznačovaly, že v korespondenční normě, tak jak ji popisuje IJP, dochází k pohybu u hodnocení pozdravu na osách formální–neformální a zdvořilé–nezdvořilé, a to ve směru od „neformální“ k „formální“ a od „nezdvořilé“ ke „zdvořilé“. Předpokládaly jsme, že na základě širšího průzkumu na reprezentativním vzorku uživatelů češtiny bude možné ověřit platnost výše uvedeného tvrzení autorů IJP.

Na počátku výzkumu se nabízelo několik možností, jak užívání kontakto­vých formulí zkoumat, přičemž každá s sebou přinášela jisté výhody i úskalí. Prvním, ideálním východiskem by bylo mít k dispozici co nejrozsáhlejší soubor formální dopisové a e-mailové korespondence různého typu (tj. pracovní, institucionální, obchodní aj.) od co nejpestřejšího vzorku pisatelů (tj. různého věku, vzdělání, profesí). Získat takový soubor a zároveň vyhovět všem právním nařízením je však nelehký úkol, nadto s nejistými výsledky (zvláště pokud bychom usilovaly o získání dostatečně rozsáhlého souboru tzv. klasických dopisů z aktuální doby).⁶ Navíc je jen obtížně zjištělné, zda poskytovatelé korespondence v ní některé údaje zpětně needitovali, například proto, aby výzkumníkům předali (ve svém pojetí co nejvhodnější) data, čímž by byla znehodnocena autentičnost výzkumného materiálu.

Další možností bylo požádat respondenty, aby svou korespondenční praxi (užívání kontakto­vých formulí) popsali při výzkumných rozhovorech a/nebo ji zachytili prostřednictvím dotazníku. Tento postup je výhodný snadnou anonymizací dat i možností získat porovnatelná výzkumná data od většího množství respondentů v rámci poměrně krátkého časového období (viz odd. 3 a 4). Je však třeba zdůraznit, že těmito postupy

⁵ Viz <https://prirucka.ujc.cas.cz/?id=850>.

⁶ Mínilme, že vytvoření reprezentativního korpusu formálních dopisů, který by byl souměřitelný např. s početnými soubory soukromé korespondence, které shromáždily a následně analyzovaly Z. Hladká a kol. (2005, 2013), je v dnešní době bohužel velmi obtížně uskutečnitelné.

získáváme informace o postojích ke kontaktním formulím ve vztahu ke korespondenčním normám, nikoli však o reálném užívání těchto formulí.

Vzhledem k našemu výzkumnému záměru jsme se rozhodly zvolit druhý z uvedených přístupů, v následujícím textu se tedy zaměříme na zkoumání postojů ke kontaktním formulím. Jsme totiž přesvědčeny, že tento přístup nám zaprvé umožňuje získat mnoho důležitých poznatků o jazykové etiketě a její roli ve formální korespondenci, zadruhé jsme našim výzkumem zamýšlely přispět ke stále se rozvíjícímu zkoumání postojů k jazyku. Z rozsahových důvodů se v dalším textu nebudeme věnovat vývoji tohoto přístupu k jazyku, uvedme jen, že dosavadní příspěvky k tomuto tématu se v českém prostředí věnovaly zejména postojům k porušování (zejména pravopisných) jazykových norem (srov. např. Tejnor, 1969; Mžourková, 2006; Janovec, 2015), popř. postojům k přejímkám (Dickins, 2008; Štěpánová, 2022). Výsledky ankety mezi studenty a učiteli, kteří vyjadřovali své postoje k oslovení v korespondenční praxi, přináší studie P. Chejnové (2013b).

Náš článek je strukturován následovně: Ve druhém oddílu textu stručně vymezíme povahu médií (konkrétně dopisu a e-mailu), v nichž jsou sledované kontaktní formule užívány. Zároveň upozorníme na specifika e-mailu, neboť ten není (pouze) elektronickou verzí (klasického) dopisu. Ve třetím oddíle se podrobněji věnujeme užité metodologii první fáze výzkumu, která stavěla na výzkumných rozhovorech. Získaná data byla následně využita v přípravě dotazníkového šetření, jehož výsledky přináší čtvrtý oddíl. Získaná zjištění ke kontaktní formuli *Dobrý den* (s oslovením) interpretujeme s důrazem na diskusi v páté části příspěvku. V závěru textu shrnujeme naše zjištění a předkládáme možnosti jejich využití nejen pro oblast jazykového poradenství.

2. K problematické povaze současné korespondence

Ve výzkumu kontaktních formulí v současné korespondenci jsme se rozhodly zaměřit na dvě média, a to především na e-mail, dílčím způsobem též na dopis (často opatřovaný přívlastky jako „tradiční“, „klasický“ či „papírový“).⁷ Někteří autoři (například Comorek, 2007) vnímají soubory vlastností těchto médií jako velmi blízké a uvádějí, že e-mail lze považovat za jakýsi „elektronický dopis“, jehož vznik a šíření byly umožněny díky rozvoji informačních technologií. L. Jílková však upozorňuje na to, že některé e-maily jsou formou, stručností, užíváním emotikonů apod. bližší odlišným žánrům elektronické komunikace, konkrétně např. SMS nebo chatovým příspěvkům (Jílková, 2016, s. 116; srov. též Uhlířová, 1994a, s. 276–277).

⁷ Jak správně upozornil jeden z recenzentů, jistě by bylo možné mezi vybraná média zařadit i SMS nebo zprávy posílané pomocí messengerů, jimiž disponují e-mailové účty, sociální sítě a další komunikační nástroje. Avšak vzhledem k náplni dotazů opakovaně pokládaných jazykové poradně jsme se ve výzkumu zaměřily pouze na postoje k užívání kontaktních formulí v e-mailech, resp. částečně i v dopisech (viz odd. 3 a 4), dalším elektronickým nástrojům pro posílání zpráv se v tomto příspěvku blíže nevěnujeme. Zároveň však chceme danému recenzentovi poděkovat za důležitou připomínku akcentující konkurenci e-mailů, SMS, popř. zpráv zasílaných messengerem, neboť tato konkurence nepopíratelně ovlivňuje i povahu e-mailové korespondence.

Podle našeho mínění nelze jako základní rozdíl dopisu a e-mailu uvádět pouze odlišný způsob jejich distribuce, z vývojového hlediska jde totiž o různá média. E-mail nevznikl jako elektronická varianta dopisu. Specifická povaha daného média vyplývá už z prvotního účelu e-mailové komunikace, neboť v počátcích e-mailu šlo o způsob dorozumívání mezi uživateli počítačů.⁸ Později získal e-mail další funkce, jimiž se také odlišuje od dopisu, např. možnost vkládání příloh, a v neposlední řadě jen s obtížemi vytvoříme analogii mezi tzv. hromadnými či skupinovými e-maily a dopisy, aniž bychom rezignovali na v mnoha ohledech zcela jinou technickou povahu daných médií. Technickou povahu e-mailů lze – vzhledem k možnosti vkládání příloh, aktivních webových odkazů, emotikonů apod. – označit jako heterogenní a heterogenní rysy má i jejich styl, který v rámci sféry psané komunikace uplatňuje prvky blízké mluveným komunikátům (viz např. Uhlířová, 1994b; Čmejrková, 1997; Comorek, 2007; Chejnová, 2014). Navíc díky možnosti bezprostřední výměny zpráv může e-mailová komunikace připomínat konverzaci, a tak jsou v této formě písemné komunikace přítomny i normy spojené primárně s komunikací mluvenou.

Připomeňme v úvodu citovanou informaci z IJP, že v češtině je pro oficiální komunikaci doporučováno zvolit vhodné oslovení, případné užití pozdravu bývá omezováno na méně prestižní komunikační situace (viz též Dvořáková – Martinkovičová, 2019). Takový přístup vychází z předpokladu, že kontaktové formule pro dopis i e-mail jsou shodné. Na základě toho bychom měli pro stejné adresáty dopisu/e-mailu užít shodnou, resp. „stejně vhodnou“ kontaktovou formuli – jak uvádí Comorek (2007, s. 26; překlad autorky): „vhodný začátek (v závislosti na tom, komu píšeme)“.⁹ Respondenti zapojení do našeho výzkumu postojů ke kontaktovému formulím nám však sdělovali, že v běžné e-mailové komunikaci často užívají namísto oslovení typického pro oficiální písemnou komunikaci pozdrav *dobrý den*, jenž je jinak zcela běžný v mluvených interakcích – při osobních setkáních, příp. i telefonických rozhovorech. Jak uvádí Comorek, užití pozdravu v e-mailu „silně evokuje střídání mluvčích; očekáváme pokračování či rychlou reakci podobně jako v mluveném dialogu nebo konverzaci“ (Comorek, 2007, s. 27).¹⁰ Zmíněné rysy utvářejí specifickou, hraniční povahu e-mailu, který se v některých formách blíží tradičnímu, psanému dopisu, jindy mluvené komunikaci – viz Čmejrková (1997, s. 237), jež hovoří o „kvaziústní komunikaci“ a o podobnosti e-mailu s mluveným dialogem, která vede dále k tomu, že je e-mailová komunikace „nehledě na vzdálenost účastníků založena na pocitu blízkého kontaktu“ (ibid., s. 231). Ukazuje se tedy, že bezproblémovou aplikaci stejných pravidel na e-mail jako na dopis znesnadňuje odlišné technické založení daného média a s tím související širší paleta jeho funkcí, stejně jako pohyb e-mailových zpráv na škále mluvenost–psanost. To vše vede k nutnosti ověřit přiměřenost dosavadního hodnocení kontaktového formulí.

⁸ Jak uvádí např. Partridge (2008) ve svém exkurzu do historie e-mailů, na počátku byly krátké zprávy pro uživatele jednoho počítače, později následovaly síťové zprávy mezi jednotlivými počítači.

⁹ „[...] a proper beginning (depending on whom we write)“ (Comorek, 2007, s. 26).

¹⁰ „[...] strongly evoke turn-taking; we expect either continuation or a fast reaction, like in a normal spoken dialog or conversation“ (Comorek, 2007, s. 27).

Dotazy jazykové poradně na vhodnou kontaktní formu (viz oddíl 1) se týkají komunikačních situací, které lze charakterizovat jako oficiální a formální, proto jsme se ve svém výzkumu zaměřili pouze na tuto oblast. Z naší jazykověporadenské praxe vyplývá, že tazatelé daný druh komunikace spojují s určitou řečovou etiketou a předpokládají, že pro něj existují jisté zdvořilostní normy, které by měly být dodržovány. Problematiku oslovení, příp. pozdravů navíc dávají do souvislosti se zdvořilostí i mnozí lingvisté, např. Comorek (2007), Chejnová (2012, 2013a, 2013b, 2014, 2020), Hirschová (2013) či Holanová (2018).¹¹

3. První fáze výzkumu: polostrukturované rozhovory a jejich analýza

Pro zjišťování postojů ke kontaktním formulím užívaným v dopisech a e-mailech jsme se rozhodly zvolit tzv. smíšenou výzkumnou strategii, kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumu.¹² Pro kvalitativní výzkum (pro první fázi) byla využita metoda polostrukturovaných rozhovorů (*semi-structured interviews*; viz např. Luo – Wildemuth, 2009), data pro kvantitativní výzkum (druhá fáze) byla získána dotazníkovým šetřením. Rozvržení sběru dat do dvou navazujících částí mělo tyto cíle:

a) Při rozhovorech s respondenty získat podrobnější data k užívaným kontaktním formulím,¹³ která budou relevantní pro přesnější formulování hlavní výzkumné otázky:¹⁴ **zda uživatelé jazyka hodnotí užití pozdravu v korespondenci jako (ne)vhodné, (ne) zdvořilé**, a tedy zda informace uvedené v současných příručkách odpovídají aktuální korespondenční normě.

b) Předpokládaly jsme, že s těmito informacemi obdržíme i podklady pro následnou tvorbu funkčního dotazníku, konkrétně že data z první fáze výzkumu napomohou s ověřením výzkumné relevance a srozumitelnosti otázek užívaných v rozhovorech (jejich přehled viz 3.1.1). Na základě rozhovorů pak byla pro dotazníkové šetření upřesněna forma, množství a řazení otázek. V neposlední řadě bylo jedním z cílů první fáze snížit pro připravovaný dotazník riziko užití návodných (sugestivních) otázek, které by mohly vést k nežádoucímu zkreslení získaných dat.¹⁵

¹¹ Jistou výjimku představuje Berger (2002), který problematiku oslovení z oblasti zdvořilosti naopak vyčleňuje.

¹² Přesněji jde o zjednodušený třífázový model výzkumného procesu, kde nejprve dojde k určení výzkumné otázky (kvalitativní metodou), poté jsou shromážděna data (kvantitativní metodou), která jsou v závěrečné fázi analyzována (Hendl, 2005, s. 45, 60–61).

¹³ Postupováno bylo podle přijímané zásady, že důkladným prozkoumáním jednoho případu (v tomto kontextu rozborem vnímání korespondenčních norem u několika konkrétních uživatelů češtiny) lépe porozumíme jiným podobným případům, viz např. Hendl (2005, s. 104).

¹⁴ Jak zdůrazňuje Švaříček (2007, s. 24), teprve po nasbírání dostatečného množství dat lze pátrat po pravidelnostech mezi nimi a na jejich základě formulovat novou hypotézu.

¹⁵ Disman uvádí, že sugestivními otázkami, tedy otázkami, které svou formou zvyšují výskyt určité varianty odpovědi, jsou například formulace, které zmiňují jen jednu alternativu nebo které užívají emotivně laděné pojmy (srov. Disman, 1999, s. 149–150).

3.1. Příprava polostrukturovaného rozhovoru

Polostrukturovaný rozhovor je jednou z klíčových metod zkoumání v humanitních a sociálních vědách (Brinkmann, 2020, s. 424). Jeho předností oproti strukturovanému rozhovoru je, že využívá výhod dialogu a nabízí širší možnosti pro souběžné sledování více hledisek, která jsou pro daný výzkum relevantní, v neposlední řadě umožňuje tazateli zapojit se do rozhovoru jako rovnocenný komunikační partner (ibid., s. 437). Aktivní zapojování výzkumníka však s sebou nese možná úskalí, například (nezáměrné) nežádoucí ovlivňování dotazovaného, a proto je třeba zasahovat do rozhovoru jen v nutných a vhodných situacích a s patřičnou (sebe)kontrolou. Tato nebezpečí jsme si při přípravě rozhovorů uvědomovaly, a proto u každého rozhovoru byly přítomny obě autorky tohoto textu, přičemž rozhovor vedla vždy jen jedna z nich, role druhé spočívala především v kontrole průběhu rozhovoru a kladení doplňujících otázek. Důležitou součástí každého jednotlivého rozhovoru bylo následné zhodnocení jeho průběhu autorkami výzkumu, které se uskutečnilo už bez přítomnosti respondentů, avšak představovalo cennou zpětnou vazbu a možnost pokračovat v dalším výzkumu ještě efektivněji. Aby byly rozhovory pro respondenty co nejméně obtěžující a aby je co nejméně časově vytížily, byly všechny vedeny prostřednictvím konferenční platformy Zoom. Rozhovory byly nahrávány, o čemž byli všichni respondenti předem informováni a všichni s tím souhlasili.

3.1.1. Výchozí sada otázek

Během přípravy polostrukturovaného rozhovoru byla zvláštní pozornost věnována výběru a formulacím otázek. Výchozí kritéria, která jsou uplatňována na otázky při získávání dat v jiných humanitních oblastech (viz např. Hendl, 2005; Švaríček – Šedá, 2007), lze aplikovat i na lingvistická šetření, konkrétně je třeba dbát na to, aby otázky byly otevřené, dostatečně neutrální a jasné (srov. Disman, 1999, s. 57n.).

Pro polostrukturované rozhovory byla před jejich zahájením připravena výchozí sada otázek. Předpokládaly jsme, že je třeba připravit větší množství dotazů; průběh a výsledky kvalitativního šetření následně prověří jejich funkčnost a jejich relevanci pro tvorbu dotazníku. Užití většího množství otázek, které s centrálním výzkumným zájmem souvisely jen volně, rovněž mělo před respondentem zastřít centrální výzkumný záměr a odvést respondentovu pozornost od konkurence oslovení a pozdravu v kontaktních formulích. Soupis otázek, jenž je uveden níže, se proto plně nepřekrývá s otázkami užitými v každém rozhovoru. Ve všech rozhovorech zazněly otázky 1–5 a 14. Otázky 6–13 byly užity jen v některých rozhovorech, a to v závislosti na směřování těchto rozhovorů, tj. na reakcích konkrétního respondenta. Vzhledem k tomu, že vždy byly užívány otázky, které jsou pro daný výzkum nezbytné, minimalizovalo se zkreslení tzv. instrumentací (Disman, 1999, s. 43–44).

1. *Jak často píšete dopisy? Jak často píšete e-maily?*
2. *Komu nebo kam je obvykle píšete?* (Upřesnění:) *Máme na mysli osoby i instituce.*
3. *Měly by dopisy a e-maily začínat stejně, nebo v tom pociťujete rozdíl?*
4. *Jak by měl začínat e-mail nebo dopis, pokud píšete* (podle potřeby byly respondentům nabízeny některé z níže uvedených možností):

- a) do úřadu?
 - b) do zdravotnického zařízení?
 - c) do vzdělávací instituce?
 - d) osobě, které si vážíte?
 - e) spolupracovníkovi?
 - f) nadřízenému?
5. Jak začínáte dopis nebo e-mail, pokud neznáte adresáta?
 6. Jaké důvody vás vedou k tomu neoslovit adresáta jménem?
(v případech, kdy bylo třeba rozvést otázku 5)
 7. Používáte v oslovení tituly nebo funkce?
 8. Vadí vám užívání 1. pádu v oslovení namísto 5. pádu v oficiální komunikaci?
 9. Představte si, že obdržíte e-mail nebo dopis, který bude začínat jinak, než jste zvyklá/zvyklý. Co si o tom budete myslet, vyvolá to ve vás nějakou reakci? Ovlivní takové koncipování začátku dopisu nebo e-mailu například vaši další komunikaci s danou osobou či institucí?
 10. Jakou důležitost má (pro vás, ale i obecně) forma začátku dopisu nebo e-mailu?
 11. Pokud jde o rychlou, navazující komunikaci, používáte vždy oslovení nebo pozdrav? Nebo je někdy vynecháváte?
 12. Přejímáte začátky dopisů nebo e-mailů od ostatních? Užijete shodný začátek jako pisatel, nebo vás to nijak neovlivní?
 13. Jaké důvody vás vedou k tomu neužít v současnosti velmi běžný pozdrav dobrý den?
 14. Napadá vás ještě něco podstatného, co se týká tématu, a zatím jsme o tom spolu nemluvili?

3.1.2. Výběr respondentů a průběh rozhovorů

Důležitými hledisky pro výběr respondentů bylo zahrnutí osob obou pohlaví a různého věku a zastoupení osob se středoškolským i vysokoškolským vzděláním, působících v různých profesních oborech. Jen tak lze předpokládat, že získaná data budou podobná těm, která bychom obdržely při zkoumání většího množství dotazovaných (Disman, 1999, s. 93). Charakteristiky jednotlivých respondentů výzkumných rozhovorů přináší tabulka 1.

Vhodní respondenti byli vybíráni mezi rodinnými příslušníky a přáteli autorek textu. Osobní vztahy mezi zpovídacími a zpovídanými jistě mohou mít určitý vliv na žádoucí neutralnost rozhovoru, jsme však přesvědčeny, že v daném případě převažovaly klady vzájemných vztahů, zejména ochota zúčastnit se rozhovoru, snížení možných obav z institucionální (výzkumné) situace, z čehož následně vyplývala větší bezprostřednost (autenticita) odpovědí a současně snížení rizika, že respondenti budou své odpovědi upravovat oproti vlastní korespondenční praxi.

Tabulka 1: Charakteristiky respondentů polostrukturovaných rozhovorů

pohlaví	věk	vzdělání	povolání
M	34	VŠ	geodet
Ž	36	VŠ	výzkumná pracovnice v přírodních vědách
M	66	VŠ	hoteliér
Ž	36	VŠ	zdravotní sestra
Ž	32	VŠ	kastelánka
Ž	46	SŠ	účetní
M	40	SŠ	prodejce akvaristických potřeb
M	31	SŠ	policista

Rozhovory probíhaly v dubnu až květnu 2022 a jejich průměrná délka byla 15 minut. Nejprve byly respondentům předány základní informace k průběhu rozhovoru i charakteru otázek a zároveň jim byla zdůrazněna skutečnost, že nejde o zjišťování a testování znalostí respondentů, „správnosti“ v psaní korespondence, ale že je daný výzkum zaměřen na skutečnou praxi a konkrétní zkušenosti v psaní korespondence. Během rozhovorů byl soustavně kladen důraz na srozumitelnost otázek, podle potřeby byly užívány doplňující otázky. Pokud respondent formulaci otázky dobře nerozuměl, byla mu nabídnuta její varianta či zpřesnění.

V závěru rozhovoru byli respondenti vybídnuti k doplnění dalších informací (viz otázka 14). Někteří respondenti tuto možnost využili a přispěli do výzkumu zajímavými informacemi (viz odd. 3.2.5).

3.2. Výsledky šetření v kvalitativní fázi výzkumu

Přestože byly polostrukturované rozhovory vedeny pouze s osmi respondenty, jejich (dohromady více než dvouhodinový) záznam přináší značné množství výzkumných dat, která bylo třeba pro další využití roztrždit. Zaměříme se nyní na oblasti, které úžeji souvisí s výše formulovanou výzkumnou otázkou, tedy na respondenty vyjadřované postoj k volbě kontaktních formulí ve formální komunikaci.¹⁶

3.2.1. Frekvence psaní korespondence u jednotlivých respondentů

Z tabulky 2, která přináší informace o četnosti korespondence podle druhu užitého média, je zřejmé, že nadpoloviční většina respondentů sdělila, že píše e-maily denně. Zbýlá část odpověděla, že je píše alespoň jednou týdně, jeden respondent uvedl alespoň jednou měsíčně. Naopak pět z osmi respondentů už prý vůbec nepíše dopisy, zbylí tři jednou ročně či méně často.

Tabulka 2: Frekvence psaní dopisů a e-mailů u respondentů

	alespoň jednou denně	alespoň jednou týdně	alespoň jednou měsíčně	alespoň jednou ročně	méně než jednou ročně	nikdy
dopis	0	0	0	1	2	5
e-mail	5	2	1	0	0	0

3.2.2. Adresáti e-mailové korespondence u jednotlivých respondentů

Vzhledem k tomu, že podle svých vyjádření většina respondentů v běžné korespondenci dopisy neposílala, odpovědi na další otázku: *Komu nebo kam obvykle píšete? se*

¹⁶ Respondenti byli dotazováni i na užívání titulů či funkcí v kontaktních formulích. Dané problematice se však z rozsahových důvodů v tomto textu nevěnujeme, zmíníme jen, že respondenti uváděli, že ve své korespondenční praxi užívají častěji funkce než tituly, a to především v komunikaci s vysoce postavenou osobou.

týkaly pouze e-mailové korespondence (tabulka 3). Někteří respondenti ve své odpovědi uvedli více možností, proto se v tomto případě údaje nekryjí s počtem respondentů.

Tabulka 3: Adresáti e-mailů

přátelé	kolegové, ¹⁷ nadřízení, podřízení	zákazníci, klienti	obchodní partneři	úřady, instituce
2	4	1	3	1

3.2.3. Vnímání rozdílu mezi dopisem a e-mailem

V oddíle 2 upozorňujeme na odlišné rysy dopisu a e-mailu, které mohou mít vliv na výběr kontaktní formule. Proto jsme se rozhodly zaměřit se ve vlastním výzkumu rovněž na to, zda respondenti vnímají rozdíl mezi dopisem a e-mailem, a pokud ano, jak jej definují. Respondentům jsme proto položily otázku: *Měly by dopisy a e-maily začínat stejně, nebo v tom pociťujete rozdíl?* Pět respondentů odpovědělo na první část otázky kladně, dva uvedli, že se začátky dopisů a e-mailů liší, jeden respondent upřesnil, že ona odlišnost je současně podmíněna typem adresáta (tabulka 4).

Tabulka 4: Shodnost kontaktních formulí v dopisu a e-mailu (počty odpovědí)

Měly by dopisy a e-maily začínat stejně?	ano	ano, u určitých adresátů	ne
	5	1	2

3.2.4. Kontaktní formule v e-mailech podle typu adresáta

Zvláštní pozornost byla při výzkumných rozhovorech věnována konkrétním kontaktním formulím v e-mailech. V odpovědích respondentů se objevovalo spojení *Vážený* + nominální oslovení, pozdrav *Dobrý den* ve spojení s oslovením a prostý pozdrav *Dobrý den* bez oslovení. Někteří respondenti uvedli více možností, proto počet odpovědí není roven počtu respondentů (tabulka 5).

Tabulka 5: Kontaktní formule volené pro korespondenci se známým adresátem (počty odpovědí)

Při korespondenci se známým adresátem užívám kontaktní formule	běžně	jen ve specifických situacích	nikdy
<i>Vážený pane Nováku</i>	4	2	2
<i>Dobrý den, pane Nováku</i>	4	0	4
<i>Dobrý den</i>	2	5	1

Výhodou rozhovorů bylo, že respondenti obvykle své odpovědi doplňovali a specifikovali, v jakých komunikačních situacích by danou kontaktní formulí použili.

¹⁷ Slovem *kolega* označujeme osoby, které jsou z hlediska pracovní hierarchie na stejné či podobné úrovni.

K oslovení *Vážený pane Nováku* bylo např. uvedeno:¹⁸ *užívám ho, ale jen při důležitých příležitostech, třeba při ucházení se o místo, abych vyjádřil úctu; i tak ho ale užiju jen u prvního e-mailu, dále už jen dobrý den*; ke kombinaci *Dobrý den, pane Nováku: používám, když už vím, o koho se jedná*; k pozdravu bez oslovení: *užívám třeba při reklamaci výrobku, do úřadu; je to výhodné, protože nemusím řešit pohlaví a jméno*.

Zaznamenané odpovědi dokládají, že někteří respondenti vnímají jako důležité kritérium pro volbu kontaktní formule (ne)známost adresáta. Takovou situaci v rozhovorech zastupoval dotaz na kontaktní formuli v e-mailu, pokud jméno adresáta není předem známo, například pokud je zaslán e-mail do úřadu, instituce, obchodní společnosti atp. Respondenti v takových situacích uváděli kontaktní formule trojího druhu (tabulka 6), jeden z respondentů se vyjádřil, že neví, jak danou situaci řešit. Kromě užití pozdravu *Dobrý den* byla respondenty často zmiňována i varianta *Vážení*, jeden respondent ji však zároveň ohodnotil jako „příliš formální“, další uvedl, že tato podoba nese vyšší míru zdvořilosti. I v tomto případě někteří respondenti ve své odpovědi uvedli více možností.

Tabulka 6: Kontaktní formule volené pro korespondenci s neznámým adresátem

Jak začínáte dopis nebo e-mail, pokud neznáte adresáta?	Počet odpovědí
<i>Vážený pane / Vážená paní</i>	1
<i>Vážení</i>	4
<i>Dobrý den</i>	6
nevím	1

3.2.5. Další informace od respondentů

Respondenti mohli již v průběhu rozhovoru doplňovat své názory a připomínky, v závěru byli k dalšímu vyjádření přímo vyzváni otázkou *Napadá vás ještě něco podstatného, co se týká tématu, a zatím jsme o tom spolu nemluvili? Za pozornost stojí zejména skutečnost, že se v rámci těchto doplnění k rozhovoru několik respondentů ve svých názorech shodlo: dva respondenti se nezávisle na sobě vyjádřili, že jako důležitější než kontaktní formule v e-mailech vnímají celkový obsah sdělení, konkrétně stručnost, srozumitelnost, efektivnost; další dva respondenti tematizovali specifika e-mailové korespondence a podle její formy (tj. krátký, stručně sdělený obsah určený k rychlé výměně informací) ji přirovnali k SMS zprávám.*

4. Druhá fáze výzkumu: dotazníkové šetření

Po vyhodnocení dat z polostrukturovaných rozhovorů jsme přistoupily k druhé fázi výzkumu, jež zahrnovala přípravu dotazníkového formuláře, jeho distribuci a analýzu získaných odpovědí. Výsledky dotazníkového šetření předkládáme s plným vědomím výhod i nevýhod tohoto způsobu sběru dat.

¹⁸ V uvedených příkladech nejde o doslovný přepis odpovědí, ale o stručné shrnutí jejich obsahu.

Oproti jiným metodám (např. rozhovorům) lze dotazníkovým šetřením v kratším časovém období získat informace od většího množství respondentů, získaná data lze lépe kvantifikovat a současně je informantům zajištěna vysoká míra anonymity. Za největší nevýhody dotazníkového šetření považujeme ztrátu kontroly nad tím, kdo dotazník vyplňuje a jak své odpovědi koriguje. Chejnová (2013b, s. 406) upozorňuje, že testované osoby mohou odpovědi vybírat a přizpůsobovat svým předpokladům, co je vhodné a očekávané. Sdělované informace pak nemusejí odpovídat skutečnému úzu. Tomuto zkrácení jsme se snažily zabránit jednak citlivou formulací otázek (např. *Jaký začátek e-mailu obvykle používáte, pokud píšete nadřazenému/nadřizené, s nímž/níž si vykáte?*), jednak popisem cíle dotazníku v krátkém úvodu formuláře: *Účelem dotazníkového šetření je zjistit, jak mluvčí češtiny obvykle začínají své e-maily a jaké mají názory na různé formy pozdravů a oslovení* (zvýrazněno autorkami v tomto textu). Podrobněji k tvorbě dotazníku viz Disman (1999).

Před oficiálním zahájením sběru dat jsme nechaly dotazník, který byl vytvořen pomocí volně přístupného nástroje Formulář Google, otestovat třemi skupinami osob. Nejprve jsme požádaly skupinu sedmi lingvistů a lingvistek, aby dotazník zhodnotili z odborného i uživatelského hlediska. Následně jsme dotazník otestovaly ve skupině informantů, kteří se v první fázi výzkumu (viz pododdíl 3.1.2) zúčastnili výzkumných rozhovorů, abychom si ověřily, že dotazník umožňuje respondentům sdělit z jejich pohledu veškeré relevantní informace a že jsou v něm kladené otázky formulovány srozumitelně. Poslední skupinu třinácti testujících tvořili jednotlivci, do výzkumu dosud nezapojení známí či další rodinní příslušníci autorek tohoto textu, kteří poskytli další cenné informace z pohledu běžných uživatelů jazyka. Na základě získaných podnětů byl dotazník před zveřejněním na patričních místech upraven.

4.1. Dotazník – tvorba, distribuce a zhodnocení sběru dat

Abychom získaly co největší množství dat od co možná nejpestřejšího vzorku respondentů, elektronický dotazník byl distribuován prostřednictvím webových stránek a newsletteru ÚJČ AV, hojně šířen (a sdílen) byl pomocí sociální sítě Facebook. Formulář přijímal odpovědi po dobu dvou měsíců, během nichž ho vyplnilo celkem 367 osob.

Dotazník se skládal z několika částí. V první z nich poskytovali respondenti vybrané demografické údaje, tj. pohlaví, věk, vzdělání a profesní zaměření. Odpovědi na tyto otázky byly povinné. Uvědomovaly jsme si však riziko, že by někdo mohl vyplňování dotazníku předčasně ukončit, pokud by nechtěl zodpovědět některou z otázek nebo nevěděl, jak na ni odpovědět, a proto odpověď na další otázky, týkající se dopisů a e-mailů, už nebyla v nastavení dotazníku definována jako povinná. Ve výsledku však respondenti možnost neodpovídat nevyužívali tak často, aby tím byl výrazně ovlivněn sběr dat. Nejméně osob (290) odpovědělo na otázku *Ve kterých případech vynecháváte v e-mailu začátek (pozdrav a/nebo oslovení)?* Toto poměrně nízké číslo lze však vysvětlit přípojeným pokynem: *Vyplňte, pouze pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano.* Otázka, která jí předcházela, totiž zněla *Vynecháváte někdy v e-mailu začátek (pozdrav a/nebo*

oslovení)? V pořadí druhá otázka, na niž jsme obdržely nejméně odpovědi (celkem 353), zněla *Komu obvykle píšete klasické dopisy?*¹⁹ Rozdíl mezi počtem všech respondentů a počtem odpovědí méně často zodpovídaných otázek nepovažujeme za zásadní. Navíc nelze říci, že by s přibývajícimi otázkami ubývali respondenti. Proto se domníváme, že testované osoby nechávaly některé otázky nezodpovězené (většinou) z relevantních důvodů.

Vzhledem k tomu, že jsme v dotazníku chtěly jednak vytvářet situace blízké realitě, jednak naplnit požadavek na genderově senzitivní vyjadřování, používaly jsme v příkladech adresátů jak přechýlené, tak nepřechýlené podoby – např. u otázky *Jaký začátek e-mailu obvykle používáte, pokud píšete osobě zastupující úřad nebo instituci (např. úředníkovi/úřednici, učiteli/učitelce apod.)?* byly uvedeny možnosti jako *Dobry den, pane Nováku / Dobry den, pani Svobodová; Vážený pane magistře / Vážená pani magistro* apod. V našem článku však z důvodu úspornosti používáme vždy jen jednu kontaktní formu zastupující obě varianty adresátů.

4.2. Výsledky dotazníkového šetření

4.2.1. Složení respondentů

Dotazník vyplnilo 367 osob různého pohlaví, věku, vzdělání a profese. Lze tedy říci, že jsme získaly do jisté míry heterogenní vzorek populace, vzhledem k zastoupení jednotlivých kategorií však nebyl zcela vyvážený (viz dále).

Dotazník vyplňovaly především ženy (68,9 %), v menší míře muži (30,5 %) a pouze dva lidé, kteří se neidentifikovali s těmito kategoriemi, zvolili možnost *jiné* (0,5 %).

Největší počet respondentů se přihlásil k věkové skupině 31–40 let (43,1 %), hojně zastoupeny byly i věkové skupiny 21–30 let (24,5 %) a 41–50 let (20,4 %). Souhrnně vzato, celkem 88 % testovaných osob pocházelo z věkové skupiny 21–50 let. Dalších 8,4 % označilo věkové rozmezí 51–60 let. Věkové skupiny do 20 let (včetně) a nad 60 let byly v součtu zastoupeny nejméně (3,5 %).

Většina informantů měla vysokoškolské vzdělání (82,8 %), druhou nejpočetnější skupinu tvořili lidé se středoškolským vzděláním zakončeným maturitou (15,8 %). Osob se středoškolským vzděláním bez maturity nebo se základním vzděláním bylo nejméně (1,4 %).

Pro zařazení respondentů do profesních oblastí byla v dotazníku připravena nabídka 14 možností (včetně kategorie *jiné*). Nejpočetnější skupina respondentů pracovala v oblasti vědy a vzdělávání (37,1 %).²⁰ Kategorie *jiné* měla druhé nejčetnější zastoupení

¹⁹ Toto nízké číslo je vysvětlitelné získanými daty k frekvenci psaní klasických dopisů (část 4.2.2a).

²⁰ Vzhledem ke zvoleným kanálům pro distribuci dotazníku se zdá pravděpodobné, že množství těchto osob se věnuje práci s jazykem na profesionální úrovni. Mohou tak mít k autorkám dotazníku profesní, ne-li přímo kolegiální vztah, jenž se může projevit ochotou zúčastnit se dotazníkového šetření. Tyto domněnky však nelze na získaném souboru dat ověřit.

(11,2 %), seznam nabízených možností patrně nebyl pro poměrně velkou část testovaných osob dostačující. Celkem 10,9 % respondentů pracovalo v administrativě, 8,4 % působil v oblasti umění a kultury a stejné procento osob pracovalo v oblasti informačních technologií. Dalších 6,8 % respondentů se přihlásilo ke kategorii *obchod a marketing*. Žádná ze zbývajících osmi kategorií nepřekročila 5% zastoupení.²¹

Shrňme-li informace ke složení respondentů, je zřejmé, že mezi nimi zásadním způsobem převažovali vysokoškolsky vzdělání lidé do 50 let věku, kteří velmi často pracují ve vědeckých či vzdělávacích profesích. Tato skutečnost nemusí být ve výsledku chápána jako omezení, budeme-li předpokládat, že lidé s vyšším vzděláním a v produktivním věku budou velmi pravděpodobně zároveň aktivními pisateli a budou nám moci zprostředkovat širší spektrum zkušeností ze své korespondenční praxe a postojů k ní.²²

4.2.2. *Vyhodnocení otázek týkajících se korespondence*

Po otázkách zjišťujících vybrané osobní údaje následovaly otázky týkající se jednak obecné korespondenční praxe, jednak užívání a hodnocení kontaktních formulí v korespondenci. Tyto otázky lze rozčlenit do několika tematických skupin:

- a) Frekvence posílání dopisů a e-mailů
- b) Adresáti dopisů a e-mailů
- c) Porovnání rysů dopisu a e-mailu
- d) Výběr kontaktní formule v závislosti na
 - vztahu pisatele a adresáta v
 - pracovní korespondenci
 - institucionální korespondenci
 - obchodní korespondenci
 - postavení či známosti adresáta
 - vážená, vysoce postavená osoba
 - neznámý, nekonkrétní adresát
- e) Evaluace kontaktních formulí
 - evaluace vybraných kontaktních formulí
 - vliv evaluace kontaktní formule na reakci adresáta
- f) Vypuštění kontaktní formule
- g) Komentáře²³

²¹ Nejblíže se této hranici přiblížila kategorie *publicistika a média* s 4,9 % respondentů.

²² Za upozornění na tento aspekt vzorku respondentů děkujeme jednomu z recenzentů.

²³ Jednalo se o jedinou otevřenou otázku, jejímž účelem bylo nabídnout respondentům prostor, aby se mohli jakkoliv vyjádřit k tématu. Této možnosti využilo celkem 47 osob. Vzhledem k omezenému rozsahu článku zde nenabízíme ucelenou analýzu těchto komentářů, nýbrž je pouze zmiňujeme tam, kde to považujeme za přínosné.

a) Frekvence posílání dopisů a e-mailů

Co se četnosti využívání obou komunikačních médií týče, podobně jako výzkumné rozhovory i dotazníková data potvrdila naši domněnku, že psaní dopisů je v současné době spíše ojedinělé (37,3 % respondentů uvedlo, že dopisy nepíše nikdy, 47,9 % respondentů zvolilo možnost alespoň jeden ročně, k častějšímu psaní dopisů se přihlásilo 14,7 % informantů). Pro korespondenci respondenti dotazníku preferují e-mailovou komunikaci (72,7 % dotazovaných odpovědělo, že posílá e-maily každý den, a dalších 23,2 % alespoň jeden týdně; frekvenci alespoň jeden měsíčně a méně uvedlo jen 4,1 % osob).

b) Adresáti dopisů a e-mailů

Dále nás zajímalo, zda respondenti volí podle typu adresáta konkrétní komunikační médium (dopis nebo e-mail). Z odpovědí informantů vyplynulo, že dopisy posílají především dvěma skupinám adresátů: úřadům, institucím (38 %) a rodině, přátelům (35,4 %). V menší míře dopisy využívají v korespondenci obchodní (13,3 %) a pracovní, např. kolegům, nadřízeným nebo podřízeným (4,8 %).²⁴ Odpovědi tedy ukazují na vysoké zastoupení dopisů v komunikaci institucionální i soukromé, což se může zdát paradoxní. Jak však upozorňují J. Homoláč a K. Mrázková, vysoká frekvence klasických dopisů v administrativní komunikaci souvisí s „přetrvávající[m] výsadní[m] postavení[m] textů psaných na papíře“ (Homoláč – Mrázková, 2016, s. 160), např. kvůli nutnosti opatřit zaslaný dokument vlastnoručním podpisem, razítkem ap.²⁵ Oproti tomu jsou dopisy také využívány pro krajně neoficiální, soukromou komunikaci (srov. např. Jílková, 2016). Svou roli zde může hrát tradice psaní dopisů vlastní rukou, ze zkušenosti víme, že někteří lidé si této formy komunikace velmi cení, vnímají ji jako osobnější, důvěrnější, vyjadřující blízký vztah mezi pisatelem a adresátem. Tuto interpretaci však nemůžeme potvrdit ani vyvrátit, neboť dotazník nebyl na tuto problematiku blíže zaměřen.

Rozložení adresátů e-mailů naznačuje, že respondenti e-maily zcela běžně využívají pro komunikaci se všemi druhy adresátů. Nejčastěji prý posílají respondenti e-mailové zprávy svým nadřízeným, podřízeným a kolegům (91,3 %), dále úřadům a institucím (66,7 %) či rodině a přátelům (64,5 %). Nadpoloviční většina respondentů se vyjádřila, že e-maily používá také pro obchodní komunikaci, ať už píše zákazníkům, klientům (54,9 %) či naopak obchodníkům nebo poskytovatelům služeb (54,1 %).²⁶ Šíře užívání e-mailové komunikace jistě souvisí s její dostupností, uživatelskou jednoduchostí a výrazně nižšími náklady (oproti poštovním službám) a možností rychlé interakce mezi účastníky korespondence.

²⁴ Respondenti mohli u této otázky označit více možností (včetně odpovědi, že neposílají dopisy nikomu, již zvolilo 33,1 % z nich), a proto se součet procent nerovná číslu 100.

²⁵ Viz též komentář jednoho respondenta (tento i další komentáře ponecháváme v autentickém znění, upravujeme pouze chybnou interpunkci): *Není dopis jako dopis – záleží na způsobu odeslání. Pokud posíláte obvykle, považují ho za obdobu e-mailu. Tzn. není jisté, že bude zaznamenán a vyřízen. Pokud posíláte doporučeně, považují ho za oficiálnější než e-mail. Máte totiž v ruce potvrzení, že byl odeslán – tím lze později argumentovat (především právní záležitosti – výpovědi smluv, komunikace se soudy atp.).*

²⁶ I v této otázce měli respondenti možnost označit více odpovědí (viz pozn. 24).

c) Porovnání rysů dopisu a e-mailu

V dotazníku jsme se zaměřily také na to, zda respondenti vnímají vybrané rozdíly mezi e-maily a dopisy. Údaje v procentech přináší tabulka 7. Většina testovaných se shodla, že se dopisy a e-maily neliší v závažnosti sdělení, jeho obsáhlosti ani v míře váženosti adresáta. Na druhou stranu, pokud tyto charakteristiky respondenti přiřítali jednomu z médií, jednalo se vždy o dopis, ten podle nich sděluje důležitější, závažnější informace, je obsáhlejší a určený váženějším adresátům. Dopis byl ve srovnání s e-mailem hodnocen většinou respondentů jako formálnější, oficiálnější, což jistě souvisí s výše zmíněným stavem praxe v institucionální komunikaci.

Tabulka 7: Porovnání rysů e-mailů a dopisů

	dopis	e-mail	bez rozdílu
více formální, oficiální	59,0 %	3,8 %	37,2 %
důležitější, závažnější informace sděluje	29,2 %	4,7 %	66,1 %
určený váženějším adresátům	35,1 %	2,5 %	62,4 %
obsáhlejší	21,0 %	12,1 %	66,9 %

Jedna z otázek se blíže věnovala vymezenému výzkumnému tématu: *Myslíte si, že by e-maily a klasické dopisy měly mít stejný začátek (pozdrav a/nebo oslovení)?* Většina respondentů zvolila odpověď *ano* (69,2 %), což je poměrně ve shodě s množstvím respondentů, kteří nevidí rozdíl mezi rysy dopisu a e-mailu. Potvrzuje se tak předpoklad, že respondenti z dané skupiny nebudou na dopis a na e-mail aplikovat jiná pravidla. Na druhou stranu nemalá část respondentů odpověděla *ne* (21 %) a *nevím* (9,8 %). Lze tedy soudit, že ačkoliv většina společnosti přistupuje k e-mailům stejně jako k dopisům, její nezanedbatelná část stále pociťuje mezi danými formami korespondence jistý rozdíl.

d) Výběr kontaktní formule

Jelikož jsme na základě výzkumných rozhovorů dospěly k závěru, že i respondenti dotazníku budou výrazně častěji upřednostňovat e-mailovou komunikaci před posíláním dopisů – a dotazníkové šetření tento předpoklad potvrdilo –, vztahovaly se další otázky jen k e-mailům.²⁷ Cílem dotazníkového šetření bylo totiž zmapovat současné postoje k běžně užívaným kontaktním formulím, snažily jsme se proto nestavět respondenty do situací, které praxi neodpovídají.

V souladu s výzkumným záměrem jsme ověřovaly, jaké postoje zaujímají respondenti k užívání pozdravu *Dobrý den* namísto tradičně doporučeného oslovení (viz oddíl 1), a to prostřednictvím dotazů na výběr z konkrétních formulí pro různé typy adresátů. Při analýze jsme pak vzaly v úvahu četnost výskytu různých forem kontaktních formulí a vliv komunikační situace na jejich volbu.²⁸ Výběr adresátů měl být založen na situacích

²⁷ Kromě poslední, otevřené otázky, kam mohly testované osoby napsat jakýkoliv komentář.

²⁸ Jsme si vědomy, že se v úzu objevují i variace pozdravu modifikované podle denní doby odesílání e-mailu (*dobré ráno, dobré odpoledne* atd.). Rozšíření výzkumu o tyto podoby by jistě přineslo další zajímavé informace, s ohledem na větší počet otázek v dotazníku jsme se rozhodly tyto varianty ponechat stranou.

z běžné korespondenční praxe, a proto byli vybráni typičtí zástupci z pracovní, institucionální a obchodní korespondence. V prostředí pracovní komunikace zastupovali základní pracovní hierarchické vztahy adresáti nadřízený, podřízený a kolega, přičemž u každého z uvedených adresátů bylo upřesněno, zda jde o osobu, s níž si respondent tyká, či vykává.²⁹ Dvě sady otázek, odlišující tykání a vykávání, které se u jiných adresátů v dotazníku neobjevily, reflektovaly možný posun ve vztahu mezi komunikanty od profesionálního k soukromému. Uvědomovaly jsme si totiž nebezpečí zkreslení výzkumných dat, respektive skutečnost, že by v tomto souboru odpovědí mohlo docházet ke směřování postojů ke komunikačním normám formální a neformální korespondence, neboť spolupracovníci někdy navazují bližší vztahy překračující pracovní prostředí. Neformální komunikace však stojí mimo předmět našeho zájmu, proto se jí dále nevěnujeme a další text přináší informace k užívání kontaktních formulí pouze v situacích, kdy pisatel adresátovi vykává.³⁰

Respondenti měli u všech adresátů možnost označit odpověď *takové osobě e-mailu neposílám*. Z naší analýzy jsme tuto odpověď vyřadily, dále uváděné procentuální vyčíslení u jednotlivých adresátů tedy reflektuje jen informace k užívání jednotlivých typů formulí. V závislosti na adresátovi jsme nabídly testovaným osobám 6–17 odpovědí včetně možností *jiné* a *nepoužívám pozdrav ani oslovení*. Pokusily jsme se sestavit co nejkompletnější seznam kontaktních formulí založený na datech z výzkumných rozhovorů, z pilotáže dotazníku, na zkušenostech z jazykové poradny i z osobní korespondence.³¹ Zároveň jsme se snažily o zachování určité symetričnosti, proto byly u některých otázek nabídnuty i odpovědi, jejichž užití jsme na základě vlastní zkušenosti nepovažovaly za příliš pravděpodobné.³² Nabídka kontaktních formulí nemůže být nikdy ze své podstaty všezahrnující, pro většinu tazatelů byla však dostačující, neboť možnost *jiné* označilo v průměru jen 1,5 % z nich.³³

Vzhledem k hlavnímu předmětu našeho zájmu, jímž je konkurence pozdravu *dobrý den* (a to i v kombinaci s oslovením) a oslovení ve formě spojení přívlastku *vážený* s nominálním výrazem (nominálními výrazy), jsme v následujícím výkladu přikročily ke sloučení některých odpovědí.³⁴ Do jedné kategorie (k jednomu typu) řadíme tedy např. formule

²⁹ Příslušné otázky tak zněly např.: *Jaký začátek e-mailu obvykle používáte, pokud píšete KOLEGOVI/KOLEGYNI, s nímž/níž si tykáte? Jaký začátek e-mailu obvykle používáte, pokud píšete KOLEGOVI/KOLEGYNI, s nímž/níž si vykáváte?*

³⁰ Případy, kdy si pisatelé s jednotlivými adresáty tykají, zároveň fungovaly jako distraktor.

³¹ Jelikož jsme zjišťování postojů ke kontaktním formulím v korespondenci omezily na formální komunikaci, zvolily jsme jako prototypický přívlastek *vážený*, který jednak bývá v souvislosti s oslovením v korespondenci doporučován, jednak jej uváděli i participanté výzkumných rozhovorů. To však neplatí o dalších potenciálních přívlastcích jako *milý*, *drahý*, *velevážený* apod., které by mohly být nezanedbatelným množstvím respondentů vnímány jako příznakové.

³² Například jsme uvedly pozdrav *Ahoj* u obou zástupců obchodní korespondence (klient/klientka, zákazník/zákaznice), byť jsme předpokládaly, že jej uplatňují jen prodejci, kteří se ve svých sděleních pro zákazníky snaží vytvářet dojem důvěrnějšího vztahu.

³³ Nejčastěji zvolili respondenti tuto variantu v případě kontaktu s kolegou (3,4 %).

³⁴ Jednotlivé odpovědi i jejich procentuální zastoupení lze nahlédnout v příloze tohoto článku, která je dostupná online na adrese tinyurl.com/32frb355.

Dobrý den, Petře / Dobrý den, Jano; Dobrý den, pane Nováku / Dobrý den, paní Svobodová; Dobrý den, pane kolego / Dobrý den, paní kolegyně; Dobrý den, pane vedoucí / Dobrý den, paní vedoucí; Dobrý den, pane magistře / Dobrý den, paní magistro. Popsané sloučení řeší problém s volbou mezi konkurenčními jazykovými prostředky ovlivněnou pragmatickými faktory (zda konkrétní adresát zastává nějakou významnější pracovní funkci, je nositelem vysokoškolského titulu apod.),³⁵ která pro náš výzkum není relevantní. Sloučené kategorie pojmenováváme zjednodušenou formou jedné z odpovědí, které do dané kategorie patří, konkrétně: *Vážený pane; Dobrý den, paní Svobodová; Dobrý den; Milý Petře; jiné; bez pozdravu a oslovení*.³⁶ Pro přehlednost uvádíme data z jednotlivých komunikačních sfér v tabulkách 8–12.

– Výběr kontaktní formule v závislosti na komunikačním prostředí

Tabulka 8: Volba kontaktní formule podle typu adresáta v prostředí pracovní komunikace

	<i>Vážený pane</i>	<i>Dobrý den, paní Svobodová</i>	<i>Dobrý den</i>	<i>Milý Petře</i>	jiné
nadřízený	42,0 %	33,6 %	16,8 %	5,4 %	2,1 %
podřízený	17,3 %	43,2 %	15,4 %	22,2 %	1,9 %
kolega	18,6 %	43,6 %	20,1 %	14,3 %	3,4 %

Tabulka 9: Volba kontaktní formule podle typu adresáta v prostředí institucionální komunikace

	<i>Vážený pane</i>	<i>Dobrý den, paní Svobodová</i>	<i>Dobrý den</i>	jiné
úředník, učitel	67,1 %	16,7 %	15,1 %	1,1 %

Tabulka 10: Volba kontaktní formule podle typu adresáta v prostředí obchodní komunikace

	<i>Vážený pane</i>	<i>Dobrý den, paní Svobodová</i>	<i>Dobrý den</i>	<i>Milý Petře</i>	jiné	bez pozdravu a oslovení
zákazník/klient	49,8 %	30,6 %	15,1 %	3,1 % ³⁷	1,0 %	0,0 %
prodejce / poskytovatel služeb	33,2 %	20,7 %	43,7 %	0,9 %	1,2 %	0,3 %

³⁵ Na tento problém poukazovali i někteří tazatelé v komentářích k dotazníku, např.: *Návrh první výzkumné části dotazníku (tj. první části po zadání demografických údajů) je dle mého názoru zavádějící, neb to, kterou z variant „Vážená paní vedoucí“ / „Vážená paní magistro“ / „Vážená paní Nováková“ vyberu, nezáleží na adresátovi (podřízený vs. [n]adřízený vs. kolega, atd.), ale na tom, jestli má nějakou funkci typu „vedoucí“ – pokud ne, tak jestli má nějaký titul. Pokud ani jedna z podmínek není splněna, uchyluju se ke třetí zmíněné variantě, tj. tato tři oslovení tvoří posloupnost, z níž jsem nucen vybrat bez ohledu na můj vztah k adresátovi. Pokusil jsem se tuto část dotazníku vyplnit podle pravděpodobnosti, s jakou bude mít daný typ adresáta osloveníhodnou funkci, titul apod., ale obávám se, že Vám z toho stejně polezou podivné výsledky z důvodů, jež jsem uvedl.*

³⁶ Odpovědím z kategorie *bez pozdravu a oslovení* se blíže věnujeme v odd. 5.

³⁷ Pro úplnost dodejme, že jediný respondent zvolil možnost *Ahoj Petře* (0,3 %).

- Výběr kontaktní formule v závislosti na postavení či známosti adresáta

Tabulka 11: Volba kontaktní formule v případě váženého, vysoce postaveného adresáta³⁸

<i>Vážený pane</i>	<i>Dobrý den, paní Svobodová</i>	<i>Dobrý den</i>	<i>Milý Petře</i>	jiné
90,1 %	6,5 %	1,7 %	1,4 %	0,3 %

Tabulka 12: Volba kontaktní formule v případě neznámého adresáta

<i>Vážený pane</i>	<i>Dobrý den</i>	jiné
39,1 %	59,5 %	1,4 %

e) Evaluace kontaktních formulí

Hodnocení vybraných kontaktních formulí s volbou kontaktní formule úzce souvisí, neboť postoje respondentů podmiňují konkrétní volbu formulí, potažmo mají vliv na další průběh komunikace v prostředí korespondence. Podrobnější analýze hodnocení kontaktních formulí se budeme věnovat až v 5. oddílu (Diskuse), kde evaluaci kontaktních formulí usouvztažíme s volbou kontaktních formulí u jednotlivých adresátů. Zde přinášíme obecnější shrnutí získaných dat.

– Evaluace vybraných kontaktních formulí

Abychom respondenty nezahltily množstvím kontaktních formulí, a tím je neodradily od poskytování (pravdivých) odpovědí, vybraly jsme k hodnocení čtyři formule, které byly tematizovány ve výzkumných rozhovorech nejčastěji, a jednu formuli, již považujeme za doplňkovou. První skupinu tvoří formule užívané při kontaktu se známým adresátem, mezi něž jsme zařadily varianty *Dobrý den*, *Dobrý den, paní Svobodová* a *Vážený pane Nováku*, druhou skupinu představují formule užívané v komunikaci s neznámým, nekonkrétním adresátem, zastoupené dvěma možnostmi, konkrétně *Vážené paní*, *vážení pánové* a *Vážení*. Respondenti hodnotili tyto kontaktní formule na škálách:

- velmi pozitivní – pozitivní – spíše pozitivní – ani pozitivní, ani negativní – spíše negativní – negativní – velmi negativní
- velmi zdvořilé – zdvořilé – spíše zdvořilé – spíše nezdvořilé – nezdvořilé – velmi nezdvořilé
- velmi formální – formální – spíše formální – ani formální, ani neformální – spíše neformální – neformální – velmi neformální

Ačkoliv testované osoby měly možnost zvolit míru jednotlivých charakteristik, pro naše účely zcela postačí, budeme-li pracovat s méně diferencovaným hodnocením, a proto spojujeme do jedné kategorie vždy první tři a poslední tři možnosti a nazýváme je podle prostřední hodnoty (tj. např. odpovědi *velmi pozitivní*, *pozitivní*, *spíše pozitivní* slučujeme do kategorie *pozitivní*).

³⁸ V dotazníku byl k této kategorii doplněn příklad *ministr*.

Výsledky šetření přinášíme v tabulce 13, krátce je komentujeme níže.

Tabulka 13: Evaluace vybraných kontaktních formulí

	<i>Dobrý den</i>	<i>Dobrý den, paní Svobodová</i>	<i>Vážený pane Nováku</i>	<i>Vážení</i>	<i>Vážené paní, vážení pánové</i>
pozitivní	44,5 %	66,4 %	80,8 %	35,5 %	62,5 %
ani pozitivní, ani negativní	39,3 %	22,1 %	14,0 %	27,6 %	28,5 %
negativní	16,1 %	11,5 %	5,2 %	36,9 %	9,0 %
zdvořilé	78,2 %	89,8 %	99,7 %	62,1 %	96,2 %
nezdvořilé	21,8 %	10,2 %	0,3 %	37,9 %	3,8 %
formální	34,7 %	58,4 %	95,9 %	65,7 %	95,4 %
ani formální, ani neformální	36,9 %	24,4 %	3,8 %	18,0 %	3,0 %
neformální	28,4 %	17,3 %	0,3 %	16,3 %	1,6 %

Za nejzásadnější zjištění považujeme, že jako nejméně problematická je respondenty vnímána varianta *Vážený pane Nováku*. Negativně ji hodnotilo jen 5,2 % dotazovaných, za nezdvěřilou a neformální ji označil pouze jediný z nich. Naopak nejvíce disperzní byla evaluace formálnosti samotného pozdravu *Dobrý den*, počty odpovědí byly ve všech možnostech rozloženy přibližně stejným dílem.

Motivací pro evaluaci oslovení *Vážení*, používaného v komunikaci s neznámým, nekonkrétním adresátem, byla skutečnost, že během výzkumných rozhovorů zaznělo od několika respondentů jeho negativní hodnocení. Rozhodly jsme se proto ověřit si toto hodnocení na větším vzorku populace a data v tabulce 13 potvrzují, že informanti zaujímají k oslovení *Vážení* rozporuplné postoje.³⁹ Abychom mohly porovnat hodnocení oslovení *Vážení* s jinou formou pro navázání kontaktu s neznámým, nekonkrétním adresátem, požádaly jsme dotazované i o evaluaci formule *Vážené paní, vážení pánové*.⁴⁰ Jak je z analyzovaných dat zřejmé, hodnocení této formule je jednoznačnější. Většina respondentů ji hodnotí jako pozitivní (62,5 %), zdvořilou (96,2 %) a formální (95,4 %).

– Vliv evaluace kontaktní formule na reakci adresáta

V našem výzkumu nás kromě evaluace kontaktních formulí zajímalo, zda respondenti reflektují vliv kontaktní formule na další průběh komunikace. Proto jsme je požádaly, aby se zamysleli nad tím, zda může užité konkrétní oslovení či pozdrav v obdrženém e-mailu ovlivnit jejich odpověď.

³⁹ Jeden z respondentů připojil komentář, že toto oslovení vnímá jako ironické.

⁴⁰ Ačkoliv jsme se domnívaly (a dotazníkové šetření to potvrdilo), že respondenti budou v situacích, kdy jde o kontakt s neznámým, nekonkrétním adresátem, preferovat oslovení *Vážená paní / Vážený pane*, rozhodly jsme se do této části dotazníku zařadit kontaktní formulí *Vážené paní, vážení pánové*, která je z hlediska gramatické kategorie čísla analogická k formě *Vážení*, a proto nevede respondenty k úvahám, zda se oslovení *Vážení* nevztahuje k většímu množství adresátů, kdežto varianta *Vážená paní / Vážený pane* jen k jedinému. Tyto úvahy by mohly zapříčinit nežádoucí zkreslení.

Výsledky uvedené v tabulce 14 ukázaly, že volba (podle respondentů) vhodné (či naopak nevhodné) kontaktní formule může ovlivnit další průběh komunikace dotazovaných. To je v souladu se zjištěním Dvořákové a Martinkovičové (2019), které se zaměřily na postoje tazatelů jazykové poradny k oslovení. I ti totiž vnímají náležitě oslovení jako „otázku společenské prestiže, k oslovení vlastní osoby pak někdy zaujímají emocionální postoj“ (Dvořáková – Martinkovičová, 2019, s. 56).

Tabulka 14: Vliv evaluace kontaktní formule na reakci adresáta

	Ano / spíše ano	Nevím	Ne / spíše ne
Mohou oslovení nebo pozdrav, které vnímáte POZITIVNĚ, ovlivnit vaši odpověď?	70,1 %	5,2 %	24,8 %
Mohou oslovení nebo pozdrav, které vnímáte NEGATIVNĚ, ovlivnit vaši odpověď?	66,2 %	4,6 %	29,2 %

f) Vypuštění kontaktní formule

Poslední tematický okruh otázek, jenž byl rovněž motivován informacemi, které jsme obdržely při rozhovorech v první fázi výzkumu, se týkal možného vynechání kontaktní formule. Nejprve jsme se respondentů zeptaly, zda někdy vynechávají v e-mailu kontaktní formuli (pozdrav a/nebo oslovení). Zhruba dvě třetiny z nich odpověděly *ano* (67,3 %), jedna třetina označila možnost *ne* (32,7 %). Druhá otázka zjišťovala možné důvody vynechání kontaktní formule: *Ve kterých případech vynecháváte v e-mailu začátek (pozdrav a/nebo oslovení)?* Nabízené možnosti pak zahrnovaly jak situace, kdy respondenti zahajují komunikaci, tak situace, kdy na e-maily odpovídají. V tabulce 15 přinášíme procentní přehled odpovědí k jednotlivým případům,⁴¹ které následně komentujeme.

Tabulka 15: Případy vypuštění kontaktní formule

V e-mailu vynechávám začátek (pozdrav a/nebo oslovení)(,) ...	
když píšu krátké sdělení.	19,7 %
když své sdělení nepovažuji za (příliš) důležité.	5,2 %
když chci nebo musím odpovědět ihned.	21,0 %
když poněkolkrát odpovídám témuž adresátovi během krátké doby.	92,8 %
když mám blízký vztah s adresátem.	41,0 %
poté, co adresát vynechá oslovení nebo pozdrav.	22,4 %
v jiných případech.	3,1 %

⁴¹ Respondenti mohli označit u této otázky více odpovědí, a proto součet procent není roven číslu 100.

Zdaleka nejčastěji zvolili respondenti odpověď *když poněkolikáté odpovídám témuž adresátovi během krátké doby*. Potvrdil se tak předpoklad Svobodové (2011), jež vypouštění kontaktní formule v e-mailu vysvětlila reakční povahou zpráv a rychlostí při odpovídání (a také jejich stručností, k tomu viz dále). V teoreticko-metodologické části jsme jako jeden ze zásadních rysů e-mailové komunikace uvedli, že je do jisté míry blízká mluvené komunikaci (viz např. Uhlířová, 1994b; Čmejrková, 1997; Comorek, 2007; Chejnová, 2014). Na základě dat získaných dotazníkovým šetřením lze říci, že tento rys je zřejmě hlavním důvodem pro vynechání kontaktní formule na začátku e-mailu (resp. dalšího e-mailu v pořadí). Rychlá výměna většího množství e-mailových zpráv totiž opravdu připomíná bezprostřední výměnu replik při mluveném rozhovoru – a v oblasti písemného kontaktu pak chatovou komunikaci, kterou můžeme označit za jakousi psanou obdobu mluvené komunikace. Pro obě formy komunikace přitom platí, že pokud již interakce byla zahájena (zpravidla pozdravem a/nebo oslovením), není třeba znovu užívat kontaktní formuli – naopak by to působilo nepřírovnostně, nestandardně. Na podobnost s mluvenou komunikací poukazují ještě další dva faktory, byť byly respondenty vybírány méně často. Jde jednak o délku zprávy (odpověď *když píšu krátké sdělení*), jednak o časový tlak (odpověď *když chci nebo musím odpovědět ihned*).

Na vynechávání kontaktní formule podle vyjádření respondentů působí rovněž blízký vztah s adresátem. Část pisatelů tedy při rozhodování, zda mají kontaktní formuli vynechat, či nikoliv, bere v úvahu míru sociální distance. To se pak projevuje v míře zdvořilosti – čím bližší, důvěrnější vztah má pisatel s adresátem, tím spíše si může dovolit užití menšího množství zdvořilostních prostředků, mezi něž patří i kontaktní formule. S orientací na zdvořilé jednání souvisí i poslední, poměrně často uváděný důvod pro vynechání kontaktní formule, jímž je nápodoba komunikačního partnera. Respondenti, kteří danou odpověď označili, si možná nedovolí být (vždy) prvními, kdo od oslovení, příp. pozdravu upustí, avšak v zájmu zachování symetričnosti v komunikaci se k tomuto jednání nakonec také uchýlí.

Podle výsledků šetření hraje jen v omezené míře roli pro vynechávání kontaktních formulí důležitost sdělení, nejmenší počet odpovědí se vztahoval k jiným případům. To dokládá, že sice nebyly vyčerpány všechny důvody pro vypouštění kontaktních formulí, ty nejzásadnější však jistě ano.

Na závěr tohoto oddílu je třeba uvést, že jsme k analýze získaných dat (odpovědí) využily i další nástroje a metody, konkrétně abychom ověřily, zda neexistují relevantní korelace mezi věkem respondentů⁴² a jejich odpověďmi.⁴³ Na základě statistické analýzy můžeme konstatovat, že faktor věku respondentů nehraje při hodnocení či volbě kontaktních formulí zásadní roli.

⁴² Co se dalších demografických údajů týče, pro vyhodnocení vlivu vzdělání či profesní oblasti jsme nezískaly dostatek dat. Teoreticky by bylo možné analyzovat odpovědi ve vztahu k genderové identitě, domníváme se však, že její vliv nebude v oblasti navazování kontaktu v korespondenci zásadní.

⁴³ Pro tuto fázi byl užit chí-kvadrátový test, díky němuž jsme získaly soubor otázek, u nichž bylo vhodné otestovat míru závislosti na věku respondentů. Pro následné určení síly závislosti pak bylo užito koeficientu Cramerova V (*Cramers' V*) a k další interpretaci výsledků byl uplatněn tzv. stupeň volnosti (Cohen, 1988). Za pomoc při zpracování této části výzkumu chceme poděkovat Janu Kadlecovi.

5. Diskuse: k hodnocení kontaktní formule *Dobrý den* (i s oslovením)

V předchozím oddílu jsme se věnovaly celkovým výsledkům dotazníkového šetření. Jak jsme však již upozornily výše, naším hlavním výzkumným záměrem bylo především zjistit, zda je pro uživatele češtiny v oficiální, formální komunikaci přijatelné užití pozdravu *Dobrý den*, popř. spojení tohoto pozdravu s oslovením, namísto dosud doporučovaných kontaktních formulí typu *Vážený pane*.

Z odpovědí na otázky zaměřené na volbu kontaktní formule při komunikaci s různými adresáty je zřejmé, že pozdrav *Dobrý den* nachází v současné oficiální, formální komunikaci své místo. Zároveň se však ukázalo, že jeho (ne)preferenci nezanedbatelnou měrou ovlivňuje typ adresáta. Tradiční způsob navázání kontaktu, tj. spojení nominální formy oslovení a přívlastku *vážený*, totiž v odpovědích respondentů naprosto převažuje při kontaktu s váženou, vysoce postavenou osobou (90,1 %),⁴⁴ výrazně preferován je též při kontaktu s osobou zastupující úřad nebo instituci (67,1 %). Relativně vyrovnaný poměr mezi typem *Vážený pane* a typem *Dobrý den* (samotným pozdravem i v jeho kombinaci s oslovením) byl zaznamenán u adresátů zákazník/klient (49,8 % vs. 45,7 %) a nadřízený (42 % vs. 50,4 %). S vyšší frekvencí se uplatňuje pozdrav *Dobrý den* v komunikaci s prodejcem / poskytovatelem služeb (64,4 %) a kolegou (63,7 %), v druhém případě se však nezanedbatelně často objevuje též kombinace nominálního oslovení a přívlastku *milý* (14,3 %). Podobně je na tom i podřízený, pro navázání kontaktu s ním informanti (poměrně) běžně volili také tři formy: nejčastěji typ *Dobrý den* (58,6 %), ve více než pětině případů typ *Milý Petře* (22,2 %) a nejméně často typ *Vážený pane* (17,3 %).

Z analýzy dat dále vyplývá, že při rozhodování, kterou kontaktní formuli použít, reflektují respondenti několik více či méně souvisejících faktorů. Prvním z nich je společenské postavení, s nímž se pojí požadavek na vyjadřování úcty – čím vyšší funkci osoba zastává, tím uctivěji, a tedy zdvořileji by k ní mělo být přistupováno. Proto informanti preferují při komunikaci s váženou, vysoce postavenou osobou kontaktní formuli typu *Vážený pane* (90,1 %), již výrazná většina z nich považuje za zdvořilou (99,7 %), resp. nejzdvořilejší z nabízených variant pro komunikaci s konkrétním adresátem (64,8 % zvolilo možnost *velmi zdvořilé*). Užití daného typu oslovení i jeho hodnocení jsou v souladu se zjištěním Kneřové (1995), že mluvčí češtiny vyjadřují velkou míru zdvořilosti v komunikaci s lékaři, univerzitními profesory, prezidentem, ministry a řediteli různých podniků. Co se dalšího hodnocení tohoto typu kontaktní formule týče, většina dotazovaných ho charakterizuje jako formální (95,9 %), resp. nejformálnější (39,6 % označilo variantu *velmi formální*). Navíc ho hodnotí obecně pozitivně (80,8 %), dokonce nejpozitivněji (33,2 % dotazovaných jej označilo jako *velmi pozitivní*). V souladu s vysokým hodnocením tohoto typu kontaktní formule je i výběr nominálního oslovení – většina respondentů (76 %) zvolila kombinaci *Vážený pane ministře*, již mezi dalšími nabízenými možnostmi (*magistře*, *pane Nováku*) považují respondenti za nejzdvořilejší, neboť ministerská funkce se pojí s vysokou mírou prestiže.

⁴⁴ Odkazujeme k údajům uvedeným v tabulkách 8–13.

Dalším důležitým faktorem je orientace pisatelů na ztrátu a zisk. Kneřová v souvislosti s oslovováním lékařů a s odkazem na Leechovu publikaci *Principles of Pragmatics* (1983) zmiňuje tzv. stupnici ztráty a zisku (*cost-benefit scale*), na které se mluvčí pohybuje. Aplikaci tohoto principu shrnuje Kneřová následovně: „Čím více od svého partnera potřebujeme, tím musíme být zdvořilejší, a volíme tedy i větší množství jazykových zdvořilostních prostředků a naopak“ (Kneřová, 1995, s. 41). Platnost daného faktoru potvrdila námi získaná data k výběru kontaktní formule, je-li adresátem osoba zastupující úřad nebo instituci. Pisatelé je kontaktují s různými žádostmi, a tak se ocitají v inferiorním postavení (viz Chejnová, 2020), což se projevuje vyšší mírou zdvořilosti, manifestovanou oslovením typu *Vážený pane* (67,1 %).

Výsledky dotazníkového průzkumu prokázaly, že zásadním faktorem, který působí na volbu kontaktní formule, je tedy též asymetričnost ve vztahu mezi komunikačními partnery. Komunikant v superiorním postavení se může vyjadřovat méně zdvořile než ten, kdo je mu nějakým způsobem podřízen. Doložit to můžeme na informacích poskytovaných respondenty k otázkám týkajícím se obchodní a pracovní komunikace. Pokud píšou podřízením svým nadřízeným, 42 % z nich sáhne po oslovení typu *Vážený pane*. Je-li směr komunikace opačný, využije dané oslovení jen 17,3 % respondentů. Co se obchodní korespondence týče, vyšší míru zdvořilosti informanti deklarují, pokud vystupují v rolích prodejců či poskytovatelů služeb (pravděpodobně ve snaze získat nebo udržet si zákazníka či klienta). Proto při komunikaci se zákazníky či klienty volí 49,8 % pisatelů oslovení typu *Vážený pane*. V pozici zákazníků a klientů pak tuto formu oslovení užívají méně často (33,2 %), lze tedy předpokládat, že jsou si do jisté míry vědomi své nadřazenosti v dané komunikační situaci.

Naproti tomu komunikace mezi kolegy vykazuje jistou symetričnost. Ta je dána specifickým prostředím pracovní komunikace, která nabývá „polooficiálního“ charakteru zejména v situacích, kdy jsou komunikanti z hlediska pracovního zařazení na stejné úrovni (srov. Hoffmannová, 2016, s. 55n.), což vysvětluje výsledky šetření v dané oblasti, konkrétně nižší výskyt formy oslovení typu *Vážený pane* (18,6 %) a preference typu *Dobrý den, paní Svobodová* (43,6 %) a *Dobrý den* (20,1 %). Tyto výsledky jsou tedy v souladu se zmíněným textem v Internetové jazykové příručce (viz oddíl 1), který doporučuje pozdrav *Dobrý den* mj. právě pro „vnitřní e-mailovou korespondenci (např. s kolegy)“. V nezanedbatelné míře se však v dané oblasti objevovala i oslovení typu *Milý Petře* (14,3 %). Tyto familiární formule, užívané zpravidla v komunikaci s adresátem, s nímž nás pojí blízký (přátelský, důvěrný apod.) vztah, potvrzují, že někteří respondenti mají se svými kolegy bližší vztah, a proto si mohou dovolit vyjadřovat se méně formálně.⁴⁵ Ještě častěji se tento způsob navázání kontaktu objevoval v komunikaci s podřízeným (22,2 %). Důvodem může být snaha informantů v roli nadřízených o zmenšení asymetrie v komunikaci, neboť tímto způsobem mohou naznačit rovné, kolegiální postavení mezi komunikanty. Na druhou stranu Chejnová (2020, s. 471) uvádí,

⁴⁵ Data prezentovaná v tabulce 8 zachycují výběr kontaktních formulí (včetně těch z kategorie *Milý Petře*) při kontaktu s osobami, s nimiž si respondenti vykaží, nelze tedy předpokládat, že by tito komunikanti měli mezi sebou vyloženě blízký soukromý vztah.

že „[v] kulturách s vyšším indexem distance od autorit“ – kam se řadí i české společenství – „jednaří nadřízení s podřízenými často autokraticky či paternalisticky“, a proto může být užití kontaktní formule typu *Milý Petře* naopak projevem superiority.

Ačkoliv má kategorie *Vážený pane* ve výsledcích šetření více či méně výrazné zastoupení u všech druhů adresátů, ve vztahu k e-mailové komunikaci byly ve výzkumných rozhovorech, stejně jako v dotazníkovém šetření běžně uváděny i kontaktní formule typu *Dobrý den, paní Svobodová*. To odpovídá výsledkům dalších výzkumů zaměřených na e-mailovou komunikaci: Comorek (2007) analyzoval e-maily, které si vyměňovali účastníci konference s jejími organizátory, a zjistil, že v nich převažoval pozdrav *Dobrý den* (a podobné výrazy), vyskytl se totiž ve 34 % případů. Svobodová (2011) se zabývala pracovní a obchodní korespondencí a zjistila, že v jejím vzorku převažoval v nadpoloviční většině e-mailů pozdrav (54,2 %), samotné oslovení se uplatnilo ve 23,4 % případů a jejich kombinace ve 12,1 % případů. Holanová (2018) zaznamenala v e-mailové komunikaci pacientů s lékaři kontaktní formule jako *Dobrý den, Dobrý den paní doktorko, Dobrý den dr. Nováková*, ale třeba i aktualizované *Krásný dobrý den, paní doktorko* či *Dobrý večer*, reflektující denní dobu, kdy byla zpráva odeslána. Chejnová se začátkům e-mailové komunikace věnovala opakovaně. V článku z roku 2013 (Chejnová, 2013b) poukázala na to, že v e-mailech studentů adresovaných učitelům (resp. jí samotné) používají pisatelé většinou samotný pozdrav (v 64 % případů), někdy též kombinaci pozdravu a oslovení (22 % zpráv). V textu z roku 2020 se zabývala dvěma typy žádostí, jež vysokoškolská studenta adresovali svým vyučujícím, a zjistila, že se studující uchýlovali k samotnému pozdravu bez oslovení v prvním případě v 51,5 % a ve druhém ve 43,3 % případů.

Zaměříme se nyní podrobněji na náš výzkum kontaktních formulí obsahujících pozdrav *Dobrý den*, a to jak v samostatném užití, tak v kombinaci s oslovením. Procentuální vyčíslení obou variant v závislosti na adresátovi uvádějí již tabulky 8–12. V tabulce 16 uvádíme tato data souhrnně.

Tabulka 16: Výběr kontaktní formule obsahující *Dobrý den* v závislosti na adresátovi

	samotný pozdrav <i>Dobrý den</i>	<i>Dobrý den</i> + oslovení	souhrnné zastoupení obou kategorií
vážená, vysoce postavená osoba	1,7 %	6,5 %	8,2 %
osoba zastupující úřad nebo instituci	15,1 %	16,7 %	31,8 %
zákazník/klient	15,1 %	30,6 %	45,7 %
prodejce / poskytovatel služeb	43,7 %	20,7 %	64,4 %
nadřízený	16,8 %	33,6 %	50,4 %
kolega	20,1 %	43,6 %	63,7 %
podřízený	15,4 %	43,2 %	58,6 %

Možnost užít pozdrav *Dobrý den* ve spojení s oslovením Internetová jazyková příručka vůbec nezmiňuje. Dotazníkové šetření však ukázalo, že respondenti u většiny adresátů tuto kombinaci užívají zhruba dvakrát až třikrát častěji než samotný pozdrav. Výjimku tvoří výběr kontaktní formule v komunikaci s prodejcem / poskytovatelem služeb, v takové situaci bylo respondenty výrazně preferováno samotné *Dobrý den*,

a s osobou zastupující úřad nebo instituci, kde je poměr výběru samotného pozdravu a jeho kombinace s oslovením vyrovnaný. Předpokládáme, že tento rozdíl je způsoben neznámostí adresáta (tuto motivaci potvrzovali i účastníci výzkumných rozhovorů) – při komunikaci s firmami, úřady či institucemi pisatel nezná pouze název právního subjektu, neví, kdo přesně bude jeho zprávu číst, a proto je problematické připojit k pozdravu oslovení.

Informanty vyjadřovaná preference spojení pozdravu s oslovením před samotným pozdravem je v souladu s výsledky evaluace těchto forem. Pozdrav *Dobrý den* hodnotila zásadní většina respondentů pozitivně či neutrálně. Za zdvořilý ho považovaly více než tři čtvrtiny dotazovaných. Kombinace pozdravu a oslovení (typ *Dobrý den, paní Svobodová*) byla vnímána kladně dvěma třetinami respondentů, za zdvořilou ji pak označila většina testovaných osob. Navíc je jí přičítána větší formálnost – za formální ji považovala nadpoloviční většina respondentů. Naproti tomu odpovědi na samotné *Dobrý den* z hlediska formálnosti byly poměrně rovnoměrně rozděleny.

V souladu s vyšší četností volby samotného pozdravu při komunikaci s firmami, úřady či institucemi je také zjištění, že pozdrav bez dalšího doplnění je respondenty preferován při kontaktu s neznámým, nekonkrétním adresátem, neboť v takové komunikaci se ve prospěch jeho užití vyjádřila více než polovina respondentů. Platí tedy Comorkovo konstatování, že v e-mailech nekonkrétním adresátům jde o vhodný, zdvořilý začátek komunikace.⁴⁶ Časté preferování pozdravu bez oslovení lze vysvětlit právě neznámostí adresáta – pokud pisatelé nevědí, komu píšou, mohou se oslovení strategicky vyhnout.

6. Závěr

Během obou fází výzkumu se nám podařilo získat značné množství dat, s jejichž pomocí bylo možné odpovědět na výzkumnou otázku, jaké postoje respondenti v současnosti zaujímají ke kontaktní formulaci obsahující pozdrav *Dobrý den* v e-mailové korespondenci (viz oddíly 4 a 5). Informace, které jsme od respondentů obdržely, však zároveň otevřely další, z odborného hlediska neméně zajímavá témata, na něž je patřičné upozornit a jimž by bylo vhodné v budoucnu věnovat pozornost. Nabízí se například otázka, do jaké míry a v jakých aspektech lze zjištěné postoje vztahovat také k současným dopisům, neboť nahradil-li v současné komunikaci e-mail v mnoha situacích a funkcích dopis,⁴⁷ lze přirozeně uvažovat i o analogických postupech při jejich tvorbě. Jak jsme však upozornily ve 2. oddíle, kladení rovnítka mezi dopisem a e-mailem je vzhledem k heterogenní povaze druhého média v mnoha ohledech problematické. Stejně tak je v současné době problematické získat pro další výzkum reprezentativní soubor psaných dopisů (viz pozn. 6). V každém případě by však bylo žádoucí (a oproti výzkumu klasických dopisů snáze proveditelné) porovnat vyjadřované postoje ke kontaktnímu formu-

⁴⁶ „In e-mails we accept it as a suitable, polite beginning, even if sending an e-mail letter to an unknown person or organisation“ (Comorek, 2007, s. 27).

⁴⁷ Nespornou výjimku tvoří sféra administrativní komunikace, viz pododdíl 4.2.2.

lím v e-mailové korespondenci s aktuální e-mailovou praxí, například pomocí korpusu e-mailové korespondence.

Náš výzkum však zároveň ukázal, že je vhodné se i nadále zaměřovat na aspekty, kterými jsou si e-mail a dopis blízké. V e-mailové korespondenci totiž velká část respondentů stále uplatňuje zásady vycházející z doporučení pro psaní dopisů. Výsledky našeho výzkumu konkrétně potvrdily, že z hlediska formálnosti a zdvořilosti je respondenty stále jako nejpřijatelnější hodnocena formule *Vážený pane* (srov. tabulku 13). Zároveň však odpovědi respondentů doložily důležitou a výraznou změnu v hodnocení a užívání pozdravu *Dobrý den*. Jeho užití při zahájení korespondence již není respondenty vnímáno jako familiární (srov. pasáž z IJP citovanou v odd. 1), uplatňuje se i ve formální komunikaci. K tomu je nutno doplnit, že ve formálních situacích je jako náležitá hodnocena především kontaktní formule, již tvoří pozdrav v kombinaci s oslovením. Důležitou podmínkou pak je, aby pisatel daného e-mailu znal (jméno, funkci apod.) konkrétního adresáta. Výsledky výzkumu prokázaly, že v tomto ohledu je významným činitelem pro volbu kontaktní formule právě známost adresáta. Samotný pozdrav *Dobrý den* je pak – nepřekvapivě – preferován u neznámého, nekonkrétního adresáta. Důvody, proč tomu tak je, respektive proč respondenti hodnotí pozdrav *Dobrý den* (a to i v kombinaci s oslovením) jako přiměřený v oficiální, formální komunikaci, vidíme především ve specifické povaze daného média – e-mailu (viz odd. 2).

Kromě změny v hodnocení pozdravu *Dobrý den* výsledky výzkumu doložily posun v evaluaci i u další kontaktní formule – *Vážení*. Ta byla v odpovědích respondentů hodnocena jako nejméně pozitivní a nejméně zdvořilá (viz tabulka 13).⁴⁸ V kontextu jazykového poradenství, jež bylo impulzem pro provedení výzkumu, je nutné s ohledem na vysoké hodnoty u zmíněných kategorií *negativní* a *nezdvořilé* zvážit, zda mají pracovníci jazykové poradny a tvůrci jazykových příruček i nadále oslovení *Vážení* doporučovat, nebo naopak tazatele upozornit na problematičnost této kontaktní formule.

Závěrem lze tedy shrnout, že přes zaznamenané posuny v hodnocení kontaktní formule stále indikují míru formálnosti, oficiálnosti komunikační situace a zároveň vyjadřují vztah mezi pisatelem a adresátem, což lze stručně ilustrovat výsledky dotazníkového šetření: čím byla komunikace oficiálnější, formálnější, tím spíše respondenti volili kontaktní formuli typu *Vážený pane*, a naopak čím byla komunikace méně oficiální, méně formální, tím spíše uváděli typ *Dobrý den*. Dále platí, že čím větší úctu chtěli respondenti vyjádřit adresátovi (obvykle v nadřazeném postavení), tím spíše pro zahájení korespondence zvolili typ *Vážený pane*. Kontaktní formule typu *Dobrý den* pak byly voleny především tehdy, byl-li pisatel v nadřazeném postavení nad adresátem nebo když si byli komunikační partneři rovni.

⁴⁸ Důvody, které uvedené hodnocení podmiňují, budou patrně různé a jistě by stály za podrobnější výzkum, velmi pravděpodobně však bude hrát roli krátkost kontaktní formule a jistá asymetrie v rámci souboru užívaných kontaktních formulí – zatímco nominální skupina typu *Vážení pánové* má svůj singulárový protějšek (*Vážený pane*), analogicky se k plurálovému *Vážení* v korespondenční praxi samotné singulárové *Vážený* neužívá a na základě proběhlého výzkumu lze předpokládat jeho hodnocení jako negativní a nezdvorné. Tento odhad by však bylo nutné podložit výzkumnými daty.

Zdroj financování

Tento příspěvek vznikl s podporou dlouhodobého koncepčního rozvoje Ústavu pro jazyk český AV ČR, RVO: 68378092. Práce používá také data, která poskytuje výzkumná infrastruktura LINDAT/CLARIAH-CZ podporovaná Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy České republiky (projekt č. LM2023062).

Poděkování

Chtěly bychom poděkovat kolegům a kolegyním z oddělení jazykové kultury, s nimiž jsme konzultovaly výslednou podobu dotazníku a kteří nám poskytli cennou zpětnou vazbu při jeho testování. Za cenné připomínky k rukopisu článku také velmi děkujeme Lucii Jílkové.

LITERATURA

- BERGER, T. (2002): Specifický poměr zdvořilosti a oslovení v češtině. In: Z. Hladká – P. Karlík (eds.), *Čeština – univerzália a specifika*, 4. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, s. 189–195.
- BRINKMANN, S. (2020): Unstructured and semi-structured interviewing. In: P. Leavy (ed.), *The Oxford Handbook for Qualitative Research*. Oxford: Oxford University Press, s. 424–456. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199811755.001.0001>
- COHEN, J. (1988): *Statistical Power and Analysis for the Behavioral Sciences*. New York: New York University.
- COMOREK, J. (2007): E-mail – a bridge between written and spoken mode & strategy of beginnings. *Topics in Linguistics*, 2007 (1), s. 26–29.
- ČMEJRKOVÁ, S. (1997): Čeština v síti: Psanost či mluvenost (O stylu e-mailového dialogu). *Naše řeč*, 80 (5), s. 225–247.
- ČSN 01 6910: *Úprava dokumentů zpracovaných textovými procesory*. Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, 2014.
- DANEŠ, F. – ČMEJRKOVÁ, S. (eds.) (1994): *O Čapkových Hovorech s TGM*. Praha: Academia.
- DICKINS, T. (2008): Postoje k výpůjčkám v soudobé češtině. *Naše společnost*, 6 (1), s. 14–28.
- DISMAN, M. (1999): *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- DVOŘÁKOVÁ, K. (2020): Zpráva o činnosti jazykové poradny v době nouzového stavu. *Naše řeč*, 103 (4), s. 381–384.
- DVOŘÁKOVÁ, K. – DUFEK, O. (2022): Úvod. In: O. Dufek – K. Dvořáková – M. Beneš – H. Mžourková – B. Martinkovičová – K. Smejkalová – V. Štěpánová, *Jazyková poradna, dobrý den: O češtině a jejích uživatelích*. Praha: NLN, s. 7–25.
- DVOŘÁKOVÁ, K. – MARTINKOVIČOVÁ, B. (2019): Oslovení: co zajímá tazatele jazykové poradny. *Linguistica Brunensia*, 67 (1), s. 49–57. <https://doi.org/10.5817/LB2019-1-5>
- HENDL, J. (2005): *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- HIRSCHOVÁ, M. (2013): *Pragmatika v češtině*. Praha: Karolinum.
- HLADKÁ, Z., A KOL. (2005): *Čeština v současné soukromé korespondenci: Dopisy, e-maily, SMS*. Brno: Masarykova univerzita.
- HLADKÁ, Z., A KOL. (2013): *111 let českého dopisu v korpusovém zpracování*. [2 CD-ROM] Brno: Masarykova univerzita.
- HOFFMANNOVÁ, J. (2016): Každodenní mluvené dialogy. In: J. Hoffmannová – J. Homoláč – E. Chvalovská – L. Jílková – P. Kaderka – P. Mareš – K. Mrázková, *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, s. 30–79.
- HOLANOVÁ, R. (2018): E-mailová komunikace pacientů s lékaři aneb Kortáky se mažou na noc. *Naše řeč*, 101 (1), s. 28–37.
- HOMOLÁČ, J. – MRÁZKOVÁ, K. (2016): Sféra institucionální komunikace. In: J. Hoffmannová – J. Homoláč – E. Chvalovská – L. Jílková – P. Kaderka – P. Mareš – K. Mrázková, *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, s. 144–181.

- CHEJNOVÁ, P. (2012): *Zdvořilostní strategie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta.
- CHEJNOVÁ, P. (2013a): Addressing in academic setting – students' preferences. In: *Sapere Aude 2013: Pozitivní vzdělávání a psychologie*, 3. Hradec Králové: Magnanimitas, s. 87–93.
- CHEJNOVÁ, P. (2013b): Posuny ve volbě oslovení v asymetrické komunikaci v české společnosti. *Bohemistika*, 13 (1), s. 15–34.
- CHEJNOVÁ, P. (2014): Expressing politeness in the institutional e-mail communications of university students in the Czech Republic. *Journal of Pragmatics*, 60 (1), s. 175–192. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.10.003>
- CHEJNOVÁ, P. (2020): Volba komunikační strategie u studentů při kontaktu s fakultou. In: L. Jílková – K. Mrázková – H. Özörencik (eds.), *Jak je důležité mít styl: Pocta Janě Hoffmannové*. Praha: NLN, s. 468–478.
- Internetová jazyková příručka*. Praha: Ústav pro jazyk český, v. v. i., 2008–2021. <https://příručka.ujc.cas.cz/> [cit. 5. 1. 2023]
- JANOVEC, L. (2015): Postoje uživatelů k používání českého jazyka (na materiálu diskusí na Facebooku). In: M. Šmejkalová – M. Kvícalová – P. Vybíral (eds.), *Žena, růže, píseň, řeč: Sborník na počest životního jubilea Radoslavy Kvapilové Brabcové*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, s. 153–162.
- JÍLKOVÁ, L. (2016): Každodenní psaná komunikace. In: J. Hoffmannová – J. Homoláč – E. Chvalovská – L. Jílková – P. Kaderka – P. Mareš – K. Mrázková, *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, s. 79–143.
- KNEŘOVÁ, M. (1995): Ke způsobům oslovování v mluvených projevech. *Naše řeč*, 78 (1), s. 36–44.
- KOCOURKOVÁ, A. – HOCHOVÁ, I. (2016): *Pisemná a elektronická komunikace pro střední školy, úřady a veřejnost*. Praha: Eduko.
- KOŘENSKÝ, J. (1996): Komunikační úspěšnost a spisovnost v různých typech řečových vztahů. In: R. Šrámek (ed.), *Spisovnost a nespisovnost dnes: Sborník příspěvků z mezinárodní konference Spisovnost a nespisovnost v současné jazykové a literární komunikaci, Šlapanice u Brna 17.–19. ledna 1995*. Brno: Masarykova univerzita, s. 43–47.
- KRAUS, J. (2016): Jazyková kultura. In: P. Karlík – M. Nekula – J. Pleskalová (eds.), *Nový encyklopedický slovník češtiny*. Praha: NLN, s. 738–739. https://www.czechency.org/slovník/JAZYKOVÁ_KULTURA
- LEECH, G. (1983): *Principles of Pragmatics*. Oxford: Routledge.
- LUO, L. – WILDEMUTH, B. M. (2009): Semistructured interviews. In: B. M. Wildemuth (ed.), *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science*. Westport: Libraries Unlimited, s. 232–241.
- MŽOURKOVÁ, H. (2006): Postoje k pravopisu v diskusích na internetu. *Čeština doma a ve světě*, 14 (1–4), s. 126–132.
- MŽOURKOVÁ, H. (2022): Pravopisná kodifikace na Česku. In: T. Lengar Verovnik – U. Vranjek Ošljak (eds.), *Pravopis na zrnu graha: Razprave o pravopisnih vprašanjih*. Ljubljana: Založba SAZU, s. 41–56. <https://doi.org/10.3986/9789610506201>
- PARTRIDGE, C. (2008): The technical development of Internet email. *IEEE Annals of the History of Computing*, 30 (2), s. 3–29. <https://doi.org/10.1109/mahc.2008.32>
- POLÍVKOVÁ, A. (1972): Z jazykové poradny. *Naše řeč*, 55 (1), s. 27–33.
- PRAVDOVÁ, M. (2015): *Jazyková poradna*. Praha: Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.
- PRAVDOVÁ, M. – SVOBODOVÁ, I. (eds.) (2019): *Akademická příručka českého jazyka*. Praha: Academia.
- SMEJKALOVÁ, K. (2022): Na koho bych se měla obrátit, kdybych ten jazyk chtěla změnit? Kodifikace. In: O. Dufek – K. Dvořáková – M. Beneš – H. Mžourková – B. Martinkovičová – K. Smejkalová – V. Štěpánová, *Jazyková poradna, dobrý den: O češtině a jejích uživateli*. Praha: NLN, s. 87–102.
- SVOBODOVÁ, D. (2011): Spisovnost vs. funkčnost jazykových prostředků užívaných v elektronické komunikaci. In: O. Orgoňová (ed.), *Jazyk a komunikácia v súvislostiach*, 3. Bratislava: Univerzita Komenského, s. 169–177.
- SVOBODOVÁ, I. (1988): Analýza dotazů z jazykové poradny. *Naše řeč*, 71 (3), s. 118–128.

- ŠTĚPÁNOVÁ, V. (2022): Tahá mě to za uši, ale možná že si člověk zvykne: Přejímky v češtině. In: O. Dušek – K. Dvořáková – M. Beneš – H. Mžourková – B. Martinkovičová – K. Smejkalová – V. Štěpánová, *Jazyková poradna, dobrý den: O češtině a jejích uživateli*. Praha: NLN, s. 138–172.
- ŠVAŘÍČEK, R. (2007): Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In: R. Švaříček – K. Šedová, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s. 12–27.
- ŠVAŘÍČEK, R. – ŠEDOVÁ, K. (2007): *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- TEJNOR, T. (1969): Český pravopis a veřejné mínění. *Naše řeč*, 52 (5), s. 265–285.
- UHLÍŘOVÁ, L. (1994a): E-mail as a new subvariety of medium and its effects upon the message. In: S. Čmejrková – F. Štícha (eds.), *The Syntax of Sentence and Text: A Festschrift for František Daneš*. Amsterdam: John Benjamins, s. 273–282.
- UHLÍŘOVÁ, L. (1994b): E-mail. *Naše řeč*, 77 (2), s. 109–110.
- UHLÍŘOVÁ, L. (1996): Archivace lingvistických dokumentů na počítači (O dopisové a jiné agendě jazykové poradny Ústavu pro jazyk český – u příležitosti půlstoletí její činnosti). Část II. *Naše řeč*, 79 (5), s. 225–237.
- UHLÍŘOVÁ, L. (1999): O co se zajímají ti, kdo posílají dopisy, faxy a e-maily jazykové poradně? *Naše řeč*, 82 (5), s. 225–236.
- UHLÍŘOVÁ, L. (2001): Internetový dialog jazykové poradny s veřejností (poradna@ujc.cas.cz). *Naše řeč*, 84 (1), s. 1–15.

Hana Mžourková
Ústav pro jazyk český AV ČR
Letenská 123/4, 118 00 Praha 1
mzourkova@ujc.cas.cz

Klára Dvořáková
Ústav pro jazyk český AV ČR
Letenská 123/4, 118 00 Praha 1
klara.dvorakova@ujc.cas.cz



Tento článek je volně přístupný na základě licence *Creative Commons Uveďte původ 4.0 Mezinárodní veřejná licence*, která umožňuje používání, šíření a reprodukci článku za podmínky, že původní článek bude řádně citován. Licenční podmínky jsou dostupné zde: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.cs>