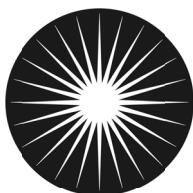


ŠIAULIŲ VALSTYBINĖ KOLEGIJA

Jurgita Macienė

**DALYKINIAI ELEKTRONINIAI LAIŠKAI:
NORMA IR KLAIIDOS**

Mokslo studija



ŠIAULIŲ
VALSTYBINĖ
KOLEGIJA

Šiauliai, 2018

Aprobuota Šiaulių valstybinės kolegijos Verslo ir technologijų fakulteto tarybos posėdyje, vykusiame 2018 m. lapkričio 13 d. (protokolas Nr. VT4-9).

Šioje mokslo studijoje analizuojami dalykiniai elektroniniai laiškai: samprata, vieta komunikacijos procese, struktūra, veiksmingo dalykinio laiško ypatybės, kalbinė raiška. Kadangi dalykiniai elektroniniai laiškai yra informacijos perdavimo priemonė, svarbu nustatyti, kokių rūšių komunikacijoje jie yra tinkamiausi. Dalykinis elektroninis laiškas turi gana griežtą struktūrą, mokslo studijoje charakterizuojamos visos jo struktūrinės dalys. Šios komunikacijos priemonės veiksmingumą lemia tinkamai suformuluotas turinys ir pasirinkta reikiama apipavidalinimo forma, todėl leidinyje pateikiama rekomendacijų, kaip suderinti formą ir turinį, parašyti veiksmingą dalykinį laišką. Dalykinis laiškas rašomas administraciniu (dalykiniu) stiliumi, knygoje primenami pagrindiniai šio funkcinio stiliaus tekstams keliami reikalavimai. Mokslo studijoje atkreipiamas dėmesys į etiketo taisykles, kurių privalu laikytis rašant laiškus, ypač dalykinius. Atskirai aptarti kalbinės raiškos dalykai: didžiųjų raidžių rašymas, asmenvardžių vartojimas, rašybos ir skyrybos ženklai, datos, adreso, telefono numerio rašymas ir pan. Norint atkreipti dėmesį į dalykiniuose elektroniniuose laiškuose daromas klaidas, mokslo studijoje analizuojami pavyzdžiai iš autorei atsiųstų studentų laiškų, taisomos klaidos, siūlomi taisyklingi variantai.

Recenzantai:

doc. dr. Regina Kvašytė (Šiaulių universitetas)

dr. Nedas Jurgaitis (Šiaulių valstybinė kolegija)

TURINYS

ĮVADAS	4
1. DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO SAMPRATA	6
1.1. <i>Dalykinio elektroninio laiško sąvoka</i>	6
1.2. <i>Dalykinių laiškų tipai</i>	8
2. DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO VIETA KOMUNIKACIJOJE	11
3. DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO STRUKTŪRA	17
3.1. <i>Struktūrinės dalykinio elektroninio laiško dalys</i>	17
3.2. <i>Vardas, elektroninio pašto adresas</i>	18
3.3. <i>Laiško tema</i>	19
3.4. <i>Pasisveikinimas, kreipimosi žodis</i>	20
3.5. <i>Struktūruotas tekstas</i>	22
3.6. <i>Informacija apie priedą</i>	23
3.7. <i>Padėka, linkėjimas, klausimas, atsisveikinimas</i>	23
3.8. <i>Baigiamoji mandagumo formulė, parašas, kontaktai</i>	24
3.9. <i>Atsakymas esant išvykus iš biuro arba atostogaujant</i>	24
3.10. <i>Dalykinių laiškų, siunčiamų užsienio verslo partneriams, įforminimas</i>	24
4. VEIKSMINGO DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO RAŠYMO PRIELAIDOS	27
4.1. <i>Veiksmingos komunikacijos samprata</i>	27
4.2. <i>Veiksmingos dalykinės komunikacijos raštu principai</i>	29
4.3. <i>Rekomendacijos rašantiems dalykinius elektrinius laiškus</i>	30
5. DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO KALBINĖ RAIŠKA	32
5.1. <i>Dalykinio elektroninio laiško kalbos stilius</i>	32
5.2. <i>Dalykinio elektroninio laiško rašyba ir skyryba</i>	34
5.2.1. <i>Vyriškosios ir moteriškosios giminės formų vartojimas</i>	34
5.2.2. <i>Kai kurie didžiųjų raidžių rašymo atvejai</i>	34
5.2.3. <i>Asmenvardžių vartojimas</i>	36
5.2.4. <i>Kai kurie rašybos ir skyrybos ženklai</i>	37
5.2.5. <i>Trumpiniai</i>	41
5.2.6. <i>Datos, laiko ir skaičių rašymas</i>	42
5.2.7. <i>Adreso rašymas</i>	43
5.2.8. <i>Telefono numerio rašymas</i>	46
6. STUDENTŲ DALYKINIŲ ELEKTRONINIŲ LAIŠKŲ ANALIZĖ	49
6.1. <i>Bendrosios tendencijos</i>	49
6.2. <i>Vardas, elektroninio pašto adresas</i>	50
6.3. <i>Laiško tema</i>	52
6.4. <i>Pasisveikinimas, kreipimosi žodis</i>	53
6.5. <i>Struktūruotas tekstas</i>	54
6.6. <i>Informacija apie priedą</i>	55
6.7. <i>Padėka, linkėjimas, klausimas, atsisveikinimas</i>	55
6.8. <i>Baigiamoji mandagumo formulė, parašas, kontaktai</i>	56
IŠVADOS	58
SUMMARY	60
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS	62
PRIEDAI	65
1 priedas. <i>Dalykinio elektroninio laiško maketas</i>	66
2 priedas. <i>Informacinio elektroninio laiško pavyzdys</i>	67
3 priedas. <i>Klausiamąjo elektroninio laiško pavyzdys</i>	68

ĮVADAS

Mūsų dienomis, kai gyvenimo tempas vis spartėja, ieškoma būdų, kaip tiek asmenims, tiek organizacijoms komunikuoti veiksmingiau – greitai perduoti informaciją neiškraipant turinio, suteikiant galimybę pasitikslinti, įsigilinti, užtikrinant grįžtamąjį ryšį. Tradiciniai paštu siunčiami laiškai būtų tinkami norint įsigilinti į tekstą, tačiau jie nuo siuntėjo iki gavėjo keliauja pernelyg ilgai. Skambutis telefonu sukurtų grįžtamąjį ryšį, bet ne visada yra galimybė prisiskambinti dėl ribotų darbo valandų ar laiko juostų skirtumo. Dėl minėtų priežasčių vienas iš veiksmingiausių komunikavimo kanalų (greta bendravimo akis į akį ar socialiniuose tinkluose) yra elektroninis paštas: elektroniniai laiškai gali būti siunčiami bet kuriuo paros metu, laiško gavimo greičio neriboja geografinė padėtis, tekstą nesunku išsaugoti ir, reikalui esant, perskaityti keletą kartų, lengva greitai atsakyti laiško siuntėjui, t. y. sukurti grįžtamąjį ryšį.

Elektroninis laiškas gali pranešti tiek asmeninę, tiek dalykinę informaciją. Nuo laiško turinio ir funkcijų priklauso teksto kūrimas: kiek bus atskleista emocijų, kiek pasirinkta pagalbinių elementų (šypsenėlių ir jaustukų (angl. *Smilie*, *Emoticon*), kurie pagyvina laišką, iliustruoja jo autoriaus nuotaiką, jausmus), kaip išsamiai išdėstytas turinys. Atsižvelgiant į turinį, funkcijas, gavėją ir kitus aspektus, elektroniniai laiškai yra skirstomi į asmeninius ir dalykinius. Skirtingiems laiškų tipams keliami kiek besiskiriantys reikalavimai (dalykiniams laiškam – daug griežtesni), tačiau yra ir bendrųjų tiek formalaus įforminimo, tiek etikos, etiketo, kalbinės raiškos taisyklių, kurių privalu laikytis bet kuriuo atveju.

Dalykinius elektroninius laiškus vienokiu ar kitokiu aspektu yra nagrinėję ir aprašę įvairūs tyrėjai. Aptardama bendravimo kultūrą, elektroninio pašto ypatumus charakterizavo L. S. Naginevičienė (2009). Apie komunikacinio pranešimo (vadinasi, ir dalykinio elektroninio laiško) rengimą rašė L. Kazokienė ir J. Stravinskienė (2014). Efektyvios dalykinės komunikacijos principus apibūdino V. Stanišauskienė (2016). Bendravimo internetu ypatybes ir automatiškai kartojamus elektroninio laiško elementus nagrinėjo A. Ryklienė (2000; 2001). Dalykinių elektroninių laiškų tipus pagal pranešamą žinią analizavo V. Baršauskienė ir B. Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2007), R. Uznieinė (2011), R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014). Studentų elektroninius laiškus akademiniam diskurse aptarė R. Žukienė (2012) ir S. Damanskienė (2016). Šioje mokslo studijoje naudojama ir teorinė, ir praktinė medžiaga, susiejami įvairūs dalykinių elektroninių laiškų analizės aspektai, aptariamos klaidos, daromos rašant tokius laiškus.

Mokslo studijos tikslas – išanalizuoti dalykinių elektroninių laiškų turiniui ir formai keliamus reikalavimus; pateikti rekomendacijų, kaip rašyti veiksmingus dalykinius elektroninius laiškus; remiantis studentų atsiųstais dalykiniais elektroniniais laiškais, aptarti dažniausias turinio ir formos klaidas.

Dalykinių elektroninių laiškų rašymo trūkumams iliustruoti pasirinkta **medžiaga** – mokslo studijos autorei 2017–2108 metais atsiųsti septyni šimtai dvidešimt penki (725) Šiaulių valstybinės kolegijos studentų laiškai.

Rašant mokslo studiją, taikyti šie **metodai**: 1) mokslinės literatūros analizė ir sintezė, 2) studentų dalykinių elektroninių laiškų turinio ir formos analizė.

Mokslo studiją sudaro šeši skyriai. Pirmame skyriuje analizuojama dalykinio elektroninio laiško samprata: pateikiamas tokio laiško apibrėžimas, aptariami dalykinio laiško ir rašto skirtumai, charakterizuojami dalykinių laiškų tipai.

Antrame skyriuje nustatoma dalykinio elektroninio laiško vieta komunikacijoje, t. y. analizuojama, kuriais atvejais pasitelkiama ši informacijos perdavimo priemonė.

Trečias mokslo studijos skyrius skirtas dalykinio elektroninio laiško struktūrai: aptariama, kokia informacija ir kokių taisyklių laikantis turi būti pateikiama kiekvienoje struktūrinėje laiško dalyje, kaip reikia įforminti dalykinius laiškus, siunčiamus užsienio verslo partneriams.

Ketvirtame skyriuje charakterizuojamos veiksmingo dalykinio elektroninio laiško rašymo prielaidos. Pirmiausia aptariama, kas yra veiksminga komunikacija apskritai, analizuojami veiksmingos dalykinės komunikacijos raštu principai ir pateikiama rekomendacijų rašantiems tam tikrų tipų dalykinius elektrinius laiškus.

Penktame skyriuje dėmesys skiriamas dalykinių elektrinių laiškų kalbinei raiškai. Kadangi dalykinis laiškas gali būti priskiriamas administraciniam stiliui, apibūdinamos šio funkcinio stiliaus ypatybės. Aptariami svarbiausi ir dažniausi probleminiai rašybos ir skyrybos atvejai: didžiųjų raidžių rašymas, asmenvardžių vartojimas, keblumų sukeliančių rašybos ir skyrybos ženklų rašymas. Primenama, kaip taisyklingai nurodyti datą, adresą ir telefono numerį.

Šeštame mokslo studijos skyriuje analizuojami studentų atsiųsti dalykiniai elektriniai laišukai. Laikantis laiško struktūros nuoseklumo, pateikiama įvairių struktūrinių laiško dalių pavyzdžių iš studentų susirašinėjimo su dėstytoju, komentuojami struktūrinių dalių trūkumai, patariama, kaip reikėtų ištaisyti klaidas.

Ši mokslo studija skiriama studentams, studijuojantiems *Dalykinės rašytinės komunikacijos, Rašymo stilių ir technikų, Dokumentų valdymo, Specialybės kalbos* dalykus, ji gali būti naudinga visiems, besidomintiems asmenine ir organizacijos komunikacija, norintiems patobulinti savo komunikacinę kompetenciją.

1. DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO SAMPRATA

1.1. Dalykinio elektroninio laiško sąvoka

Prieš pradėdant kalbėti apie dalykinį elektroninį laišką, reikia atskirti du terminus: *raštas* ir *dalykinis laiškas*. Neretai jie vartojami sinonimiškai, pramaišiu, išplečiant *laiško sąvoką* ir taip vadinant visą rašytinę informaciją. Laiškas – „paštu siunčiamas rašinys ar dokumentas, individualaus asmens rašinys kitam asmeniui“ (Strazdienė, 2009, 68); „dokumentas, adresuotas nurodytiems asmenims arba institucijoms“ (LRTB). Organizacijos susirašinėja raštais, todėl oficialaus įstaigos rašto netinka vadinti laišku. Dar raštą ir dalykinį laišką padeda atskirti kreipimosi žodžio vartojimas arba nevartojimas: kai rašant kreipiamasi į asmenį, toks tekstas vadinamas *laišku*. Kai objektyviai, šaltai, be kreipimosi žodžių išdėstomi reikalai įstaigai, įmonei, kolektyvui ar pareigūnui, parašytas siunčiamas tekstas vadinamas *raštu* (Kučinskaitė, 1990).

R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014, 85–86) atliko dalykinio laiško ir oficialiojo rašto struktūros lyginamąją analizę ir pateikė tokius skirtumus (žr. 1 lentelę):

1 lentelė

Oficialiojo rašto ir dalykinio laiško skirtumai

Oficialusis raštas	Dalykinis laiškas
Prekių ženklas, sudarytojo pavadinimas, įstaigos duomenys sudaro siunčiamojo dokumento blanką.	Prekių ženklas, sudarytojo pavadinimas, įstaigos duomenys sudaro siunčiamojo dokumento blanką ir yra išspausdinti spalvotu spausdintuvu arba užsakyti ir išspausdinti spaustuvėje
Adresatas	Adresatas
Data ir registracijos numeris	Data ir registracijos numeris
Gauto dokumento nuoroda (atsakymuose)	Gauto dokumento nuoroda (atsakymuose)
Teksto antraštė (DĖL KANCELIARINIŲ PREKIŲ) yra privalomas rekvizitas	Teksto antraštė gali būti arba jos gali nebūti – tai priklauso nuo siuntėjo tikslo ir noro.
Kreipinio į asmenį nėra	Kreipinys į asmenį. Geriau, jeigu žodelis „gerb.“ būtų ne trumpinamas, o parašomas visas – taip parodoma didesnė pagarba.
Tekstas – formalus bei oficialus	Tekstas – malonus, draugiškas, nuoširdus.
Parašo rekvizitas (pareigos, parašas, vardas, pavardė dėstomi eilute iš kairės į dešinę). Kartais suplakdami raštą ir laišką virš parašo užrašo <i>pagarbiai</i> , tačiau taip rašyti netinka.	Parašo rekvizitą galima dėstyti arba eilute kaip raštuose, arba kampiniu vėliaviniu būdu (iš viršaus į apačią). Virš parašo be jokių kablelių parašoma: Su pagarba (tai aukščiausias mandagumo išraiškos laipsnis) Pagarbiai Jus gerbiantis (be jokių kablelių) Direktorius Parašas Vardenis Pavardenis
Rengėjo nuoroda	Rengėjo nuoroda (jeigu rengėjas jau pasirašė parašo rekvizite, apačioje jis gali nurodyti ir savo kontaktinį telefoną, jei tai yra būtina): Pagarbiai Vadybininkas Parašas Vardenis Pavardenis Tel. 333 4444

Šaltinis: R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014, 85–86)

Išanalizavus autorių pateikiamus oficialiojo rašto ir dalykinio laiško struktūros skirtumus, matyti, kad kai kurie struktūros dalykai sutampa visiškai, pavyzdžiui, adresatas, data ir registracijos

numeris, gauto dokumento nuoroda. Jei dalykinis laiškas siunčiamas elektroniniu paštu, kai nereikia spausdinto blanko, sutampa ir įstaigos duomenų pateikimo forma.

Kiek daugiau skirtumų tarp rašto ir dalykinio laiško atsiranda pateikiant parašo rekvizitą ir rengėjo nuorodą: dalykiniame laiške, laikantis mandagumo taisyklių ir parodant pagarbą gavėjui, rašomi papildomi žodžiai (baigiamoji mandagumo formulė) *Su pagarba, Pagarbiai, Jus gerbiantis*, tačiau kiti duomenys (pareigos, parašas, vardas, pavardė) sutampa. Elektroniniame dalykiniame laiške parašo ranka nėra, tačiau galimas elektroninis parašas¹. Autorės neišplėtojo minties apie tai, kas sudaro rengėjo nuorodą oficialiajame rašte, tačiau pagal galiojančias dokumentų rengimo taisykles² matyti, kad pagrindinė informacija apie rengėją ir oficialiajame rašte, ir dalykiniame laiške taip pat sutampa. Dalykiniame laiške parašo rekvizitas ir rengėjo nuoroda gali būti išdėstyti ne tik išilginiu centruotu, bet ir kampiniu vėliaviniu būdais.

Diskutuoti galima dėl teksto antraštės nurodymo ir paties teksto požymių. R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014) teigia, kad dalykiniame laiške teksto antraštė nebūtina. Jei siunčiamas dalykinis elektroninis laiškas, antraštė yra įrašoma į eilutę *Tema*. Autorės nurodo, kad dalykinio laiško tekstas turi būti „malonus, draugiškas, nuoširdus“, tačiau išvardytos savybės gali ir neatsispindėti – viskas priklauso nuo laiško turinio ir atliekamos funkcijos (daugiau apie dalykinio elektroninio laiško struktūrą, turinį ir funkcijas žr. mokslo studijos 3 ir 4 skyriuose.)

Kaip teigia minėtos autorės, „užsienio firmose dalykiniai laišakai yra pagrindinė išorinės komunikacijos priemonė, tačiau Lietuvoje informaciją perduoti dalykiniais laiškais yra įprasta tik tarp verslo įmonių. Pažymėtina, kad susirašinėti su valstybės ir savivaldybių įmonėmis Lietuvoje privaloma tik oficialiaisiais raštais“ (Grigonienė, Žemienė, 2014, 84–85).

Pasak D. Strazdienės (2009, 68), **dalykiniais laiškais**³ vadinami rašiniai, „kuriuos privatūs asmenys ar pareigūnai rašo įmonių ar įstaigų darbuotojams ar vadovams, darbo ar veiklos kolegoms, pažįstamiems ar šiaip žinomiems asmenims, su kuriais rašantįjį sieja kokie nors ryšiai“.

Elektroninis laiškas – tai „pranešimas, pritaikytas persiųsti elektroninėmis priemonėmis, turintis nustatytu formatu persiuntimui reikalingą tarnybinę informaciją: paskirties adresą, informaciją apie siuntėją, teksto kodavimo metodą ir pan.“ (LRTB). Elektroninis laiškas dažniausiai atlieka įprasto (popierinio) laiško funkcijas, todėl įprasta viską, kas siunčiama elektroniniu paštu (pvz., žinutę, ilgą traktatą, atsiliepimą į diskusiją, asmeninį laišką, tarnybinį laišką, pažymą, užklausą), vadinti elektroniniu laišku, o kai aišku iš konteksto, trumpiau, t. y. laišku. Oficialiai vartojama santrumpa – el. laiškas, tačiau pagal žodžių junginio *elektroninis paštas* analogiją⁴ galima forma ir e. laiškas.

Apibendrinant išanalizuotą medžiagą, galima teigti, kad dalykinis elektroninis laiškas (žr. 1 priedą) *yra pranešimas, privataus asmens ar pareigūno rašomas organizacijos darbuotojams ar vadovams, darbo ar veiklos kolegoms, atliekantis tam tikrą (pvz., informavimo, priminimo, įtikinimo*

¹ Elektroninis parašas – „elektroniniu būdu pateikti duomenys ir priemonės, įgalinančios nustatyti dokumento autoriaus tapatybę ir taip atliekančios įprasto parašo funkciją. Santrumpa el. parašas. Tai gali būti įprasto parašo atvaizdis, pateiktas paveikslu, arba skaitmeninis parašas“ (LRTB).

² *Dokumento rengėjo nuorodoje* rašomi dokumentą parengusio asmens vardas (vardo raidė) ir pavardė, kontaktinė informacija (telefono, fakso numeriai, elektroninio pašto adresas). Dokumento rengėjo nuoroda išdėstoma dokumento pabaigoje, kairėje pusėje virš apatinės paraštės, pvz.:

(Vardas ir pavardė), tel. (8 5) 123 4567, faks. (8 5) 123 4567, el. p. akademija@kam.lt (*Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymas „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“* (2011)).

³ Dalykiniai laišakai dar vadinami *verslo laiškais* (žr. Carey, 2004; Baršauskienė, Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, 2007, 59; Sheldon, 2008), *verslo korespondencija* (Grigonienė, Žemienė, 2014, 83).

⁴ *Elektroninis paštas* pirmiau siūlytas trumpinti tik dviem būdais: *el. paštas* arba *el. p.*, tačiau derinant prie sistemos (plg.: e. vyriausybė, e. parašas, e. bankas) galimi sutrumpinimai *e. paštas* arba *e. p.* Svarbu netrumpinti rašant brūkšnelį (jokiu būdu ne *e-paštas*), nes tai anglų kalbai būdinga rašyba (VLKK KB).

ir pan.) funkciją, pritaikytas persiųsti elektroninėmis priemonėmis ir turintis nustatytu formatu persiuntimui reikalingą tarnybinę informaciją. Toks laiškas kaip komunikacijos priemonė yra tinkamas informacijai platinti ir organizacijos viduje, ir išorėje. Dalykinis elektroninis laiškas yra rašomas laikantis tam tikrų pateikimo formos, kalbinės raiškos (administracinio funkcinio stiliaus), etikos ir etiketo taisyklių.

1.2. Dalykinių laiškų tipai

Dalykiniai laišakai pagal skirtingus požymius gali būti grupuojami į įvairius tipus. Skirtingas dalykinių laiškų klasifikacijas yra aptarusios A. Rinkevičienė (2007), D. Strazdienė (2009) bei R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014). D. Strazdienė pateikia įvairesnių dalykinių laiškų klasifikacijų pagal skirtingus aspektus, o A. Rinkevičienė ir autorių kolektyvas didesnę dėmesį skiria dalykinių laiškų skirstymui pagal turinio aspektą. Toliau šiame poskyryje dalykinių laiškų tipai aptariami remiantis nurodytų autorių pateiktais grupavimais.

1. *Pagal funkcinį požymį* dalykiniai laišakai skiriami į dvi grupes:

1.1. Laiškai, **į kuriuos reikia atsakyti**. Dažniausiai tai yra dalykiniai tekstai, juose užduodama klausimų ir laukiama atsakymų. Tai gali būti laišakai prašymai, pasiūlymai, paklausimai, reikalavimai, pasiteiravimai, padėkos, rekomendacijos.

Atsakant į tokius laiškus, reikia išlaikyti pobūdį to laiško, dėl kurio pradėtas susirašinėjimas.

1.2. Laiškai, **į kuriuos nereikia atsakyti**. Tai gali būti laišakai perspėjimai, priminimai, kvietimai, patvirtinimai, atsisakymai, pranešimai, informaciniai laišakai, garantiniai laišakai.

2. *Pagal gavėjų skaičių* skiriami **cirkuliariniai** ir **kolektyviniai** laišakai⁵.

2.1. *Cirkuliarinį* laišką vienas siuntėjas (šaltinis) siunčia kelioms pavaldžioms instancijoms (keliems gavėjams).

2.2. *Kolektyvinį* laišką parengia keli asmenys, jis siunčiamas vienu adresu (vienam gavėjui).

3. Dalykinį susirašinėjimą *pagal struktūros požymius* galima skirstyti į **reglamentuotą** (standartinį) ir **nereglamentuotą** (nestandartinį)⁶.

4. Dalykinius elektroninius laiškus galima skirstyti *pagal teksto pateikimo formą*:

4.1. Tekstas **dalijamas į pastraipas tarpais**. Rekomenduojama, kad pastraipa būtų 5–6 teksto eilutės. Tarp pastraipų turi būti dvigubas intervalas. Kiekviena pastraipa pradeda nuo kairiosios paraštės, neatitraukiant nuo krašto (žr. 2 priedą).

4.2. Kiekviena **pastraipa pradeda atitraukta nauja eilute**. Kiekvienos pastraipos pirmoji eilutė atitraukiama nuo paraštės tam tikru atstumu, kuris įvairiose šalyse gali būti skirtingas (žr. 3 priedą).

5. Dalykiniai laišakai *pagal turinio aspektų skaičių* grupuojami į **paprastus** ir **sudėtingus** laiškus.

5.1. *Paprastų* dalykinių laiškų turinys atspindi kokį nors vieną aspektą, pavyzdžiui, priminimą, garantijos užtikrinimą, perspėjimą ir pan.

5.2. *Sudėtingi* laišakai gali iš karto aprėpti keletą aspektų. Pavyzdžiui, tame pačiame laiške pateikiami ir garantija, ir prašymas, ir priminimas.

⁵ Dalykinių elektroninių laiškų klasifikaciją *pagal gavėjų skaičių* dar būtų galima papildyti keliomis rūšimis: 1) kai vienas siuntėjas laišką siunčia vienam gavėjui; 2) kai kelių asmenų (kolektyvinio siuntėjo) parengtas laiškas siunčiamas keliems gavėjams.

⁶ D. Strazdienė (2009) plačiau neaptarė šių dalykinio susirašinėjimo rūšių, todėl nėra aišku, kokiais atvejais toks susirašinėjimas galėtų būti struktūriškai nereglamentuotas. Dalykinis elektroninis laiškas priskirtinas reglamentuotam susirašinėjimui, nes yra rašomas laikantis tam tikrų struktūros standartų.

6. *Teminiu požiūriu* autorės dalykinius laiškus grupuoja skirtingai (žr. 2 lentelę):

2 lentelė

Dalykinių laiškų skirstymas teminiu požiūriu

Autorius Eil. Nr.	A. Rinkevičienė (2007, 66)	D. Strazdienė (2009, 69)	R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014, 83)
1.	Informaciniai laišakai	Dalykinė korespondencija ⁷	„Geros arba neutralios žinios“ laišakai
2.	Klausiamieji laišakai	Komercinė korespondencija	„Blogos žinios“ laišakai
3.	Atsakomieji laišakai		Įtaigūs komerciniai pasiūlymai
4.			Proginiai laišakai

Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės, remiantis lentelėje pateiktais šaltiniais

A. Rinkevičienė (2007, 66), klasifikuodama dalykinius laiškus, akcentuoja laiškų atliekamas funkcijas, su kuriomis yra susijęs ir teksto turinys, t. y. informacijos pateikimą, paklausimą arba atsakymą į klausimą (žr. 2 ir 3 priedus).

D. Strazdienė (2009, 69), pagal turinį skirdama dvi dalykinių laiškų rūšis, atsižvelgia į organizacijų atliekamų funkcijų klasifikavimą: tiekimo, administracinę, gamybinę ir kt. funkcijas. Šiuo požiūriu sąlyginai išskiriama **dalykinė** ir **komercinė** korespondencija. *Dalykiniai* laišakai apima susirašinėjamą ekonominius, teisinius, finansinius ir kitais organizacijos veiklos klausimais. *Komerciniams* laiškas priskiriamas susirašinėjimas tiekimo ir pardavimo klausimais. Pagal funkcinę paskirtį skiriamos trys komercinio susirašinėjimo laiškų rūšys: 1) paklausimai ir atsakymai į paklausimą, 2) pasiūlymai ir atsakymai į pasiūlymą, 3) reklamacijos (pretenzijos) ir atsakymai į reklamacijas. Komercinis laiškas rengiamas juridinio asmens vardu ir turi juridinę galią.

R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014, 83), skirdamos dalykinių laiškų rūšis, labiau orientuojasi į patį turinį, informaciją, kurią laiškas turi pranešti gavėjui. Tai gali būti teigiama, neutrali arba neigiama žinia, įtaigus komercinis pasiūlymas ar žinia kokio nors proga.

Lyginant aptariamas klasifikacijas matyti, kad tas pats dalykinis laiškas gali būti priskirtas skirtingiems tipams. Pavyzdžiui, susirašinėjimas teisiniais ar finansiniais klausimais gali pranešti ir gerą, ir blogą žinią, o įtaigus komercinis pasiūlymas atpažįstamas ir kaip dalykinė, ir kaip komercinė korespondencija. Norint išsaugoti nuoseklumą, dalykinių laiškų skirstymo aiškumą ir tikslumą, reikėtų pasirinkti vieną, konkrečiam atvejui tinkamesnę klasifikaciją ir jos laikytis.

R. Uznienė (2011) aptaria *dalykinius pranešimus*. Tai yra „objektyvus, sistemingas faktų pateikimas vienam ar daugiau asmenų tam tikrais verslo veiklos klausimais“ (Uznienė, 2011, 80). Iš apibrėžimo matyti, kad dalykiniams pranešimams kaip viena iš tokių pranešimų formų gali būti priskiriami ir dalykiniai laišakai. Autorė teigia, kad pagal atliekamas funkcijas (tai yra panašu į teminį požiūrį) dalykiniai pranešimai skirstomi į:

- *informacinius pranešimus*, kuriuose išdėstomi faktai, apibendrinama medžiaga;
- *komandiruočių ataskaitas* – jose apibendrinami komandiruotės įvykiai, nurodoma, ką rašantysis atliko komandiruotės metu;
- *tiriamuosius pranešimus* – pranešimai analizuoja tam tikras temos detales, pateikia ta analize pagrįstų išvadų ir rekomendacijų, kaip spręsti problemą ar kaip išvengti panašių situacijų;

⁷ Žodžių junginio *dalykinė korespondencija* vartojimas pavadinant vieną dalykinių laiškų tipą įneša tam tikros painiavos, nes pažeidžiamas visumos ir dalies santykis: visi laišakai, kuriuos analizuoja D. Strazdienė (2009), yra vadinami *dalykiniais laiškais*, todėl neaišku, kodėl vienas jų tipas dar kartą pavadintas *dalykiniu*. Be to, terminas *korespondencija* turi platesnę reikšmę nei žodis *laiškas*: *kalbinė korespondencija* – tai „skaitmeninis kalbinis pranešimas, įrašomas į atmintinę ir siunčiamas vienam ar daugeliui gavėjų“; *viešojo korespondencija* – „bet koks telekomunikacijų priemonėmis perduodamas pranešimas, kurį ryšių įstaiga ar stotis privalo priimti ir perduoti“; *korespondencija* – „susirašinėjimas“ (LRTB).

• *analitinius pranešimus*⁸, kuriuose analizuojami, aiškinami tam tikri faktai, pateikiamos išvados, rekomendacijos ar pasiūlymai. Pranešimą sudaro įžanga, pagrindinė pranešimo dalis, baigiamoji dalis.

Iš pateiktų apibrėžčių matyti, kad dalykinis laiškas gali būti informacinio ir tiriamojo pranešimo forma. Komandiruotės ataskaita ir analitinis pranešimas paprastai yra didesnės apimties, ganėtinai išsamus tekstas, todėl laiško forma nepateikiamas.

R. Uznieņs (2011) pateiktą klasifikaciją palyginus su kitų autorių aptartais dalykinių laiškų skirstymais, galima teigti, kad informacinis pranešimas sutampa su informacinių laiškų, dalykinės korespondencijos, „geros arba neutralios žinios“ laiškų ir „blogos žinios“ laiškų grupėmis. Tai, kas vadinama *tiriamuoju pranešimu*, gali būti tapatinama su atsakomaisiais laiškais ar dalykine korespondencija.

Atsižvelgiant į autorių pateiktas skirtingas dalykinių laiškų klasifikacijas teminiu požiūriu, galima apibendrintai laiškus grupuoti taip:

1) informacinis pranešimas – laiškas, kuriuo pateikiama tam tikra informacija, nurodomi faktai, duomenys;

2) paklausimas – laiškas, kuris rašomas, kai norima gauti tam tikros informacijos rūpimu dalykiniu klausimu, pasitikslinti jau turimus faktus, sužinoti tikslesnes detales;

3) atsakymas – laiškas, kuriuo atsakoma į gautą pirminį laišką, į pokalbį telefonu, į susitikimo metu užduotus klausimus;

4) prašymas – laiškas, kuriuo kreipiamasi į ką nors gauti, pageidaujant, kad ką nors padarytų (nedarytų);

5) pretenzija – laiškas, kuriuo pranešamas nepasitenkinimas kokia nors preke ar paslauga, kviečiama surasti problemos sprendimo būdą;

6) komercinis pasiūlymas – laiškas, kuriuo raginama susidomėti kokia nors preke ar paslauga, ją įsigyti, dalyvauti naujų gaminių ar paslaugų pristatymuose;

7) proginis laiškas – laiškas, kuriuo sveikinama valstybinių, kalendorinių švenčių, organizacijos ar asmeninių sukakčių progomis, užjaučiama netekties atveju, kviečiama į proginis renginius.

Apibendrinant skirtingų autorių pateiktas dalykinių laiškų klasifikacijas, galima teigti, kad dalykiniai laišakai, siunčiami elektroniniu paštu, taip pat gali būti skirstomi į minėtus tipus pagal visus įvardytus aspektus. Nesvarbu, ar siunčiamas popierinis laiško variantas, ar susirašinėjama internetinėje erdvėje, dalykinis laiškas vis tiek aptars vieną ar keletą aspektų, praneš teigiamą, o gal neigiamą žinią, bus parašytas laikantis konkrečios teksto pateikimo formos.

⁸ R. Uznieņs (2011) išskirti *tiriamieji pranešimai* ir *analitiniai pranešimai*, matyt, labiausiai skiriasi savo apimtimi: pirmieji yra trumpesni už antruosius. Kiti aprašymų elementai sutampa: yra analizuojama, pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

2. DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO VIETA KOMUNIKACIJOJE

Komunikacija [lot. *communicatio* – „pranešimas, suteikimas“; iš lot. *communico* – „daru bendra, bendrauju“; plg. *communis* – „bendras“] – socialinė sąveika, kai tarpusavyje keičiamasi (perduodama ir priimama) informaciniais ženklais (kalba, vaizdais, gestais, mimika, judesiais) (LRTB). Socialinė sąveika, pasikeitimas informacija vyksta ir bendraujant dalykiniais elektroniniais laiškais. Vadinasi, svarbu išsiaiškinti, kokią vietą komunikacijoje užima tokie laišakai, koks yra jų santykis su skirtingomis komunikacijos rūšimis.

1. *Pagal informacinių ženklų tipą* komunikacija skirstoma į **neverbalinę** ir **verbalinę**.

1.1. *Neverbalinė*, arba bežodė, komunikacija – „keitimasis daiktine, veiksmine informacija (nuotraukomis, monetomis, gestais, mimika, pantomimika, jausmų išraiška, rengimosi stiliumi, šukuosena ir t. t.)“ (LRTB). Ši komunikacija labai dažnai papildo, patikslina arba paneigia verbalinę komunikaciją. Bežodę informaciją reikia mokėti šifruoti, kad būtų išvengiama klaidų. Neverbalinė komunikacija yra labai svarbi, norint pažinti asmenybę ir tinkamai su ja bendrauti.

1.2. *Verbalinė* komunikacija – „tai keitimosi informacija procesas, kai informacija koduojama tam tikra kalbinių ženklų sistema“ (Baršauskienė, Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, 2007, 10). Tai pati sudėtingiausia komunikacijos forma. Verbalinės komunikacijos aktui įvykti reikalingas ne tik siuntėjas (dar kitaip vadinamas adresantu), gavėjas (arba adresatas), pranešimas (tai, kas perduodama ir gaunama, t. y. turinys), bet ir bendras kodas (pavyzdžiui, abu pašnekovai turi mokėti tą pačią kalbą), kontekstas (pašnekovai turi suvokti situaciją, turėti bendrų žinių apie pranešamą dalyką), ryšio kanalas (oro erdvė, kuria sklinda garsai, telefono laidas ar popieriaus lapas). Ar pranešimas tinkamai pasiekė adresatą, sprendžiama iš grįžtamojo ryšio (gavėjo reakcijos) (LRTB; Baršauskienė, Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, 2007).

Kadangi dalykinis elektroninis laiškas yra tam tikra informacija, kuri perteikiama naudojant kalbinių ženklų sistemą, jį galima priskirti prie verbalinės komunikacijos priemonių. Bendraujant tokiomis priemonėmis, vyksta verbalinės komunikacijos aktas: siuntėjas, parinkęs tinkamą kodą, sukuria pranešimą, kurį iš dalies lemia kontekstas, ir, pritaikęs ryšio kanalą, priemone, perduoda gavėjui. Tada stebimas grįžtamasis ryšys: tinkamai ar netinkamai pranešimas pasiekė gavėją, parodo jo reakcija – imamas arba nesiimamas kokių nors veiksmų, po komunikacijos veiksmų lauktas rezultatas pasiekiamas arba ne.

2. *Pagal informacijos perdavimo formą* verbalinė komunikacija yra **sakytinė** ir **rašytinė**.

2.1. *Sakytinė* komunikacija veiksminga tuo, kad vyksta čia ir dabar, vadinasi, operatyviai. Kadangi egzistuoja grįžtamasis ryšys, siuntėjas gali pasitikrinti, ar gavėjas informaciją priėmė tikrai tokią, kokia buvo išsiųsta. Informacijos gavėjas turi galimybę pasitikslinti nesuprastus dalykus. Pagrindinis žodinės komunikacijos trūkumas – suveikęs „sugedusio telefono“ principas, kai atsiranda galimybė informaciją iškreipti, ypač jeigu ji perduodama daugeliui žmonių.

2.2. *Rašytinės* komunikacijos privalumai – įvairiuose archyvuose išsaugoma informacija; galimybė grįžti ir peržiūrėti turinį, jei kyla neaiškumų; kiekvieną kartą peržiūrint medžiagą, nekeičiamas, neiškraipomas turinys. Vadinasi, rašytinė komunikacija yra nekintanti, aiški, patikima. Tačiau ši komunikacijos rūšis turi ir nemažai trūkumų. Pagrindinis – sudėtingas grįžtamasis ryšys: atsakymui gauti reikia daugiau laiko nei bendraujant akis į akį; nėra galimybės iš karto pasitikslinti nesuprastą informaciją, todėl galima netiksli interpretacija. Kartais rašytinė informacija net nepasiekia gavėjo: ji gali būti pamesta tiek realioje, tiek virtualioje erdvyje. Spausdintai rašytinei informacijai archyvuoti reikia nemažai vietos, o elektroninė rašytinė informacija gali būti pažeista

įvairių virusų. Be to, laikui bėgant rašytinės informacijos šaltiniai, pavyzdžiui, laiškai, raštai, yra sunaikinami.

Dalykinis elektroninis laiškas, be jokios abejonės, yra rašytinės komunikacijos pavyzdys. Jis rašomas ir skaitomas. Komunikuoti elektroniniais laiškais yra patogiu, nes laiškas gali būti išsiųstas bet kuriuo paros metu, ganėtinai plati siuntimo geografija, tokių laiškų saugojimas nereikalauja fizinės vietos. Kartais galimas ir greitas grįžtamasis ryšys. Vis dėlto ši rašytinės komunikacijos priemonė turi trūkumų: gali būti pažeista ar sunaikinta virusų, negali pasiekti visų planetos taškų, nes reikalingas interneto ryšys. Susirašinėti elektroniniais laiškais užtrunka ilgiau, negu perduoti informaciją bendraujant akis į akį.

3. Pagal informacijos turinį komunikacija skirstoma į **asmeninę** ir **dalykinę**⁹.

3.1. *Asmeninę* komunikaciją geriausiai apibrėžia L. Jovaiša (2007). Pasak mokslininko, tai yra „žmonių socialinės būties forma, pasireiškianti žmonių santykių užmezgimu ir palaikymu, draugyste, partneryste“. Asmeninė komunikacija yra orientuota į žmonių tarpusavio santykius, bendravimą.

3.2. *Dalykinė* komunikacija „dažniausiai vyksta organizacijos viduje arba bendraujant su klientais ir kitomis visuomenės grupėmis“ (Stanišauskienė, 2016, 5). Dalykinė komunikacija raštu dažniausiai yra tinkama ir siuntėjui, ir gavėjui, nes galima apgalvoti kiekvieną norimą suformuluoti arba suvokti mintį, tekstą išdėstyti logiškai, nuosekliai, taisyklingai, neskubant, kitaip nei tais atvejais, kai bendraujama akis į akį arba telefonu.

Taigi, dalykiniai elektroniniai laiškai siunčiami komunikuojant organizacijos viduje arba išorėje. Jie patogūs, nes užrašytą informaciją lengva saugoti, o prireikus galima peržiūrėti visą susirašinėjimo konkrečiu klausimu istoriją. Vadinasi, tokie laiškai priskiriami dalykinei komunikacijai.

4. Dalykinė komunikacija yra būdinga įvairių tipų organizacijoms ir pasireiškia bendraujant skirtingoms vidinėms auditorijoms: vadovams (administracijai) ir darbuotojams. *Pagal bendravimo taisyklių laikymą* ši komunikacija skirstoma į **neformalią** ir **formalią**¹⁰.

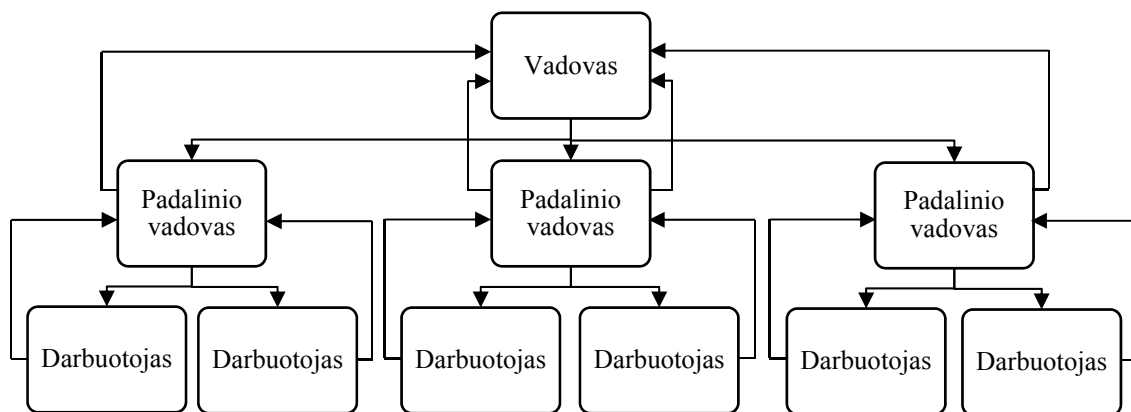
4.1. *Neformalioji* komunikacija yra „neapibrėžta griežtų taisyklių, veikiama psichologinio artimumo, tarpusavio patrauklumo, su darbu nesusijusių interesų bendrumo ir vyksta tada, kai žmonės to nori“ (Stanišauskienė, 2016, 10–11). Be jokios abejonės, neformaliajai komunikacijai galioja mandagumo, savitarpio pagarbos taisyklės, pašnekovai negali įžeisti vienas kito. Vis dėlto bendraujant neformaliai mažiau dėmesio skiriama užimamoms pareigoms, statusui visuomenėje. Dažnai neformaliosios komunikacijos pagrindu tampa gandai, kuriuos darbuotojai perduoda vieni kitiems kaip „svarbią, patikimą“ informaciją. G. Kulbeckienė ir A. Alejūnaitė (2013), rašiusios apie gandų fenomeną organizacijoje, pabrėžė, kad pagrindinė gando atsiradimo priežastis – noras gauti papildomų žinių apie rūpimą įvykį, reiškinį, asmenį. Tačiau tai, kas perduodama gandais, turi būti įdomu ir siuntėjui, ir gavėjui, nes kitaip gandas nustos sklisti. Paprastai gandai sukuriama tada, kai organizacijoje pateikiama per mažai oficialios informacijos apie darbuotojams svarbius dalykus, nerimą keliančias situacijas. Kaip teigia S. P. Robbins (2007), gandai kyla reaguojant į situacijas, kurios yra svarbios, kai atsiranda neaiškumų, esant sąlygoms, keliančioms susirūpinimą.

⁹ Terminai *asmeninė* ir *dalykinė* pavadina skirtingą komunikaciją pagal tai, kokio pobūdžio turinys perduodamas bendraujant. Jei dėmesys skiriamas vidiniams asmens išgyvenimams, jausmams, patirčiai atskleisti, vyksta asmeninė komunikacija. Jeigu aptariami dalykiniai, su darbu, oficialia veikla susiję klausimai, nors informacijos siuntėjas yra vienas asmuo, tokia komunikacija įvardijama kaip dalykinė.

¹⁰ V. Baršauskienė ir B. Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2007) pateikia kitokią dalykinės komunikacijos skirstymą: „Dalykinė komunikacija dar skirstoma į *formalią, konfidencialią, nekonfidencialią*“.

Neformalioji komunikacija vyksta ne tik skleidžiant gandus. Taikomi ir kiti informacijos perdavimo kanalai bei priemonės: asmeniniai elektroniniai laišakai, pokalbiai telefonu, bendravimas socialiniuose tinkluose, pašnekesiai organizacijos aplinkoje ar išvykų, ekskursijų metu ir pan. Šios priemonės nekontroliuojamos vadovų, todėl jomis perduodamos žinios dažnai yra ne visai tikslios, paveiktos emocijų, asmeninė informacija persipynusi su darbo reikalais.

4.2. *Formalioji* komunikacija – „tai komunikacija, reguliuojama formalių, organizacijoje priimtų, bendravimo taisyklių: dalykinio kalbos stiliaus, atitinkamų komunikacijos kanalų parinkimo, subordinacijos ir kt.“ (Stanišauskienė, 2016, 10). Pagrindinis šios informacijos tikslas – pateikti darbuotojams tikslią, neiškraipytą, aiškią informaciją. Taip komunikuojama gali būti susirinkimų, posėdžių metu, siunčiant įvairius raštus, susirašinėjant dalykiniais elektroniais laiškais. Formalioji komunikacija vyksta ir tada, kai darbuotojai pateikia ataskaitas, pasiūlymus vadovams, tvarko įvairius dokumentus, susijusius su veikla organizacijoje. Paprastai formaliosios komunikacijos kanalų struktūra atitinka organizacijoje susiformavusią padalinių ir pareigybių hierarchiją (žr. 1 pav.).



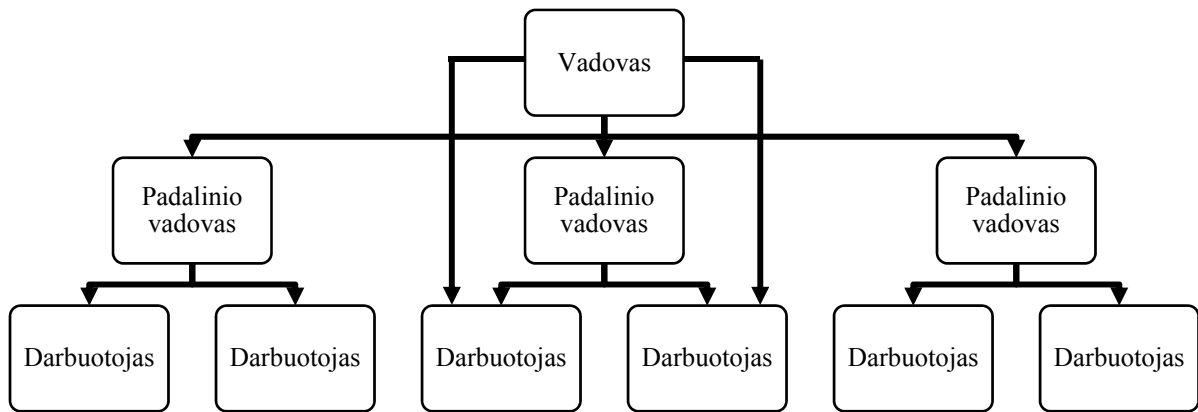
1 pav. Formaliosios komunikacijos kanalų struktūros organizacijoje pavyzdys
Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės

Dalykiniai elektroniniai laišakai yra formaliosios komunikacijos priemonė, pasirenkama tada, kai reikia perduoti tikslią informaciją: nurodymus, paaiškinimus, kvietimus ir pan. Šiais laiškais siunčiama žinia gavėją turi pasiekti laiku ir neiškraipyta, pateikta taip aiškiai, kad sukeltų kuo mažiau asmeninių gavėjo interpretacijų.

5. Pagal informacijos perdavimo organizacijoje kryptį komunikacija skirstoma į **vertikaliąją** ir **horizontaliąją**.

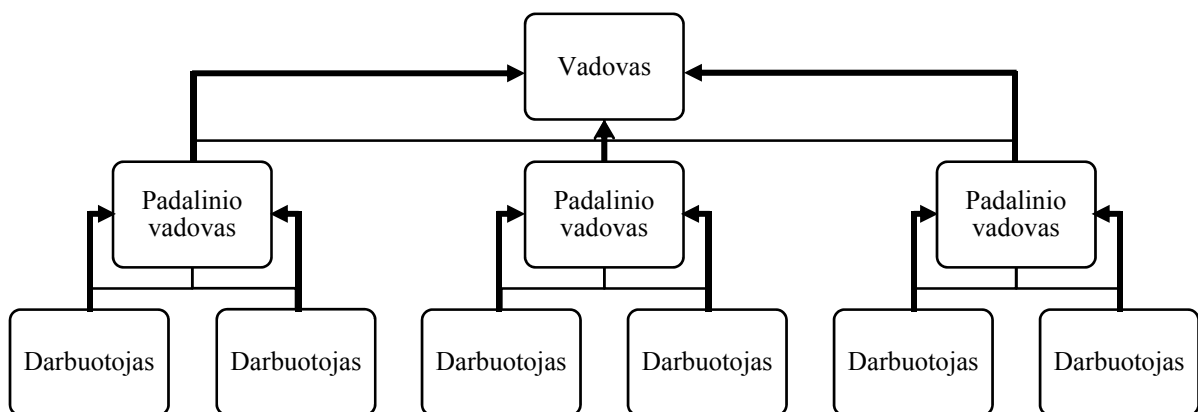
5.1. *Vertikaliąją* komunikacija – keitimasis informacija tarp skirtingų hierarchinių organizacijos lygių. Ji gali vykti keliomis kryptimis: *iš viršaus į apačią* arba *iš apačios į viršų*.

5.1.1. *Iš viršaus į apačią* (vertikaliai žemyn) nukreipta komunikacija vyksta tada, kai vadovai perduoda informaciją pavaldiniams. Tai gali būti aukščiausio lygio vadovo komunikacija su padaliniu vadovu arba tiesiogiai darbuotoju, padalinio vadovo komunikacija su darbuotoju (žr. 2 pav.). Tokia komunikacija reikalinga, kai teikiami įsakymai, nutarimai, nurodymai, supažindinama su padalinių veiklos vertinimu, organizacijos planais ir pan.



2 pav. Vertikalią komunikaciją iš viršaus į apačią
Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės

5.1.2. *Iš apačios į viršų* (vertikaliai aukštyn) komunikacija vyksta darbuotojams teikiant ataskaitas apie veiklos rezultatus, pasiūlymus dėl organizacijos veiklos tobulinimo, įvairius prašymus (pavyzdžiui, išleisti nemokamų atostogų, išleisti į komandiruotę ar praktinės veiklos stažuotę, suteikti galimybę dalyvauti mokslinėje konferencijoje) (žr. 3 pav.).

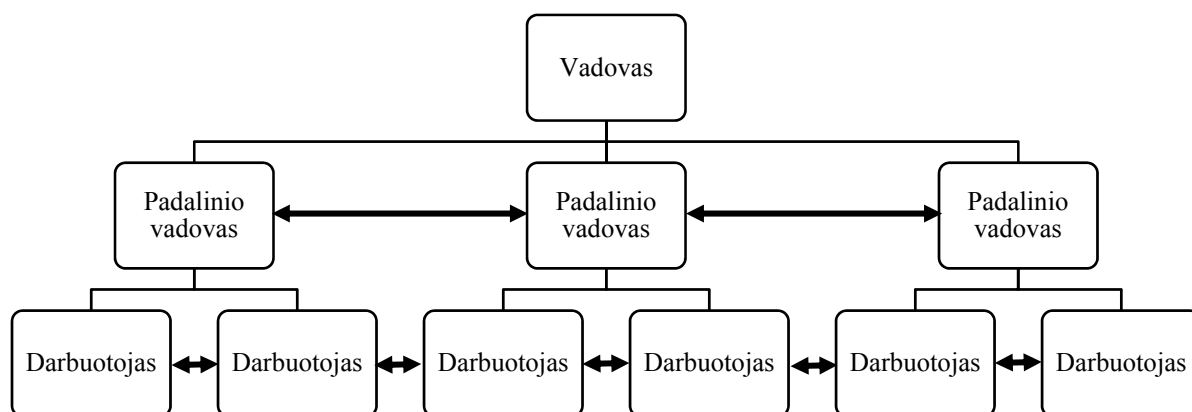


3 pav. Vertikalią komunikaciją iš apačios į viršų
Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės

Kuo organizacijoje daugiau hierarchinių lygių, tuo tiek komunikacija vertikaliai žemyn, tiek komunikacija vertikaliai aukštyn gali būti smarkiau iškraipoma, galutinę gavėją pasiekti netiksli ir neaiški.

5.2. *Horizontalioji* komunikacija – tarp to paties hierarchinio lygmens darbuotojų vykstantis pasikeitimas informacija (žr. 4 pav.). „Pagrindinė jos funkcija – koordinuoti įvairių grupių darbą, spręsti darbinės problemas ir įveikti tarp bendradarbių kylančius konfliktus“ (Stanišauskienė, 2016, 15).

Kadangi ir siuntėjas, ir gavėjas yra to paties hierarchinio lygmens, paprastai jų patirtis ir žinios yra panašios, todėl tokiu atveju lengviau ir paprasčiau suprasti informacijos turinį.



4 pav. Horizontalioji komunikacija
Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės

Dalykinis elektroninis laiškas gali būti siunčiamas vykstant tiek vertikaliajai, tiek horizontaliajai komunikacijai. Žinoma, priklausomai nuo komunikacijos krypties, bus skirtingas tokių laiškų turinys, jie gali atlikti skirtingas funkcijas (pvz., informavimo, prašymo, įsakymo), tačiau dalykiniai elektroniniai laišakai yra ganėtinai greita ir patogi informacijos perdavimo organizacijoje priemonė, kai komunikuojama ir vertikaliai, ir horizontaliai.

6. Priklausomai nuo informacijos perdavimo motyvų ir gavėjo konkretumo, komunikacija gali būti **tikslinė ir netikslinė**. Dalykinė rašytinė komunikacija visada yra *tikslinė*, nes vyksta norint įgyvendinti labai aiškų tikslą (intenciją): pranešti, informuoti, nurodyti, paaiškinti, įtikinti ir pan. Tokios komunikacijos metu informacija visada perduodama konkrečiam gavėjui.

Dalykiniai elektroniniai laišakai priklauso *tikslinei komunikacijai*, nes visada yra rašomi aiškiai įvardijamam gavėjui ir su konkrečiu vienu ar keliais, dažniausiai susijusiais, tikslais.

7. Pagal siuntėjų ir gavėjų skaičių skiriami tokie komunikacijos tipai: **individuali** (asmeninė), **tarpasmeninė**, **tarp asmens ir grupės**, **tarpgrupinė** komunikacija.

7.1. *Individuali* (asmeninė) komunikacija vyksta tada, kai žmogus bendrauja pats su savimi: svarsto įvairius klausimus, rašo sau priminimus, kuria dienoraštį.

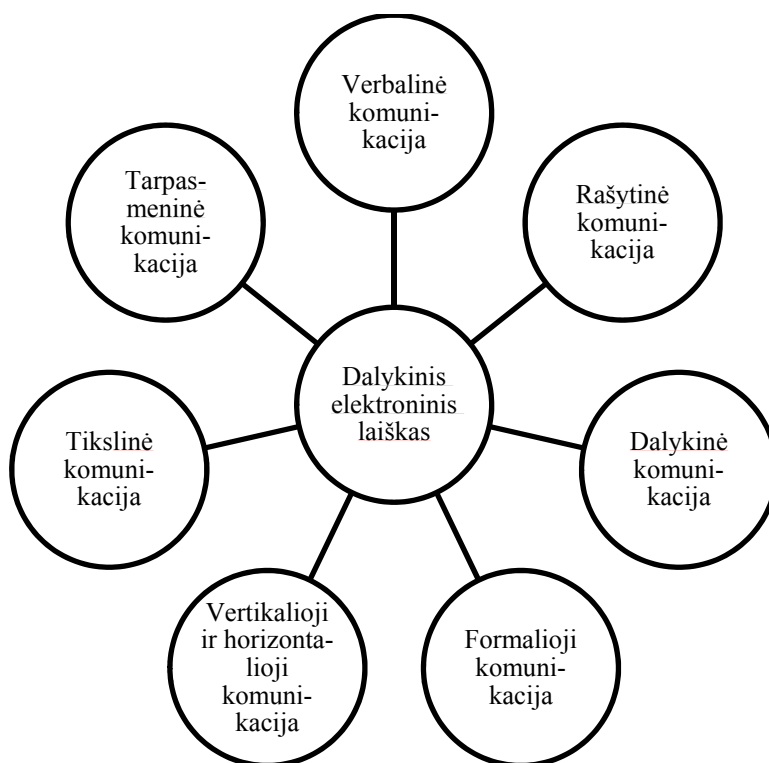
7.2. *Tarpasmeninė* komunikacija – tarp kelių asmenų keičiantis mokslinė, gamybinė ir kt. patirtimi, bendraujant vykstanti socialinė sąveika.

7.3. *Tarp asmens ir grupės* komunikacijos aktas vyksta tada, kai vienas asmuo ir atskira asmenų grupė keičiasi siuntėjo ir gavėjo vaidmenimis, kad galėtų perduoti ir (arba) priimti informaciją. Pats aiškiausias tokios komunikacijos pavyzdys – dėstytojo bendravimas su studentų grupe, mokytojo bendravimas su klase ar vadovo bendravimas su kolektyvu.

7.4. *Tarpgrupinė* komunikacija – tarp atskirų kelių grupių, pavyzdžiui, organizacijų, vykstanti „specifinė socialinės sąveikos rūšis žmonių pažintinėje, darbinėje veikloje, įgyvendinama visų pirma kalba (rečiau kitomis ženklų sistemomis)“ (LRTB).

Dalykiniai elektroniniai laišakai yra tarpasmeninės komunikacijos pavyzdys, nes konkretų laišką parašo vienas konkretus siuntėjas, o jį perskaito adresato langelyje nurodytas konkretus gavėjas. Net jei informaciją siunčia viena organizacija kitai, vis tiek ją apibendrina ir perduoda, o kitoje organizacijoje priima vienas asmuo.

Apibendrintas dalykinio elektroninio laiško santykis su įvairiomis komunikacijos rūšimis pateiktas 5 pav.



5 pav. Dalykinio elektroninio laiško santykis su įvairiomis komunikacijos rūšimis
Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės

Taigi, apžvelgus dalykinio elektroninio laiško santykį su įvairiomis komunikacijos rūšimis, galima teigti, kad ši komunikacijos priemonė yra skirta raštu kalbos ženklais išreikštai konkrečiai dalykinei informacijai perduoti įvairiomis kryptimis iš konkretaus siuntėjo konkrečiam gavėjui, laikantis aiškiai apibrėžtų formos, kalbinės raiškos, etiketo taisyklių.

Nors dalykinis elektroninis laiškas yra gana populiari komunikacijos priemonė, tačiau esama atveju, kai informacijai perduoti geriau rinktis kitą kanalą ar priemonę. Pavyzdžiui, norint perduoti žinią, į kurią reikalinga skubi reakcija, t. y. grįžtamasis ryšys „čia ir dabar“, geriau rinktis verbalinės komunikacijos sakinę formą ir bendrauti „akis į akį“ susirinkime ar telefonu. Esama situacijų, kai informacija greičiau priimama bendraujant asmenine arba neformaliąja komunikacija, pavyzdžiui, išvykos ar renginio metu. Jei reikalinga komunikacija tarp asmens ir grupės, dalykinis elektroninis laiškas yra tik viena galima priemonė, nes, priklausomai nuo situacijos ir perduodamos žinios, galima rinktis susirinkimą, organizacijos intranetą ar socialinius tinklus.

3. DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO STRUKTŪRA

3.1. Struktūrinės dalykinio elektroninio laiško dalys

Elektroninis laiškas paprastai atlieka įprasto (popierinio) laiško funkcijas, todėl dalykinio elektroninio laiško struktūrai keliami panašūs reikalavimai kaip ir įprasto dalykinio laiško struktūrai. Keletas struktūros elementų, pavyzdžiui, elektroninio laiško adresas, laiško tema, atsiranda dėl laiško siuntimo ypatybių. Apie kai kuriuos struktūros elementus jau buvo užsiminta dalykinį laišką lyginant su oficialiuoju raštu. Šiame skyriuje nuosekliai aptariami visi elektroninio dalykinio laiško struktūros elementai: paaiškinama, kokią elementas atlieka funkciją, apibūdinami jam keliami turinio ir raiškos reikalavimai.

Elektroninio laiško struktūrą skirtingi autoriai aptaria nevienodai. A. Rykliene (2001) teigia, kad paprastai skiriamos dvi pagrindinės elektroninio laiško dalys: *informacinė* ir *turinio*. **Informacinėje dalyje** nurodomas siuntimo (ar gavimo) laikas, siuntėjo (arba gavėjo) vardas ir (arba) adresas, laiško antraštė. **Turinys** – laiško dalis, kuriama ir rašoma siuntėjo. Pasak mokslininkės, kartais dar skiriama trečioji elektroninio laiško dalis – kitų siuntėjų sukurtas tekstas, t. y. rašant atsakymą panaudojamas gauto laiško tekstas.

Kadangi A. Ryklienei buvo aktualu analizuoti automatiškai kartojamus elektroninio laiško elementus – antraštę, vardą ir parašą, jos tyrime detalai neaptarta paprastai didžiausia ir svarbiausia laiško dalis – tekstas.

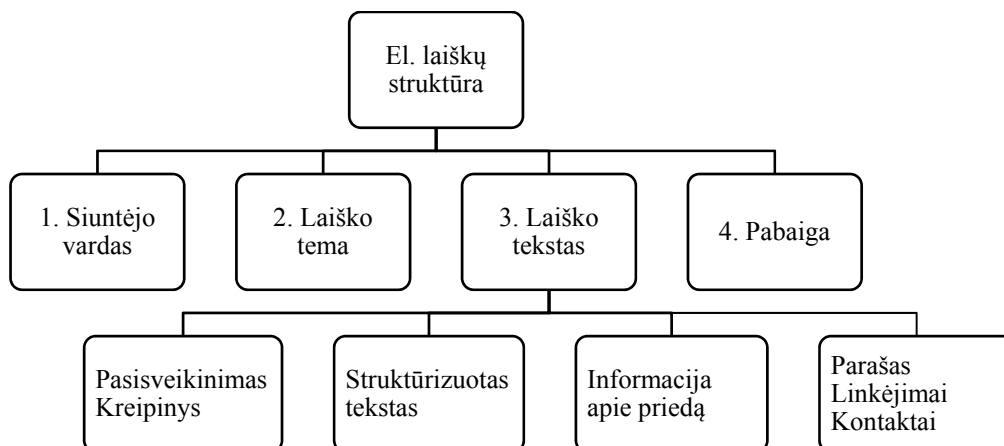
R. Grigonienės ir A. Žemienės (2014) nuomone, verslo laiško tekstas turi aiškią struktūrą:

1. **Įvadinėje dalyje** pranešama laiško parašymo priežastis ar tikslas, padėkojama už gautą laišką ir trumpai nusakoma žinios esmė; atsiprašoma arba išreiškiamas apgailestavimas ir pan.

2. **Pagrindinėje dalyje** išsamiai išdėstoma dalyko esmė, nurodoma, kokių veiksmų imtasi arba kokie veiksmai numatomi artimiausiu metu; paaiškinama, ką norima sužinoti iš adresato, patvirtinamas svarbus faktas ir pan.

3. **Laiško pabaigoje** išreiškiama padėka ar palinkėjimas, prašymas, atsiprašymas, laukiamo rezultato viltis, numatomi tolesni bendradarbiavimo būdai.

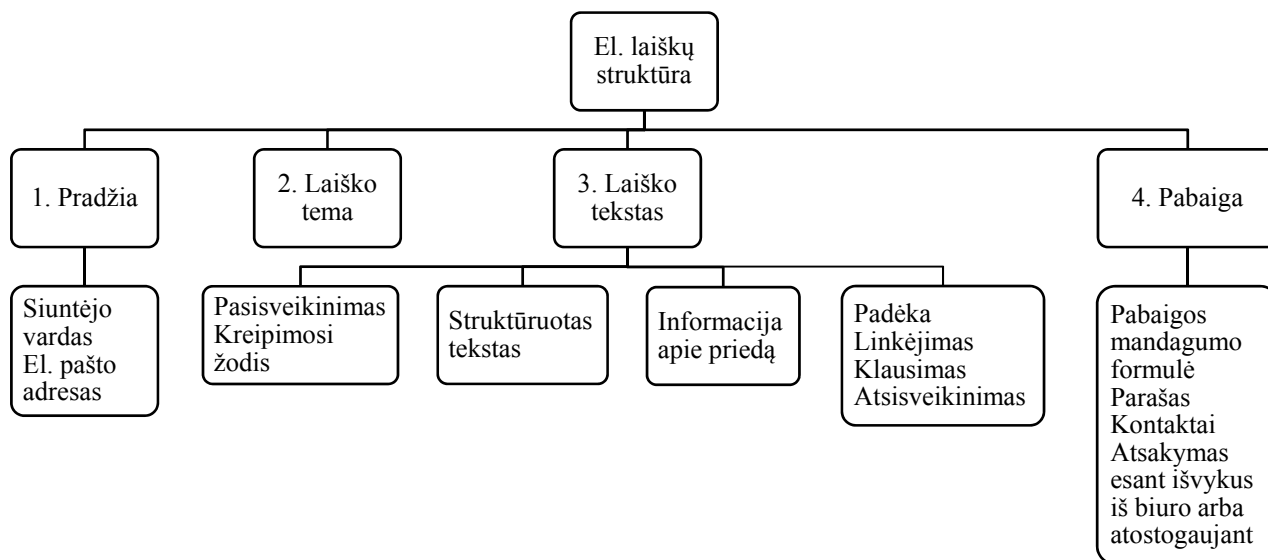
R. Žukienė (2012) pateikia kiek kitokią elektroninio laiško struktūrą ir teigia, kad skiriamos keturios būtinos struktūrinės dalys (žr. 6 pav.):



6 pav. Struktūrinės elektroninių laiškų dalys
Šaltinis: R. Žukienė (2012, 123)

Iš autorės pateiktos elektroninių laiškų struktūros matyti, kad nėra aiškiai apibrėžto skirtumo tarp paskutinių laiško teksto elementų (parašo, linkėjimų, kontaktų) ir laiško pabaigos. Aptardama laiško pabaigą, mokslininkė kalba apie parašą ir kontaktus.

Išanalizavus kitų autorių, pavyzdžiui, G. Sheldon (2008), K. Wächter (2008), D. Strazdienės (2009), R. Griginienės ir A. Žemienės (2014), pateikiamą elektroninių laiškų struktūrą, nustatyta, kad padėka, linkėjimas, prašymas, juo labiau – parašas ir kontaktai yra skiriami laiško pabaigai. Atsižvelgus į išanalizuotą teorinę medžiagą, pateikiama tokia dalykinio elektroninio laiško struktūra (žr. 7 pav.):



7 pav. Dalykinio elektroninio laiško struktūros elementai
Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės

Remiantis šiuo, t. y. išsamiausiu, elektroninių laiškų struktūros modeliu, toliau aptariami visi dalykinio elektroninio laiško elementai.

3.2. Vardas, elektroninio pašto adresas

Kiekvienas gautas (arba išsiųstas) elektroninis laiškas automatiškai pateikia pagrindinę informaciją: nuo ko (vardas ir elektroninio pašto adresas), kam (vardas ir elektroninio pašto adresas), datą (kada išsiųstas laiškas), temą (kartais dar vadinamą *antrašte*) ir kitą techninę informaciją. Kadangi pats laiško siuntėjas susikuria (tai užtenka padaryti vieną kartą) vardą ir elektroninio pašto adresą, kurie toliau kartojami automatiškai, reikia labai gerai apgalvoti, kokią kalbinę raišką vertėtų pasirinkti. Dalykinis elektroninis laiškas yra vieša ir oficiali informacija, todėl jam keliami griežtesni kalbinės raiškos, etikos, etiketo reikalavimai.

1. **Vardas** turėtų būti nurodomas kaip visas, nesutrumpintas asmens vardas ir pavardė arba bent jau vardo raidė ir pavardė, kad laiško gavėjas aiškiai matytų, kas atsiuntė žinią, o atsakydamas galėtų mandagiai kreiptis vardu ir pavarde. Vardui sudaryti netinka įvairios raidžių kombinacijos, skaičių sekos ir pan. Nėra tinkama ir asmenvardžių santrauka ar slapyvardis. Žaisminga forma galėtų tikti susirašinėjant su draugais, tačiau visiškai netinka formaliai, dalykinei komunikacijai.

2. **Elektroninio pašto adresas** irgi turi tam tikras kūrimo taisykles. Pasak R. Šmaižio (2009), „šiuo metu paplitę keli adresų tipai: *v.pavardenis@jmonė.lt*, *p.vardenis@jmonė.lt*. Iš esmės abu jie tinkami, tačiau geresnis yra *v.pavardenis@jmonė.lt*, nes mažesnė tikimybė rasti žmogų su ta pačia

pavarde ir ta pačia pirmąja vardo raide nei su tuo pačiu vardu ir pirmąja pavardės raide“. Autorius teigia, kad nurodant visą vardą ir pavardę susidarytų per ilgas, neestetiskai atrodantis užrašas, jį būtų sunku užrašyti nepadarant klaidų, todėl tokioms adreso struktūros pataria vengti. Taip pat reikėtų visiškai atsisakyti adresų su bereikšmiais pavadinimais ir nepatikimais pašto serveriais, nes tokie pašto adresai neteikia reikiamo įvaizdžio ir nėra skirti dalykiniam bendravimui. Laiško siuntėjas save sumenkina, pasirinkdamas *katinėlio*, *gražuoliukės*, *šypsentytės*, *greituoliuko* ar kt. vardus. Be to, gali atsitikti ir taip, kad šie laiškai išvis nebus išsiųsti ir į juos niekas neatsakys, nes jie bus suprasti kaip galimas šlamštas (angl. *Spam*).

Vis dėlto forma *vardenis.pavardenis@jmonė.lt* gali būti taikoma, jei organizacijoje (pavyzdžiui, aukštojoje mokykloje) elektroniniu paštu naudojasi daug žmonių, todėl yra galimybė, kad kelių asmenų pirmoji vardo raidė ir pavardė sutaps.

Kalbant apie elektroninio pašto adresą, dera priminti ir elektroninių laiškų adresavimo ypatybes. Beveik kiekviena programa ar elektroninio pašto tarnyba turi tris skirtingus laukelius: 1) **Kam** (angl. *To*) laukelis skirtas tiesioginiam laiško gavėjui ar gavėjams, iš kurių dažnai tikimasi atsakymo; 2) **CC** (angl. *Carbon Copy*) laukelis skirtas papildomiems gavėjams, kurie turėtų gauti siunčiamą informaciją, tačiau nėra įpareigoti į ją reaguoti; 3) **BCC** (angl. *Blind Carbon Copy*) laukelis skirtas analogiškai informacijai, tačiau neparodant adreso kitiems laiškų gavėjams.

Reikia labai apgalvotai laukeliuose nurodyti laiško gavėjus, kitaip informacija gali būti perduota netinkamai. Pavyzdžiui, informacija išsiųsta keliems vienas su kitu nesusijusiems žmonėms, visi adresai surašyti laukelyje *Kam*. Jeigu kuris nors iš šių žmonių norės pasiteirauti papildomos informacijos ir vietoj *Atsakyti* (angl. *Reply*) spustelės *Atsakyti visiems* (angl. *Reply To All*), jo žinutė nukeliaus visiems laukelyje *Kam* esantiems asmenims. Taigi, atsižvelgiant į laiško turinį ir gavėjus, reikia apdairiai naudotis *Kam*, *CC* ir *BCC* laukeliais (žr. Šmaižys, 2009).

Vertėtų prisiminti ir dar vieną – **laiško persiuntimo** – funkciją, kai matomi keli elektroninio pašto adresai: pirminio siuntėjo ir persiuntėjo. Vadinasi, netinkamai, netiksliai sudarytas elektroninio pašto adresas klaidins ne vieną, o daugiau informacijos gavėjų. Be to, persiunčiant laišką reikėtų parašyti, koku tikslu tai daroma, kad gavėjas susiorientuotų, kodėl su juo pasidalijama tam tikra informacija. Originalaus laiško teksto iškraipyti, sutrumpinti ar pakeisti negalima.

3.3. Laiško tema

Laiško tema (angl. *Subject*) yra privalomas dalykinio elektroninio laiško elementas, iš kurio sprendžiama apie laiško turinį. Gavėjas pirmiausia pamato nurodytą laiško temą (dar kitaip vadinamą antrašte) ir susidaro nuomonę apie pranešamą informaciją arba laiško funkciją, intenciją, atskiria svarbesnius laiškus nuo ne tokių svarbių. Tai tekstas, reziumuojantis visą laišką, atspindintis pagrindinę jo mintį. Temos formulavimas – subjektyvus dalykas: kiekvienas laiško siuntėjas pasirinks jam priimtina pateikti informaciją ir kalbinės raiškos formą. Vis dėlto temos formulotė „ir turiniu, ir forma turi patraukti, sudominti klausytoją [šiuo atveju – laiško gavėją], be to, ji turi būti aiški, glaustai pranešanti, kas iš tiesų bus kalbama [rašoma dalykiniame elektroniniame laiške]“ (Koženiausienė, 2001, 96). „Jei atsakant į laišką keičiamas laiško turinys, reikia pakeisti ir laiško antraštę“ (Rinkevičienė, 2007, 65).

Kadangi dalykinis elektroninis laiškas yra dalykinės formaliosios komunikacijos priemonė, jam galioja kai kurios bendros dokumentų rengimo taisyklės. Pavyzdžiui, dalykinio elektroninio laiško tema (kaip ir dokumento ar rašto pavadinimas) gali būti formuluojama vardininko forma arba

kilmininko linksniu su prielinksniu *dėl*¹¹. Dažniausiai šitaip suformuluota tema nurodo objektą, apie kurį bus rašoma laiške. Kartais kaip tema pateikiamas pagrindinis laiško teiginys, kuris yra predikatinės struktūros ir gali būti formuluojamas kaip konstatavimas, klausimas, sušukimas ir pan.

A. Ryklienė (2001) teigia, kad prielinksnis *apie*, formuluojant elektroninių laiškų temas, yra vartojamas taip pat dažnai kaip ir prielinksnis *dėl*.

Dar viena labai svarbi taisyklė – negalima palikti neužpildyto laiško temos langelio. Toks laiškas neatkreips dėmesio, todėl atsakymo gali tekti laukti ilgai arba visai jo nesulaukti. Tuo labiau į šį laukelį netinka rašyti nieko nereiškiančius simbolius, pavyzdžiui, *aaa*, *drmkgtb* ir pan.

3.4. Pasisveikinimas, kreipimosi žodis¹²

Elektroninių laiškų struktūroje išskiriama trečia didelė dalis – laiško tekstas. Visas tekstas sudarytas iš kelių atskirų elementų: pasisveikinimo ir (arba) kreipimosi žodžio, struktūruoto teksto, informacijos apie priedą, parašo, linkėjimų, kontaktų. Toliau šie struktūriniai elektroninių laiškų elementai aptariami detaliau.

Dalykinis elektroninis laiškas pradedamas rašyti skirtingai: 1) pasisveikinimu, 2) kreipimosi žodžiu, 3) pasisveikinimu ir kreipimosi žodžiu. Bent viena laiško pradžios forma yra privaloma. Pasisveikinimas ir (arba) kreipimosi žodis rašomi laiško pradžioje atskira pastraipa (Strazdienė, 2009).

1. Dalykinis elektroninis laiškas pradedamas tik **pasisveikinimu** dažniausiai tada, kai nežinomas tikslus gavėjo vardas, pavardė, pareigos arba laiškas siunčiamas keletui gavėjų iš karto.

„Sveikinimasis – tai pagarbos ritualas, išreiškiamas žodžiais ir veiksmais. Juo pradedama diena, pokalbis arba užmezgama pažintis, išreiškiamas pasimatymo džiaugsmas. Nemandagu nepasisveikinti arba neatsakyti į kito asmens sveikinimą“ (Naginevičienė, 2009, 202). Dalykiniame elektroniniame laiške pasisveikinama paprastai pagal paros metą, kada rašomas laiškas: *Labas rytas*, *Laba diena*, *Labas vakaras*. Kartais pasirenkama galininko forma: *Labą rytą*, *Labą dieną*, *Labą vakarą*. Abu pasisveikinimai yra taisyklingi. Neutralioji bendrinės lietuvių kalbos norma yra pasakymas *laba diena* (vardininkas). Šalutinis normos variantas – galininkas (*labą dieną*). Galininkas gali būti laisvai vartojamas publicistinio, meninio stiliaus tekstuose, šnekamojoje kalboje (žr.: *Kalbos patarimai*, 2009, 59–60). Taigi, kaip matyti iš komentarų, rašant dalykinį laišką geriau rinktis neutraliąją normą – vardininką. Beje, pasisveikinimas *laba diena* yra įgavęs apibendrinamąją reikšmę ir nelabai besiejamas su tikroju paros laiku.

Kartais sveikinamasi ir vienu žodžiu *labas*, *sveikas*, ir iš jo pasidarytomis maloninėmis formomis *labutis*, *labutė*, *sveikutis*, *sveikutė* (pastarosios tinka artimesniems santykiams, tai familiarūs pasisveikinimai), tačiau tokie pasisveikinimai nėra vartotini dalykiniuose laiškuose, tai – asmeninių laiškų mandagumo formulė.

2. **Kreipimosi žodžiai** formuluojami įvairiai, tačiau visada turi būti laikomasi mandagumo taisyklių. „Esant distancinei mandagumo raiškai daiktavardinių kreipimosi žodžių pasirinkimas yra ribotas, nes čia paprastai nedera vertinamojo pobūdžio įvardijimai. Į adresatą oficialiai kreipiamasi vardu ir pavarde, pareigas ar visuomeninę padėtį įvardijančiais žodžiais, prie pavardės ar pareigų pridėdant pažyminius *ponas* ar *gerbiamasis*“ (Čepaitienė, 2007, 85). Kreipiamasi vienu arba keliais žodžiais. Į mažai pažįstamus, gerbtinus žmones reikia kreiptis santūriai, pagarbiai, pavyzdžiui, *Gerbiamas Profesoriau*, *Gerbiamoji Daktare*. Į visai nepažįstamus žmones tinka kreiptis tiesiog

¹¹ Plg. Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymas „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ (2011).

¹² Šioje mokslo studijoje vartojami du terminai: *kreipimosi žodis* ir *kreipinys*. Pirmasis suprantamas kiek plačiau ir apima ne tik daiktavardžio vardininką, bet ir būdvardžio formą arrieveiksmį. *Kreipinys* vartojamas labiau akcentuojant sakinio dalies funkcijas, raišką ar skrybos dalykus.

Gerbiamasis,-oji. Tik į labai artimus draugus tinka kreiptis vardu (žr. *Lietuvių kalbos žinynas*, 2004). Dalykiniame elektroniniame laiške tinka kreiptis ir nesutrumpintais vardu bei pavarde, pridedant sutrumpinimą *p.* „ponas,-ia“. Mandagumo žodžio *ponas,-ia* santrumpa *p.* rašoma mažąja raide ir sakinio ar kreipinio pradžioje. Greta vardo ir pavardės gali būti nurodytos užimamos pareigos, pavyzdžiui, *Gerbiamas direktoriau V[...] P[...]*.

Kartais tenka kreiptis į ypatingą padėtį visuomenėje užimančius asmenis, todėl ir kreipimosi žodžiai vartojami netradiciniai, pavyzdžiui, į karalių kreipiamasi *Jūsų Didenybe*, į kardinolą – *Eminencija* arba *Pone Kardinole*, į vyskupą, prezidentą, ambasadorių – *Ekscelencija*, *Jūsų Ekscelencija*, ne tokiomis iškilmingomis progomis – *Gerbiamasis Vyskupe*, *Gerbiamasis Prezidente*, *Pone Ambasadoriau*, į kitos šalies prezidentą – *Pone Prezidente*, į nepaprastuosius ir įgaliotuosius pasiuntinius – *Jūsų Prakilnybe*, akademinėje aplinkoje iškilmingais atvejais į rektorių – *Magnificencija*, *Jūsų Magnificencija*, kiek paprasčiau – *Gerbiamasis Rektoriau* (Naginevičienė, 2009).

Bendrinėje lietuvių kalboje kreipinys reiškiamas **šauksmininku** (ne vardininku!). *Išimtis* – priedėliu einančio daiktavardžio *ponas* vardininkas. Abi formos – *ponas pirmininke* ir *pone pirmininke* – yra laikomos bendrinės kalbos normomis, tačiau pirmenybė teikiama mandagumo priedėlio *ponas* šauksmininkui, pvz.: *Ponas* (geriau *Pone*) *pirmininke*, *rytoj negalėsiu ateiti į posėdį. Dėkui, ponas* (geriau *pone*) *profesoriau, už patarimą. Ponas* (geriau *Pone*) *pirmininke, čia reikia jūsų parašo*.

Kai kreipimosi žodis vartojamas su pažyminiu, pastarojo paprastai pasirenkama įvardžiuotinė forma, pavyzdžiui, *Gerbiamasis Pavardeni*, *Gerbiamoji Vadove*. Taip rodoma didesnė pagarba nei vartojant neįvardžiuotinę formą. Taisyklingi abu pasakymai: ir su paprastaisiais (*gerbiamas,-a*), ir su įvardžiuotiniais (*gerbiamasis,-oji*) būdvardžiais. Oficialiuosiuose stiliuose (vadinasi, ir dalykiniame elektroniniame laiške) teiktinesnė įvardžiuotinė forma – *gerbiamasis pirmininke*.

Palyginti dažnai laiškų kreipimosi žodžiuose vartojamas prieveiksmis *didžiai*, pavyzdžiui, *Didžiai gerbiamas Akademike! Didžiai gerbiama Auklėtoja!* Reikia įsidėmėti, kad prieveiksmis *didžiai* negali būti pridedamas prie įvardžiuotinės formos *gerbiamasis,-oji*. Žodžių junginys *didžiai gerbiamasis, -oji* prieštarauja lietuvių bendrinės kalbos normoms, laikytinas klaida. Prieveiksmiai su įvardžiuotiniais būdvardžiais ar įvardžiuotiniais dalyviais nevartojami (*Lietuvių kalbos žinynas*, 2004).

Dalykinio elektroninio laiško kreipimosi žodis rašytinas iš didžiosios raidės. Antraštiniame laiško kreipinyje, taip pat ir visame laiško tekste didžiosios raidės, šalia kitų gramatinių funkcijų, dar išreiškia mandagumą. Pradėti laiško antraštėje kreipimosi žodį mažąja raide būtų nemandagu. Aišku, ne visi antraštinio kreipinio žodžiai rašomi iš didžiosios raidės. Jei kreipinyje nurodomi vardas ir pavardė, greta jų vartojami pareigybės pavadinimas, mokslinis laipsnis ir pan. rašomi mažąja raide. Jeigu kreipinyje neminimi vardas ir pavardė, pareigybės pavadinimas, mokslinis laipsnis ir pan. rašomi didžiąja raide.

Tradicinis mandagumas reikalauja ir visame laiške iš didžiosios raidės kreiptis į asmenį ar asmenis, į kurį ar kuriuos jau buvo kreiptasi laiško antraštėje, nors tas asmuo ar tie asmenys būtų minimi tik įvardžio formomis *Jūs*, *Jūsų*, *Jums*, *Jus* (žr. *Lietuvių kalbos žinynas*, 2004).

3. Kartais dalykinis elektroninis laiškas pradamas **ir pasisveikinimu, ir kreipimosi žodžiu** vienu metu, pavyzdžiui: *Labas rytas, gerbiamas Profesoriau, Laba diena, gerbiamoji V[...] P[...]*. Tokiai pasirinktai laiško pradžiai galioja jau aptartos rašybos ir žodžių formų vartojimo taisyklės. Įsidėmėtina, kad ir pasisveikinimas, ir kreipimosi žodis rašomi vienoje eilutėje.

Po pasisveikinimo ir (ar) kreipinio kartais reikalingas kablelis, kartais šauktukas. Kai po pasisveikinimo ir (ar) kreipinio rašomas šauktukas, pirmasis laiško žodis pradamas rašyti didžiąja

raide. Tačiau dalykiniuose elektroniniuose laiškuose po pasisveikinimo ir (ar) kreipinio dažniausiai rašomas kablelis. Tokiu atveju pirmasis laiško žodis pradėdamas mažąja raide, pvz.:

Laba diena, gerbiamieji Kolegos, /¹³ pranešame, kad Dokumentų rengimo aprašo darbo grupės posėdis įvyks...

Gerb. inspektorai, / siunčiame dokumentus susipažinti. Į pateiktus klausimus prašom atsakyti iki liepos 1 d.

Nėra didelio skirtumo, kuri laiško pradžios forma pasirenkama vartoti, svarbu, kad būtų laikomasi rašybos ir skyrybos bei etiketo normų.

3.5. Struktūruotas tekstas

Dalykinio elektroninio laiško „turinys charakterizuoja partnerio padėtį, solidumą, ten dirbančių žmonių profesionalumą. Pirmas įspūdis dažnai nulemia tolesnius partnerių santykius“ (Uznieņė, 2011, 79), todėl laiško tekstas turėtų būti labai gerai apgalvotas, mintys sudėliotos tiksliai, aiškiai, logiškai. Reikia nepamiršti, kad laiško gavėjo nebus greta, todėl jis negalės iš karto pasitikslinti, pasiaiškinti sunkiau suprantamų ar dviprasmiškų sakinių. Be to, rašant dalykinį elektroninį laišką privalu laikytis etikos ir etiketo reikalavimų.

Dalykinis laiškas neturėtų būti ilgas: geriausia, jeigu atspausdintas jis užima ne daugiau kaip vieną puslapį. R. Šmaižys (2009) rekomenduoja eilutės ilgį apriboti iki 65 simbolių ir baigti *Enter* klavišo paspaudimu (kai kurios programos tai atlieka automatiškai). Nereikalinga ir ilga laiško įžanga – ji tik blaškys gavėjo dėmesį, gaišins laiką, todėl verta susikoncentruoti ties pagrindine mintimi ir ją glaustai, bet suprantamai išdėstyti.

L. Kazokienė ir J. Stravinskienė (2014), apibendrinamos S. Cutlipo ir F. Seitelio pastebėjimus, teigia, kad rašytiniuose pranešimuose informatyvumą apibūdina medžiagos dėstymo tvarka. Svarbiausi faktai ir pranešimo esmė turi būti pateikiami pranešimo pradžioje, išskyrus dalykinius elektroninius laiškus, pranešančius neigiamą žinią, nes daugiausia dėmesio skiriama pranešimo pradžioje esančiai informacijai, pradžia lemia tolesnę gavėjo reakciją. Nuo pranešimo pradžios pabaigos link turėtų būti pateikiama vis mažiau svarbių faktų. Pati žinia turi būti perteikta trumpai, neperkrauta papildoma, nereikalinga informacija, pastebėjimais, pasvarstymais.

Atskiros mintys paprastai pateikiamos naujose pastraipose, kurios viena nuo kitos atskiriamos tarpais, kad gavėjas galėtų įterpti savo atsakymą. Pirmoji pastraipos eilutė gali būti atitraukta arba neatitraukta nuo kairiojo krašto. Teksto lygiavimas gali būti kairinis (kampinis vėliavinis) arba abipusis (daugiau apie dalykinio elektroninio laiško įforminimą žr. mokslo studijos 3.9 poskyrį). Patariama viename laiške rašyti viena tema, o svarbiausius klausimus ar atsakymus pateikti laiško pradžioje.

Dalykinis laiškas nuo asmeninio skiriasi tuo, kad atvirai nereiškia emocijų, todėl elektroniniame variante reikėtų vengti emocijas ir jausmus iliustruojančių ženklų – jaustukų¹⁴ ir šypsenėlių¹⁵ (angl. *Smilie*, *Emoticon*). Geriau naudotis teksto **pabraukimais**, **pasvirimais**, **paryškinimais**. Spausdinant tekstą, didžiąsias ir mažąsias raides reikia rašyti laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių. Netinka visą tekstą spausdinti didžiosiomis raidėmis, nes elektroniniame diskurse didžiosios raidės reiškia šuktelėjimą ar šaukimą.

V. Baršauskienė ir B. Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2007) pataria iš anksto nedėkoti už būsimas prekes ar paslaugas, nes, jei prašymo neįmanoma įvykdyti, laiško gavėjas pateks į keblią

¹³ Pasviruoju brūkšniu šioje mokslo studijoje atskiriamas tekstas, laiške parašytas naujoje eilutėje.

¹⁴ Jaustukas – tai „simbolis, reiškiantis tam tikrą emociją ir vaizduojamas rašmenų seka arba paveikslėliu“ (LRTB).

¹⁵ Šypsenėlėmis (arba šypsniukais) vadinami emocijų ir piktogramų deriniai, simbolizuojantys žmogaus veido išraišką (Žukienė, 2012, 129).

padėtį. Kai kuriose šalyse, pavyzdžiui, Vokietijoje, iš anksto dėkojama tik laiškuose, kuriuose prašoma atsiųsti reklamą.

Į gautą dalykinį laišką privalu atsakyti. Tai padaryti reikia per 48 valandas (nedarbo dienų neskaičiuoti). Dar geriau – suspėti per 24 valandas. Į pranešimus su ženklu „!“ būtina atsakyti nedelsiant. Jei gautas laiškas reikalauja detalesnio atsakymo, kuriam parengti reikia laiko, siuntėją būtina įspėti, kad laiškas gautas, bet atsakyma bus kiek vėliau.

Rašant atsakymą į dalykinį elektroninį laišką, būtina atsakyti į visus pateiktus klausimus. Pasak R. Šmaižio (2009), cituojant tekstą, reikia iškirpti nereikalingas dalis, tačiau negalima pakeisti pagrindinės minties, privalu gerbti informacijos, kuri persiunčiama, autorius. Atsakymo tekstas turėtų būti virš cituojamo teksto, jei mintys, kurios rašomos, yra bendros visam laiškui. Jei klausimai pateikiami papunkčiui, derėtų iškart po jais ir atsakyti, toks atsakymo būdas aiškesnis gavėjui. Jeigu viena ar kita mintis užgavo laiško gavėjo jausmus, principus, įsitikinimus, reikia neskubėti rašyti atsakymo – gali būti padaryta didelė klaida, kurią vėliau bus labai sunku ištaisyti. Prieš atsakant į tokį laišką, reikia leisti emocijoms nusiraminti, mąstyti blaiviai.

Rašant dalykinius elektroninius laiškus, privalu laikytis kalbos, rašybos, skyrybos, raštvedybos normų ir taisyklių taip pat, kaip jų laikomasi rengiant oficialius dokumentus. Paliktos klaidos rodo laiško siuntėjo neišprusimą, skubėjimą, nepagarbą laiško gavėjui, o tai gadina ne tik vieno asmens, bet ir visos organizacijos įvaizdį. Prieš išsiunčiant laišką, būtina perskaityti jį dar kartą, nebijoti taisyti ne tik turinį, bet ir formą: iškirpti tai, kas nereikalinga, ko per daug, pakoreguoti stilių, ištaisyti rašybos ir skyrybos klaidas.

3.6. Informacija apie priedą

Gana dažnai siunčiant dalykinį elektroninį laišką yra pridedamas koks nors priedas: dokumentas, raštas, fotografija ir pan. Apie tokį priedą būtina paminėti pačiame laiško tekste (lydraštyje), kitaip kyla pavojus, kad gavėjas priedo nepastebės arba įvertins jį kaip siunčiamą virusą. Ilgus priedus patartina siųsti supakuotus.

Tiek prie elektroninio, tiek prie paštu siunčiamo laiško priedai yra *pridedami*, o ne *prisegami*¹⁶ (angl. *attach* – liet. *pridėti, pridėti priedą*; angl. *attachment* – liet. *priedas*), todėl žodžių *prisegti, prisegtukas, priekaba, atačmentas* ir kt. dalykinėje kalboje patartina vengti.

3.7. Padėka, linkėjimas, klausimas, atsisveikinimas

Paskutinoji dalykinio elektroninio laiško teksto pastraipa gali būti skirta už ką nors padėkoti, ko nors palinkėti, paklausti ar tiesiog atsisveikinti. Visų šių intencijų turinys teiktinas laikantis etikos ir etiketo normų, o kalbinė raiška formuluotina pagal bendrinės lietuvių kalbos taisykles.

Dažniausiai **padėka** formuluojama paprastai, konstatuojamaisiais sakiniais, pavyzdžiui: *Ačiū, Labai ačiū, Dėkoju*. Kartais padėka išreiškiama emocionaliau, todėl vartojamas šaukiamasis sakinytis, pavyzdžiui, *Dėkoju! Ačiū už pagalbą!*

Dalykinis elektroninis laiškas gali būti baigiamas **linkėjimu**, pavyzdžiui: *Geros dienos, Gražios likusios dienos! Gero savaitgalio!*

Kartais paskutinėje dalykinio elektroninio laiško teksto pastraipoje gali būti formuluojami **klausimai**, kurie tarsi neleidžia nutrūkti užmegztam ryšiui tarp laiško siuntėjo ir gavėjo, pavyzdžiui, *Kada būtų galima susitikti? Kur galėčiau sužinoti mane dominančią informaciją?*

¹⁶ Žr. VLKK KB.

Atsisveikinant nebūtina visada linkėti geros dienos, galima pagalvoti įvairesnių formulių. Pavyzdžiui, laišką galima baigti sakiniu: *Lauksiu Jūsų atsakymo*, ypač jei tas atsakymas iš tikrųjų yra svarbus.

3.8. Baigiamoji mandagumo formulė, parašas, kontaktai

Dalykinis elektroninis laiškas paprastai baigiamas baigiamąja mandagumo formule, parašu ir kontaktais.

Po teksto palikus vieną tuščią eilutę rašomi **mandagumo žodžiai**: *Pagarbiai* ar *Su pagarba*¹⁷ (po jų kablelio rašyti nereikia). Dar galėtų būti *Jus gerbiantis,-i*, *Nuoširdžiai*.

Po baigiamosios mandagumo formulės palikus ne mažiau kaip vienos eilutės intervalą rašomas **parašas**. Elektroninio laiško parašai gali būti išplėstiniai ir neišplėstiniai. Dalykiniuose elektroniniuose laiškuose išplėstinį parašą sudaro ne tik vardas ir pavardė, bet ir pareigų, įstaigos ar įmonės pavadinimas. Pasak R. Šmaižio (2009), reikia atsiminti, kad parašas neturėtų būti ilgesnis nei keturios eilutės. Neišplėstinį parašą gali sudaryti siuntėjo vardas ir pavardė arba tik vardas. Toks parašas tinka tada, kai laiško siuntėjas ir gavėjas yra pažįstami asmenys, žinantys vienas kito darbovietę ir pareigas. Tik vardu pasirašyti tinka asmeninį, bet ne dalykinį laišką.

Po parašo dar yra pateikiami **kontaktai**: fiksuoto arba mobiliojo telefono numeriai, jei reikia, galima nurodyti fakso numerį ir interneto svetainės adresą (dar žr. mokslo studijos 1.1 poskyrį). Kitaip tariant, nurodomi tie kontaktai, kuriais būtų galima susisiekti su laiško siuntėju.

3.9. Atsakymas esant išvykus iš biuro arba atostogaujant

Kartais situacija susiklosto taip, kad nėra galimybės pasiekti vartotojo paskyros, pavyzdžiui, išvykstama iš biuro, atostogaujama ar nėra prieigos prie interneto. Tada galima nustatyti vadinamąjį atostogų atsakiklį: žmonės, siunčiantys laiškus, automatiškai gauna pranešimą, kad jiems bus atsakyta ne iš karto, o tik po kurio laiko. Tokiu atveju labai svarbu tinkamai, t. y. taisyklingai ir aiškiai, suformuluoti žinutę, kuri ir taps automatinio atsakymu. Elektroninio pašto paskyroje numatyta, kad kuriant automatinį atsakymą reikia nurodyti pirmą ir paskutinę (nebūtinai) atostogų dieną, temą ir patį pranešimą. Toks atsakymas tam pačiam asmeniui yra siunčiamas daugiausia vieną kartą per keturias dienas arba iš naujo, kai atsakymas yra paredaguotas, o asmuo vėl parašė laišką.

3.10. Dalykinių laiškų, siunčiamų užsienio verslo partneriams, įforminimas

Apie tai, kaip turėtų būti įforminti dalykiniai laišakai, siunčiami užsienio verslo partneriams, yra rašiusios D. Strazdienė (2009), R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014). Anglų kalba parengtų verslo laiškų pavyzdžių ir jų vertimų į lietuvių kalbą pateikiama J. A. Carey (2004), G. Sheldon (2008) ir K. Wächter (2008) knygose. Toliau šiame poskyryje dalykinių laiškų, siunčiamų užsienio verslo partneriams, įforminimas aptariamas remiantis nurodytų autorių pateiktais reikalavimais.

¹⁷ Pasakymai *su pagarba* ir *pagarbiai* yra lygiaverčiai normos variantai. Junginys *su pagarba* tradiciškesnis (prielinksnio *su* junginiai gali reikšti veikimo būdą), iškilmingesnis, o *pagarbiai* – trumpesnis, paprastesnis. Pabrėžtina, kad lietuviškame tekste po žodžių *su pagarba*, *pagarbiai* nereikia jokio skyrybos ženklų. Pateisinamas čia galėtų būti tik brūkšny, rašomas dėl didesnės ekspresijos (žr. VLKK KB).

Bendraujant su užsienio verslo partneriais, būtina išmanyti savo korespondentų dokumentų rengimo (raštvėdybos) taisykles ir tradicijas. Tai taikytina ir laiško turiniui, ir jo formai. Pavyzdžiui, dokumento rekvizitams pateikti galioja keli būdai:

1. **Blokinis stilius.** Tai plačiai paplitęs (daugelyje Europos šalių, JAV) ir dažniausiai taikomas dalykinių laiškų rašymo stilius. Kiekvienas rekvizitas sudaro atskirą bloką. Visi dokumento blokai pradedami rašyti nuo kairiosios paraštės (rašoma sveikais žodžiais iki dešinėsios dokumento paraštės, nenaudojant žodžių kėlimo brūkšnelių); tarp teksto eilučių paliekamas vienas tarpas (*single*); blokai (rekvizitai) ir teksto pastraipos vieni nuo kitų atskiriami dvigubu (dviejų eilučių) intervalu.

2. **Standartinių blokų stilius.** Atskiras rekvizitas sudaro bloką, tačiau jų išdėstymas skiriasi nuo blokinio stiliaus. Datos, atsisveikinimo formulė ir visas parašo blokas spausdinami nuo rašto blanko vidurio į dešinę. Visi kiti blokai spausdinami nuo kairiosios paraštės.

3. **Pusiau blokinis stilius.** Rekvizitai sudaro atskirus blokus, tačiau data rašoma blanko viduryje, atsisveikinimo formulė ir parašo blokas rašomi nuo blanko vidurio į dešinę, o visos teksto pastraipos atitraukiamos nuo paraštės.

4. **Dantyto įrašo stilius** skiriasi nuo pusiau blokinio stiliaus tuo, kad adreso, atsisveikinimo formulė ir parašo rekvizitai rašomi kiekvieną įrašo eilutę pastumiant į dešinę per devynis spaudos ženklus.

5. **AMS stilius** – tai sutrumpintas blokinis stilius. Tokiu stiliumi parengtame tekste nespausdinami pradinis kreipimosi žodis, atsisveikinimo formulė ir įmonės pavadinimas parašo bloke. Jei įmonė turi parašų įforminimo spaudą, parašo bloko gali iš viso nebūti. Paliekama tik vietos spaudui. Šis stilius plačiai taikomas masiškai siunčiamiems informaciniams raštams (laiškams pranešimams).

Anglosaksiškose šalyse dalykiniai ir komerciniai laišakai spausdinami blankuose, kurių visos paraštės atitinka colį – 2,54 cm.

Laiškas rašomas tik vienoje lapo pusėje, pageidautina jo apimtis – vienas lapas. Jei laišką sudaro keli puslapiai, lapo pabaigoje paprastai rašomas žodis *Continued* („tęsinys“), o antrojo lapo viršuje, atskyrus dviejų eilučių intervalu, rašomi puslapio numeris (tik skaitmuo) / data / laiško gavėjas (iš pirmame laiško lape nurodyto adreso).

Dalykinių laiškų blanko **antraštę** (angl. *letterhead*) sudaro firmos pavadinimas, adresas, telefono ir fakso numeriai, elektroninio pašto adresas. Greta oficialaus pavadinimo gali būti nurodomas sutrumpintas organizacijos pavadinimas ir (arba) prekių ženklas (spausdinama nuo kairiosios paraštės arba centruotai). Jeigu firma nėra garsi arba iš jos pavadinimo neaiškus veiklos pobūdis, parašomas trumpas veiklos apibūdinimas, pavyzdžiui, „prekyba nekilnojamuoju turtu“ arba „kelionių organizavimas“.

Jeigu Lietuvos firma rengia savo organizacijos tarptautinio pavyzdžio blanką, **pirmiausia turi būti nurodomas organizacijos pavadinimas lietuvių kalba** ir tik tada – reikiama užsienio kalba. Kiti rekvizitai spausdinami užsienio kalba¹⁸.

Nuorodos (iniciatyvinio laiško numeris ir dokumento numeris) gali būti skaitmeninės, raidinės ar mišrios, pavyzdžiui, *Reference* („nuoroda“) 102 (dokumento eilės numeris), *Your ref. DK/SV/12* (autorius ar kitų asmenų inicialai).

Data rašoma skaitmenimis ir žodžiais: *18 July 2018* (Anglijoje), *July 18, 2018* (Amerikoje).

¹⁸ „Užsienio korespondentams siunčiamų dokumentų rekvizitai gali būti rašomi pasirinkta užsienio kalba, išskyrus dokumento sudarytojo pavadinimo rekvizitą“ (*Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymas „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“*).

Gavėjas nurodomas kartu su **adresu** (angl. *inside adress*) be skyrybos ženklų. Adresuojant firmai, kartais nurodomas ir asmens, kuriam dokumentas skiriamas tiesiogiai, vardas ir pavardė. Ji užrašoma virš ar po gavėjo nuorodos. Prieš vardą vartojami **etiketo žodeliai**: *Mr* (angl. *mister*, kai adresuojama vyriškiui), *Mrs* (angl. *mistress*, ištekėjusiai moteriai), *Ms* (angl. *miss*, kai nežinoma, ar moteris ištekėjusi).

Virš ar po adresu gali būti spausdinami žodžiai, kurie tada turi būti ir ant voko: *CONFIDENTIAL* („slapta“), *PRIVATE* („asmeniška“), *URGENT* („skubu“) ir pan.

Pasisveikinimas (įžanginis kreipimosi žodis) yra būtinas laiško rekvizitas. Amerikiečiai dažnai po kreipinio rašo dvitaškį.

Antraštė rašoma po kreipinio, kad greičiau ir lengviau būtų suvokta laiško tema.

Po tekstu turi būti **baigiamoji mandagumo frazė**, pavyzdžiui, *Sincerely* („pagarbiai“), *Sincerely yours* („su pagarba“), *Yours truly* („Jūs gerbiantis“), *Best regards* („linkėjimai“) ir kt.

Pavardė ir parašas (angl. *name and signature*). Dalykinio laiško pabaigoje priimta aiškiai rašyti asmens vardą, pavardę, pareigas. Spausdintas laiškas yra ir pasirašomas.

Apie **priedus** (angl. *enclosures*) turi būti pasakyta laiško tekste: siunčiamus dokumentus ar medžiagą priimta pakomentuoti. Priedo nuoroda *Enc* arba *Encs* rašoma po baigiamosios frazės ir parašo.

Kopijų perdavimo žyma (angl. *Copy* arba *cc – carbon copy* „kopija“) rašoma, jei laiško autorius (siuntėjas) pageidauja, kad su dokumento kopija susipažintų kitas asmuo (įstaiga). Ši žyma rašoma visuose laiško egzemplioriuose. Jei laiško autorius (siuntėjas) žinių apie kopijas nurodyti nenori, žyma laiške nerašoma, tačiau egzemplioriuje, kuris lieka įmonėje, pažymima *bcc* (angl. *blind carbon copy* „nematomoji kopija“ santrumpa).

Nors J. A. Carey (2004), G. Sheldon (2008), K. Wächter (2008), D. Strazdienė (2009), R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014) daugiau dėmesio skyrė spausdintiems dalykiniams laiškam, tačiau daugelis rekomendacijų tinka ir elektroniniu paštu siunčiamiems dalykiniams laiškam.

Taigi, rašant dalykinius elektroninius laiškus užsienio partneriams, privalu laikytis raštvedybos, etikos ir etiketo taisyklių, kurios daugeliu atvejų sutampa su Lietuvoje galiojančiomis taisyklėmis.

4. VEIKSMINGO DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO YPATYBĖS

4.1. *Veiksmingos komunikacijos samprata*

Kalbant apie komunikacijos poveikį, dažnai vartojami terminai *efektyvi komunikacija*, *veiksminga komunikacija*, *komunikacijos efektyvumas* arba *komunikacijos veiksmingumas*. Įvairūs šaltiniai pateikia tokius sąvokų *efektyvus* ir *veiksmingas,-umas* apibrėžimus:

Efektyvus (lot. *effectivus* – veiksmingas, kuriantis) – veiksmingas, labai paveikus (DLKŽe); veiksmingas, duodantis reikiamus arba geriausius rezultatus (TŽŽ 2003, 188).

Veiksmingas – labai paveikus, efektyvus (LKŽe); gerai veikiantis, paveikus, efektyvus (DLKŽe).

Veiksmingumas – veikmės stiprumo pobūdis; tikslingos, našios, atitinkančios konkrečias sąlygas ir galimybes veiklos (pvz., sportinio rengimo, žaidimo, pratybų) ryškus poveikis, reikiamas rezultatas; paveikumas, efektyvumas (LRTB).

Kadangi visuose cituojamuose šaltiniuose *efektyvus* aiškinamas kaip *veiksmingas* ir atvirkščiai, tai, remdamasi Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nuostatomis¹⁹, šios mokslo studijos autorė vartoja terminus *veiksminga komunikacija*, *komunikacijos veiksmingumas*.

Skirtingi autoriai kiek kitaip apibrėžia veiksmingą komunikaciją. Trumpą ir vieną aspektą paryškinantį apibrėžimą pateikia V. Baršauskienė ir B. Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2007, 17): „Efektyvi komunikacija – tai dvipusis procesas su grįžtamuju ryšiu“. V. Misevičius (2014, 63) akcentuoja gavėjo poziciją: „Apie tobulą komunikaciją galima kalbėti tik tada, kai gavėjo išpūdis atitinka tai, ką norėjo perduoti siuntėjas“. Abi svarbios sąlygos – grįžtamasis ryšys ir gavėjo požiūris – sujungiamos R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014, 76–77) teigia, kad „komunikacijos teorijoje *efektyvi komunikacija* apibrėžiama kaip dvipusis procesas, turintis grįžtamąjį ryšį, o viena iš pagrindinių sąlygų efektyviai komunikacijai užtikrinti yra mokėjimas teisingai pateikti savo mintis, t. y. „užkoduoti“ jas atsižvelgiant į adresatą“.

Taigi, veiksminga komunikacija yra dvipusis procesas, kurio metu siuntėjas tikslingai pasirinktais kanalais perduoda tinkamai užkoduotą informaciją gavėjui ir sukelia lauktą pastarojo reakciją, t. y. sukuriama grįžtamasis ryšys.

Komunikacijos veiksmingumas ypač aktualus vykstant dalykinei komunikacijai, nes jos metu perduodama informacija paprastai turi būti suprasta tiksliai ir aiškiai, nesukurti galimybių papildomai interpretuoti. Dažniausiai dalykinė komunikacija vyksta tarp organizacijų arba organizacijos viduje. C. L. Bovee ir J. V. Thill (1997) išskyrė šešis veiksmingos komunikacijos organizacijoje bruožus:

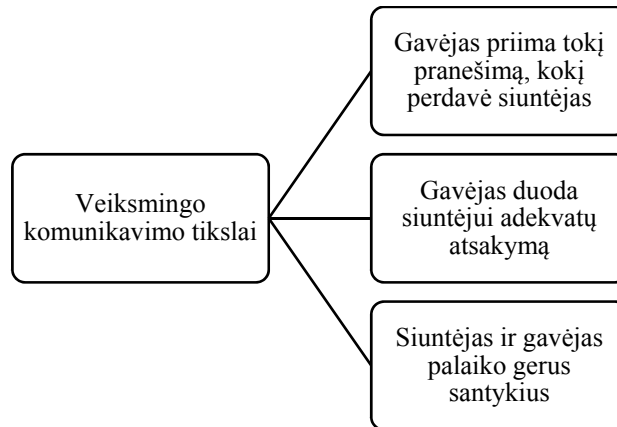
1. Palankios ir atviros komunikacijos sąlygos.
2. Etikos normų laikymasis.
3. Tarpkultūrinės komunikacijos skirtumų paisymas.
4. Efektyvus naujausių technologijų pritaikymas.
5. Darnios komandos suformavimas.

¹⁹ „Rekomendacijomis siekiama kelių tikslų: skatinti lietuvių kalbos vartotojus kurti savus žodžius naujiems gyvenimo reiškiniams įvardyti, kuo plačiau ir sparčiau skleisti informaciją apie turimus svetimžodžių atitikmenis arba kalbos vartotojų sukurtus jų pakaitus <...> (Valstybinės lietuvių kalbos komisijos protokolinis nutarimas „Dėl rekomendacijų dėl svetimžodžių vartojimo teikimo principų“ (2010).

6. Gera rašytinės komunikacijos kokybė (cit. iš Baršauskienė, Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2007, 17).

Išvardyti bruožai (jie galėtų būti vadinami prielaidomis²⁰) yra būdingi ir sakytinei, ir rašytinei komunikacijai. Veiksmingai rašytinei komunikacijai ne taip svarbu, kad būtų suformuota darni komanda, bet ypač aktualu kokybė, etikos normų laikymasis ir naujausių technologijų pritaikymas.

Komunikavimą galima laikyti veiksmingu, rezultatyviu, jeigu pasiekiami šie pagrindiniai tikslai (žr. 8 pav.):

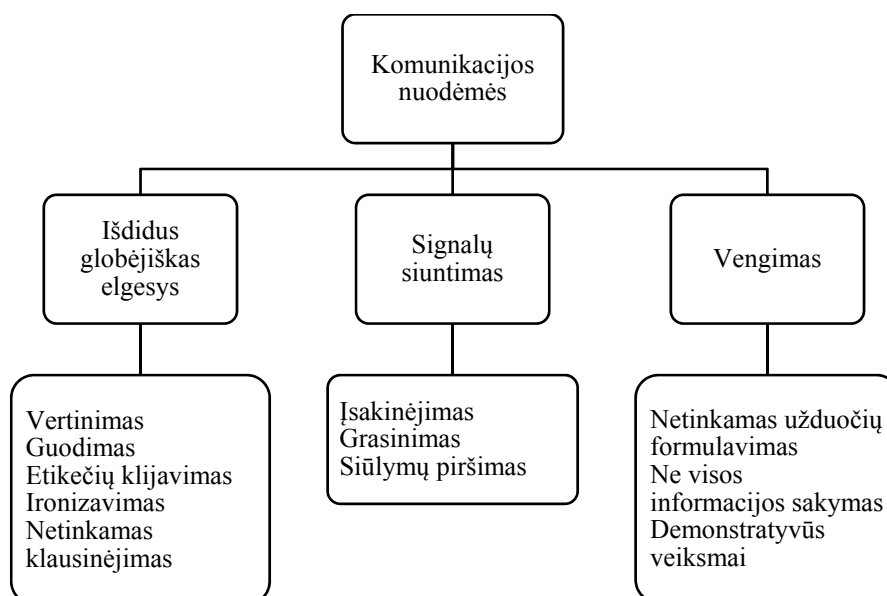


8 pav. Pagrindiniai veiksmingo komunikavimo tikslai
Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės, remiantis K. Peleckiu ir kt. (2016)

Išvardyti tikslai gali būti keliami ir dalykiniam elektroniniam laišku, nes nuo to, ar gavėjas supras laišką taip pat, kaip jį suprato siuntėjas, priklausys ne tik gavėjo atsakymas, bet ir tolesni siuntėjo ir gavėjo santykiai.

L. S. Naginevičienė (2009) teigia, kad, norint sėkmingai komunikuoti, neužtenka būti vien geru specialistu, reikia gebėti dirbti su vadovais, pavaldiniais, kolegomis, mokėti tinkamai elgtis. Komunikacijos procesų suvokimas, taisyklių laikymasis, gebėjimas naudotis sukaupta patirtimi padeda išvengti konfliktų. Autorė išskiria elgesį, griaunantį komunikaciją (žr. 9 pav.), kuris gali būti akivaizdus ir rašant elektrinius laiškus. Pavyzdžiui, jei dalykiniame elektriniame laiške užduotis suformuluota neaiškiai, nesuprantamai arba pateikta neišsami informacija, toks laiškas neatliks savo funkcijos ir nepasieks keliamų tikslų. Be to, jei dalykiniame elektriniame laiške bus akivaizdžiai grasinama arba peršami įvairūs siūlymai, tokia komunikacija irgi nebus veiksminga, nesulauks norimo grįžtamojo ryšio. Jei siuntėjas dalykiniame laiške ironizuos, pateiks savo kategorišką nuomonę arba netinkamai klaus laiško gavėjo, tai toks laiškas nesukurs malonaus, draugiško ryšio, nepadės užmegzti ilgalaikio kontakto.

²⁰ Prielaida – „išankstinė, parengiamoji sąlyga“ (LKŽe); „iš anksto priimama sąlyga, pradinis samprotavimo teiginys“ (DLKŽe).



9 pav. Elgesys, griauantis komunikaciją

Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės, remiantis L. S. Naginevičiene (2016)

Apibendrinant veiksmingos komunikacijos sampratą, galima teigti, kad šis procesas norimų rezultatų atneš tik tada, kai informacijos siuntėjas atsižvelgs į gavėjo poreikius, galimybes suprasti ir priimti žinią. Geri siuntėjo ir gavėjo santykiai tampa veiksmingos komunikacijos rezultatu ir tolesnės komunikacijos prielaida.

4.2. Veiksmingos dalykinės komunikacijos raštu principai

Norint, kad dalykiniai elektroniniai laiškai nebūtų siunčiami veltui ir pasiektų galutinį tikslą, t. y. informuotų gavėją ir (arba) įtikintų jį veikti, pravartu laikytis veiksmingos dalykinės komunikacijos raštu principų. Išskiriama įvairių principų, susijusių su dalykinės komunikacijos raštu turiniu ir forma (žr. 3 lentelę).

3 lentelė

Veiksmingos dalykinės komunikacijos raštu (elektroninio laiško) principai

Šaltinis Eil. Nr.	V. Baršauskienė ir B. Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2007, 61–66)	R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014, 77–83)	V. Stanišauskienė (2016, 30–32)
1.	Tiksliai ir teisingai perteikta informacija	Taktas ir mandagumas	Tikslumas
2.	Mandagumas, draugiškumas, nuoširdumas	Pozityvumas, privatumas ir konfidencialumas	Aiškumas
3.	Rūpinimasis firmos reputacija	Tikslingumas	Tikslingumas
4.	Aiškumas, išsamumas	Aiškumas, glaustumas, tikslumas	Pozityvumas
5.	Lakoniškumas, sklandumas	Taisyklingumas	Kreipimasis į asmenį
6.			Taktas
7.			Lengvai skaitomas stilius
8.			Teksto originalumas
9.			Tinkama forma

Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės, remiantis lentelėje pateiktais šaltiniais

Visuose analizuojamuose šaltiniuose akcentuojamos **administraciniam stiliui būdingos kalbos ypatybės**: tikslumas, aiškumas, glaustumas, išsamumas, logiškumas. *Tikslumas* pasiekiamas

vengiant abstrakčių žodžių, konkrečiai formuluojant mintis, vartojant situaciją tikslinančius sinonimus, nepaliekant vietos interpretacijoms. *Aiškumas* atsiranda tada, kai vengiama profesinio žargono ir nežinomų žodžių, retai vartojamų trumpinių, dviprasmybių, pirmenybė teikiama lietuvių kalbos, o ne tarptautiniams žodžiams, nesistengiama įmantrauti. Teksto *glauštumas* yra santykinis dydis, priklausantis nuo aplinkybių, turinio: dalykinis elektroninis laiškas turi būti ne tik trumpas, bet ir informatyvus. *Išsamumas* reiškia, kad mintis atskleista visa, iki galo, niekas nenutylėta, išdėstyti pagrindiniai laiško turinio aspektai. *Logiškumas* yra visai dalykinei komunikacijai privaloma ypatybė, nes darni minties raiška daro stilių tikslesnį, aiškesnį. Būdingiausi loginiai kalbos trūkumai yra šie:

- 1) sąvokų skirstymas ne vienu pagrindu;
- 2) tapatumo dėsnio pažeidimas;
- 3) minčių nenuoseklumas bei minties šuolis;
- 4) minčių prieštaringumas;
- 5) pakankamo pagrindo dėsnio pažeidimas;
- 6) priskyrimas požymio, kurio sąvoka neturi (Župerka, 2008).

Su visomis aptartomis administracinio stiliaus ypatybėmis yra susijusios ir **bendrosios gero stiliaus prielaidos**: lakoniškumas, sklandumas, taisyklingumas, teksto originalumas. Be jokios abejonės, dalykinis elektroninis laiškas pirmiausia turi būti *taisyklingas* ir parašytas be rašybos, skyrybos, spausdinimo klaidų. Prieš siunčiant laišką, jį reikia dar kartą atidžiai perskaityti. Tada jau galima galvoti ir apie teksto *originalumą*, išskirtinumą, savito stiliaus atskleidimą. Laiškas yra *sklandus* ir *lengvai skaitomas*, kai tekstą sudaro trumpi, ne per daug išplėsti sakiniai, vengiama šabloninių frazių.

Dalykinę komunikaciją veiksmingą daro ir **etikos bei etiketo taisyklių laikymasis**, todėl tyrėjos akcentuoja šiuos principus: mandagumą, draugiškumą, nuoširdumą, taktą, pozityvumą, privatumą ir konfidencialumą, tinkamą formą. *Mandagumas*, *draugiškumas*, *nuoširdumas* ir *taktas* dalykiniame elektroniniame laiške atsiskleidžia kreipiantis į konkretų žmogų, o ne žmonių kategoriją, renkantis mandagius kreipimosi žodžius, vengiant to, kas gali įžeisti, pabrėžiant laiško gavėjo svarbą. *Pozityvumas*, *privatumas* ir *konfidencialumas* pasiekiami tinkamai išdėstant akcentus (pavyzdžiui, neigiamą žinią pranešant ne laiško pradžioje ir ne pačioje pabaigoje, akcentuojant tai, kas turima, o ne ko stokojama), vengiant neiginių, vartojant neveikiamosios rūšies veiksmažodžius, neskelbiant informacijos, susijusios su klientais ir verslo partneriais. *Tinkama* dalykinio elektroninio laiško *forma* sukuriama laikantis šalyje patvirtintų raštvedybos reikalavimų.

Laiško tikslingumas pirmiausia ir suprantamas kaip **rūpinimasis** įmonės, įstaigos, organizacijos **įvaizdžiu**. Kad ir koks būtų dalykinio elektroninio laiško tikslas (pavyzdžiui, apie ką nors informuoti, pranešti teigiamą arba neigiamą žinią, pasiūlyti, priminti, paraginti ir pan.), laiško gavėjas pagal jo pateikimo formą, išvaizdą, kalbinę raišką spręs apie pačią organizaciją. Vadinas, dalykinio elektroninio laiško siuntėjui tenka didelė atsakomybė formuojant ir palaikant įmonės, įstaigos ar organizacijos įvaizdį.

4.3. Rekomendacijos rašantiems dalykinius elektroninius laiškus

Pagrindinė rekomendacija rašantiems dalykinius elektroninius laiškus – visada galvoti apie laiško gavėją, jo interesus, polinkius, galimybes. Laiško siuntėjui (autoriui) verta prisiminti, kad ir jis pats ne visus gaunamus laiškus noriai skaito, todėl reikia į tai atsižvelgti rašant laišką kitam asmeniui.

Vienas svarbiausių dalykinių elektroninių laiškų tikslų – paskatinti gavėją palankiai reaguoti į pateiktą informaciją. Pirmiausia tai padaryti leidžia bendrieji veiksmingos dalykinės komunikacijos raštu principai, aptarti mokslo studijos 4.2 poskyryje. Dalykinės komunikacijos tyrėjai pateikia ir konkrečių rekomendacijų, kaip rašyti tam tikro tipo laišką.

Prašymų ir pageidavimų laiškai²¹. Toks laiškas turi būti trumpas, bet išsamus: aiškiai išdėstoma, kokios informacijos ar pagalbos pageidaujama, nurodomos konkrečios detalės. Nedera prašyti informacijos, kurią nesunkiai gali susirasti pats laiško siuntėjas. Laiškas baigiamas mandagumo formule, rodančia draugišką nusiteikimą ir norą tęsti dalykinius santykius, tačiau netinka dėkoti iš anksto. Geriausia tokį laišką adresuoti konkrečiam asmeniui, o ne organizacijai, tiksliai ir taisyklingai nurodyti asmens vardą, pavardę, pareigas.

Atsakomieji laiškai. Organizacijai yra privaloma atsakyti į gautus laiškus. Paprastai tai turėtų būti padaryta per 48 val., dar geriau – per 24 val. Ir tik tais atvejais, kai atsakymas reikalauja ilgesnio pasirengimo, galima užtrukti ilgiau kaip dvi paras, prieš tai informavus siuntėją apie gautą laišką. Jei organizacija yra nekompetentinga ar nepajėgi atsakyti, apie tai reikia pranešti laiško siuntėjui. Atsakymas turi būti tikslus ir išsamus. Netinka vien tik formalus atsirašinėjimas, rodantis, kad kito asmens problemos visai nerūpi.

Pasiūlymų, reklamų laiškų tikslas – sudominti klientą, kad šis nuspręstų įsigyti prekę ar paslaugą arba bent ieškotų išsamesnės informacijos apie ją ar pačią organizaciją. Tokie laiškai pradedami rašyti klientą padrąsinančiu ar jo dėmesį patraukiančiu sakiniu. Toliau gavėjo dėmesys išlaikomas dėstant konkrečius faktus, kurie paaiškina, kodėl prekė ar paslauga patenkina kliento poreikius. Galima pateikti papildomų argumentų, kodėl siūloma prekė ar paslauga yra būtina. Laiško pabaigoje reikia trumpai ir tiksliai nurodyti, kokių veiksmų turi imtis laiško gavėjas (pavyzdžiui, susitarti dėl susitikimo laiko), pateikti kontaktinius duomenis. Veiksmingiausi pasiūlymai rašomi apeliuojant į logiką ir emocijas, todėl juose turi būti ir pateikta faktų, ir parodoma nauda pačiam asmeniui, jo poreikiams.

Neigiamą žinią pranešantis laiškas yra, matyt, pats nemaloniausias dalykinės komunikacijos momentas. Toks laiškas turi būti parašytas taip, kad gavėjas suprastų, jog tai yra tik laikina situacija, o kliento palankumą norima išsaugoti. Neigiamos žinios laišką rekomenduojama pradėti neutralia mintimi, nesukeliančia gavėjo prieštaros. Tada reikia taktiškai, mandagiai paaiškinti priežastis, nulėmusias konkretų sprendimą. Būtina aiškiai formuluoti neigiamą žinią, jei įmanoma, pateikti alternatyvų pasiūlymą. Užbaigti laišką reikėtų pozityviai, gavėjo palankumą skatinančiu sakiniu. Nereikia atsiprašinėti. Taigi, tokio tipo dalykinio elektroninio laiško užduotis – neatstumti kliento, kuriam organizacija negali padėti. Laiško gavėjui (klientui) turi būti visiškai aiškios atsisakymo priežastys. Svarbu, kad nenukentėtų organizacijos įvaizdis, tęstųsi draugiški dalykiniai santykiai su klientu.

Apibendrinant veiksmingo dalykinio elektroninio laiško ypatybes, galima teigti, kad jam sukurti galioja tiek veiksmingos komunikacijos dėsniai, tiek bendrieji dalykinės komunikacijos raštu principai. Be abejo, kiekvieno tipo dalykinis elektroninis laiškas turi tik jam būdingų ypatybių. Vis dėlto pagrindinė taisyklė – kitam asmeniui siųsti tokio turinio ir formos laišką, kokį norėtumėsi gauti pačiam.

²¹ Apie tam tikrų tipų laiškus dar žr. V. Baršauskienė, B. Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2007), R. Grigonienė, A. Žemienė (2014).

5. DALYKINIO ELEKTRONINIO LAIŠKO KALBINĖ RAIŠKA

5.1. Dalykinio elektroninio laiško kalbos stilius

Dalykinis elektroninis laiškas priskiriamas dalykinei formaliajai komunikacijai (plačiau žr. mokslo studijos 2 skyrių), todėl jam galioja kai kurie administracinio funkcinio stiliaus reikalavimai.

Funkcinis stilius – tai istoriškai susiformavusi bendrinės kalbos atmaina, kurios stilistines ypatybes ir kalbos priemones lemia kalbos vartojimo sritis, turinys ir funkcijos (Župerka, 2012). Remiantis šiuo (ir analogiškais, pvz., Pikčilingis, 1971a; 1971b) apibrėžimu, tradiciškai yra skiriami tokie funkciniai stiliai: mokslinis, administracinis, publicistinis, šnekamasis (buitinis), meninis (Župerka, 2001; Bitinienė, 2007; Župerka, 2012).

Administracinis stilius tyrėjų vadinamas įvairiai. J. Pikčilingis vartojo terminą *oficialusis dalykinis stilius* ir teigė, kad tai yra „oficialiuose bei kanceliarijų raštuose vartojama kalba“ (Pikčilingis, 1971b, 326). Kitas vartojamas terminas – *kanceliarinė kalba*. Tai „kanceliarijos (lietuviškai sakant – raštinės) ir čia rengiamų dokumentų kalba. Ja rašomi valdžios įstaigų administraciniai ir tarnybiniai dokumentai, įvairūs tvarkomieji ir šiaip reikalų raštai. Kanceliarinė kalba kartais tiesiog ir vadinama reikalų raštų kalba. Panašia reikšme vartojamas ir junginys *administracinė kalba*, bet jis, be kanceliarijų raštų kalbos, apima ir šnekamąją tos srities, iš dalies ir teisės, rašomąją bei šnekamąją kalbą“ (Kniūkšta, 2007; dar žr. Strazdienė, 2009). Pagal kalbos vartojimo sritį (sferą) dokumentų ir raštų stilius dar vadinamas *dalykiniu stiliumi*. Vis dėlto dažniausiai vartojamas terminas yra *administracinis stilius*, kuris atskiria dvi dalykinės srities sferas: mokslinę ir administracinę (Župerka, 2012).

Svarbiausios **administracinio** stiliaus *vartojimo sritys* yra įstatymų leidyba ir raštvedyba. Tipinį *turinį* sudaro valdiniai ir valstybiniai reikalai. Vyrauja *pranešimo funkcija*, šalia jos reiškiasi *direktyvinė* (valdymo): įstatymų laikomasi, nutarimai vykdomi. Pagal pateikiamos informacijos turinį ir raišką administracinis stilius yra skirstomas į postilius, pastarieji (dar smulkiau) – į žanrus (žr. 4 lentelę):

4 lentelė

Administracinio stiliaus postiliai ir žanrai

Juridinis postilis	Kanceliarinis postilis	Diplomatinis postilis
Įstatymas	Aktas	Deklaracija
Įsakas	Įsakymas	Komunikatas
Nuostatai	Potvarkis	Konvencija
Statutas (įstatai)	Protokolas	Memorandumas
	Įgaliojimas	Nota
	Pakvitavimas	Sutartis
	Pareiškimas	
	Prašymas	
	Charakteristika	
	Gyvenimo aprašymas	

Šaltinis: sudaryta mokslo studijos autorės, remiantis Župerka (2012, 85)

Kadangi dalykinis elektroninis laiškas yra viena iš raštvedybos priemonių, jo turinį dažnai sudaro valdiniai ir valstybiniai reikalai, o pagrindinė funkcija yra pranešimo, tai pagal turinio ir raiškos požymius toks laiškas galėtų būti priskiriamas kanceliarinio postilio žanrams.

Administracinio stiliaus *stilistinės ypatybės* – oficialumas, standartiškumas (šabloniškumas), dalykinis tikslumas, glaustumas, logiškumas, nebūdinga – individualumas, emociingumas, vaizdingumas. Kalbant apie dalykinius elektroninius laiškus, galima teigti, kad jiems yra svarbu:

1. *Logiškumas* – kaip ir bet kuriam rašytiniam tekstui, kurį turi suprasti gavėjas, negalintis čia ir dabar pasitikslinti, perklausti dėl nesuvoktų dalykų.

2. Tam tikras *šabloniškumas*: pagal įprastą tvarką sudėliojami informacijos blokai, struktūriniai laiško elementai, vartojamos šabloniškos laiško pabaigos mandagumo frazės.

3. *Dalykinis tikslumas*: jau pati dalykinio laiško paskirtis – informuoti, pranešti, pasiūlyti, įspėti – suponuoja tikslų žinios formulavimą, konkrečių faktų, informacijos atranką.

4. *Glaustumas*: dažniausiai gavėjas nenori skaityti ilgo dalykinio laiško, kuriame, be pagrindinės informacijos, pridėta įvairių pasvarstymų ir pan. (apie dalykinio elektroninio laiško apimtį dar žr. mokslo studijos 3.5 poskyrį.)

5. *Individualumas*: administraciniam stiliui nebūdingas, tačiau rašant laišką neišvengiamas požymis. Kad ir kaip būtų laikomasi nustatytų normų ir šablonų, vis tiek laiško autorius (siuntėjas) pats formuluoja mintis, pats pasirenka kalbinę raišką ir bent šiek tiek atsiskleidžia kaip asmenybė. Jeigu dalykinis laiškas neturės nė trupučio išskirtinumo, jis pradings tarp kitų tokių pačių laiškų ir nepatrauks gavėjo dėmesio. Ypač neveiksmingas taps toks laiškas, kuriame kas nors siūloma, reklamuojama, nes informacija nepasieks gavėjo ir nepaskatins jo veikti.

6. *Emociingumas* – dar viena administraciniam stiliui nebūdinga ypatybė, kuri prasiskverbta rašant tam tikrus dalykinio laiško elementus: padėką, linkėjimą, klausimą, atsisveikinimą. Kaip parodė ŠVK studentų dalykinių elektroninių laiškų analizė, dažnai minėti elementai formuluojami kaip šaukiamieji sakiniai, baigiami jaustukais ar šypsenėlėmis. Emociingumas atsiskleidžia tais atvejais, kai laiško siuntėjas ir gavėjas yra pažįstami, o jų susirašinėjimas įgauna pokalbio formą, korespondencija artėja prie asmeninių laiškų.

7. *Vaizdingumas* – tokia stilistinė ypatybė, kuri pastebima tik tam tikruose dalykiniuose laiškuose, pavyzdžiui, reklamuojančiuose prekę ar paslaugą, pranešančiuose teigiamą žinią. Atrodo, kad tai rečiausiai dalykinių laiškų tekstuose išskiriama stilistinė ypatybė.

„Administracinių tekstų *kalba* pasižymi tradiciškumu, jai būdingi šablonai, standartinės, griežtai nustatytos formos“ (Župerka, 2012, 85). Tai tinka beveik visiems administracinio stiliaus (visų trijų postilių) žanrams. Gal kiek laisviau yra rašomas gyvenimo aprašymas, tačiau svarbiausia informacija apie asmenį vis tiek yra pateikiama pasirinkus bet kurį šabloną: lentelę su tinkleliu ar be tinklelio, ištisinį tekstą, nuoseklų informacijos išdėstymą ar pirmiausia pateikiant pagrindinius faktus.

Dalykinis elektroninis laiškas – ko gero, labiausiai nuo kalbos šablonų nutolęs kanceliarinio postilio žanras. Griežtesni standartai taikomi laiško pabaigai (parašui ir kontaktams), kiti struktūriniai dalykinio laiško elementai (tema, pasisveikinimas ir (ar) kreipimosi žodis, paskutinė teksto pastraipa) formuluojami daug laisviau. Struktūruota laiško dalis (pagrindinis tekstas) rašoma pagal formos šabloną, bet kalbinė raiška nėra taip griežtai apibrėžta kaip dokumentų ar raštų kalba. Į dalykinio elektroninio laiško tekstą vis dažniau prasiveržia ypatybės, būdingos sakytinei kalbai: spontaniškumas, neparengtumas, susidaro įspūdis, kad „siunčiamas pirminis, nors ir netobulai sutvarkytas tekstas“ (Ryklienė, 2000). Žinoma, nesutvarkytas, parašytas su klaidomis tekstas menkina laiško vertę, neigiamai veikia siuntėjo įvaizdį. Dar viena ypatybė, būdinga sakytinei kalbai (bet ne administraciniam stiliui), taip pat figūruoja dalykiniuose elektroniniuose laiškuose. Tokiuose tekstuose kuriamas dialogiškumas, pasireiškiantis klausimais ir atsakymais (žr. Ryklienė, 2000). Tie klausimai ir atsakymai yra pateikiami ne tik kaip dalykinė informacija, rašoma pagrindinėje laiško dalyje, tačiau ir kaip tolesnį bendravimą skatinantys struktūriniai laiško elementai.

Kadangi dalykinis elektroninis laiškas yra ne raštas ar dokumentas, jo tekste vartojamos kalbos priemonės gali būti kiek laisvesnės: mažiau dokumentams būdingų standartinių frazių, tarptautiniai žodžiai keičiami lietuviškais, vengiama nežinomų ir dviprasmiškų žodžių, mažai žinomų santrumpų. Nuo raštų ir dokumentų kalbos skiriasi dalykinio laiško sintaksė: pirmuosiuose „būdingos beasmenės bei padalyvių konstrukcijos, ilgi sakiniai, kartais apimantys visą raštą, tam tikruose dokumentuose (pvz., anketose) – nominatyviniai, nepilnieji sakiniai“ (Župerka, 2012, 86). Laiškuose, atvirkščiai, sakiniai formuluojami trumpi, konkretūs, aiškūs, kartais (siunčiant „blogą“ žinią) nevengiama ir asmeniškumų. Dalykiniuose laiškuose ne visada laikomasi ir grandininio sakinių siejimo (schema A – B. B – C. C – D., kai vieno sakinio rema (pabaiga) tampa kito sakinio tema), kuris yra būdingiausias administracinio stiliaus tekstams.

Taigi, dalykinis elektroninis laiškas pagal pagrindinius funkcinio stiliaus požymius (kalbos vartojimo sritį, turinį, teksto funkcijas, stilistines ypatybes ir kalbos priemones) gali būti priskiriamas prie administracinio stiliaus kanceliarinio postilio žanrų. Tačiau dalykinis laiškas yra labiau paribio žanras, nes jį rašant laikomasi (ar bent ne taip griežtai laikomasi) ne visų administracinio stiliaus normų ir, atvirkščiai, dalykiniame laiške atsispindi šiam stiliui nebūdingos ypatybės.

5.2. Dalykinio elektroninio laiško rašyba ir skyryba

5.2.1. Vyriškosios ir moteriškosios giminės formų vartojimas²²

Dalykiniuose elektroniniuose laiškuose gana dažnai reikia įvardyti asmens pareigas, titulą, mokslo laipsnį ir pan. Norint tai padaryti taisyklingai, reikia įsidėmėti, kad:

1. Pareigų, profesijų, teisinio statuso, rangų, titulų, mokslo laipsnių, pedagoginių mokslo vardų, kvalifikacinių laipsnių ir panašūs **pavadinimai apibendrintai reiškiami vyriškosios giminės daiktavardžiais**, pvz.: *direktorius, vadybininkas, gydytojas, pilietis, diplomatas, habilituotas daktaras, docentas, bakalauras; Firmai reikalingas vadybininkas. Laikinai einanti direktoriaus pareigas Violeta Klimienė. Janina Petrauskienė gydytojo profesiją įgijo Vilniaus universitete. Jolanta gavo Lietuvos Respublikos piliečio pasą. Habilituoto daktaro disertacijas apgynė dvi instituto mokslininkės. Docente vardas suteiktas dėstytojai Ugnei Jonaitienei.*

2. Moterims apibūdinti pagal pareigas, profesiją, teisinį statusą, rangą, titulą, mokslo laipsnį, pedagoginį mokslo vardą, kvalifikacinį laipsnį ir pan. vartojami **moteriškosios giminės daiktavardžiai**, pvz.: *direktorė Violeta Klimienė; pirmininko pavaduotoja Rūta Bieliauskienė; gydytoja Janina Petrauskienė; habilituota daktarė Lina Simutienė; docentė Ugnė Jonaitienė.*

Net ir žinant, kad tam tikras pareigas užima moteris, tačiau tekste nenurodant jos vardo ir pavardės, turi būti vartojama vyriškosios giminės daiktavardžio forma, pavyzdžiui, ne *direktorės įsakymu*, o *direktoriaus įsakymu*.

5.2.2. Kai kurie didžiųjų raidžių rašymo atvejai²³

Rašant dalykinius elektroninius laiškus, neretai tenka nurodyti įvairių įstaigų, įmonių, organizacijų, dokumentų ir kt. pavadinimus, pareigų ir titulų pavadinimus, verslo partnerius

²² Žr. Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimas „Dėl pareigų, profesijų, mokslo laipsnių ir panašių pavadinimų“ (1999).

²³ Daugiau žr. Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimas „Dėl lietuvių kalbos rašybos ir skyrybos“ (1997), A. Rinkevičienė (2007), O. L. Gudžinevičiūtė (2015), R. Vladarskienė (2017).

sveikinti įvairių švenčių proga. Šiame mokslo studijos skyrelyje aptariami kai kurie dažniausi didžiųjų raidžių rašymo atvejai.

1. Įstaigų ar įmonių teisinę formą (statusą) rodantys žodžiai į tikrinį pavadinimą neįeina ir, išskyrus teksto ar užrašo pradžią, rašomi mažąja raide, pvz.: *akcinė bendrovė Šiaulių bankas, uždaroji akcinė bendrovė „Busturas“*.

2. Tiesioginės reikšmės įstaigų, įmonių, organizacijų, dokumentų pavadinimų, susidedančių iš dviejų ar daugiau bendrinės reikšmės žodžių, tik pirmasis žodis rašomas didžiąja raide, pvz.: *Valstybinė darbo inspekcija, Pasaulio lietuvių jaunimo sąjunga, Lietuvių kalbos draugija, Tarptautinis valiutos fondas, Valstybinės kalbos įstatymas, Žmogaus teisių deklaracija*.

Tiesioginės reikšmės pavadinimų visi žodžiai linksniuojami, pvz.: *viešoji įstaiga Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotis – viešosios įstaigos Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stoties*.

3. Jeigu įstaiga, įmonė ar organizacija turi simbolinį pavadinimą (rašomą kabutėse), didžiąja raide rašomas tik šis pavadinimas. Kai jis sudarytas iš dviejų ar daugiau žodžių, didžiąja raide rašomas to pavadinimo pirmasis žodis, pvz.: *berniukų choras „Dagilėlis“, „Žinijos“ draugija, sveikatingumo kompleksas „Aukštaitija“, ne pelno įmonė „Riešutas“*.

Teisinės formos nuoroda (ar jos santrumpa) prieš simbolinį pavadinimą gali būti vartojama su gimininiais žodžiais (*spaustuvė, mokykla, bankas* ir kt.), kurie rašomi mažąja raide ir linksniuojami, pvz.: *akcinė bendrovė spaustuvė „Titnagas“ – akcinės bendrovės spaustuvės „Titnagas“*. Simboliniai vardai, einantys su gimininiais žodžiais, paprastai nelinksniuojami (bent jau oficialiojoje vartosenoje), pvz., *prekybos tinklo „Saulutė“ prekės*; kai vartojami be gimininių žodžių, – linksniuojami, pvz., *„Saulutės“ prekės, bėgu į „Saulutę“, mačiau „Saulutėje“* ir pan.

4. Jei įstaigos, įmonės ar organizacijos pavadinimas, susidedantis iš dviejų ir daugiau žodžių, prasideda tikriniu vardu: vietovardžiu (valstybės, miesto, kaimo, rajono, seniūnijos vardu ir pan.) ar asmenvardžiu, didžiąja raide rašomas tik tas tikrinis vardas; žodis, einantis po jo, kaip ir toliau einantys bendriniai žodžiai, rašomas mažąja raide, pvz.: *Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Lietuvos mokslų akademija, Šiaulių dramos teatras, Naujosios Akmenės autobusų stotis, Šiaulių Juliaus Janonio gimnazija, Maironio lietuvių literatūros muziejus*.

5. Aukščiausiųjų valstybinės valdžios institucijų ir tarptautinių organizacijų pavadinimų, svarbiausių dokumentų pavadinimų visi žodžiai rašomi didžiosiomis raidėmis, pvz.: *Lietuvos Respublikos Seimas, Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas, Europos Sąjunga, Europos Sąjungos Taryba, Europos Komisija, Šiaurės Taryba, Lietuvos Respublikos Konstitucija*.

6. Sutrumpinti oficialūs įmonių, įstaigų ir organizacijų pavadinimai rašomi kaip atitinkami nesutrumpinti, pvz.: *Lietuvių kalbos draugija – Kalbos draugija; Lietuvos Respublikos Seimas – Seimas; Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas – Konstitucinis Teismas*.

Pavadinimas, sutrumpintas iki rūšį reiškiančio žodžio, paprastai rašomas mažąja raide, pvz.: *viešoji įstaiga Šiaulių reabilitacijos centras – Šiaulių reabilitacijos centras – Reabilitacijos centras – centras*.

Jei pavadinimas trumpinamas iki vieno žodžio, bet jo sąsaja su tikriniu pavadinimu išlieka, tas žodis gali būti rašomas didžiąja raide, pvz.: *Šiaulių valstybinė kolegija – Valstybinė kolegija – Kolegija*.

7. Sudėtiniame pavadinime esantis oficialus padalinio pavadinimas pradedamas didžiąja raide, pvz.: *Šiaulių valstybinės kolegijos Verslo ir technologijų fakulteto Vadybos ir komunikacijos katedra*.

8. Pareigų pavadinimai ir titulai rašomi mažąja raide. Kai pareigų pavadinimas prasideda tikriniu daiktavardžiu ar įmonės, įstaigos, organizacijos pavadinimu, pirmasis pareigų pavadinimo žodis rašomas didžiąja raide, pvz.: *Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras – socialinės apsaugos ir darbo ministras – ministras; Šiaulių miesto savivaldybės meras – Savivaldybės meras – meras.*

Aukščiausių pareigūnų pavadinimų visi žodžiai iš pagarbos gali būti pradedami rašyti didžiosiomis raidėmis, pvz.: *Lietuvos Respublikos Prezidentas – Prezidentas (ir prezidentas), Lietuvos Respublikos Seimo Pirmininkas – Seimo Pirmininkas (ir Seimo pirmininkas), Lietuvos Respublikos Ministras Pirmininkas – Ministras Pirmininkas (ir ministras pirmininkas).*

9. Švenčių ir išskirtinės reikšmės renginių pavadinimų pirmasis žodis rašomas didžiąja raide; žodis, einantis po jo, kaip ir toliau einantys bendriniai žodžiai, rašomas mažąja raide, pvz.: *Velykos, Kūčios, Kalėdos, Joninės, Naujieji metai, Trys karaliai, Visi šventieji, Motinos diena, Vasario 16-oji, Vilties ir gedulo diena; Pasaulio lietuvių sporto žaidynės, Pasaulio žemaičių dailės paroda.*

5.2.3. Asmenvardžių vartojimas

Dvinaris asmens įvardijimas (vardu ir pavarde) Lietuvoje įsitvirtino XVI–XVII a. Lietuvių bendrinėje kalboje įsigalėjo tvarka asmenis įvardyti dviem nariais: **pirma vardas, paskui pavardė**. Tokia vardo ir pavardės pateikimo eilės tvarka galioja ir oficialiuosiuose dokumentuose. Rašant dalykinį elektroninį laišką, nesutrumpintos asmenvardžių formos vartojamos parašo rekvizite. Mandagiau ir kreipiantis į laiško gavėją vartoti visą vardą, o ne pirmą jo raidę.

Jei asmuo turi **du vardus**, jie rašomi greta vienas kito ir jokiais ženklais *neskiriami*. **Dvi pavardės** laikomos vienos sudėtinės pavardės dalimis ir viena su kita *jungiamos brūkšneliu*.

„Pagal galiojančius įstatymus Lietuvos Respublikos piliečio pase nelietuvių tautybės asmenų vardai ir pavardės gali būti rašomi dvejopai: pagal tarimą, bet nesugramatinti (be lietuviškų galūnių) ir pagal tarimą, sugramatinti (pridedamos lietuviškos galūnės)“ (Grigonienė, Žemienė, 2014, 102). Vadinas, dalykiniame laiške pateikiamame nerišliame tekste (pavyzdžiui, parašo rekvizite) turi būti rašoma oficiali pavardės vardininko forma (jei pase nėra galūnės, tai ir reikia rašyti be galūnės), pavyzdžiui, *Viktor Ivanov*.

Rišliame tekste linksniuojant pavardę yra pridedama atitinkama galūnė, pavyzdžiui, *Alai Ivanovai skirtame dokumente, Gerb. Robertai Brugmannai*. Nelinksniuojami:

a) vyrų ir moterų asmenvardžiai su kirčiuota galūne,²⁴ pvz.: *Debussy (Debiusi), Hugo (Hugò), Jose (Chosė), Curie (Kiuri); Camus (Kamii), Diderot (Didrò), François (Fransuà), Margot (Margò), Varaud (Varò);*

b) asmenvardžiai, kurie baigiasi balsių sandūra ar dvibalsiu (adaptuoti jie nekaitomi), pvz.: *Romeo (Romeo), Rau (Rau), Gow (Gou), Peltrow (Peltrou);*

c) moterų pavardės, kurios baigiasi priebalsiu (pvz.: *Brugmann (Brugman), Gomez (Gomes), Kovalchuk (Kovalčiuk)*).

Užsieniečių vardai ir pavardės rišliame tekste gali būti rašomi dvejopai: originalo rašyba ir adaptuojant. Pirmą kartą tekste pateikiant originalią formą, skliaustuose reikėtų nurodyti adaptuotą (perrašytą lietuviškomis raidėmis) arba atvirkščiai – iš pradžių pateikti adaptuotą, o skliaustuose – originalią formą, pvz.: *Paul Claudel (Polis Klodelis)* arba *Polis Klodelis (Paul Claudel)*.

²⁴ Grafiškai toks baigmuo gali būti išreikštas balse, keliomis balsėmis arba balse ir priebalse.

Rišliame tekste (vadinasi, ir dalykiniame elektroniniame laiške) ir adaptuotus, ir originalo rašyba pateikiamus asmenvardžius reikia gramatinti, t. y. pridėti galūnes. Lietuviškos linksnių galūnės prie autentiškų asmenvardžių dedamos trimis būdais, pvz.:

1) po apostrofo (*Bill (Bilas) – Bill’as, Bill’o, Bill’ui...*, *Andrea (Andrėja) – Andrea, Andrea’os, Andrea’ai...*),

2) tiesiai prie baigmens (*Bill (Bilas) – Billas, Billo, Billui...*, *Claudel (Klodelis) – Claudelis, Claudelio, Claudeliui...*),

3) keičiant baigmenį (*Andrea (Andrėja) – Andrea, Andreos, Andreai...*, *Wałęsa (Valensa) – Wałęsa, Wałęsos, Wałęsai...*).

Po apostrofo galūnės dedamos siekiant asmenvardžio tikslumo; kai tikslumas nėra svarbus ir siekiant grafinio paprastumo, jos dedamos tiesiai prie baigmens arba jį keičiant.

Rišliame tekste ar žodžių junginyje gramatinami:

1. Vyriški asmenvardžiai, kurie baigiasi tariama priebalse, – prie jų dedamos galūnės *-as* (paprastai po kietojo priebalsio), *-is* (dažniausiai po *l, r* ir po minkštojo priebalsio), *-(i)us* (dažniausiai po priebalsių *č, j*), pvz.: *Lucas (Lukasas) – Lucas’as, Lucas’o, Lucas’ui...* arba *Lucas – Lucasas, Lucaso, Lucasui...*

2. Vyriški asmenvardžiai, kurie baigiasi priebalsiu, bet gale rašoma netariama raidė, pvz.: *Blake (e netariama – Bleikas) – Blake’as, Blake’o, Blake’ui...*, *Robert (t netariama – Roberas) – Robert’as, Robert’o, Robert’ui...*

3. Asmenvardžiai, kurie baigiasi balse *a* (ji prilyginama lietuviškai vardininko galūnei *-a*), pvz.: *Christina (Kristina) – Christina, Christina’os, Christina’ai...* arba *Christina – Christina, Christinos, Christinai...*, *Joshua (Džošuša) – Joshua, Joshua’os, Joshua’ai...* arba *Joshua – Joshua, Joshuos, Joshuai...*

Nelotyniško pagrindo rašmenis vartojančių kalbų asmenvardžiai perrašomi lietuviškais rašmenimis (transkribuojami), atsižvelgiant į jų tarimą ir lietuvių kalboje vyraujančias tradicijas arba perrašomi paraidžiui (transliteruojami).

Daugiau apie asmenvardžių adaptavimą, gramatinimą žr. Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimą „Dėl lietuvių kalbos rašybos ir skyrybos“ (1997), A. Rinkevičienė (2007, 96–97), Valstybinės lietuvių kalbos komisijos protokolini nutarimą dėl rekomendacijos „Dėl autentiškų asmenvardžių gramatinimo“ (2016).

5.2.4. Kai kurie rašybos ir skyrybos ženklai²⁵

Brūkšnelis. Brūkšnelis „-“, kitaip nei brūkšnys „-“ ar pasvirasis brūkšnys „/“, yra rašybos ženklas.

Brūkšnelis rašomas:

1. Tarp dviejų savarankiškų to paties asmens pavardžių, tarp pavardės ir slapyvardžio, pvz.: *Juozapas Matulaitis-Labukas, Sofija Kymantaitė-Čiurlionienė, Vincas Mykolaitis-Putinas.*

2. Dvigubame geografinio objekto pavadinime, pvz., *Šiaurės Reinas-Vestfalija.*

3. Dvigubame simboliniame pavadinime, sudarytame iš dviejų susijungusių organizacijų pavadinimų, pvz.: „*Santara-Šviesa*“ (organizacija), „*Inkaras-Grifas*“ (sporto komanda).

4. Tarp dviejų sintaksiškai lygiareikšmių, vienodai tarp savęs santykiaujančių daiktavardžių, reiškiančių vieno daikto ar reiškinių pavadinimą, pvz.: *lopšelis-darželis, pasitarimas-seminaras, kavinė-skaitykla.*

²⁵ Daugiau žr. LKRS (1992), A. Rinkevičienė (2007), O. L. Gudžinevičiūtė (2013; 2016), R. Grigonienė, A. Žemienė (2014), R. Vladerskienė (2017).

5. Tarp dviejų sintaksiškai lygiaverčių būdvardžių (dažniausiai su priesaga *-inis*), reiškiančių vieną kompleksinę daikto ypatybę, pvz.: *silabinė-toninė eilėdara, klausiamieji-santykiniai įvardžiai, socialinė-ekonominė sistema*.

6. Jungiant prie arabiškų skaitmenų antrąjį sudurtinio žodžio dėmenį, pvz.: *50-metis, 5-dienis, 200-milijoninis, 40-tūkstantasis*.

7. Prie arabiško skaitmens pridėdant kelintinio skaitvardžio galūnę, pvz.: *8-asis pulkas, 3-ioji simfonija, 2001-aisiais, 4-as kanalas, 1-a kategorija*.

8. Tarp datų žyminčių skaitmenų grupių, pvz., *2003-05-07* (ne dokumentuose galima skirti ir tarpeliais, pvz.: *2003 05 07*); tarp numerius žyminčių skaitmenų ar raidžių grupių, pvz.: *Pylimo g. 1-5, 2018-09-10 raštas Nr. 1D-743-(15), LST EN ISO 4618-3*.

9. Simboliniuose pavadinimuose, pvz.: *sodininkų bendrija „Kavoliškis-4“, SB „Atžalynas-D“* (arba be brūkšnelio – *sodininkų bendrija „Kavoliškis 4“, SB „Atžalynas D“*), *Windows-1257*. Gaminių pavadinimai rašomi taip, kaip jie registruoti, pvz.: *„Beržas-4“, „Moskvič-2141“, „Sony CFS-W304“* (plg. automobilis *„Audi 100“*).

10. Žymint išleistą žodžio dalį, pvz.: *moksleiviai (-ės), vardas (-ai), g-vė, m-kla*.

11. Keliant žodžius, pvz.: *ke-lia-mės, bi-o-lo-gi-ja, a-ša-ra, Ro-me-o, ašt-rus, aš-trus, a-štrus, lukš-tas, luk-štas, lu-kštas, pus-se-se-rė, per-re-gi-mas*.

Brūkšnelis nerašomas:

1. Tarp dviejų (ar daugiau) to paties asmens vardų, tarp vardo ar pavardės ir prievardžio pvz.: *Mikalojus Konstantinas Čiurlionis, Aušra Nijolė Gudaitienė, Vytautas Didysis, Radvila Našlaitėlis*.

2. Tarp sintaksiškai nelygiaverčių daiktavardžių, iš kurių vienas (paprastai antrasis) paaiškina, patikslina, papildo kitą ir eina jo priedėliu, pvz.: *šalys narės, firmos partnerės, gydytojas psichiatras, slaugytoja masažuotoja, inžinierius darbų vykdytojas*.

3. Kai daiktavardžiai yra sintaksiškai lygiaverčiai, bet žymi ne vieno, o dviejų dalykų pavadinimus, pvz.: *kultūra ir švietimas* (ne *kultūra-švietimas*), *pajamos ir išlaidos* (ne *pajamos-išlaidos*), *Lietuvos ir Islandijos sutartis* (ne *Lietuvos-Islandijos*).

4. Tarp sintaksiškai nelygių būdvardžių, nevienodai susijusių su daiktavardžiu, kurio pažyminiu jie eina, pvz.: *vakarinė vidurinė mokykla, garinis hidraulinis presas, eteriniai aliejiniai augalai, sudėtiniai sujungiamieji sakiniai*.

5. Samplaikiniuose įvardžiuose ir prieveiksmiuose, pvz.: *kas ne kas, koks ne koks, kur ne kur, vos ne vos, šiaip ne taip*.

6. Junginiui su žodžiu *elektroninis, -ė* trumpinti, pvz.: *e. paštas, el. paštas* (ne *e-paštas*), *e. valdžia, el. valdžia* (ne *e-valdžia*), *e. verslas, el. verslas* (ne *e-verslas*), *e. sveikata* (ne *e-sveikata*).

Tarpas būtinas:

1. Tarp vardo pirmosios raidės ir pavardės, pvz.: *D. Grybauskaitė, V. Mykolaitis-Putinas*.

2. Tarp dviejų sutrumpinimų, pvz.: *t. t., t. y., a. k., š. m., doc. dr.*

3. Tarp dydžio skaitinės vertės ir jo sutrumpinimo ar simbolio, pvz.: *2018 m. rugsėjo 9 d., 30 proc., 30 %, –9 °C*.

4. Tarp punkto ar papunkčio paskutinio skaitmens ir pirmojo žodžio, pvz.: *1. Pavesti..., 1.2. patvirtinti...* Išvardytais atvejais reikalingas jungiamasis tarpas.

Prieš skyrybos ženklus, po atidaromojo skliaustelio ir prieš uždaromąjį skliaustelį, tarp punkto ir papunkčio skaičių, tarp dešimtainės trupmenos skaičių, skiriamų kableliais, **tarpai nepaliekami**.

Jungiamasis tarpas naudojamas vietoj tarpo, kai ties juo negalima teksto kelti į kitą eilutę. Pavyzdžiui, jeigu norima, kad laužiant eilutes pirmoji vardo raidė nebūtų atskirta nuo pavardės, tarp jų reikalingas jungiamojo tarpo ženklas. Jis gali būti surenkamas kodu *Alt+0160* arba vienu metu spaudžiant tris klavišus *Ctrl+Shift+Space*.

Kabutės. Lietuviškų kabučių grafinė raiška yra „ABC“ (apačioje devynetukai, viršuje – šešetukai). Tokios pat kabutės vartojamos čekų, islandų, slovakų ir vokiečių kalbose, tačiau kitose kalbose ženklai kitokie, pavyzdžiui, anglų kalboje vartojamos tokios kabutės – “ABC”, rusų – «ABC», lenkų – „ABC”.

Standartinėje lietuviškoje kompiuterio klaviatūroje (standartas LST 1582:2000) lietuviškos kabutės yra. Jos renkamos spaudžiant kabučių klavišus. Kabutes galima surinkti kodais taip: nuspaudus klavišą *Alt* surenkamas atidaromųjų kabučių (,) kodas 0132 arba uždaromųjų (") – 0147.

Kabutės vartojamos:

1. Rašant citatas, tiesioginę kalbą, veikėjo kalbą, įterptą į kito veikėjo kalbą, veikėjo mintis ir pan. Jų vartojimas reglamentuotas *Privalomosiose skyrybos taisyklėse* (2006).

2. Rašant simbolinius (prekių, spaudos leidinių, meno kūrinių, renginių, įmonių, įstaigų, organizacijų) pavadinimus, pvz.: *saldainiai „Burtininkė“, televizoriai „Taurus“, romanas „Altorių šešėly“, laikraštis „Šiaulių kraštas“, festivalis „Muzikinė kultūra šiandien“, konferencija „Lietuvių kalba mokykloje“, kino teatras „Vingis“, vyrų krepšinio komanda „Žalgiris“.*

3. Rišliame tekste rašant teisės aktų antraštes, prasidedančias prielinksniu *Dėl*, pvz.: *nutarimas „Dėl turto perdavimo savivaldybėms“, kultūros ministro įsakymas „Dėl objektų įrašymo į Kultūros vertybių registrą“, potvarkis „Dėl darbo grupės sudarymo“.*

Kabutės nereikalingos rašant:

1. Pravardes, slapyvardžius, pseudonimus, pvz.: *Gabrielė Petkevičaitė-Bitė, Juozas Tumas-Vaižgantas, Vincas Mykolaitis-Putinas, Elena Puidokaitė-Atlanta, Saulius Urbonavičius-Samas.*

2. Terminus, kai vartojamos metaforos ar perkeltinės reikšmės pasakymai, pvz.: *baltoji knyga, žalioji knyga, karštoji linija, juodasis sąrašas, žalioji korta, šešėlinė ekonomika.*

3. Gamtos objektų vardus, pvz.: *Laumės akmuo, Ugnies žemė.*

4. Žodžius ar jų junginius su įvedamaisiais žodžiais yra *vadinamas, vadinamasis,-oji, tariamasis, -oji, neva*, pvz.: *Čia yra amerikietiškas, vadinamasis valdžių balanso, modelis; Kita vertus, yra vadinamoji baimė; Tariamasis konfliktas tarp laisvės ir įstatymo šiandien vėl aktualus; Galvą visada laikykite pakeltą ir tiesiai, kad tariamoji linija ausies galiuką jungtų su pečiu; Dabar dėl antro kaltinimo, kad neva Vyriausybė pardavė Lietuvos biržai valiutos.*

Vietoj kabučių tekste žodžiai ar jų junginiai gali būti skiriami kitu šriftu ar didžiosiomis raidėmis, pvz.: leidykla ŠVIESA, parduotuvė MEDUS, grožio salonas MADA, spaustuvė Spindulys. Nerekomenduojama išskirti dvigubai: ir kabutėmis, ir kitu šriftu ar didžiosiomis raidėmis.

VLKK KB nurodoma, kad, susidūrus dvejoms kabutėms, skliaustams, rašomos vienos kabutės, vieni skliaustai (kaip ir susidūrus dviem kableliams, taškams ar kitiems skyrybos ženklams), pvz.: *Pabrango „Utenos“ Utenos“ alus. Šaltinis gali būti nurodomas įvairiai (išnašoje, skliaustuose (www.vlkk.lt), svarbu, kad skaitytojas gautų reikiamą informaciją.*

Sakinio pabaigoje, susidūrus sutrumpinimo taškui (pvz., sutrumpinimai *kt., t. t., pan.*) ir sakinio pabaigos taškui, taip pat dedamas vienas taškas, pvz.: *Delegacija išvyks rugpjūčio 5 d.*

Kartais dėl aiškumo sudėtinguose tekstuose gali būti dedami dvigubi skliaustai, pvz.:

$((0,990 - 1,18)/0,12 = -1,6)$;

<...> susidomėta tik XX a. (A. Žigaitytė, opera „Mažvydas“ (1987), „Žilvinas ir Eglė“, (2002)).

Brūkšnys. Brūkšnys „-“ yra skyrybos ženklas. Jo vartojimą reglamentuoja *Privalomosios skyrybos taisyklės* (2006) ir *Pasirenkamosios skyrybos taisyklės* (2006). Brūkšnio plotis turėtų būti lygus raidės N pločiui. Brūkšnį galima surinkti kodu *Alt+0150*.

Brūkšnys rašomas su tarpais, kai juo skiriamos sakinio dalys, sakinių dėmenys, tiesioginė kalba.

Brūkšnys rašomas be tarpų:

1. Tarp dviejų ar daugiau žodžių ar skaitmenų, žyminčių daiktų ir reiškinių vietos, laiko, kiekio, eilės ribas, pvz.: *Traukinys Vilnius–Kaunas išvyks laiku. Lankytojai priimami 12.30–16.30 valandomis. Bibliotekoje lankausi 2–4 kartus per savaitę.*

2. Nurodant pinigų sumą, jeigu centų ar eurų nėra, pvz.: *25,– Eur²⁶, 25,– EUR, 25,– €*, *–,58 Eur, –,58 EUR, –,58 €*.

3. Kai rašomas neigiamas skaičius (su minuso ženklu), pvz.: *Vidutinė sausio mėnesio oro temperatūra Lietuvoje yra apie –8 °C* [po skaitmens tarpas paliekamas, tarp laipsnio ženklo ir santrumpos *C* tarpo nereikia].

Pasvirasis brūkšnys. Rašmeniu „/“ žymimas brūkšnys turi keletą lietuviškų pavadinimų: *įkypas(is), įžambus(is), pasviras(is) brūkšnys*. Pastaroji įvardžiutinė forma kaip terminas yra teiktiniausia.

Pasvirasis brūkšnys rašomas su tarpais:

1. Žymint tam tikrą alternatyvą (atitinka jungtuką *arba*), pvz.: *Tel. / faks. 000 00 00* (jei sutampa telefono ir fakso numeriai), *Jis atsikratė įkyraus pašnekovo / įkyriu pašnekovu / nuo įkyraus pašnekovo* (tarp alternatyvių gramatinių formų ar konstrukcijų, galinčių viena kitą pakeisti), *Sriuba / Soup* (tarp pasakymų keliomis kalbomis).

2. Cituojant poeziją arba nurodant tekstą, parašytą atskirose eilutėse, pvz., *Posėdžio pirmininkas / Posėdžio sekretorius / Dalyvauja*.

Vis dėlto rišliame tekste alternacijai reikšti pirmiausia vartotinos žodinės raiškos priemonės – jungtukai *ar, arba*, pvz., *Jums kavos ar arbatos?*; iš ženklų pirmiausia – *skliaustai*, pvz., *Sunkiasvorių ir (ar) didžiagabaričių transporto priemonių kontrolė*. Tokiais atvejais pasvirasis brūkšnys netinka, taip pat ir norint pateikti abiejų giminių formas – tam tinka skliaustai, pvz.: *Reikalingi padavėjai (-os)* (žr. VLKK KB).

Be tarpų rašomas pasvirasis brūkšnys vartojamas:

1. Žymint tam tikras dimensijas, kai reikia nurodyti kokio nors fizinio dydžio santykį su pasirinktos vienetų sistemos pagrindiniais dydžiais, pvz., *Vėjas 6–8 m/s* (metrų per sekundę).

2. Dokumentų indeksui žymėti, pvz.: *rašto Nr. 35/509; Europos Tarybos direktyva 76/308/EEB*.

3. Nurodant interneto svetainės adresą, pvz., <https://www.svako.lt/lt/stojantiesiems/studiju-programos/socialiniai-mokslai/organizacijos-komunikacija>.

Pasvirasis brūkšnys nevartojamas:

1. Tarp žodžių, susijusių priklausomybės santykiais, sutrumpinimų, pvz., *a. k.* (ne *a/k*; asmens kodas), *a. s.* (ne *a/s*; atsiskaitomoji sąskaita), *p. d.* (ne *p/d*; pašto dėžutė).

2. Nurodant metų ribas, pvz., *2018–2019 m. m.* (ne *2018/2019 m. m.*).

Apostrofas. Apostrofas (') – kablelio pavidalo ženklas, dedamas viršutinėje eilutės dalyje (DLKŽe, 2017). Panašiai šį ženklą apibūdina ir LKŽe (2017): „kablelio pavidalo ženklas, dedamas vietoj praleistos raidės“. Ženklas programuojant vartojamas tekstui arba atskiram rašmeniui, kurie traktuojami kaip duomenys, išskirti. Pavyzdžiui, Paskalio kalbos programoje, rašymo sakinyje *write* ('write') pirmasis žodis *write* reiškia rašymo (spausdinimo) komandą, o antrasis, tarp apostrofų, yra šios komandos parametras – ženklų eilutės reikšmė, kurią reikia išspausdinti. Tipografijoje apostrofas dažnai padailinamas ir virsta viengubų kabučių ženklu, dėl to kartais nepagrįstai vadinamas kabutėmis (Dagienė ir kt., 2016).

²⁶ Taisyklingi yra visi trys euro trumpinių variantai: *Eur, EUR, €*.

Apostrofas rašomas:

1. Kai pavadinime nurodoma data, vietoj metų pirmųjų dviejų skaitmenų, pvz., *ralis* „Kaunas '18“, *leidinys* „LIFE '96“. Atkreiptinas dėmesys, kad po žodžio prieš apostrofą paliekamas tarpas (žr. VLKK KB).

2. Prieš lietuviškas galūnes po autentiškų tikrinių vardų, kurie baigiasi netariama balse ar priebalse, pvz., *Verlaine'as* (*Verlenas*). Šiais atvejais prieš apostrofą tarpas nepaliekamas.

3. Kai raidinės santrumpos linksniojamos, prieš lietuviškas galūnes, pvz., *TASS'as*, *TASS'o*. Prieš apostrofą tarpo palikti nereikia.

5.2.5. Trumpiniai²⁷

Gana dažnai dalykiniuose elektroniniuose laiškuose (kaip ir kituose tekstuose) yra vartojami trumpiniai: **simboliai**, **sutrumpinimai** ir **santrumpos** (abreviatūros).

Simboliai – matų simboliai ir grafiniai ženklai, pvz.: *m* – metras, *h* – valanda, % – procentas. Daugelis simbolių yra tarptautiniai ir paprastai vartojami specialiuose tekstuose, lentelėse, lygtyse, formulėse, todėl rašybos ar vartosenos problemų nėra. Po matų simbolių taškas nededamas (išskyrus sakinio pabaigoje). Skaitant matų simbolius, tariami pilni matų pavadinimai, pvz.: *kg* – kilogramas, *ha* – hektaras, *km* – kilometras.

Sutrumpinimas – tai „santrumpa, sudaryta iš žodžio ar vienažodžio termino pirmosios raidės ir vienos arba daugiau kitų to žodžio ar termino raidžių“ (LRTB); „dažnai vartojamų žodžių (ar žodžių grupių) paprasti trumpiniai“ (Kazlauskienė, 2008, 71). Grafiškai žodžiai trumpinami rašant tik tam tikrą žodžio dalį ir gale jos tašką. Taškas nededamas tik po tų grafinių sutrumpinimų, kurie baigiasi paskutiniu žodžių skiemeniu (žr. 3 grupę).

Žodžiai grafiškai trumpinami pagal šias taisykles:

1. Rašomas pirmasis, rečiau du pirmieji skiemenys ir po jų einančio kito skiemens visos priebalsės iki balsės, pvz.: *al.* – alėja, *aps.*, *apskr.* – apskritis, *doc.* – docentas, *vyresn.* – vyresnysis, -ioji, *vyr.* – vyriausiasis, -ioji; vyras.

2. Rašoma viena ar kelios pirmosios (kartais ir ne iš eilės einančios) žodžio priebalsės arba žodžio pradžioje esanti balsė, pvz.: *a.* – aikštė, *a. s.* – atsiskaitomoji sąskaita (atsisk. sąsk., atsisk. sąskaita), *b. k.* – banko kodas, *dr.* – daktaras (mokslų), *l. e. p.* – laikinai einantis, -i pareigas (pvz., l. e. direktoriaus pareigas J. Petraitis).

3. Rašoma pirmoji žodžio raidė ir po brūkšnelio paskutinis skienuo. Šis trumpinimo būdas mažai naudojamas. Pvz.: *b-ka* – biblioteka, *b-vė* – bendrovė, *d-ja* – draugija, *l-kla* – leidykla, *m-ja* – ministerija, *m-kla* – mokykla.

Žmonių vardai grafiškai trumpinami rašant vieną didžiąją pirmąją raidę (taip pat ir dviraidežius dz, dž), rečiau – pagal kitas trumpinimo taisykles (išskyrus 3 p.), pvz.: *J. Biliūnas*, *M. K. Čiurlionis*; *Dz. Jokštys*, *Dž. Verdis*; *Just. Marcinkevičius*.

Pastaba. Vardas *Stasys* trumpinamas *S.*, ne *St.*; *Bronius* – *B.*, ne *Br.*

Sudėtinių vietovardžių be reikalo trumpinti nederėtų, pvz., *N. Akmenė* (geriau *Naujoji Akmenė*), *D. Britanija* (geriau *Didžioji Britanija*).

Pastabos: 1. Tarp dviejų sutrumpinimų ar sutrumpinimo ir po jo einančio žodžio paliekamas tarpelis, todėl, pavyzdžiui, *A.V.* (= *A. V.*), *t.y.* (= *t. y.*), *J.Petraitis* (= *J. Petraitis*).

2. Teksto pradžioje arba po taško sutrumpinimas rašomas didžiąja raide, pvz., *Dr. J. Petraitis* <...>, *Habil. dr. P. Jonaitis* <...>, *Prof. habil. dr. J. Onaitis*.

²⁷ Plačiau žr. A. Kazlauskienė (2008, 69–74), R. Vladarskienė (2017).

LKŽe (2017) **santrumpa** apibrėžia kaip sutrumpintą, sutrauktą žodį ar žodžių junginį, LRTB – kaip iš keleto žodžių pirmųjų raidžių sudaromą trumpinį, A. Kazlauskienė santrumpa vadina sudėtinių pavadinimų sutrauktinius pakaitalus (2008). Reikia įsidėmėti, kad santrumpos rašomos didžiosiomis raidėmis. Nei po kiekvienos atskiros raidės, nei po jų visų taškas nededamas.

Santrumpos (abreviatūros) paprastai sudaromos iš žodžių pirmųjų raidžių (*LDK* – Lietuvos Didžioji Kunigaikštystė) arba skiemenų (*Sodra* – Socialinis draudimas).

1. Nelietuviškos (tarptautinės) santrumpos, sudarytos iš lotyniškų raidžių, lietuviškuose tekstuose rašytinos taip, kaip rašomos originalo kalboje, pvz.: *NATO* (*North Atlantic Treaty Organization*), *BBC* (*British Broadcasting Corporation*), *UNESCO* (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*), *ISO* (*International Organization for Standardization*).

2. Nelotyniško pagrindo rašmenis vartojančių kalbų santrumpos perrašomos lietuviškais rašmenimis, pvz.: *ITAR-TASS* (*Rusijos informacijos agentūra*), *GOST* (*standarto pavadinimas*).

3. Jei kitų kalbų pavadinimai plačiai vartojami išversti į lietuvių kalbą, raidinės santrumpos daromos iš jų lietuviško varianto, pvz.: *JTO* (*Jungtinių Tautų Organizacija*), *NVS* (*Nepriklausomų Valstybių Sandrauga*), *ES* (*Europos Sąjunga*).

4. Teisinę juridinių asmenų formą rodančių žodžių santrumpos rašomos didžiosiomis raidėmis, pvz.: *AB* (*akcinė bendrovė*), *IĮ* (*individuali įmonė*), *UAB* (*uždaroji akcinė bendrovė*), *VĮ* (*valstybės įmonė*), išskyrus *VšĮ* (*viešoji įstaiga*).

Pastaba. Dauguma raidinių santrumpų skaitomos kiekvieną raidę tariant atskirai, taip, kaip ji vadinasi abėcėlėje, pvz.: *JAV* – *jot-a-vė*, *MA* – *em-a*, *SOS* – *es-o-es*. Tik kai kurios skaitomos tariant tų raidžių žymimus garsus, pvz.: *NATO*, *FIAT*, *SIM*, o kartais – tariant nelietuviškus raidžių pavadinimus, pvz.: *UNESCO* – *junesko*, *IBM* – *ai-bi-em*.

5.2.6. Datos, laiko ir skaičių rašymas

Data gali būti rašoma arabiškų skaitmenų grupėmis arba mišriuoju būdu. Teisės aktuose data rašoma mišriuoju būdu. Teisės aktais tvirtinamuose dokumentuose, įstaigos rengiamuose dokumentuose ir kitokiuose raštuose data dažniausiai rašoma arabiškų skaitmenų grupėmis.

1. Data sutrumpintai visada rašoma skaitmenimis. Dokumentų rengimo taisyklėse nurodyta, kad dokumentuose (tvarkomuosiuose, organizaciniuose, informaciniuose ir kt.) tarp datos metus, mėnesį ir dieną reiškiančių skaitmenų grupių rašomi brūkšneliai, pvz., *2019-09-09*. Valstybinė lietuvių kalbos komisija 2001 m. gegužės 3 d. nutarė, kad kitose kalbos vartojimo srityse datą rašant trumpuoju būdu metus, mėnesį ir dieną reiškiančios skaitmenų grupės skiriamos brūkšneliais arba tarpeliais, pvz.: *2018-09-01*, *2018 09 01*.

Pastabos. 1. Kai data rašoma trumpuoju būdu, sutrumpinimai *m.*, *mėn.*, *d.* nerašomi.

2. Jei mėnesį ar dieną reiškia vienaženkliai skaitmenys, prieš juos rašomas nulys, pvz., *2019-07-05*.

2. Data gali būti rašoma ilgesniu (mišriuoju) būdu, pvz.: *2018 m. rugsėjo 9 d.*, *2019 m. sausio mėn.*

Pastabos. 1. Kai data rašoma ilguoju (mišriuoju) būdu, po mėnesio pavadinimo nerašoma *mėn.*, pvz., *2019 m. liepos mėn. 5 d.* (= *2019 m. liepos 5 d.*).

2. Vienaženkliai dienos skaitmenys rašomi be nulio, pvz., *2019 m. rugsėjo 09 d.* (= *2019 m. rugsėjo 9 d.*).

3. Tarp skaitmenų ir sutrumpinimų *m.* ir *d.* paliekami tarpeliai, pvz., *2019m. birželio 5d.* (= *2019 m. birželio 5 d.*).

4. Oficialiuosiuose stiliuose (informaciniame, administraciniame, moksliniame) mėnuo paprastai nusakomas ne galininku (*birželį, rugsėjį*), o žodžių junginiu *birželio mėnesį, rugsėjo mėnesį*, pvz.: *Įstatymas priimtas 2001 m. liepos mėnesį. Jie pažadėjo darbus baigti spalio mėnesį.*

Laikas žymimas taip: *3 val. 15 min.* arba *3.15 val.* (arba tik *3.15*), pvz.: *Pradžia 19.30 val.; Įėjimas nuo 11.30 iki 18 val.* (arba *nuo 11.30 iki 18.00*); *18.00 – Žinios.*

Kartais laikas žymimas valandas ir minutes atskiriant dvitaškiu, pvz.: *Žinios – 18:45.*

Pastabos. 1. Tarp skaitmenų ir sutrumpinimų *val.* ir *min.* paliekami tarpeliai, pvz., *3val. 15min.* (= *3 val. 15 min.*).

2. Kai nurodomas laikotarpis, vartojamas brūkšnys (ne brūkšnelis), pvz.: *1996–2005 m. programa, spalio 6–7 d., 14.00–17.00.*

Skaičiai spausdinami stačiuoju šriftu.

Skaitmenų grupės skiriamos tarpais, pvz.: *15 765; 36 548 769; 1 000 000 000.*

Kad būtų lengviau skaityti, skaičiai, sudaryti iš daugelio skaitmenų, gali būti skirstomi atitinkamomis grupėmis, geriausiai po tris, skaičiuojant nuo dešimtainio ženklo (kablelio) į kairę ir į dešinę; grupes reikia skirti **tarpu**, nerašyti kablelio, taško ar kitokio ženklo, pvz.: *1 237 458 672,238 329.*

Kompiuteriu rašomų skaičių tarpai daromi vienu metu spaudžiant tris klavišus *Ctrl+Shift+Space* arba surenkami kodu *Alt+0160*. Tada kėlimo metu teksto automatinio kėlimo programos neperskels skaičiaus.

5.2.7. Adreso rašymas²⁸

Adresas – ant pašto siuntos rašoma informacija, kuri nurodo pašto paslaugos naudotojo gyvenamąją ar buveinės vietą.

Nurodant pašto siuntos **gavėją**, turi būti laikomasi šių reikalavimų:

1. Pašto siuntos gavėjo **vardas ir pavardė** arba siuntą gaunančios įstaigos **pavadinimas** rašomi naudininko linksniu, pvz.: *Vardei Pavardienei, Vardeniui Pavardaičiui, Šiaulių valstybinei kolegijai.*

Pareigų pavadinimas rašomas prieš fizinio asmens vardą (ar vardo raidę) ir pavardę; prieš pareigų pavadinimą gali būti rašomi pagarbos žodžiai (paprastai sutrumpinti, pvz.: *J. E.* (Jo Ekscelencija), *J. Em.* (Jo Eminencija), *gerb. p.*); pedagoginių vardų, mokslo ir kitokių laipsnių sutrumpinimai (pvz.: *prof., doc., akad., dr., gen., mjr.*) rašomi prieš fizinio asmens vardą (ar vardo raidę), pvz.: *Gerb. p. Vardei Pavardienei, Prof. Vardeniui Pavardaičiui.* Sutrumpinimai pradedami rašyti didžiąja raide. Kad nekiltų dviprasmybių dėl užrašo *P.*, kuris gali reikšti ir pirmąją vardo raidę, ir sutrumpintą žodį *ponas,-ia*, rekomenduojama mandagumo žodį rašyti nesutrumpintą, pavyzdžiui: *Poniai Vardei Pavardienei, Ponui Vardeniui Pavardaičiui.*

Jeigu pašto siunta adresuojama įstaigos padaliniui, pirma rašomas įstaigos pavadinimas kilmininko linksniu, po to įstaigos padalinio pavadinimas naudininko linksniu, pvz., *Šiaulių valstybinės kolegijos / Verslo ir technologijų fakulteto / Vadybos ir komunikacijos katedrai.*

Jeigu pašto siunta įstaigos adresu siunčiama konkrečiam darbuotojui, pirma rašomas įstaigos pavadinimas kilmininko linksniu, po to darbuotojo pareigų pavadinimas, vardas (ar vardo raidė) ir pavardė – naudininko linksniu, pvz., *Šiaulių valstybinės kolegijos / Verslo ir technologijų fakulteto / dekanui Vardeniui Pavardaičiui.*

²⁸ Plačiau žr. *Adresų formavimo taisyklės* (2004), *Rekomendacija dėl gatvių pavadinimų sudarymo ir rašymo* (2004), *Universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklės* (2013).

Jeigu pašto siunta įstaigos adresu siunčiama konkrečiam darbuotojui, bet nežinomas jo pareigų pavadinimas, pirma rašomas darbuotojo vardas (ar vardo raidė) ir pavardė naudininco linksniu, kitoje eilutėje – įstaigos pavadinimas vardininko linksniu, pvz., *Gerb. p. Vardei Pavardienei / Šiaulių valstybinė kolegija.*

2. Adresuojant pašto siuntą, siunčiamą į savivaldybės centrą, **adresas** rašomas taip: gatvės (aikštės, prospekto ar pan.) pavadinimas, namo ir buto numeriai arba namo numeris, pašto kodas, miesto pavadinimas, pvz.:

<i>Vardenei Pavardenei</i>	<i>Vardenei Pavardenei</i>	<i>Gerb. p. Vardui Pavardžiui</i>
<i>Gėlių g. 12-3</i>	<i>Gėlių g. 12A-3</i>	<i>AB „Spauda“</i>
<i>20115 Ukmergė</i>	<i>20115 Ukmergė</i>	<i>Laisvės pr. 60</i>
		<i>05120 Vilnius</i>

Adresuojant pašto siuntą, siunčiamą ne į savivaldybės centrą, adresas rašomas taip: gatvės (aikštės, prospekto ar pan.) pavadinimas, namo ir buto numeriai arba namo numeris, gyvenamosios vietovės pavadinimas ir, jeigu pašto paslaugos teikimo vieta yra ne gavėjo gyvenamojoje vietovėje, gavėją aptarnaujančios universaliosios pašto paslaugos teikimo vietos, išskyrus viešai naudoti skirtas pašto dėžutes, pavadinimas, pašto kodas, savivaldybės pavadinimas, pvz.:

<i>Vardeniui Pavardeniui</i>	<i>Vardenei Pavardenei</i>	<i>Vardenei Pavardenei</i>
<i>Taikos pr. 4</i>	<i>Trakų pl. 10</i>	<i>Girsūdų k.</i>
<i>Dusetos</i>	<i>Senųjų Būdų k.</i>	<i>Daujėnų pšt.</i>
<i>32305 Zarasų r. sav.</i>	<i>Semeliškių sen.</i>	<i>39200 Pasvalio r. sav.</i>
	<i>12345 Elektrėnų sav.</i>	

Adresuojant pašto siuntą, siunčiamą iki pareikalavimo arba į pašto dėžutę, po gavėjo pavadinimo rašomi paryškinti žodžiai **Iki pareikalavimo** arba pašto dėžutės numeris, universaliosios pašto paslaugos teikimo vietos pavadinimas, pašto kodas, miesto (savivaldybės) pavadinimas, pvz.:

<i>Vardeniui Pavardeniui</i>	<i>Vardenei Pavardenei</i>
<i>Iki pareikalavimo</i>	<i>P. d. 55</i>
<i>Alantos pšt.</i>	<i>16-asis paštas</i>
<i>33037 Molėtų r. sav.</i>	<i>45006 Kaunas</i>

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 2092 patvirtintos *Adresų formavimo taisyklės* (Žin., 2002, Nr. 127-5753). Taisyklių priede nurodyti tokie adreso rašymo pavyzdžiai: *Šiauliai, Jono Basanavičiaus g. 10-5; Elektrėnų sav., Semeliškės, Ažuolų g. 15.*

Šis adreso rašymo būdas yra visiškai taisyklingas, dažniausiai vartojamas rišliame tekste, pvz.: *Jonas Petraitis gyvena Šiauliuose, Vilniaus g. 10-35* arba *Kreiptis: Vilnius, Vilties g. 10, 305 kab.* Galima pridurti, kad rišliame tekste pagal *Pasirenkamosios skyrybos taisyklių* 3.1 punktą aiškinamosios aplinkybės gali būti išskiriamos arba ne, todėl nebūtų skyrybos klaidos rašant taip: *Jonas Petraitis gyvena Šiauliuose Vilniaus g. 10-35.*

Siuntėjo adresas rašomas ta pačia tvarka kaip ir gavėjo: pirma siuntėjas, paskui jo adresas. Siuntėjo vardas ir pavardė ar įstaigos pavadinimas rašomas vardininko linksniu, pvz.:

<i>Vardenė Pavardenė</i>	<i>Vardenis Pavardenis</i>	<i>Šiaulių valstybinė kolegija</i>
<i>Gėlių g. 12A-3</i>	<i>Girsūdų k.</i>	<i>Aušros al. 40</i>
<i>20115 Ukmergė</i>	<i>Daujėnų pšt.</i>	<i>76241 Šiauliai</i>
	<i>39200 Pasvalio r. sav.</i>	

Iš Lietuvos Respublikos į užsienio valstybę siunčiama pašto siunta turi būti adresuojama laikantis šių reikalavimų:

a) **gavėjo** pavadinimas ir adresas ant pašto siuntos rašomi tiksliai ir įskaitomai lotyniškais

rašmenimis ir arabiškais skaitmenimis; valstybės, į kurią siunčiama pašto siunta, pavadinimas rašomas didžiosiomis spausdintinėmis raidėmis anglų arba prancūzų kalba, pvz.:

Monsieur Pierre Noir
Rue du Midi 26
1009 Pully
SUISSE

b) nurodant **siuntėjo** adresą, prieš pašto kodą turi būti rašomas valstybės kodas LT, jungiamas su kodo skaitmenimis brūkšneliu, valstybės pavadinimas rašomas anglų arba prancūzų kalba didžiosiomis spausdintinėmis raidėmis, pvz.:

Vardenis Pavardenis
Subačiaus g. 120
LT-11345 Vilnius
LITHUANIA

c) adresuojant pašto siuntą, siunčiamą **iki pareikalavimo**, po gavėjo pavadinimo rašomi paryškinti žodžiai **Poste restante**, pašto paslaugos teikimo vietos, kurioje bus įteikta pašto siunta, pavadinimas, valstybės pavadinimas didžiosiomis spausdintinėmis raidėmis anglų arba prancūzų kalba, pvz.:

Mademoiselle Louise Bertholet
Poste restante
CH-1211 Genève 13
SUISSE

Pastabos. 1. Gavėjo ir siuntėjo pavadinimai ir adresai rašomi tiksliai ir įskaitomai valstybine kalba.

2. Rašant adreso sudedamąsias dalis, gali būti vartojami žodžių trumpiniai: savivaldybė – *sav.*, rajonas – *r.*, miestas – *m.*, kaimas – *k.*, gatvė – *g.*, prospektas – *pr.*, bulvaras – *bul.*, alėja – *al.*, skersgatvis – *skg.*, akligatvis – *aklg.*, skveras – *sk.*, aikštė – *a.*, plentas – *pl.*, kelias – *kel.*, takas – *tak.*, korpusas – *K* ir skaičius, -ai arba *K*, skaičius, -iai ir didžioji raidė, paštas – *pšt.*, pašto dėžutė – *p. d.*

3. Tarp namo ir buto numerių rašomas brūkšnelis, pvz., *Taikos pr. 4-32*.

4. Pastato ar pastatų komplekso numeris rašomas skaičiumi, -iais arba skaitmens, -ų ir didžiosios raidės kombinacija, pvz., *Pamėnkalnio g. 15A*, *Simono Konarskio g. 16-23A*.

5. Gatvės pavadinimą sudaro gatvės vardas ir gatvės tipo nuoroda. Gatvės vardas rašomas didžiąja raide; kai jį sudaro du ar daugiau žodžių – visi savarankiškai žodžiai rašomi didžiąja raide, pvz.: *Lauko g.*, *Mėtų g.*, *Tiesioji g.*; *Aušros Vartų g.*, *Duonos Kalno g.*, *Gerosios Vilties g.*, *Vydūno Mažoji g.* Gatvės tipo nuoroda rašoma mažąja raide, pvz., *g.*, *skg.*, *aklg.*, *al.*

6. Kai gatvės pavadinimą sudaro žmonių vardai ir pavardės, pavadinime rašomas visas vardas ir pavardė, pvz.: *Barboros Radvilaitės g.*, *Jono Basanavičiaus g.*, *Vinco Mykolaičio-Putino g.* Išimtis – tradiciškai nusistovėjęs junginys *Dariaus ir Girėno g.*

Jei gatvė pavadinta žmogaus slapyvardžiu, vardas šalia jo nerašomas, pvz., *Žemaitės g.* Tačiau jei tradiciškai yra įprasta vartoti asmens vardą ir slapyvardį, taip rašoma ir gatvės pavadinime, pvz., *Salomėjos Nėries g.*

Titulai, laipsniai, pareigos ir pan. pavadinime nenurodomi, pvz.: ne *Vysk. Merkelio Giedraičio*, o *Merkelio Giedraičio g.*, ne *Knygnešio Bataičio g.*, o *Antano Bataičio g.* Išimtis – gatvių pavadinimai-nuo šventųjų vardų rašomi su trumpiniu *šv.*, pvz.: *Šv. Ignoto g.*, *Šv. Gertrūdos g.*

7. Skaitvardiniu (numeriniu) dėmeniu prireikus numeruojamos to paties vardo gatvės, priskirtos tai pačiai gyvenamajai vietai, dažniausiai – buvusios ar esamos sodininkų bendrijos

teritorijoje. Papildomas požymis – eilės numeris – reiškiamas arabiškais skaitmenimis su linksnio galūne po brūkšnelio (be tarpelių). Trumpinys Nr. gatvių pavadinimuose nevartojamas. Gatvės numeris nurodomas po pagrindinio vardo, pvz.: *Baltijos 1-oji g.*, *Baltijos 2-oji g.* ir t. t., *Dukstynėlės 1-oji g.*, *Dukstynėlės 2-oji g.* ir t. t., *Raudondvario takas*, *Raudondvario 2-asis takas* ir t. t.

8. Adresuojant pašto siuntą, siunčiamą Lietuvoje, prieš pašto kodą valstybės kodo *LT* rašyti nebūtina. Šalies pavadinimo santrumpa *LT* vartojama adresuojant laiškus ir siuntas į užsienį.

9. Adreso elementai į kitas kalbas paprastai neverčiami – perrašomi tiksliai lietuviškai (nebent be diakritinių ženklų, jei nėra techninių galimybių juos perteikti), taigi nereikia vietoj *g.* (gatvė), *pr.* (prospektas) rašyti *str.*, *ave.* ar *pan.* Verčiamas tik šalies pavadinimas. Adreso elementus gali būti prasminga versti rišliame tekste.

5.2.8. Telefono numerio rašymas²⁹

Nacionalinių ir tarptautinių telefono ryšio numerių rašymo rekomendacijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus, nustato telefono ryšio numerių rašymo tvarką. Šiame mokslinės studijos skyrelyje pateikiami svarbesni atvejai.

Nacionalinį telefono ryšio numerį sudaro 1, 2 ar 3 skaitmenų paskirties kodas ir atitinkamai 7, 6 ar 5 skaitmenų tinklo galinio taško numeris.

Lietuvos Respublikos tarptautinį telefono ryšio numerį sudaro valstybės kodas ir 8 skaitmenų nacionalinis telefono ryšio numeris.

Žodžiai *Telefonas*, *Mobilusis telefonas*, *Faksas* ar jų santrumpos *Tel.*, *Mob.*, *Faks.* arba telefono ryšio aparato simbolis turi būti nurodyti telefono ryšio numerio kairėje.

Skliausteliais „()“ suskliaučiami tik nacionalinio kodo skaitmenys, kurie toje pačioje numeracijos zonoje nerenkami.

Ženklas „+“ (pliusas) rašomas tarptautiniame telefono ryšio numeryje prieš šalies kodą.

Ženklas „~“ reiškia, kad reikia laukti stoties toninio parengties signalo³⁰. Iš abiejų pusių ženklas atskiriamas tarpais.

Tarpas naudojamas telefono ryšio numerio skaitmenims grupuoti. Skaitmenys grupuojami taip, kad juos būtų lengviau pamatyti, išgirsti ir įsidėmėti, pvz.: *1234*, *12 345*, *12 34 56*, *123 4567*.

Rašant nacionalinį ir tarptautinį telefono ryšio numerius, po paskirties kodo skaitmenų prieš tinklo galinio taško numerio skaitmenis paliekamas dvigubas tarpas.

Nacionalinių ir tarptautinių telefono ryšio numerių rašymo ir išdėstymo tvarka yra tokia:

1. Jei nurodomas tik **nacionalinis** telefono ryšio numeris, tai:

a) viešųjų **fiksuoto** telefono ryšio paslaugų numeris rašomas taip:

Telefonas arba *Tel. (8 5) 123 4567*

Telefonas arba *Tel. (8 41) 123 456*

Telefonas arba *Tel. (8 ~ 5) 123 4567*

Telefonas arba *Tel. (8 ~ 41) 123 456*

b) viešųjų **judriojo** telefono ryšio paslaugų numeris rašomas taip:

Mobilusis telefonas arba *Mob. 8 123 45 678*

2. Jei nurodomas tik **tarptautinis** telefono ryšio numeris, tai:

a) viešųjų **fiksuoto** telefono ryšio paslaugų numeris rašomas taip:

Telephone arba *Tel. + 370 5 123 4567*

²⁹ Plačiau žr. *Nacionalinių ir tarptautinių telefono ryšio numerių rašymo taisyklės* (2006).

³⁰ Kadangi Lietuvoje veikia skaitmeninis telefono ryšys, stoties toninio parengties signalo laukimo ženklas nebėra aktualus, tačiau vis dar esama tokios telefono numerio užrašymo formos.

b) viešųjų **judriojo** telefono ryšio paslaugų numeris rašomas taip:

Mobile arba *Mob.* + 370 123 45 678

3. Jei **nacionalinis ir tarptautinis** telefono ryšio numeriai nurodomi kartu, tai jie rašomi taip:

Telefonas arba *Tel.* $\frac{\text{Nacionalinis (8 5) 123 4567}}{\text{Tarptautinis + 370 5 123 4567}}$

4. **Faksimilinio** telefono ryšio numeris rašomas taip:

a) **nacionalinis** faksimilinio telefono ryšio numeris rašomas taip:

Faksas arba *Faks.* (8 5) 123 4567

b) **tarptautinis** faksimilinio telefono ryšio numeris rašomas taip:

Fax + 370 5 123 4567

5. Viešųjų **judriojo** telefono ryšio paslaugų numeriai, naudojami faksimiliniam ryšiui, rašomi taip:

a) **nacionalinis** faksimilinio telefono ryšio numeris rašomas taip:

Faksas arba *Faks.* 8 123 45 678

b) **tarptautinis** faksimilinio telefono ryšio numeris rašomas taip:

Fax + 370 123 45 678

6. Kai kartu yra nurodomi viešųjų **fiksuoto, judriojo** telefono ryšio paslaugų numeriai ir **faksimilinio** telefono ryšio numeris, užrašas turi atrodyti taip:

a) nacionalinių telefono ryšio numerių užrašo atveju:

Tel. (8 5) 123 4567

Tel. (8 41) 123 456

Tel. (8 ~ 41) 123 456

Faks. (8 5) 123 4567

Faks. (8 41) 123 456

Faks. (8 ~ 41) 123 456

Mob. 8 123 45 678

Mob. 8 123 45 678

Mob. 8 123 45 678

b) tarptautinių telefono ryšio numerių užrašo atveju:

Tel. + 370 5 123 4567

Fax + 370 5 123 4567

Mobile arba *Mob.* + 370 123 45 678

7. Jei abonentas turi kelis telefono ryšio numerius, nesujungtus automatinės paieškos rinkimo būdu, šiems telefono ryšio numeriams atskirti vartojamas pasvirojo brūkšnelio simbolis „/“, kuris iš abiejų pusių atskiriamas tarpais. Telefono ryšio numeriai su šiuo simboliu rašomi taip:

Telefonas $\frac{\text{Nacionalinis (8 5) 123 4567 / 123 4568 / 123 4569}}{\text{Tarptautinis + 370 5 123 4567 / 123 4568 / 123 4569}}$

8. Norint sutrumpinti užrašą, galima rašyti visą tik pirmąjį telefono ryšio numerį, o kitų – tik paskutinius besiskiriančius skaitmenis. Šiuo atveju tarpai iš abiejų simbolio „/“ pusių nepaliekami ir telefono ryšio numeriai užrašomi taip:

Telefonas $\frac{\text{Nacionalinis (8 5) 123 4567/68/69}}{\text{Tarptautinis + 370 5 123 4567/68/69}}$

arba

Telefonas $\frac{\text{Nacionalinis (8 5) 123 4567/8/9}}{\text{Tarptautinis + 370 5 123 4567/8/9}}$

9. Informacinis simbolis \mathcal{D} , reiškia, kad surinkus telefono ryšio numerį atsilieps automatinis atsakiklis. Telefono ryšio numeriai su \mathcal{D} simboliu rašomi taip:

Telefonas (8 5) 123 4567 \mathcal{D} ,

arba

Telefonas \mathcal{D} , (8 5) 123 4567

arba

Telefonas + 370 5 123 4567 ☎,

arba

Telefonas ☎, + 370 5 123 4567

Informacinis simbolis nerenkamas, todėl ir nenurodomas telefono ryšio aparato mygtukuose. Šis simbolis taip pat neparodo, kaip rinkti numerį.

6. STUDENTŲ DALYKINIŲ ELEKTRONINIŲ LAIŠKŲ ANALIZĖ

6.1. Bendrosios tendencijos

2017–2018 metais mokslo studijos autorei Šiaulių valstybinės kolegijos (toliau – ŠVK) studentai atsiuntė septynis šimtus dvidešimt penkis laiškus. Apie 98 proc. jų buvo išsiųsti iš ŠVK suteiktų (ne pačių asmenų susikurtų) pašto dėžučių, turinčių adresą *vardas.pavardė@stud.svako.lt*. Pagal turinio aspektų skaičių galima išskirti paprastus ir sudėtingus studentų dalykinius elektroninius laiškus. Tai reiškia, kad vieni laišakai atlieka tik vieną funkciją, pavyzdžiui, jais tikslinama(si), klausiama, prašoma, informuojama, o kituose laiškuose išskirtinos kelios funkcijos.

Išanalizavus dalykinius elektroninius laiškus, galima teigti, kad studentai atpažįsta, nurodo tam tikras struktūrines laiško dalis, pavyzdžiui, vardą, elektroninio pašto adresą, tekstą, tačiau visos kitos struktūrinės dalys kartais nurodomos, kartais – ne. Gauta nemažai studentų laiškų, kurių temos neinformatyvios arba nenurodytos visai, rašyti pradama be kreipimosi žodžio ir (ar) pasisveikinimo, laišakai neturi baigiamosios mandagumo formulės, o parašas ir kontaktai pateikiami neišsamūs. Iš pavyzdžių matyti, kad studentams dar labai trūksta žinių tiek apie dalykinio laiško struktūrines dalis, tiek apie administracinio stiliaus funkcines ypatybes ir kalbinę raišką, apie susirašinėjimo etiką ir etiketą apskritai.

Dar viena laiškuose išryškėjusi bėda – studentų neraštingumas. Dalykiniuose elektroniniuose laiškuose, kurie yra viena iš įvaizdžio kūrimo ir palaikymo priemonių, studentai daro kalbos (pažeidžiami taisyklingumo, aiškumo, tikslumo principai), rašybos (ne vietoje rašomos nosinės raidės, ilgosios ir trumposios balsės), skyrybos (ženklai dedami, kur jų nereikia, ir nerašomi ten, kur turi būti), spausdinimo (praleidžiamos ar vietomis sukeičiamos raidės) klaidų.

Ne visi studentai geba tinkamai išdėstyti dalykinio elektroninio laiško dalis: tekstas surašomas į vieną pastraipą, neatskiriant naujų minčių, tarp pastraipų nepaliekama tarpų, vienu pastraipų pirma eilutė atitraukiama nuo krašto, kitų – ne ir pan.

Studentų dalykiniai elektroniniai laišakai rodo funkcinių stilių supanašėjimo tendenciją. Administracinio, t. y. griežtai reglamentuoto, funkcinio stiliaus tekstuose atsiranda laisvesnių – publicistinio ir net šnekamojo – stilių intarpų. Šitokią supanašėjimą tikriausiai lemia laiško, t. y. komunikacijos priemonės, naudojimo galimybės: elektroniniu laišku studentas gali ne tik vieną kartą kreiptis į dėstytoją, bet ir tęsti susirašinėjimą, jeigu nori dar pasitikslinti, pasiaiškinti jam rūpimus dalykus. Taip elektroninis laiškas tampa rašytiniu akis į akį vykstančio dialogo pakaitalu. Tokiu atveju laiško siuntėjas (studentas), taupydamas laiką ir taikydamas dialogo, t. y. bendravimo žodžiu, pokalbio, taisykles, nemato reikalo kiekvieną kartą pasisveikinti, kreiptis, atsisveikinti ar nurodyti išsamius kontaktus. Šnekamasis ar publicistinis stilius sąlygoja ir pasirenkamas kalbines priemones: sakinių struktūrą (nominatyvinius³¹, eliptinius³², nepilnuosius³³ sakinius), leksinius vienetus (net ir nevertotinas svetimybės, semantizmus).

³¹ „Nominatyvinių (lot. *nominativus* „vardininkas“) sakinių centrą sudaro daiktavardžio vardininkas <...>. Jais perteikiama bendra situacija: nurodomas laikas, vieta, įvykis ir t. t.“ (Sirtautas, Grenda, 1988, 27).

³² „Eliptiniuose sakiniuose praleidžiami lengvai suprantami žodžiai, kuriuos numanome ir be konteksto“ (Sirtautas, Grenda, 1988, 29).

³³ „Nepilniesiems sakiniams, kaip neaiškiems, reikia konteksto. Dažniausiai jie vartojami dialoguose, kur esti atsakymai į klausimus bei papildymai“ (Sirtautas, Grenda, 1988, 29).

Studentai įvairių tipų klaidų daro visose struktūrinėse dalykinio elektroninio laiško dalyse, nesvarbu, ar reikalingas rašyti tik vienas sakinys, ar ilgesnis kelių pastraipų tekstas, todėl išsamesnė laiškuose padarytų klaidų ir paliktų trūkumų analizė pateikiama aptariant kiekvieną struktūrinę dalykinio elektroninio laiško dalį.

6.2. Vardas, elektroninio pašto adresas

Šiaulių valstybinės kolegijos darbuotojai naudojami elektroninio pašto adresais, sudarytais pagal tipą *v.pavardenis@jmonė.lt*, o oficialūs studentų elektroninio pašto adresai yra ilgesni – *vardenis.pavardenis@jmonė.lt* tipo, nes atsiranda didesnė pirmųjų vardų raidžių ir pavardžių sutapimo galimybė.

Išanalizavus ŠVK studentų dalykinius elektroninius laiškus, atsiųstus iš pačių asmenų sukurtų (ne ŠVK suteiktų) pašto dėžučių, matyti, kad klaidų padaryta kuriant elektroninio pašto adresą. Vardai rašomi nelietuviškais rašmenimis (pvz., *solwwwweiga@*³⁴, *migliukx@*, *lukreciux@*), vartojamos asmenvardžių santraukos (pvz., *Egleeglyte16@*) arba netaisyklingai užrašyti trumpiniai (pvz., *kkn[...].tee@*), greta asmenvardžio rašomi skaitmenys (pvz., *tomike6@*, *deimante1107@*) ir pan. Kadangi ŠVK studentai dėstytojams laiškus dažniausiai siunčia iš ŠVK suteiktų elektroninio pašto dėžučių, tai daugiau klaidų, daromų kuriant elektroninio pašto adresą, aptariama remiantis R. Žukienės (2012) nustatytais studentų elektroninio adreso įvardijimo tipais (žr. 10 pav.).

R. Žukienė (2012) skiria du adreso įvardijimo tipus: 1) **asmenvardžiais** ir 2) **įvairiais kitais junginiais**. Asmenvardžių tipas skiriamas dar į dvi grupes: *semantiškai neutralių asmenvardžio formų*³⁵ ir *deminutyvų*³⁶ (mažybinių maloninių formų). Įvairius kitus junginius sudaro *nenorminiai junginiai* ir *normų nepažeidžiantys, bet netinkamai sudaryti junginiai*.

Semantiškai neutralioms asmenvardžio formoms priskiriami nesutrumpinti asmenvardžiai (taisyklinga ir tinkamiausia elektroninio pašto adresui forma) (pvz., *r.krukovskis@*, *v.mankauskaite@*), asmenvardžių santraukos (pvz., *ginkuteroberta@*, *dainiusstepanonis@*), asmenvardžių trumpiniai (pvz., *agne.vil@*, *annetta.stat@*, *ingavet@*, *irinakach@*, *etkaciovas@*, *justinanagy@*, *urtean@*, *ukiskyte@*) ir prasminiai slapyvardžiai (pvz., *artistas19@*, *formalumas@*, *griausmas@*, *gomurys@*, *meška@*, *raudonass@*, *rugpjute18@*, *sviesa@*, *saulegraza23*).

Deminutyvų grupei autorė skiria mažybinius asmenvardžius (tiksliau būtų – deminutyvinius asmenvardžius) (pvz., *justinele@*, *doviliuliukas@*, *gidukas@*, *sabutukas@*), asmenvardį ir skaičių (pvz., *valdute66@*, *arturek1988@*, *gintute88@*, *inguteee2000@*, *marijonas2006@*, *mirita_0000@*, *simona881011@*) ir mažybinės tarmybės (pvz., *agnuce321@*, *aistytial@*, *alincik07@*, *baliuks@*, *edituleeee@*, *edvinis88@*, *gintarce@*, *gudajciukaz@*, *gintys777@*, *gedis.g@*, *irmis1988@*, *robis.rj@*, *ruslas.j@*).

Nenorminiams junginiams priklauso žargonas (pvz., *aniranka@*, *daivuliukstis@*, *duska13@*, *faiakutee@*, *jamkeee@*, *jaromkinas@*, *gediminka@*, *krystynkar@*, *svetika890@*, *svetlianka87@*, *snezka@*), pravardės (pvz., *božgalvis@*, *micemanas@*, *marusja@*, *ozrikas@*, *hyperbaba@*,

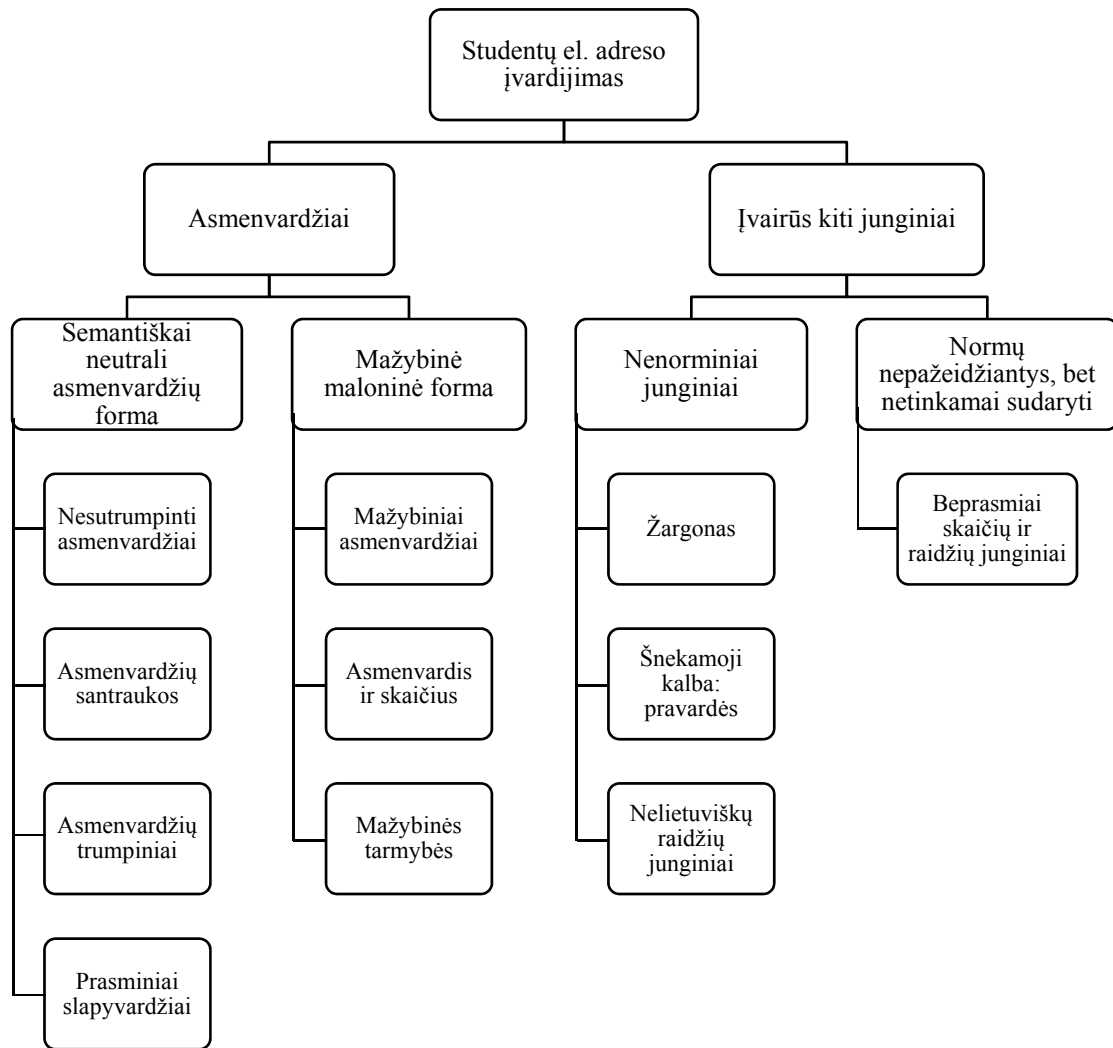
³⁴ Laikantis etikos normų, mokslo studijoje cituojant realius ŠVK studentų dalykinius elektroninius laiškus, pateikiama ne visa informacija: nurodoma tik elektroninio pašto adreso pradžia, praleidžiama vardo ar pavardės dalis, pagal kurią būtų galima identifikuoti asmenį.

³⁵ Galima diskutuoti dėl grupės pavadinimo *Semantiškai neutralios asmenvardžio formos*, kai šiai grupei priskiriami asmenvardžių santraukos, asmenvardžių trumpiniai ir prasminiai slapyvardžiai. Ypač pastarieji dažnai ir yra kuriami tam, kad būtų galima ne tik „pasislėpti“, nebūti atpažintam, bet ir paryškinant tam tikrus būdo bruožus, charakterio savybes, pasireklamuojant ir pan. Susikurdamas „tam tikrą slapyvardį, asmuo tarsi priverstas vaidinti tą vaidmenį, kurį pasirinktasis žodis suponuoja“ (Ryklienė, 2001, 86).

³⁶ Dėl termino *deminutyvas* vartojimo žr. Macienė (2005).

mazgerenata@) ir nelietuviškų raidžių junginiai (pvz., *anzeliux@*, *arbatzhole@*, *aiiwiis1988@*, *albiniuux@*, *andriukxx@*, *v.tiuksha@*, *piktzhaizde@*, *rozzy20@*, *m4rcius@*, *semion4ik@*, *soluxa@*, *vithalia@*, *writa88@*, *wassuuppp@*).

Normų nepažeidžiantys, bet netinkamai sudaryti yra beprasmiškai skaičių ir raidžių junginiai, pvz., *andarturmach1@*, *aiskastl@*, *ddoww@*, *dedomental@*, *yarro7@*, *forestormen@*, *keitiaa@*, *magical147@*, *porschenokia@*, *subdaemon@*, *sppinner22@*, *sceeruz@*, *5ujine6@*, *2005.07.07s@*, *vvinged@*, *zgszrmb@*.



10 pav. Studentų elektroninio adreso įvardijimo tipai
Šaltinis: R. Žukienė (2012, 125)

R. Žukienė (2012) pateikia keletą pasvarstymų dėl studentų pasirenkamo elektroninio adreso įvardijimo: studentai „labai mėgsta juose [adresuose] pavartoti mažybinę-maloninę asmenvardžių formą, kuri, matyt, primena vaikystę ar kokius nors artimus asmeninius ryšius“; „prie asmenvardžio formos studentai mėgsta pridėti kokius nors jiems patiems reikšmingus skaičius“.

Taigi, be studentams reikšmingų žodžių ar skaitmenų, elektroninio pašto adresuose randama daug netaisyklingos leksikos, žodžių darybos, rašybos pavyzdžių, visa tai adresus daro netaisyklingus, familiarius, neestetiskus.

6.3. Laiško tema

ŠVK studentų nemažos dalies atsiųstų dalykinių laiškų temos formuluojamos keliais galimais taisyklingais būdais:

1. Įvardijant objektą:

1.1. Vardininku, pvz.: *Reklama, Pristatymas, Apklausą, Skaidrės, Skolos, Baigiamasis, Recenzija, Viešasis kalbėjimas.*

1.2. Kilmininku su prielinksniu *dėl*, pvz.: *Dėl paskaitų, Dėl trečiadienio, Dėl kursinio darbo, Dėl perlaikymo, Dėl BD pristatymo, Dėl BD klausimų.*

2. Pateikiant pagrindinį laiško teiginį, pvz.: *Švęskime kartu, Siunčiu BD, Jūsų nuomonė labai svarbi.*

Vis dėlto studentų laiškuose išryškėjo ir keli temos formulavimo klaidų tipai. Pirmiausia, buvo gauta laiškų, kurių temos nenurodytos. Vadinasi, sukuriamas neigiamas pirmas įspūdis: neinformatyvu, studentas (laiško siuntėjas) netaupo dėstytojo (laiško gavėjo) laiko, nesilaiko mandagumo taisyklių.

Kai kurių laiškų temos, atvirkščiai, buvo suformuluotos labai ilgos, pvz.: *UAB "Kelionių centras" išvykstamojo turizmo analizė ir plėtros galimybės, CV ir motyvacinis laiškas — U[...] M[...].* Pirmuoju atveju užrašytas visas vykdomo tyrimo pavadinimas, antruoju – nurodyti ne tik siunčiami dokumentai, bet ir studento vardas bei pavardė. Be to, akivaizdu, kad laiškų siuntėjai nemoka taisyklingai rinkti teksto kompiuteriu: pirmame pavyzdyje netinkamos kabutės, antrame – brūkšnys (apie rašybos ir skyrybos ženklų spausdinimą žr. mokslo studijos 5.2 poskyrį).

Formuluojant ilgas dalykinių elektroninių laiškų temas, kartais žodžiai pavartoti ne savo vietose, nesilaikant sintaksės normų, pvz.: *Vandens dienai skrajutė* (= Skrajutė Vandens dienai), *Ačiū Jums labai* (= Labai Jums ačiū, Labai ačiū Jums).

Rasta ir tokių temų formuluočių, kurios nieko nepasako apie laiško turinį, pavyzdžiui, *IOK15 G[...] E[...]* (temos langelyje nurodyta akademinė grupė ir studento vardas bei pavardė), *SKUBU, SVARBU!* (neaišku, kam skubu ar svarbu: studentui, t. y. laiško siuntėjui, ar dėstytojui, t. y. laiško gavėjui), *PRIMINIMAS!!!* (apie ką studentas galėtų priminti dėstytojui, rašydamas didžiosiomis raidėmis ir dėdamas tris šauktukus?). Šauktukais pabrėžta ekspresyvumo raiška nesuteikia informacijos ir yra netinkama dalykinio laiško temai nurodyti.

Kartais ŠVK studentai dalykinių elektroninių laiškų temas rašo didžiosiomis raidėmis, pvz.: *PAGALBOS ŠAUKSMAS, DVIUBAS DŽIAUGSMAS, REIKALINGA PAGALBA, REIKIA PAGALBOS, SKUBU, ANKETA.* Tokia rašyba nėra tinkama, nes didžiosios raidės interneto erdvėje reiškia šauksmą, t. y. atspindi emociją, o tai nėra būdinga dalykiniams tekstams. Tiesa, kartais, kai studentų laiškai dėstytojui tampa nebe tokie oficialūs, pereina į labiau asmeninį susirašinėjimą, didžiųjų raidžių vartojimas gali būti pateisinamas, nes taip tarsi pabrėžiamas žinios turinys ir svarba.

Esama atvejų, kai studentai laiško temą pradeda rašyti mažąja raide, pvz.: *plakatas, iok15³⁷, atsiskaitymas, tekstas moliūginėms³⁸, dėkojame, skaidrės*, taip pažeisdami didžiųjų raidžių rašymo sakinio pradžioje taisykles.

³⁷ IOK15 yra *Organizacijos komunikacijos* studijų programos iššestinės studijų formos vienos akademinės grupės pavadinimo sutrumpinimas, visada rašomas didžiosiomis raidėmis.

³⁸ *Moliūginės* – ŠVK švenčiama rudens šventė, lietuviškasis Helovinas (Helovynas), todėl pavadinimas turi būti rašomas didžiąja raide.

Tikriausiai paveikti susirašinėjimo žinutėmis mobiliaisiais telefonais ir laisvo, nereglamentuoto bendravimo socialiniuose tinkluose, ŠVK studentai pamiršta apie diakritinių ženklų vartojimą, todėl dalykinių elektroninių laiškų temas rašo su klaidomis, pvz.: *dėl* (= Dėl) *pristatymo*, *skaidrės* (= Skaidrės), *Baigiamojo skaidrės* (= skaidrės), *Dėl anketų* (= anketų). Pastarasis pavyzdys kelia abejonių ir dėl studento turimų gramatikos žinių, nes be nosinės parašyta daiktavardžio daugiskaitos kilmininko forma.

Analizuojant studentų atsiųstų dalykinių elektroninių laiškų temas, rasta įvairių kitų kalbos, rašybos ir skyrybos klaidų, pvz., *Produkto konsepcija* (= koncepcija; parašyta ne ta raidė), *Elaba* (= eLABa³⁹; netaisyklingai užrašyta raidinė santrumpa), *Plakatas 30d.* (= 30 d.; tarp skaitmens ir raidės nepaliktas tarpas), *Papkęs* (= Segtuvai, aplank(al)ai; pavartota neteiktina svetimybė).

Apibendrinant išanalizuotas dalykinių elektroninių laiškų temų pateikimo klaidas, matyti, kad laiškų siuntėjai arba visai nerašo temų, arba jas formuluoja netinkamai: per ilgas, neinformatyvias, ekspresyvias, palieka įvairių kalbos, rašybos ir skyrybos klaidų.

6.4. Pasisveikinimas, kreipimosi žodis

Išanalizavus ŠVK studentų dalykinių elektroninių laiškų pradžias, matyti, kad buvo vartojamos visos trys aptartos laiško pradžios formos: 1) pasisveikinimas, pavyzdžiui, *Labas rytas*, *Laba diena*, *Labas vakaras*; 2) kreipinys, pavyzdžiui, *Kuratore*, *Dėstytoja*, *Gerb. Dėstytoja*; 3) pasisveikinimas ir kreipinys, pavyzdžiui, *Laba diena, dėstytoja, Laba diena, Kuratore!*. Dažniausiai po pasisveikinimo ir (ar) kreipinio buvo dedamas kablelis, retais atvejais, kai laiško turinys artėdavo prie asmeninio laiško, buvo rašomas šauktukas.

Nustatyta, kad dalis laiškų vis dėlto pradedama rašyti ir be pasisveikinimo, ir be kreipimosi žodžio, iš karto dėstant informaciją. Tokia laiško pradžia nėra tinkama, nes rodo siuntėjo nepagarbą gavėjui.

Kita vertus, dažnai be pasisveikinimo ir kreipinio rašomi tie laiškai, kurie tarsi pratęsia susirašinėjimą, plėtoja vieną kartą jau išsakytą mintį. Atrodo, kad taupomas ir laiško skaitymui reikalingas laikas, ir laiško rašymui skirta vieta. Susirašinėjimas elektroniniais laiškais įgauna bendravimo akis į akį, pokalbio ypatybių. Į dalykinį susirašinėjimą prasiveržia šnekiškumas. Galbūt kartais tokia dalykinio laiško pradžia ir gali būti pateisinama, tik ne siunčiant pirmą laišką, pradedantį susirašinėjimą.

Kita studentų laiškų pradžiose nustatytų klaidų grupė – didžiųjų raidžių nepaisymas. Mažąja raide rašomi kreipimosi žodžiai, kartais – net ir pasisveikinimai, pvz.: *Laba diena, dėstytoja, Sveiki, dėstytoja, Labas rytas, kuratore, labas rytas*. Ne visada mažųjų raidžių rašymas rodo nepagarbą, gana dažnai studentai per daug skuba, todėl net nepasižiūri, ką parašė.

Tikriausiai neapdairumu negalima vadinti rašybos ir skyrybos klaidų, paliktų dalykinių elektroninių laiškų pradžiose, pvz.: *Labą vakarą* (= Labą vakarą); *Laba diena dar kartą, kuratorę* (= kuratore), *Sveiki dėstytoja dar kartelį* (kreipinys skirtinas kableliais iš abiejų pusių⁴⁰).

Apibendrinant laiškų pradžios klaidas, galima teigti, kad dalykinių elektroninių laiškų siuntėjams (jie kartu yra ir autoriai) trūksta ne tik etiketo, bet ir elementarių kalbos, rašybos, skyrybos žinių.

³⁹ eLABa yra Lietuvos akademinės elektroninės bibliotekos informacinės sistemos pavadinimo raidinė santrumpa. eLABa – tai nacionalinė Lietuvos akademinė elektroninė biblioteka, kurioje kaupiami ir viešai prieigai teikiami mokslo ir studijų dokumentai ir (ar)ba jų metaduomenys (<https://www.elaba.lt/elaba-portal/pradzia.jsessionid=1C0E2F77A8EAA326828AB29B6EE0C617>).

⁴⁰ Žr. *Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimas „Dėl privalomosios skyrybos taisyklių“* (2006).

6.5. Struktūruotas tekstas

Nagrinėjant ŠVK studentų dalykinių elektroninių laiškų tekstus, pirmiausia į akis krinta rašybos ir skyrybos klaidos, žodžių rašymo drauge ir skyriumi painiojimas, vengimas vartoti lietuviškus rašmenis, šnekamajai kalbai būdingas galūnių nukandimas. Toliau su pataisymais ir komentarais pateikiamos studentų laiškų ištraukos, iliustruojančios įvairių tipų klaidas.

1. **Rašybos klaidos:** *Turiu klausymą* (= klausimą; dar geriau *noriu paklausti*); *O šėip* (= šiaip), *jeigu rimtai – buvau pamiršus* (pamiršusi; šnekamosios kalbos įtaka) *pabaigt* (pabaigti; šnekamosios kalbos įtaka); *Atsiprašau, kad trugdau* (= trukdau) *nuo ankstaūs ryto*; *Kokiū* (= kokių) *renginiu* (= renginių)?; <...> *dėkojame už <...> energija* (= energiją) *kuria* (= kurią) *spinduliuojate <...>*; *Gerai, tada pirmadienį* (= pirmadienį) *parašykite jei prisiminsite*; *Labą vakara* (= Labas vakaras; Labą vakarą), *buvau šiandien pas praktikos vadovę perdaviau visa* (= visą) *informacija* (= informaciją); *Tik tiek kad ne studentai rašytu* (= rašytu) *o dėstytoja* (= dėstytoja); *Dėkui* (= Dėkui); <...> *parašykite* (= parašykite) *koks kabinetas*; *Laba diena, norėjau* (= norėjau) *paklausti koks mano galutinis pažymis* (= pažymys)?

2. **Skyrybos klaidos:** *Noriu paklausti ar renginyje dalyvauti būtina?*; *Jei nedalyvaučiau ar užskaitytumėte* (= įskaitytumėte) *egzaminą ar būtinai turiu dalyvauti?*; <...> *linki tikėti tuo ką darote <...>*; *Mieli dėstytojai* (Dėstytojai; mandagumas reiškiamas rašant didžiąja raide) *dėkojame Jums už viską <...>*; <...> *sakė jai reikia pasikalbėti su viršininku ir man praneš rytoj arba poryt, taip pat sakė pakalbės galbūt bus reikalingas jiems koks nors tyrimas.*

3. **Žodžių rašybos kartu ir skyrium klaidos:** *Kolkas* (= Kol kas) *dėl darbų nekyla klausimų*; *Pokolkas* (= Kol kas) *dar nelabai aišku, ką tirti*; *Rytoj ne ateisiu* (= neateisiu), *iškvietė į darbą.*

4. **Kitos klaidos:** <...> *atsakiau į visus klausimus komisijos* (= į visus komisijos klausimus; inversija⁴¹); <...> *gal galit peržiūrėti mano skaidres baigiamojo* (gal galite peržiūrėti mano baigiamojo darbo pristatymo skaidres; trumpinami, sukeičiami vietomis arba praleidžiami žodžiai dėl šnekamosios kalbos įtakos); <...> *gavau 8-untuką* (= gavau 8-netuką⁴²); *Tai sakė* (= sakė) *kad reikia jam pačiam parašyti į gmaila* (= elektroninį paštą); <...> *negavau iš Jūsų jokio laiško pačio* (= paties) *pirmo* (jokio paties pirmo laiško; žodžių tvarka sakinyje), *tik šį; sėdėti* (= sėdėti) *nuo 9h* (= 9 h) *iki savo pristatymo*; *rašant* (= rašydama) *kursinį darbą, „pastrigau“* (vartojamos netinkamos formos kabutės, turi būti „...“) *ties išvadom* (= išvadamis; dėl šnekamojo stiliaus įtakos sutrumpinta galūnė), *santrauka, rekomendacijomis.*

Be akivaizdžių rašybos ir skyrybos klaidų, studentų dalykiniuose laiškuose nepaisoma tikslumo, aiškumo, glaustumo dėsnių, pavyzdžiui: *prieduose pridedu plakatą* (tai visas laiško tekstas, pradėtas rašyti mažąja raide, nėra nei kreipimosi žodžio, nei pasirašymo. Vadinasi, reikia labai gerai žinoti kontekstą, kad būtų aiškus laiško turinys); *Norėjau* (= Norėjau) *pranešti, kad šiandien nedalyvausiu paskaituose* (= paskaitose), *bet norėjau pasakyti, kad ketvirtadieniui* (= ketvirtadienį) *dalyvausiu renginyje* (sakinyse be reikalo išplėstas, du kartus vartojant analogišką konstrukciją *norėjau pranešti, norėjau pasakyti*); *Ar galiu, tik [reikia] sukurti savo tekstą? Ir tada kokią iliustraciją [naudoti, pridėti]?* (sakiniuose praleisti reikšminiai žodžiai).

Išanalizavus ŠVK studentų dalykinius laiškus, matyti, kad tekstuose paliekama daug įvairaus tipo kalbos klaidų: nepaisoma rašybos, skyrybos taisyklių, vartojami netaisyklingos darybos

⁴¹ *Inversija* (lot. *inversio* – perstatymas, perkėlimas, sukeitimas) – retorinė figūra, kuria pakeičiama įprastinė žodžių tvarka (Ryklienė, 2000, 101; Koženiauskiene, 2001, 318; Župerka, 2012, 70).

⁴² „Pažymiui pavadinti turi būti vartojami iš kiekinių skaitvardžių kilusių daiktavardžių deminutyvai“ (Macienė, 2005, 103).

žodžiai, neskiriami žodžių rašymo drauge ir skyrium atvejais, nevartojami lietuviški rašmenys ir t. t. Sakiniai rašomi netikslūs, išplečiami naujos informacijos nepateikiančiais žodžiais arba praleidžiami reikalingi reikšminiai žodžiai. Tai reiškia, kad studentai nekuria kompetentingo asmens įvaizdžio – dalykinių elektroninių laiškų gavėjai jaučia neigiamas emocijas tiems siuntėjams, kurie pranešimuose palieka kalbos ir raštvedybos klaidų.

6.6. Informacija apie priedą

Peržiūrėjus ŠVK studentų atsiųstus dalykinius elektroninius laiškus, nustatyta, kad dažniausiai tikslios informacijos apie priedą laiško tekste nepateikiama. Vienintelė užuomina – tekste vartojamas veiksmažodis *siunčiu*, iš kurio galima numanyti, kad, be laiško teksto, turėtų būti dar ir priedas, pvz.: *Siunčiu skaidres, Praktinės darbo dalies dar nespėjau pataisyti, todėl siunčiu teorinę dalį, Siunčiu savo tyrimą, Laba diena, siunčiu anketą, jei galite, peržiūrėkite, Siunčiu pataisyta*.

Gana dažnai apie pridedamą priedą reikia spėti iš studento laiško konteksto, pvz.: *Pataisiau anketas, Laba diena, susitvarkiau visas klaidas, jeigu viskas gerai, jau atliksiu apklausas, Laba diena, gal jau dabar bent į tą pusę pataisiau, Labas rytas, ar tokį variantą galiu platinti?*

Atsitinka ir taip, kad studentas laiške kalba apie siunčiamą medžiagą, tačiau jokio priedo neprideda ir nebeatsiunčia kito laiško. Tai rodo studento išsiblaškimą, nesusikaupimą, o kartais – gal net ir atsainų požiūrį į studijas.

6.7. Padėka, linkėjimas, klausimas, atsisveikinimas

Išanalizavus ŠVK studentų dalykinius elektroninius laiškus, matyti, kad dažniausiai studentai reiškiamą **padėką** formuluoja paprastai, konstatuojamaisiais sakiniais: *Ačiū, Labai ačiū, Ačiū, kad pranešėte, Supratau, dėkui, Ačiū už atsakymą, Dėkui iš anksto, Ačiū iš anksto Jums, Iš anksto dėkoju už atsakymą*. Kartais padėka išsiskiria emocionalumu, todėl jos pabaigoje pridedamas šauktukas, šypsenėlė ar jaustukas: *Dėkoju! Ačiū už paskaitas!!! Ačiū už pagalbą ☺, Gerai, labai ačiū ☺, Geros dienos ☺*.

Jeigu tarp studento ir dėstytojo vykstanti komunikacija nėra tik visiškai formali, bet artėja prie asmeninio, neformalaus bendravimo, tai elektroninio laiško pabaigoje studentai parašo **linkėjimų**. Tokių linkėjimų formuluotės dažniausiai yra glaustos, pvz.: *Geros dienos, Gražaus vakaro, Gražaus pirmadienio*. Gali būti pasirenkami ir šauktuku baigiami sakiniai, rodantys stipresnę emociją, pvz.: *Gražios dienos! Gražios likusios dienos! Gero savaitgalio! Geros vasaros! Geros dienos, kuratore! Gražių ir jaukių Jums Velykų! Sėkmės!*

Kartais paskutinėje dalykinio elektroninio laiško teksto pastraipoje studentai formuluoja **klausimus**, kuriais parodomas dėmesys dėstytojui, t. y. laiško gavėjui, pvz.: *Kaip sekasi Jums? Kaip Jūs gyvenate? Kas naujo kolegijoje?* Taip tarsi mezgamas glaudesnis ryšys, pradedamas pokalbis.

ŠVK studentai dalykiniuose elektroniniuose laiškuose **atsisveikina** įvairiai: trumpu konstatuojamuoju sakiniu, pvz.: *Lauksiu atsakymų, Lauksiu Jūsų atsakymo, Laukiu Jūsų laiško*, arba emocijas reiškiančiu sakiniu, pasibaigiančiu šauktuku, jaustuku ar šypsenėle, pvz.: *Iki susitikimo! ☺, Laukiu Jūsų laiškučio ☺, Lauksiu atsakymų ☺, Tai iki kitų kartų ☺, Iki rytojaus ☺*.

ŠVK studentų atsiųstų dalykinių elektroninių laiškų analizė parodė, kad gana dažnai laiško pabaigos formulių nėra parašyta, ypač jei laiškas įgauna dialogo, kalbėjimosi raštu formą.

Kartais visas laiško tekstas parašomas ištisai, neskirstant informacijos pastraipomis, pvz.: *Apsigyniau!!! Gavau 7. Ačiū Jums už viską.; Laba diena, gerai, ačiū ☺.; Ačiū, Jums taip pat.*

Didžiausios klaidos, daromos paskutinėje laiško dalyje, sutampa su visame tekste daromomis klaidomis: studentai nesilaiko rašybos, skyrybos taisyklių, pažeidžia kalbos normas (pavyzdžiui, žodžius parašo netinkama tvarka):

1. Rašybos klaidos, pvz.: *Laukių* (= Laukiu) *atsakymo*, *Ačiu* (= Ačiū), *Išanksto* (= Iš anksto) *dėkojame už supratingumą*.

2. Skyrybos klaidos, pvz.: *Ačiū, už priminimą, Dėkui, Jums už atsakymą, Ačiū, Jums irgi geros dienos, Laba diena, ačiū.*

3. Kitos kalbos klaidos, pvz.: *Ačiū labai* (= Labai ačiū), *Ačiū Jums labai!!!!* (= Labai Jums ačiū).

Taigi, rašant net ir vieną trumpą pastraipą, yra padaroma įvairių kalbos klaidų.

6.8. Baigiamoji mandagumo formulė, parašas, kontaktai

Dalis ŠVK studentų dalykinius elektroninius laiškus baigia, laikydamiesi mandagumo normų, kalbos ir raštvedybos taisyklių, pvz.:

Pagarbiai / A[...] G[...], / Šiaulių valstybinės kolegijos studentė / El. paštas [...], tel. [...].

Tokiais atvejais parašoma ir baigiamoji mandagumo formulė, ir išsamus parašas, pateikiami reikalingi kontaktai.

Atlikus analizę paaiškėjo, kad dažname laiške, atsiųstame ŠVK studentų, pabaigos visai nėra, t. y. elektroninis laiškas baigiamas tekstu. Tai pasakytina ne tik apie susirašinėjimo tęsinį, bet ir apie pirmą atsiųstą laišką. Mandagumo formulė, jei ir parašyta, tai dažniausiai atskirta skyrybos taisyklėmis nepagrįstu kableliu. Parašas laiškuose pateikiamas neišsamus, neinformatyvus, kartais net klaidinantis, todėl labai dažnai laiško siuntėją tenka pasitikslinti pagal elektroninio pašto adresą. Kadangi ŠVK yra suteikusi studentams elektroninio pašto adresą, tai dažniausiai kiti kontaktai (pavyzdžiui, mobiliojo telefono numeris, asmeninio elektroninio pašto adresas) net nenurodomi. Jei studentas pateikia elektroninio pašto adresą, ne visada jį įvardija lietuvišku sutrumpinimu *el. paštas*, *el. p.*, *e. paštas* arba *e. p.*, kartais parašo nevertotiną svetimžodį *E-mail*. Nurodydamas telefono numerį ir (arba) elektroninio pašto adresą, laiško siuntėjas po sutrumpinimų *Mob.*, *Tel.* ar *El. p.* deda dvitaškį⁴³, nors pateikia tik po vieną numerį arba adresą.

Toliau pateikiama keletas studentų dalykinių elektroninių laiškų pabaigos pavyzdžių:

Pagarbiai, / AD_15 studentė, / G[...] S[...] (po žodžių *pagarbiai* ir *studentė* nereikia kablelių; tarp raidžių *AD* ir skaitmenų *15* nereikia tarpo);

Pagarbiai, V[...] Š[...], AD15 (po žodžio *pagarbiai* nereikia kablelio);

Pagarbiai, / IOK15 studentė (po žodžio *pagarbiai* nereikia kablelio; nenurodytas vardas ir pavardė, pateikta tik akademinė grupė);

Pagarbiai, / Z[...] J[...] (po žodžio *pagarbiai* nereikia kablelio; nenurodyta akademinė grupė);

Pagarbiai, / G[...] (po žodžio *pagarbiai* nereikia kablelio; nenurodyta nei akademinė grupė, nei siuntėjo pavardė; paliktas tik vardas, o toks pasirašymas artėja prie familiaraus bendravimo tono);

⁴³ Dvitaškis yra aiškinamosios reikšmės ženklas, dedamas tarp tokių sakinio atkarpų, kurios susietos ryškaus, bet ramaus aiškinimo ryšiu. Dvitaškis nuo prieš einančių žodžių skiriamas aiškinamąją reikšmę turinčios, paprastai išskaičiuojamosios sakinio dalys (žr. LKRS (1992); *Lietuvių kalbos žinynas* (2004)).

S.K/[...] (tarp vardo raidės ir pavardės turi būti tarpas; nėra mandagumo formulės; nenurodyta akademinė grupė);

OK16 grupė (nėra mandagumo formulės; parašas klaidina, nes laiško siuntėjas rašo apie jam vienam asmeniškai svarbius dalykus, bet pasirašo visos akademinės grupės vardu).

Apibendrinant pateiktus pavyzdžius, galima teigti, kad labai dažnai studentai laiško arba visai nepabaigia, arba pabaigia neišsamiai, neinformatyviai, nepaiso skyrybos taisyklių.

Išanalizavus 2017–2018 metais mokslo studijos autorei ŠVK studentų atsiųstus septynis šimtus dvidešimt penkis dalykinius elektroninius laiškus, išryškėjo keletas tendencijų:

1. Studentams verta pa(si)kartoti lietuvių kalbos rašybos, skyrybos, gramatikos taisykles, bendrosios kalbos kultūros reikalavimus, prisiminti etikos ir etiketo normas.

2. Studentų laišškai iliustruoja funkcinių stilių suartėjimą, griežtos ribos tarp jų nykimą. Dalykiniais elektroniniais laiškais vis dažniau ne tik pateikiama informacija, bet ir iliustruojamos įvairios emocijos, mezgamas dialogas tarp siuntėjo ir gavėjo, kuriamas tiesioginio bendravimo, kai nepaisoma erdvės ir laiko ribų, įspūdis. Tarp studento ir dėstytojo klostantis ne tik formaliems santykiams, dalykiniai laišškai gali tapti asmeniškiesni, padėti kurti šiltą bendravimo atmosferą.

IŠVADOS

1. *Dalykinis elektroninis laiškas* – tai pranešimas, privataus asmens ar pareigūno rašomas organizacijos darbuotojams ar vadovams, darbo ar veiklos kolegoms, atliekantis tam tikrą (pvz., informavimo, priminimo, įtikinimo ir pan.) funkciją, pritaikytas persiūsti elektroninėmis priemonėmis ir turintis nustatytu formatu persiuntimui reikalingą tarnybinę informaciją. Dalykinis laiškas nėra raštas, nes skiriasi kai kuriais formos dalykais (pavyzdžiui, kreipimosi žodžio vartojimu, antraštės pateikimu, baigiamosios mandagumo formulės vartojimu), teksto savybėmis ir atliekamomis funkcijomis. Dalykinis elektroninis laiškas kaip komunikacijos priemonė yra tinkamas informacijai platinti ir organizacijos viduje, ir išorėje. Jis rašomas laikantis tam tikrų pateikimo formos, kalbinės raiškos, etikos ir etiketo taisyklių.

2. Dalykiniai elektroniniai laišakai klasifikuojami pagal įvairius požymius: pagal atsakymo reikalingumą (atsakymas reikalingas arba nereikalingas), gavėjų skaičių (vienas ar keli), struktūros požymius (reglamentuotas ar nereglamentuotas), teksto pateikimo formą (pirmoji pastraipos eilutė atitraukiama nuo krašto arba neatitraukiama), turinio aspektų skaičių (paprastas arba sudėtingas). Skirtingai laišakai grupuojami pagal tematiką (arba atliekamas funkcijas), nes vieni tyrinėtojai labiau pabrėžia turinio dalykus (teigiama žinia, neigiama žinia), kiti – laiško paskirtį, funkcijas (informaciniai, klausiamieji, atsakomieji, proginiai laišakai). Vis dėlto šie skirstymai yra susiję, nes remiasi laiško turiniu, o ne formos dalykais.

3. Dalykinis elektroninis laiškas – tai priemonė, pasitelkiama verbalinėje (vartojama kalbos ženklų sistema), rašytinėje (laiškas spausdinamas kompiuteriu), dalykinėje (sprendžiami įvairūs valdiniai reikalai), formaliojoje (reguliuojama įvairių taisyklių), vertikaliojoje (laiškas siunčiamas vadovo darbuotojui arba darbuotojo vadovui) ir horizontaliojoje (laiškas siunčiamas to paties hierarchinio lygmens darbuotojui), tikslinėje (laiškas turi aiškų tikslą), tarpasmeninėje (laišką rašo konkretus siuntėjas, o skaito konkretus gavėjas) komunikacijoje.

4. Dalykinis elektroninis laiškas turi griežtai apibrėžtą struktūrą, kurią sudaro keturios pagrindinės dalys, skirstomos smulkiau: 1) siuntėjo vardas, elektroninio pašto adresas; 2) laiško tema; 3) laiško tekstas (pasisveikinimas ir (arba) kreipinys; struktūruotas tekstas; informacija apie priedą; padėka, linkėjimas, klausimas, atsisveikinimas); 4) pabaiga (baigiamoji mandagumo formulė; parašas; kontaktai; atsakymas esant išvykus iš biuro arba atostogaujant). Rašant visas struktūrinės dalis, privalu laikytis kalbos, raštvedybos, etikos, etiketo taisyklių ir normų, galiojančių Lietuvoje arba užsienio šalyse, jei dalykinis elektroninis laiškas yra siunčiamas užsienio partneriams.

5. *Veiksminga komunikacija* yra dvipusis procesas, kurio metu siuntėjas tikslingai pasirinktais kanalais perduoda tinkamai užkoduotą informaciją gavėjui ir sukelia laukiamą pastarojo reakciją, t. y. sukuriama grįžtamasis ryšys. Pagrindiniai jos tikslai – ne tik perduoti neiškraipytą siuntėjo informaciją gavėjui, bet ir kurti, palaikyti gerus siuntėjo ir gavėjo santykius.

6. Rašant dalykinį elektroninį laišką, pravartu laikytis veiksmingos dalykinės komunikacijos raštu principų: 1) *administraciniam stiliui būdingų kalbos ypatybių* (tikslumo, aiškumo, glaustumo, išsamumo, logiškumo); 2) *bendrujų gero stiliaus prielaidų* (lakoniškumo, sklandumo, taisyklingumo, teksto originalumo); 3) *etikos ir etiketo taisyklių* (mandagumo, draugiškumo, nuoširdumo ir takto, pozityvumo, privatumo ir konfidencialumo); 4) *laiško tikslingumo*; 5) *rūpinimosi asmeniniu ar organizacijos įvaizdžiu*.

7. Skirtingų tipų dalykiniai elektroniniai laišakai turi jiems būdingų ypatybių: 1) *prašymų ir pageidavimų laiškuose* svarbu tikslumas, konkrečios detalės; 2) *atsakomuosiuose laiškuose* reikia

atsakyti į visus gautame laiške užduotus klausimus, labai svarbu yra atsakymo greitis; 3) *pasiūlymų, reklamų laišakai* turi būti ne tik pagrįsti argumentais, bet ir apeliuojantys į emocijas; 4) *neigiamą žinių pranešantys laišakai* tokia žinia nei pradedami, nei pabaigiami.

8. Dalykinio elektroninio laiško kalbinė raiška yra griežtai reglamentuota įvairių bendrinės lietuvių kalbos rašybos, skyrybos, asmenvardžių vartojimo, adreso, telefono numerio rašymo ir kt. taisyklių.

9. Visose analizuojamose struktūrinėse studentų atsiųstų dalykinių elektroninių laiškų dalyse rasta klaidų: vienos dalys netinkamai pateikiamos, kitų visai neįtraukiama į laišką. Studentai klysta ir dėstydami mintis (turinio perteikimo trūkumai), ir pasirinkdami netinkamą kalbinę raišką (formos – kalbos, rašybos, skyrybos – klaidos). Tekste išryškėja logikos trūkumų, pažeidžiamos tikslumo, aiškumo ypatybės. Studentai daro rašybos klaidų: neišmano nosinių raidžių, didžiųjų raidžių, žodžių drauge ir skyrium rašymo atvejų. Gausu skyrybos klaidų: kableliai nededami po kreipinio, jais neišskiriami šalutiniai sakiniai. Kartais skyrybos ženklai rašomi nepaisant jokių taisyklių. Laiškuose esama ir spausdinimo (neatidumo) klaidų: tarpai nepaliekami arba paliekami ten, kur jų nereikia, painiojami brūkšnys ir brūkšnelis, spausdinamos nelietuviškos formos kabutės, praleidžiamos arba sukeičiamos vietomis raidės.

10. Rašant dalykinį elektroninį laišką, visada reikia galvoti apie laiško gavėją – jam siųsti tokį laišką, kokį norėtų gauti ir pats siuntėjas.

Jurgita Macienė

BUSINESS EMAILS: THE NORM AND MISTAKES

Research study

SUMMARY

With the increasing pace of life, there is a constant search for the ways to both individuals and organisations to communicate more effectively – transmit undistorted information quickly, allowing checking, ensuring feedback. Letters sent by mail would be suitable for deepening into the text, but the travel from a sender to a recipient takes a long time. A phone call would create feedback, but not always there is a possibility to reach somebody on the phone due to limited working hours or even the time zone difference. Email becomes one of the most effective communication channels: email messages can be sent at any time of the day, the speed of receiving of the email is not limited by a geographical location, it is easy to save the text and read it several times, it is easy to reply to the sender of the email, i.e. provide the feedback.

An email may convey both personal and business information. Creation of the text depends on the content and functions of the message: how comprehensively the content will be laid out, how much emotions will be revealed. Depending on the content, functions, recipient and other aspects, emails are divided into personal and business emails, the requirements for writing which are quite different (the requirements for business letters are a much stricter), however, there are also some general rules of the layout and ethics, etiquette and the linguistic expression, which must be followed in any case.

The aim of the research study is to analyse the requirements for the content and form of business emails; to provide recommendations on how to write effective business emails; based on the students' formal emails to discuss the basic mistakes made in the content and form.

1. *Business email* is a message written by a private person or an official to employees or managers of an organisation, work or business colleagues which carries out a certain function (e.g., informs, reminds, persuades, etc.), is adapted to be transferred by electronic means and has official information necessary for sending in an established format. Business letter is not an official document, as it differs in some aspects of the form (for example, the use of the salutation, heading, and the use of closings), properties of the text and functions performed. A business email as a means of communication is suitable to disseminate information within and outside an organisation. It is written in accordance with certain rules of the form of presentation, linguistic expression, ethics and etiquette.

2. Business emails are classified by various features: in accordance with the need for a response (the response is necessary or unnecessary), the number of recipients (one or more), the characteristics of the structure (regulated or not), form of presentation of the text (whether the first line of the paragraph indented or not), a number of aspects of the content (simple or complex). Different emails are grouped by topics (or functions), as some researchers increasingly emphasize content matters (positive information, negative information), others emphasize the purpose of the email, functions (information, inquiry, reply, occasional emails). However, these divisions are related, since they are based on the content of the message, but not on the form.

3. Business email is a means used in verbal (the system of language signs is used), written (an email is typed on the computer), business (various official matters are addressed), formal (regulated by various rules), vertical (message is sent by a manager to an employee or by an employee to a

manager) and horizontal (email is sent to an employee of the same hierarchical level), targeted (the email has a clear goal), interpersonal (a message is written by a specific sender, and is read by a specific recipient) communication.

4. Business email has a strictly-defined structure, which consists of four main parts divided further: 1) the sender's name, e-mail address; 2) subject of the email; 3) body of the email (greeting and (or) salutation; structured text; information about an attachment; thank-you, giving regards, a question, saying goodbye); 4) closing (polite closing formula; signature; contacts; out of office or vacation message). When writing any structural part, it is necessary to follow language, record-keeping, ethics, etiquette rules and norms applied in Lithuania or abroad, if an email is sent to foreign partners.

5. *Effective communication* is a two-way process, during which the sender conveys a properly encoded information to the recipient by purposefully selected channels and causes the expected reaction of the latter, i.e. the feedback. Its key objectives are not only to pass the undistorted information from the sender to the recipient, but also to create and maintain good relations between the sender and the recipient.

6. When writing a business email, the principles of effective written business communication should be followed: 1) *language features specific to the administrative style* (accuracy, clarity, brevity, particularity, logicity); 2) *general prerequisites for a good style* (conciseness, articulateness, correctness, originality of the text); 3) *rules of ethics and etiquette* (courtesy, friendliness, sincerity and tact, positivity, privacy and confidentiality); 4) *the purposefulness of the message*; 5) *concern about personal or organization's image*.

7. Different types of business emails have their characteristic features: 1) accuracy and specific details are important in the *emails of request*; 2) in the *emails of response* it is necessary to provide the information to all the questions asked in the email received; promptness of the response is essential; 3) *offers, advertising emails* must be reasoned, but also appealing to emotions; 4) *emails conveying negative news* are neither started nor finished by this news.

8. Linguistic expression of business emails is strictly regulated by a variety of spelling, punctuation rules, rules of the use of personal names, writing addresses, telephone numbers and other rules of the Lithuanian language.

9. Mistakes have been found in all structural parts of students' emails analysed: some parts are presented incorrectly; other parts are not included in the email at all. Students also make mistakes in formulating their thoughts (content rendering drawbacks), and selecting the wrong linguistic expression (of the form – language mistakes, spelling and punctuation errors). The text highlights the drawbacks in logic, accuracy and clarity rules are broken. Students make spelling mistakes: they don't know nasal letters, capital letters, and cases of writing words together or separately. There are lots of punctuation mistakes: there are no commas after the salutation; subordinate clauses are not distinguished by commas, or on the contrary, punctuation marks are used without following any rules. Printing mistakes are also found in the emails: no spaces are left or they are left where they should not be, the hyphen and the dash are confused, non-Lithuanian quotation marks are typed, letters are omitted or switched.

10. When writing a business email, one must always think about the recipient of the message: to send him the message the sender would like to receive himself.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. *Adresų formavimo taisyklės*. (2004). Žiūrėta 2018-07-04 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.197831/jafmJNhsuZ>.
2. Baršauskienė, V. ir Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, B. (2007). *Komunikacija: teorija ir praktika: vadovėlis* (2-oji laida). Kaunas: Technologija.
3. Bitinienė, A. (2007). *Publicistinis stilius*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
4. Carey, J. A. (Sud.). (2004). *Verslo laišakai užimtiems žmonėms*. Kaunas: „Smaltijos“ leidykla.
5. Čepaitienė, G. (2007). *Lietuvių kalbos etiketas: semantika ir pragmatika*. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.
6. Dagienė, V., Grigas, G. ir Jevsikova, T. (2016). *Enciklopedinis kompiuterijos žodynas (IV leidimas)*. Žiūrėta 2018-07-09 internete: <http://ims.mii.lt/EK%C5%BD/enciklo.html>.
7. Damanskienė, S. (2016). Studentų kompetencija rašyti elektroninį laišką. *Gimtoji kalba mokykloje IV* (p. 38–46). Šiauliai: Leidykla Lucilijus.
8. DLKŽe – *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*. (2017). Žiūrėta 2018-07-10 internete: <http://lkiis.lki.lt/dabartinis>.
9. Grigonienė, R. ir Žemienė, A. (2014). *Dokumentų valdymas. Veiklos, personalo ir elektroniniai dokumentai: vadovėlis*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
10. Gudzinevičiūtė, O. L. (2013). Kompiuterinis raštingumas: brūkšnelis ir brūkšnys. *Gimtoji kalba mokykloje* (p. 25–37). Šiauliai: Leidykla Lucilijus.
11. Gudzinevičiūtė, O. L. (2015). Pavojinga rašybos tendencija. *Gimtoji kalba mokykloje III* (p. 6–16). Šiauliai: Leidykla Lucilijus.
12. Gudzinevičiūtė, O. L. (2016). Teksto redagavimas: kabutės. *Gimtoji kalba mokykloje IV* (p. 47–55). Šiauliai: Leidykla Lucilijus.
13. Jovaiša, L. (2007). *Enciklopedinis edukologijos žodynas*. Vilnius: Gimtasis žodis.
14. *Kalbos patarimai*. (2009). Kn. 1: Sintaksė: Linksnių vartojimas. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas.
15. Kazlauskienė, A. (2008). Santrumpos, sutrumpinimai, simboliai. *Specialybės kalba: terminija ir studijos: mokslinių straipsnių rinkinys* (p. 69–74). Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras.
16. Kazokienė, L. ir Stravinskienė, J. (2014). *Ryšiai su visuomene: vadovėlis*. Kaunas: Leidykla „Technologija“.
17. Kniūkšta, P. (Sud.). (2007). *Kanceliarinės klabos patarimai*. Lietuvių kalbos institutas. Žiūrėta 2018 m. rugsėjo mėn. internete: <http://kanceliariniaipatarimai.lki.lt/>.
18. Koženiausienė, R. (2001). *Retorika: iškalbos stilistika* (2-asis pataisytas leidimas). Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas.
19. Kučinskaitė, A. (1990). *Lietuvių kalbos etiketas* (2-asis pataisytas ir papildytas leidimas). Vilnius: Mokslo.
20. Kulbeckienė, G. ir Alejūnaitė, A. (2013). Darbuotojų požiūris į gandus organizacijoje. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 1(39), 112–119.
21. *Lietuvių kalbos žinynas*. (2004). Žiūrėta 2018-07-11 internete: <http://www.xn--altiniai-4wb.info/>.

22. Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymas „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“. (2011; suvestinė redakcija nuo 2015-08-06). Žiūrėta 2018-07-11 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.403753/cazrOkBzbj>.
23. LKRS – Lietuvos kalbos rašyba ir skyryba. (1992) (2-asis pataisytas fotografuotinis leidimas). Vilnius: Mokslas.
24. LKŽe – Lietuvos kalbos žodynas. (2017). Žiūrėta 2018-07-11 internete: <http://www.lkz.lt/>.
25. LRTB – Lietuvos Respublikos terminų bankas. Valstybinė lietuvių kalbos komisija (duomenų tvarkytoja ir valdytoja) kartu su Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija (informacinės sistemos tvarkytoja). Žiūrėta 2018-07-10 internete: <http://terminai.vlkk.lt/pls/tb/tb.search>.
26. Macienė, J. (2005). *Deminutyvų stilistika*. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.
27. Misevičius, V. (2014). *Verslo etikos ir bendravimo organizavimo pagrindai: mokomoji knyga*. Kaunas: Leidykla „Technologija“.
28. *Nacionalinių ir tarptautinių telefono ryšio numerių rašymo taisyklės*. (2006). Žiūrėta 2018-07-11 internete: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.051C326E854A/TAIS_300743.
29. Naginevičienė, L. S. (2009). *Profesinė komunikacija: mokomoji knyga*. Kaunas: Leidykla „Technologija“.
30. *Pasirenkamosios skyrybos taisyklės*. (2006). Žiūrėta 2018-07-04 internete: <http://www.vlkk.lt/vlkk-nutarimai/nutarimai/nutarimas-del-pasirenkamosios-skyrybos-taisykliu>.
31. Peleckis, K., Mažeikienė, A., Peleckienė, V. ir Peleckis K. (2016). *Verslo komunikacija ir derybos: vadovėlis*. Vilnius: VGTU leidykla TECHNIKA.
32. Pikčilingis, J. (1971 a). *Kas yra stilius*. Vilnius: Vaga.
33. Pikčilingis, J. (1971 b). *Lietuvių kalbos stilistika I*. Vilnius: Mintis.
34. *Privalomosios skyrybos taisyklės*. (2006). Žiūrėta 2017-07-04 internete: <http://www.vlkk.lt/vlkk-nutarimai/nutarimai/nutarimas-del-privalomosios-skyrybos-taisykliu>.
35. *Rekomendacija dėl gatvių pavadinimų sudarymo ir rašymo*. (2004). Žiūrėta 2018-07-10 internete: <http://www.vlkk.lt/aktualiausios-temos/rasyba/gatviu-pavadinimu-sudarymas-ir-rasymas>.
36. Rinkevičienė, A. (2007). *Dokumentų rengimo naujovės ir kalbos aktualijos*. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.
37. Ryklienė, A. (2000). Bendravimas internetu: kalbėjimas rašant. *Darbai ir dienos*, 24, 99–105. Žiūrėta 2018 m. liepos mėn. internete: <http://donelaitis.vdu.lt/publikacijos/rykliene.pdf>.
38. Ryklienė, A. (2001). Lietuvių kalba internete: automatiškai kartojami elektroninio laiško elementai. *Lituanistica*, 2(46), 76–93. Žiūrėta 2017-07-17 internete: <http://elibrary.lt/resursai/LMA/Lituanistica/Lit-76.pdf>.
39. Robbins, S. P. (2007). *Organizacinės elgsenos pagrindai* (3-iasis leidimas). Kaunas: Poligrafija ir informatika.
40. Sheldon, G. (2008). *Verslo laiškai*. Kaunas: „Smaltijos“ leidykla.
41. Sirtautas, V. ir Grenda, Č. (1988). *Lietuvių kalbos sintaksė*. Vilnius: Mokslas.
42. Stanišauskienė, V. (2016). *Dalykinė komunikacija: mokomoji knyga*. Kaunas: Leidykla „Technologija“.
43. Strazdienė, D. (2009). *Rašytinė komunikacija: mokomoji knyga*. Akademija [Kauno raj.]: Lietuvos žemės ūkio universiteto leidybos centras.
44. Šmaižys, R. (2009). *Etiketas rašant elektroninius laiškus*. Žiūrėta 2018-07-10 internete: <http://www.smaizys.lt/informacines-technologijos/etiketas-rasant-elektroninius-laiskus/>.

45. TŽŽ – Kinderys, A. (atsakomasis redaktorius). (2003). *Tarptautinių žodžių žodynas* (antra pataisyta laida). Vilnius: Alma littera.
46. *Universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklės*. (2013). Žiūrėta 2017-07-17 internete: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.96044CEDB291>.
47. Uznieienė, R. (2011). *Ryšiai su visuomene: įvadas į studijas: mokomoji knyga*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
48. *Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimas „Dėl lietuvių kalbos rašybos ir skyrybos“*. (1997). Žiūrėta 2018-07-10 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.41265/qkELNFgtVx>.
49. *Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimas „Dėl pareigų, profesijų, mokslo laipsnių ir panašių pavadinimų“*. (1999). Žiūrėta 2018-07-17 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.89591>.
50. *Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimas „Dėl privalomosios skyrybos taisyklių“*. (2006). Žiūrėta 2018-07-11 internete: <http://www.vlkk.lt/vlkk-nutarimai/nutarimai/nutarimas-del-privalomosios-skyrybos-taisykliu>.
51. *Valstybinės lietuvių kalbos komisijos protokolinis nutarimas „Dėl rekomendacijų dėl svetimžodžių vartojimo teikimo principų“*. (2010). Žiūrėta 2018-07-11 internete: <http://www.vlkk.lt/vlkk-nutarimai/protokoliniai-nutarimai/del-rekomendaciju-del-svetimzodziu-vartojimo-teikimo-principu>.
52. *Valstybinės lietuvių kalbos komisijos protokolinis nutarimas dėl rekomendacijos „Dėl autentiškų asmenvardžių gramatinimo“*. (2016). Žiūrėta 2018-07-04 internete: <http://www.vlkk.lt/vlkk-nutarimai/protokoliniai-nutarimai/rekomendacija-del-autentisku-asmenvardziu-gramatinimo>.
53. Vladarskienė, R. (2017). *Dokumentų tekstai ir formuluotės*. Vilnius: Lietuvių kalbos institutas.
54. VLKK KB – Valstybinės lietuvių kalbos komisijos Konsultacijų bankas. Žiūrėta 2018-07-19 internete: <http://www.vlkk.lt/>.
55. Wächter, K. (2008). *Elektroniniai laiškai anglų kalba*. Vilnius: Alma littera.
56. Žukienė, R. (2012). Epistolinio žanro raida: studentų el. laiškai akademiniam diskurse. *SANTALKA: Filologija, Edukologija*, 20(1), 119–131. Žiūrėta 2018-07-10 internete: <http://www.cpe.vgtu.lt/index.php/cpe/article/view/cpe.2012.12>.
57. Župerka, K. (2001). *Stilistika*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
58. Župerka, K. (2008). *Reklamos tekstas: pragmatika, stilius, kalba*. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.
59. Župerka, K. (2012). *Stilistika* (III pataisytas ir papildytas leidimas). Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.

PRIEDAI

(Dalykinio elektroninio laiško maketas)

Prekių ženklas

ORGANIZACIJOS PAVADINIMAS

Organizacijos adresas

Telefonas, faksas, el. pašto adresas

Adresatas

Data ir registracijos numeris

Į [data] Nr.

LAIŠKO PAVADINIMAS (gali ir nebūti)

Gerbiamasis [Kreipinys],

pranešu, kad...

Informacija pridedama.

Su pagarba

Vardas ir pavardė

Pareigos

Organizacijos adresas

Telefonas ir faksas

El. pašto adresas

Parengė

Pareigos

Vardas ir pavardė

Telefonas ir faksas

Data

(Informacinio elektroninio laiško pavyzdys)

Gerbiamieji!

Kviečiame Jus į Šiaulių valstybinės kolegijos Verslumo ir lyderystės ugdymo centro organizuojamus seminarus buhalteriams. Informacija pridedama.

Su pagarba

R[...] G[...]

Šiaulių valstybinės kolegijos

Verslumo ir lyderystės ugdymo centro vedėja

Aušros al. 40

LT-76241 Šiauliai

Verslo ir technologijų fakulteto I rūmai

Tel. (8 41) 523 764

El. paštas vlc@svako.lt

(Klausiamojo elektroninio laiško pavyzdys)

Gerbiamoji Vedėja,

prašytume pateikti informaciją, kada Šiaulių valstybinės kolegijos Verslumo ir lyderystės ugdymo centras organizuoja seminarus buhalteriams, kokia jų trukmė ir kaina.

Pagarbiai

Vyriausioji buhalterė
Vardė Pavardienė
UAB „Saulės vaikai“
Tilžės g. 1
LT-12345 Šiauliai
Tel. (8 41) 555 555
El. p. aaa@bbb.lt

Jurgita Macienė
DALYKINIAI ELEKTRONINIAI LAIŠKAI:
NORMA IR KLAIDOS

Mokslo studija

Recenzantai:
doc. dr. Regina Kvašytė (Šiaulių universitetas)
dr. Nedas Jurgaitis (Šiaulių valstybinė kolegija)

Redagavo Silvija Papaurėlytė-Klovienė
Santrauką vertė Jelena Korosteliova

2018-11-23. 4,80 leidyb. apsk. l.
Išleido Šiaulių valstybinė kolegija, Aušros al. 40, Šiauliai
<https://svako.lt/>
El. p. rinkodara@svako.lt