

IVA PLEŠE

Institut za etnologiju i folkloristiku, Zagreb

TIJELO OD RIJEČI: ELEKTRONIČKA PORUKA KAO MEDIJ INTIME?

Tekst dokumentira i dijelom analizira odnos korisnika elektroničke pošte prema onim osobinama elektroničke korespondencije čije bi različite realizacije mogle upućivati na mogućnost ili nemogućnost ostvarivanja/održavanja intimnosti, dubine odnosa i bliskosti korespondenata u komunikaciji. Govori se o osjećaju zaštićenosti vlastite privatnosti, o komunikacijskoj širini elektroničke pošte u smislu dohvatljivosti raznih adresata, o načinu otvaranja korespondenata u elektroničkim porukama, o odnosu elektroničke pošte prema usmenoj komunikaciji te o mogućnosti čuvanja i arhiviranja elektroničke korespondencije.

Ključne riječi: elektronička pošta, intimnost komunikacije

Na pitanje novinarkе o optužbama bivših suradnika kojima je pisanom porukom mobitelom otkazao poslovnu suradnju urednik televizijske emisije *Latinica* Denis Latin odgovorio je ovako: "... ne vidim, u vremenu moderne komunikacije, u čemu je problem otkazivanja suradnje SMS porukom? Tako je mnogo brže" (Dugandžija 2002). Time je, čini se, nastojao umanjiti ili poništiti važnost informacije o načinu prekida suradnje koji se novinskim urednicima učinio dovoljno atraktivnim za višestruko *podvlačenje*. Informacija o tome pojavljuje se, naime, na nekoliko mjesta u intervjuu: crvenim slovima u *leadu*, kao jedan od međunaslova (*Otkazi SMS-om*) te na samom početku uvodnoga teksta: "Otkazavši u jedan po ponoći, SMS porukama tipa 'pokupite svoje stvari', nekolicini suradnika rad u 'Latinici', Denis Latin, autor i voditelj najpopularnijeg TV showa ovih je dana opet tema u gotovo svim novinama."

Tri su, dakle, elementa spornog načina otkazivanja suradnje: sadržaj upućene poruke, vrijeme te — osobito istaknut — iskorišteni medij koji bi pak domaću novinsku vijest možda mogao povezati s razgovorom dviju djevojaka iz uvoda knjige *Alphabet to Email* [Od abecede do e-maila]:

"Znaš li što je taj gad [tj. bivši dečko] učinio Heather? Poslao joj je e-mail u kojem kaže da se viđa s nekom drugom."

"Hoćeš reći da nije imao toliko pristojnosti da prekine s njom licem u lice?"

"Nije. Kukavica" (Baron 2000:XI).

Ono što, uza sve različitosti dvaju uporabljenih medija, povezuje ova dva "događaja" — od kojih je prvi više podložan javnoj kritici jer osobe koje u njemu sudjeluju osim privatne snose i javnu odgovornost — jest iznevjereno očekivanje. Uzusi pristojnog ponašanja možda nalažu da se tako ozbiljna stvar kao što je otkazivanje dugogodišnje poslovne suradnje ili pak prekid veze obavli na drukčiji način, licem u lice. No, nova komunikacijska sredstva unose promjene i takve vrste u svakodnevni život. S tim u vezi možemo pretpostaviti — ostavimo li sada po strani upitnu profesionalnost i etičnost uredničkog poteza iz prve priče — da razgovor dviju djevojaka upućuje samo na suvremenu promjenu u modelima i medijima komunikacije koja nikakve veze ne mora imati s hrabrošću ili kukavičlukom. Naime, elektronička je pošta posljednjih godina sve više prihvaćen način pismenog komuniciranja kojim se posreduju razne vrste poruka.¹ Mogući kriteriji njihove klasifikacije su brojni, od razlikovanja privatnih i javnih poruka, poruka upućenih jednoj osobi ili većem broju primatelja, do mogućih podjela s obzirom na temu, način izražavanja, ritam razmjenjivanja ili dužinu poruka. Iako me ovdje ne zanima takva tipologija — koja bi se, uostalom, vrlo vjerojatno susrela s velikim brojem hibridnih oblika — ipak mi je važna ona razdjelnica koja omogućuje pisanje o elektroničkoj poruci kao o osobnom, individualnom i privatnom pismu. Riječ je o elektroničkoj poruci koja posreduje iskaze na razne načine zaokupljene životom onoga koji piše. Takve se poruke izmjenjuju između osoba koje intimno komuniciraju i izvan ograničenog prostora elektroničke razmjene, iako, kako kazuju pojedini kazivači, mogu postojati i kao jedini oblik prijateljavanja.

Odlučujući se za takav tip poruka, ograničavam korpus tekstova koji ulaze u analizu s obzirom da moja osobna elektronička arhiva — na kojoj, uz razgovor i prepisku s kazivačima vođenu zbog istraživanja, temeljim

¹ Različiti izvori često donose različite podatke o uporabi elektroničke pošte i interneta u Hrvatskoj. Prema istraživanju Gfk-a — Centra za istraživanje tržišta, do 31.08.2001. 18% osoba u Hrvatskoj, unutar populacije od 10 do 74 godine, imalo je pristup internetu, a stvarnih korisnika interneta bilo je oko 12%. Udio korištenja elektroničkom poštom u usporedbi s drugim aktivnostima na internetu je najveći i iznosi 30% (www.gfk.hr/istrazivanja/net_hrv.htm). Podaci objavljeni u informativnoj emisiji HTV-a 5. srpnja 2002., bez navođenja izvora, govore o 28% kućanstava u Hrvatskoj koje imaju računalo te o 15% osoba od 15 do 70 godina koje se redovito služe internetom. Prošle godine bilo je, kaže se u emisiji, 518 000 korisnika interneta, a očekuje se da će ta brojka 2002. narasti za 260 000 korisnika. Iako podaci pokazuju da se velika većina stanovništva Hrvatske ne koristi internetom, vidljiva je "uzlazna linija" u postotku njegovih korisnika. Zanimljiva bi svakako bila analiza korištenja interneta i komunikacijsko-informatičke tehnologije s obzirom na dob, spol, obrazovanje, vrstu posla ili ekonomski status korisnika.

ovaj tekst — u velikoj mjeri sadrži obavijesne, impersonalne poruke, čija je glavna funkcija razmjena ili širenje informacija, a ne konverzacija, druženje, intimno dijeljenje tekstova ili ponekad, kako to naziva, primjerice, Joanne Richardson, "ugoda komunikacije" (Janković 2002).

Pismo ili poruka?

Literatura o kompjutorskoj komunikaciji i srodnim temama danas je već velikog i k tome stalno rastućeg opsega (vidi npr. Roško 1999; Gauntlett 2000:228-241). Brojni tekstovi — često inicirani svojevrsnom atraktivnošću *novih svjetova* posredovanih kompjutorskim tehnologijama — govore o raznim aspektima te komunikacije, a djelomično su se profilirale i nove discipline ili nova međudisciplinarna nastojanja koja se sa sociološkim, antropološkim, filozofskim, folklorističkim, književno-teorijskim i drugim predznacima bave kompjutorski posredovanom komunikacijom, njezinim "proizvodima" ili pak, šire, pojmovima, mogućnostima, ostvarenjima neposredno ili posredno vezanima za informatičko-komunikacijsku tehnologiju. Tako nastaju kovanice kojima se označavaju nova disciplinarna područja, metodologije ili usmjerenosti na osobite "predmete" istraživanja, vrlo često tvorene prefiksom *kiber* ili *cyber*² — veće obuhvatnosti od pojma kompjutorske komunikacije — koji autori različito definiraju, a ovdje ga posredno možemo predstaviti opisom pojma *kiberprostor*, koji nudi Sherry Turkle: "Izraz 'cyber-prostor' za opis virtualnih svjetova nastao je u znanstvenoj fantastici, ali za mnoge od nas *cyber-prostor* je sada dio svakodnevice. Kada čitamo svoju elektroničku poštu ili šaljemo priloge na elektroničku oglasnu ploču, ili kad rezerviramo avionsku kartu putem računalne mreže, mi smo u *cyber-prostoru*. U *cyber-prostoru* možemo razgovarati, razmjenjivati ideje i glumiti likove koje smo sami stvorili" (1999:5).

Jedan od načina komunikacije koja se ostvaruje pomoću kompjutora, to jest jedna od aktivnosti povezanih s kiberprostorom kako ga je opisala Turkle jest, dakle, i razmjena elektroničkih poruka. U usporedbi s brojnim oblicima te komunikacije koji navodno omogućuju igranje identitetima (vidi npr. Turkle 1997), uključuju sinkrono komuniciranje, poput *chata* (vidi npr. Roversi 2001), ili pak veći broj sudionika koji oblikuju takozvane virtualne zajednice (vidi npr. Rheingold 2000), čini se da je elektronička pošta kao asinkrona privatna komunikacija između dvoje ljudi privlačila manje istraživačke pozornosti. Jedan od razloga tomu mogla bi biti njezina navodna jednostavnost, običnost, neatraktivnost u kontekstu sveukupnih mogućnosti elektroničke

² Primjerice *cyberculture studies* (vidi npr. Silver 2000), *cybersociology* (vidi npr. www.cybersociology.com), *cyberanthropology* (vidi npr. www.cyberanthropology.com), *cybertheory* (vidi npr. www.ctheory.net), *cyberspace ethnography* (vidi npr. Hakken 1999). Dva su načina uporabe prefiksa *cyber* u hrvatskim prijevodima: pojedini prevoditelji ga ostavljaju u engleskom obliku, a neki ga, osobito u određenim složenicama, prevode kao *kiber*. Obrazloženja vidi u Strpić 2001, Marković 1999a:12.

komunikacije: ona bi se mogla opisati samo kao "nova faza u povijesti pisanja pisama" (usp. Yates 1999:233), a ne kao potpuno novi, dosad nepoznati svijet koji će izmijeniti temelje društvenog uređenja, poimanja čovjekova identiteta i načina života u budućem ili suvremenom svijetu, što se često povezuje s novim informatičkim i komunikacijskim tehnologijama (usp. npr. Poster 2001). Također, privatna elektronička prepiska manje je dohvatljiva istraživačima od javnih tekstualnih elektroničkih svjetova, poput primjerice raznovrsnih foruma na internetu ili takozvanih elektroničkih oglasnih ploča.³

Moje zanimanje za elektroničku korespondenciju usmjereno je načinu na koji njezini sudionici doživljavaju vlastitu praksu pisanja i primanja elektroničkih poruka. Glavnu ulogu stoga ovdje neće igrati tekstualne osobine elektroničkih poruka, već komunikacijska situacija njihova nastajanja i razmjenjivanja. Tema oko koje ću nastojati ispričati dio priče o elektroničkoj pošti jest elektronička poruka kao medij intime, bliskog dijeljenja s drugim, kao "tekst izričito upravljen Drugome", kako je opisivano klasično, tradicionalno ili papirnato pismo (Pejaković 1990:210) ili, kako misleći na klasično pismo kaže jedna od kazivačica, kao

tijelo od riječi koje se daje drugom, (a taj je draga i bliska — publika)
koji će u njemu vidjeti ulogu koju glumiš, masku koju stavljaš i štit
kojim se braniš (Dijana, u pismu).⁴

Važno je reći da se, za razliku od predloženog razmišljanja o elektroničkoj poruci kao mediju intime, misao o *tijelu koje se daje drugom* ne odnosi — u iskazu kazivačice — na elektroničku poruku. Naime, autorica pisma pravi jasnu i čvrstu razliku, pa i u terminološkom smislu, između pisma i elektroničke poruke, a upravo pisanju pisama pripisuje poseban odnos prema sebi i drugome koji uključuje intimnu, blisku komunikaciju, svojevrsno "pisanje sebe". S druge strane, elektroničku poruku, poput mnogih drugih s kojima sam razgovarala, shvaća ponajprije kao medij za razmjenu informacija:

³ Slično je i s privatnim *papirnatim* prepiskama što je možda, uz druge razloge poput prevladavajuće usmjerenosti etnologije i folkloristike na usmeno, jedan od razloga da pismo nije česti predmet etnologije, ali ni drugih društveno-humanističkih znanosti. U analizi pisama — uglavnom književnokritičkoj ili povijesnoj — te u objavljenim kolekcijama pisama najčešće je riječ o korespondenciji ovakvih ili onakvih *velikana*: umjetnika, političara, znanstvenika (vidi npr. rezultate pretraživanja fonda Nacionalne i sveučilišne knjižnice — Zagreb na upit "korespondencija" (<http://www.nsk.hr/opac-crolist/crolist.html>)). Suprotne primjere nude istraživanja i knjige koje donose povijesne uvide u prakse pisanja pisama služeći se često posrednim dokumentima, kao što su primjerice epistolarni priručnici (vidi npr. Dauphin 1991) ili knjige koje pokušavaju o pisanju pisama govoriti kao o društvenoj praksi (vidi npr. Barton i Hall 1999).

⁴ Citat je dio pisma koje sam dobila kao prilog istraživanju s obzirom da je jedna od mojih kazivačica odlučila dijelom tako sudjelovati u ovom radu — ne govorenjem u diktafon već pisanjem (čime se termin *kazivač*, sa svojim izvorima u povijesnim utemeljenjima etnologije i folkloristike koji pretpostavljaju ili traže usmeni karakter kultura koje se istražuju, pokazuje nepreciznim ili nedostatnim).

Ja više *mail* koristim baš ono kad nekog neću zvati, a trebam nešto, ne da mi se zivkati na telefon ili na mobitel, lovit, onda pošaljem poruku jer znam da će je taj netko pogledat. (Dijana, u razgovoru)

Razmišljanje o posebnom statusu *pisma* u odnosu prema elektroničkoj poruci dijelom se preklapa s predviđanjima ili bojaznima o nestanku pisma kao oblika komunikacije: "Općenito se smatra da je pisanje pisama umijeće koje odumire (...) Može se pretpostaviti da će ljudi ritam modernog života zauvijek uništiti intimnost i šarm koji su krasili mnoge kolekcije pisama (...) Zdravi razum kazuje da su pisači stroj, kasnije električni pisači stroj, i još kasnije *word processor* i faks uništili oblike meditativne dokolice neophodne za nastajanje ozbiljnih i pomno oblikovanih pisama" (Mittleman 1990). Iako autor toga teksta — uvodnika tematskom broju časopisa *World Literature Today* (64/2) pod naslovom *Pismo: umijeće koje odumire?* — smatra da pismo ipak neće nestati ili da barem još nije nestalo, označitelj *pismo*, čini se, koristi samo za osobitu vrstu stilski i sadržajno *dotjerane* komunikacije koja ne uključuje ili barem neutralizira *strojeve*, to jest visoku tehnologiju navodno sposobnu uništiti predanost tekstu, primatelju i samomu sebi. Tako i autorica meni upućena pisma označitelj *pismo* ponajprije koristi za tekst "pisan rukom", iako ga proširuje i na tekst napisan u elektroničkom obliku, ali ne u programu elektroničke pošte, već kao zaseban "dokument" koji zatim kao privitak šalje elektroničkom poštom:

Kad nekom *mailom* šaljem pismo, stavim ga kao *attachment*... zato što mogu pisati č, ć, mogu pisati normalno, pravo, ono ko da pišem tekst... i onda to spremam pod *folder* pisma, to računam pod pisma... (Dijana, u razgovoru).

Slično tome, pretraživanje interneta — danas kad je elektronička pošta uvelike raširena za razliku od vremena kada su pisani spomenuti tekstovi o mogućnosti umiranja pisma — pokazuje da uz brojna slavljenja novih tehnologija nisu rijetka žalovanja zbog upropaštavanja bliskih i toplih ljudskih odnosa koji su se, navodno, mogli razvijati putem pisama, ali ne i putem elektroničke komunikacije. Jedan od primjera kaže:

Unatoč popularnosti telefona, pisma ne bismo smjeli odbaciti kao zastarjeli oblik komunikacije. Mnogi od nas još uvijek osjećaju da su pisma neprocjenjiva za pažljivo oblikovanje misli, za izražavanje dobrog humora i za izraze duboke predanosti. Također, tu su i osjećaji koje zbog stidljivosti nismo u stanju izraziti u razgovoru: zahvalnost, ljubav i isprika često se lakše mogu prenijeti u pismu negoli licem u lice. Što se tiče e-maila, možda sam staromodan, ali nisam glup, pa sam čak i ja spreman priznati da je on izrazito praktičan. Moj se problem svodi na to da koliko god nam e-mail... omogućava da brzo prosljedimo ili izmjenjujemo informacije, on ne potiče dubinu, intimnost ili poetički izraz. Riječju, e-mail je toliko običan da postaje izvještačen, toliko neobavezan da često postaje beznačajan i toliko

praktičan da smo skloni njega, a ne primatelja naših bilješki vidjeti kao najvažnijega (www.stratsplace.com/rogov/parallax_view.html).⁵

Shvatimo li ove rečenice kao razmišljanje kazivača⁶ o odnosu elektroničke poruke i klasičnog pisma, mogli bismo sa sumnjom krenuti u istraživanje elektroničke poruke kao intimnog medija.

Upitnost takva njezina potencijala možda je naglašena i terminološki: poruka, za razliku od pisma koje može biti usmjereno na razne sadržaje međuljudske razmjene, definirana je ponajprije kao "obavijest, vijest, novost" koja se "po kome prenosi ili šalje" (Anić 1991:503). Izborom riječi *poruka* umjesto *pismo* u sintagmi čiji prvi dio glasi *elektronička*⁷ kao da se naglašava informativnost, a ne društveni aspekt komunikacije u smislu tekstualno posredovanog susretanja ljudi i tekstualne razmjene, bez obzira na njezinu informativnu vrijednost. Riječ *poruka* također implicira "kratkoću" teksta koja je svakako karakteristična za mnoge elektroničke poruke i vjerojatno dominantna u usporedbi s "dugim" elektroničkim porukama, ali je pitanje može li je se smatrati njihovom inherentnom osobinom, a njezino *iznevjeravanje* samo ekscesom. U tom smislu čini mi se zanimljivim i pitanje može li i elektronička poruka biti *pismo* — u onom smislu kako je pismo prije opisano — bez obzira na spomenute terminološke izbore koji nastoje ograničiti značenja i pojedine sadržaje čvrsto vezati uz određene termine.

Služeći se etnografskom metodom, nastojat ću ovim tekstom dokumentirati i dijelom analizirati odnos korisnika elektroničke pošte prema pojedinim osobinama ili elementima elektroničke korespondencije čije bi različite realizacije mogle upućivati na mogućnost ili nemogućnost ostvarivanja/održavanja intimnosti, *dubine* odnosa i bliskosti korespondenata u elektroničkoj komunikaciji.⁸ Govorit ću tako o osjećaju

⁵ Sve web stranice čiji su sadržaji korišteni u ovom radu posjećene su u razdoblju od lipnja do listopada 2002.

⁶ Čime se ponovno dovodi u pitanje termin kazivač u suvremenoj etnologiji s obzirom da kazivači/informatori postaju i oni koji, primjerice, svoja razmišljanja objavljuju na web stranicama.

⁷ *E-mail (electronic mail)* prevodi se na hrvatski kao elektronička ili računalna pošta, a opisuje se kao način prenošenja *poruka* računalnim sustavom (Kiš 2000:345). U engleskom jeziku također se upotrebljava izraz *poruka (e-mail message)*, a samo iznimno pismo (*letter*). I u engleskom i u hrvatskom jeziku izraz *e-mail*, a u hrvatskom i samo *mail*, znači i sustav elektroničke pošte i pojedinačnu poruku.

⁸ Odabir kazivača ograničava širinu zahvaćanja teme što se tiče broja korisnika elektroničke pošte, njihovih različitih spolnih, dobrih, kulturnih, ekonomskih i ostalih pripadnosti te njihovih mogućih različitih pristupa i razmišljanja o elektroničkoj korespondenciji. Moj izbor kazivača — tj. kazivačica s obzirom da je riječ samo o ženama — uvjetovan je ponajprije mojim osobnim sudjelovanjem u elektroničkoj korespondenciji: kazivačice su uglavnom osobe s kojima redovito ili povremeno komuniciram elektroničkom poštom, a one su i inače veći dio mojih korespondenata. Riječ je o osobama slična obrazovanja (studentice ili visokoobrazovane osobe s uglavnom društveno-humanističkim diplomama) te slične dobi (od 25 do 30 godina). Iako u ovom tekstu neću ispitivati rodnu određenost načina elektroničke komunikacije te također moguću određenost obrazovanjem i vrstom posla kojim se kazivačice bave (a on

zaštićenosti vlastite privatnosti, o komunikacijskoj širini elektroničke pošte u smislu *dohvatljivosti* raznih adresata, o načinu *otvaranja* korespondenata u elektroničkim porukama, o odnosu elektroničke pošte prema usmenoj komunikaciji te o mogućnosti čuvanja, arhiviranja elektroničke korespondencije.

Pod naslovom *Language at a Distance* lingvistica Naomi S. Baron raspravlja o temi privatnosti povezanoj s uporabama komunikacijskih tehnologija, uspoređujući komunikaciju telegrafom, telefonom i elektroničkom poštom. Zanima je koliko "osiguravaju povjerljivost" i "ohrabruju samo-razotkrivanje" te kako i u kojoj mjeri "provaljuju u privatni prostor" pojedinaca (2000:231). Ovdje se ne misli na objektivno moguće "prislušivanje", to jest na opasnost da netko *treći*, kao privatna osoba ili kao institucija vlasti, ima uvid u nečiju privatnu prepisku čime se smanjuje povjerenje korisnika u zaštitu privatnosti pri elektroničkoj komunikaciji, već se govori o dijelom subjektivnom osjećaju kontrole nad vlastitom privatnošću, to jest o neželjenu "prodiranju" drugih, putem komunikacijskih tehnologija, u osobni prostor pojedinaca.

Autorica naglašava da većina korisnika elektroničke pošte doživljava e-mail kao medij koji štiti njihov privatni prostor više od drugih tehnoloških komunikacijskih medija jer omogućava "pristup sistemu" pod uvjetima koje postavljaju sami korisnici, to jest u vrijeme koje sami odaberu (2000:232). On je, kaže autorica, manje nametljiv od "kucanja na vrata, zvonjave telefona ili pisma u poštanskom sandučiću jer se pojavljuje tek na naš poziv", a k tome, kao s pisanom komunikacijom općenito, korisnicima je omogućena određena sloboda u odabiru vremena odgovaranja (2000:237). Dakako, to nije tako s korištenjem elektroničke pošte na, primjerice, radnim mjestima na kojima komunikaciju telefonom ili neki drugi način komunikacije može zamijeniti elektronička pošta pa bi se tada od zaposlenika očekivalo da čitavo vrijeme imaju uključen sustav elektroničke pošte kako bi na poruke mogli odmah odgovarati. No, ovdje je riječ o — koliko je to moguće — *dobrovoljnom* sudjelovanju u razmjeni elektroničkih poruka, a u tom je slučaju korisniku, prema mišljenju nekih, na volju prepušteno vrijeme kada će primiti poruke, hoće li ili ne i kada na njih odgovarati:

Na primljeni e-mail mogu odgovoriti "sto je moguće prije" ili mogu reci da ga nisam stigla pročitati ili da mi je kompjutor u kvaru... (Ira, u elektroničkoj poruci)

Ja nemam osjećaj... da će propast svijet [ako ne odgovorim na poruku], niti osjećaj krivnje, niti da će nešto važno bit... Ako je nešto jako

je na razne načine vezan za rad s pisanim medijem), smatram važnim uputiti na mogućnost takva čitanja ovdje predstavljene etnografije.

važno, ako me netko treba, mislim da će naći načina da me nađe. Nemam — što je možda stvar neke pristojnosti ili ne znam čega — — nemam osjećaj neke velike obaveze... niti ja imam problema ako meni netko ne odgovori. Meni ta komunikacija s ljudima obično ide u refule, ono izmijeniš par *mailova* s nekim pa ako taj netko nije tu, ne moraš se niti čuti niti vidjeti s njim neko vrijeme pa se onda opet prirodno nekom javiš zato što ga trebaš, ili mu pošalješ nešto tipa SMS-a, takav neki totalno bez veze *mail*, da si tu negdje. Nemam osjećaj obaveze niti ja osjećam da netko kome sam poslala [e-mail] — — ako to nije nešto konkretno što čekam — ima obavezu... (Ana, u razgovoru)

Određujući za nju osobno najvažniju karakteristiku elektroničke pošte jedna od kazivačica također govori o svojevrsnoj *slobodi* u primanju i slanju elektroničkih poruka:

... mogu u bilo kojem trenutku, mogu u jedan u noći, nekom se obratiti i napisati nešto za što u tom trenutku imam potrebu. Ja to mogu poslati kad ja to želim, on ili ona može to pogledati kad on želi... U odnosu na pismo koje moraš spakirati i nešto napisati, ja u e-mailu mogu napisati, a baš super, čujemo se poslije ili mogu napisati jednu riječ, mogu poslati *smajl*, ako nisu pitanja, ako mi je netko poslao *mail* u kojem piše kako se osjeća, kako mu je super, kako se nismo dugo čuli, kako bi se htio vidjeti možda na kavi, ili nešto općenito... Ako ne spominje kavu — sad sam recimo dobila jedan takav *mail* — ja onda napišem a da se mi ipak nađemo. To je bilo dovoljno, ja na telefon ne bih mogla tako kratko odgovoriti, pismom isto. (Maja, u razgovoru)

No ipak, pretpostavke o većoj slobodi uključivanja u iniciranu komunikaciju koja je, navodno, u vezi sa zaštitom vlastite privatnosti, ne pokazuju se općevažećima:

Ali, recimo, šta mi je problem: sad sam bila dva tjedna bez kompjutera i ja sam imala osjećaj, ajme majko, šta sad kad otvorim mail, to će biti krcati *inbox*, šta će ljudi misliti da im nisam odgovarala i meni je prvo bilo — kad sam sve instalirala — otvoriti *mail* i poodgovarati ljudima, kao ono, nije bilo kompjutera, ništa, sve u redu. Jer ja sama kad nekome pošaljem *mail* i netko mi ne odgovara, ja mislim bože, šta je sad, jel se nešto dogodilo, jel se naljutio, bla bla. To mi je bio silan *guilt trip*, što ne mogu odgovarati bez obzira što ništa važno... sve što je stiglo je moglo čekati, netko kome je hitno, bi nazvao u krajnjoj liniji, al taj osjećaj da nisam dva tjedna *mail* vidla... ajme... Kako kaže psihologica jedna da postoji mehanizam koji se zove FOG, *fear obligation guilt*, ljudi koji previše pate od tog sindroma, straha, ili osjećaja krivnje, dužnosti, ja sam idealan primjer, moj život može uzeti kao matricu... mislim da je *mail* jako nezgodan medij jer generira te osjećaje, kao prvo taj strah šta će ti ko napisati ako nešto kreneš neugodno pričati, onda je *obligation* to da moraš se javljati redovito da ne bi taj netko pomislio da si ti nešto ljut a nisi, a da ne kažem *guilt*, ono kad nisi slučajno odgovorio ili kad taj netko čeka pet dana, nešto mu je važno, a tebi se baš ne piše (Dijana, u razgovoru).

Upravo suprotno prije iskazanu osjećaju kontrole nad uvjetima komunikacije, ove rečenice ilustriraju razmišljanja korisnikâ koji u elektroničkoj pošti vide — iako ne uvijek ovako snažno izraženo — — nametnute obaveze i prisile. One bi, pretpostavimo, mogle biti i prepreka prihvaćanju elektroničke pošte kao osobnog, intimnog medija.

Osim što elektronička pošta navodno štiti privatni prostor pojedinaca, ona korisnike također "sudara" s privatnošću drugih, omogućujući komunikaciju s ljudima koji su inače izvan njihove "uobičajene razgovorne sfere" (Baron 2000:232). Prihvaćanje e-maila kao načina iniciranja komunikacije s nepoznatim ljudima, to jest kao "oblika izravnog pristupa ljudima koji bi inače bili izvan domašaja" — što je u vezi sa shvaćanjem e-maila kao manje nametljivog s obzirom da primatelji na njega mogu odgovoriti kad im to odgovara ili mogu uopće ne odgovoriti — vidljivo je i u sve češćem objavljivanju privatnih elektroničkih adresa autora — za razliku od telefonskih brojeva ili privatnih kućnih adresa — u raznim publikacijama (Baron 2000:232-233).⁹ Time se širi krug osoba do kojih pojedinac može doći i s njima komunicirati na — kako kazuju pojedini kazivači — "manje stresan način":

Meni je uvijek bio problem nazvati nekoga koga ne poznajem ili ga znam samo po čuvenju, pa čak i nekoga koga poznajem, ali ne dovoljno dobro i onda tražit nešto: hoćete li napisati tekst, da li bi se mogli naći zbog toga i toga... E tu mi je e-mail sjajan — lijepo sročiš to što imaš, pošalješ pa čekaš. Čovjek ima vremena razmisliti, odbiti ako hoće pa tebi nije tako neugodno ili kaže O.K., može, kada. Uvijek mi je bilo stresno nazivati ljude i nešto ih tražiti preko telefona (Ina, u razgovoru).

Riječ je, dakle, o osobini elektroničke pošte koju pojedini kazivači smatraju jednom od najvažnijih. Često je riječ o onima koji elektroničku poštu koriste ne samo u privatne već i u poslovne svrhe pa komunikaciju e-mailom vide kao "nenametljiv način upadanja u nečiji život" te, također, kao mogućnost da se mnogo bolje izraze u pisanom obliku negoli u razgovoru.

S druge strane, upravo mogućnosti komunikacije "u širinu" mogu biti nedostatak, smetnja ili prijetnja usmjerena na privatnost, ono što poništava ili smanjuje mogućnost elektroničke pošte kao intimnog medija, kao zaštićenog, sigurnog prostora komunikacije s drugima. Uz brojne poslovne poruke riječ je i o ogromnim količinama poruka raznovrsna sadržaja i s *privicima* (sa slikovnim materijalima, crtežima ili fotografijama, sa šalama i vicevima, komentarima, peticijama) koje često bez suglasnosti primatelja preplavljuju njihove elektroničke *poštanske sandučice*. Uporaba

⁹ Vidi npr. *Medijska istraživanja* ili, primjerice, *Jutarnji list*. Ima, međutim, i suprotnih tendencija: iako su određeno vrijeme objavljivale elektroničke adrese svojih autora, neke novine to više ne čine, ili barem ne uz imena većine autora (vidi npr. *Feral Tribune*).

elektroničke pošte za takvu vrstu komunikacije, često jednosmjerne jer se poruke takva sadržaja samo prosljeđuju dalje, drugim korisnicima, pojedini autori pripisuju *nespretnosti* novih korisnika interneta: "toliko je jednostavno i jeftino prosljeđivati kopije dokumenata da se pritiskom na jedan taster (Enter) može poslati petnaest ili pedeset hiljada nepoželjnih reči u vaše 'poštansko sanduče' (eng. mailbox). Ovaj jednostavan akt pretvara e-poštu iz ličnog i konverzijskog medija u damping informacija na veliko, što izaziva stresne situacije kada ste povezani kanalom niskog propusnog opsega" (Negroponte 1998:180-181). Iako se praksa slanja takozvanih *junk mailova*¹⁰ možda zaista može povezati s početničkim oduševljenjem mogućnostima elektroničke pošte, nije posve neuobičajeno da njome nastavljaju i dugogodišnji korisnici:

I ovi ljudi koji šalju gomile viceva, šale i pošalice, ti *forwardi*, ili ono pogledajte ovo nije prevara, treba spasiti prašumu, i onda shvatim da sam već deset tih amazonskih prašuma dobila, i tri obavijesti, da je to sve skupa lažnjak, to mi je jednostavno... a imam potrebu [onome] tko mi je napisao nešto uz to, a ne samo *forwardirao*, napisati [odgovor]... (Dijana, u razgovoru).

Cesto je [e-mail] davez zbog hrpetine bezveznih "forwardiranih" poruka koje mi šalju "prijatelji" koji mi inace nemaju sto za reci. (Ira, u elektroničkoj poruci)

S tim u vezi promjenu u doživljavanju elektroničke pošte, pa onda i u primjeni jedna od kazivačica opisuje ovako:

Kad smo tek uvodili *mail*, onda mi je to bilo super, bilo mi je intimno, imala sam dojam da je to neka enklavica, znaš ono, dopisivala sam se, ne znam, s tobom, s K., bilo je sve skupa deset ljudi i onda sam imala dojam da nam je to neki alternativni kružok. E onda sam počela davati *mail* ljudima čisto ono tehnički, da obavim dio posla kući; onda sam počela dobivati one cirkularne liste, tako da otprilike sad dobijem petnaest *mailova* dnevno, od toga su tri osobna, ostalo su obavijesti radnom narodu, liste, *junk* drugim riječima... Izgubio mi je tu neku intimnu dimenziju nekakvog ćaskanja (Dijana, u razgovoru).

Na slične promjene, ovaj puta ponajprije kod stručnjaka na području digitalnih medija, upozorava Sherry Turkle: "elektronička je pošta u početku pozdravljana kao fantastično sredstvo koje omogućuje trenutnu komunikaciju sa cijelim svijetom. Danas smo, međutim, toliko zapljusnuti elektroničkim porukama da se javlja poriv da instinktivno isključimo PC. Možemo postati robovima e-maila i poželjeti da se više ne koristimo njime jer ima previše komunikacije. Vidim da je ta vrsta otpora sve prisutnija među ljudima koji me okružuju" (Turkle 2001:557-558).

¹⁰ Korisnici različito određuju što za njih znači *junk mail*. Kriterij, primjerice, može biti sadržaj poruke, ali i nepoznati pošiljatelj. Moglo bi se reći da su *junk mailovi* poruke koje primatelji, iz raznih razloga, smatraju bezvrijednima, nekorisnima, zamornima ili iritantnima.

Pisanje privatnih, osobnih pisama podrazumijeva povjerljivost, intimni prostor koji se dijeli s drugim, sa strahom ili bez straha od nepoželjnih čitatelja, ali najčešće s pretpostavkom ili nadom da će pismo čitati samo osoba kojoj je namijenjeno.¹¹ Samoća pisanja i očekivana samoća čitanja pisma dopušta, moglo bi se pretpostaviti, veću otvorenost, spremnost na iznošenje osobnih tema, tajni, možda i laži ili pak običnih činjenica svakodnevlja, uglavnom svega onoga što čovjek želi dijeliti samo s "odabranima" i, još važnije, na način koji ne podrazumijeva javno predstavljanje autora takva pisma. Nosi li ipak i elektronička poruka, usprkos "smetnjama" koje smo dosad spomenuli, potencijal takva dopisivanja? Koliko su je sudionici elektroničke razmjene spremni prihvatiti kao medij za važne razgovore?

Ja imam *feeling* da mi je nekad puno lakše, ako postoji neki problem u nekom odnosu, bilo kakav, da mi je to lakše napisat u *mailu* nego reć čovjeku ajde, ajmo se nać, moram s tobom nešto razgovarat (Ina, u razgovoru).

... mislim da mailovi dozvoljavaju neku vrstu hrabrosti i spontanosti kao rijetko koji drugi oblik komunikacije. nema čovjeka pred sobom, napises sto ti taj trenutak odgovara i stisnes send. povuci ne mozes. nema ociju ili boje glasa koji bi te usmjeravali a nema ni pisma na stolu o kojem se dok dode do poste jos itekako moze razmisliti. u mailu je lako biti i grub i sentimentaln a i lazljiv. osim toga, nema ni trunke fizickosti sto moze hmh biti i olakotna i tuzna okolnost... (Sara, u elektroničkoj poruci).

Ponekad [mi je] mnogo lakse da cak i osobi sa kojom se mogu i licno videti ili cuti telefonom posaljem e-mail. Cini mi se da e-mail oslobadja u smislu da je neke stvari mnogo lakse napisati u e-mail-u nego saopstiti preko telefona ili u face-to-face komunikaciji. (Mia, u elektroničkoj poruci)

Moja elektronička arhiva pokazuje da su se brojne svađe, nedoumice, nelagode *rješavale* upravo putem elektroničke pošte te da se u elektroničkim porukama često pisalo o temama koje su za korespondente imale veliku emocionalnu ili intelektualnu važnost. Vrlo se često o tim problemima i temama nije naknadno pričalo i u živo. Čini se da se i dijalog na početku ovoga teksta može onda tumačiti drukčije od prethodno ponuđenog: da prekid ljubavnog odnosa e-mailom itekako može imati veze s "hrabrošću" ili "kukavičlukom".¹² Naime, nedostatak

¹¹ Pismo nije uvijek razmjena između samo dviju osoba. Nisu rijetka pisma koja pojedinci upućuju, primjerice, obitelji pa se ona na glas čitaju u obiteljskom krugu ili pisma koja nastaju sudjelovanjem više autora (vidi npr. Barton i Hall 1999:3-4).

¹² Izricanje neugodnih 'činjenica', kao što je prekid ljubavnog odnosa u pisanu obliku, nije nepoznato ni predinformatičkom dobu. Poznata je i u "proizvodnji" popularne kulture "iskorištavana" ili u njoj stvorena varijanta 'raskida' poznata u engleskom jeziku kao

vizualnih znakova — kako pokazuju pojedina istraživanja — pridonosi osobnom razotkrivanju, izražavanju osjećaja, komentara, kritika, *neugodnih istina*: "Reducirajući vizualne i auditivne društvene znakove e-mail omogućava sudionicima da međusobno djeluju na manje sapet način negoli u komunikaciji licem u lice" (Baron 2000:233). Takve tvrdnje odnose se, istina, ponajprije na anonimno sudjelovanje u kompjutorski posredovanoj komunikaciji, s čime neki autori povezuju osjećaj sigurnosti koji potiče "zapisivanje razmišljanja i argumenta na ekranu i njihovo slanje na diskusijske liste i Usenet konferencije" što se doživljava kao "manja prijatna od javnog govora" (Brayton 1999:195), ali "čak i kada je identitet osobe otkriven, stupanj 'komfora' u iniciranju komunikacije, sugeriranju novih ideja i kritiziranju prijedloga onih koji su percipirani kao viši u statusnom lancu nije nužno reduciran" (Baron 2000:233). Riječ je, dakle, o *otvaranju* u službenim okolnostima — kao u komunikaciji s na ovaj ili onaj način nadređenim osobama — ali i o *otvaranju* u privatnom, prijateljskom ili obiteljskom (elektroničkom) okruženju.

No, odabir načina komunikacije u opisanim slučajevima kao i razumijevanje, doživljavanje te realizacija pojedinih aspekata elektroničke pošte o kojima smo dosad govorili, uvelike ovisi o osobnosti onih koji su uključeni, o njihovim stavovima, navikama i spremnosti ili želji za njihovim mijenjanjem. To što elektroničko pismo nosi potencijal intimnog prostora za *važne razgovore* ili *problematične teme*, ne znači da korisnici takav potencijal prepoznaju tj. žele ili mogu iskoristiti:

U principu ako je tako nešto neugodno što znam da bi moglo prouzročiti u živo visoke tonove, onda mi je totalni kaos sljedeći put otvoriti *mail* i nać odgovor. Meni je onda lakše ipak se srest s nekim s kim nešto imam, raspraviti, to napraviti ili telefonom ili u živo pa je onda ta stvar završena ili nije, ali do nećeg doće, s nekim se posvađaš ili pomiriš ili razjasniš nešto, a ovo — ćekat odgovor na to pa onda maltene s tresavim rukama otvarat *mail* i šta će sad bit ko da mi je taj netko u sobi, to mi je veći oćaj, kaos i odvratnost nego zaćmiriti i reć, pa šta bude (Dijana, u razgovoru).

... da je situacija u kojoj postoji problem u komunikaciji, užasna buka koja ne dozvoljava da ćuješ drugu stranu, mislim da bih onda iskoristila *mail*... teško mi je to zamisliti... ljudi s kojima sam užasno bliska, koji me mogu toliko povrijedit da ćelim otvoriti neke priće, mislim da ne bih mogla uopće ćekat... Mislim da bih ili isti tren planula kad bi se nešto desilo ili pokušala to razriješiti, ali telefonom ili *mailom*, mislim da ne. Mislim da bih išla *face to face*... da bih pozvonila na vrata ili nazvala

Dear John letter. Rijeć je o pismu kojim žena prekida s muškarcem (Bujas 1999:213). Današnji je Web prepun razlićitih varijanti pisma *Dear John*, ćesto smještenih u 'sekcije' s vicevima i šalama, a koja se sastoje od svojevrsnog formulara u koji korisnici Interneta mogu dopisivati imena ili razloge prekida. Neka od takvih pisama nude i 'mušku' varijantu, koja zapoćinje s formulom *Dear Joanne* (vidi npr. <http://www.geocities.com/CollegePark/6174/h--w-men.html>).

na telefon ili poslala možda *mail* ajmo se nać... ja nikad nemam neku potrebu da izdušim, da sad to napišem (Maja, u razgovoru).

Određena sličnost dvaju citiranih iskaza pokazuje da se u cjelokupnim odnosima korisnika prema elektroničkoj pošti ne poklapaju svi elementi. Naime, dok prva kazivačica — očekivano — na neki način potvrđuje svoja ranije iskazana razmišljanja o elektroničkoj pošti kao o mediju koji za nju osobno nema potencijal privatnog i intimnog, ili ga ima u vrlo ograničenoj mjeri, druga kazivačica, iskazujući inače u tom smislu afirmativan odnos prema elektroničkoj pošti, otklanja elektroničku poštu kao prostor za *rješavanje problema*. Ipak, time ne odbacuje druge *intimne* potencijale elektroničke razmjene:

Eventualno da izrazit osjećaj, ali ne u smislu ispovijedi, možda na način da potakneš neku priču ko s F-om, nekakvo slaganje, konstrukcije, ironiju. To je trenutak otvaranja... sad ću ja iskoristit pisani medij... (Maja, u razgovoru).

Kako pokazuje i sljedeći primjer, teško bi bilo dati statistički organizirane odgovore na pitanja o odnosu korisnika prema elektroničkoj pošti s obzirom da se ni pojedinačna razmišljanja i prakse ne pokazuju konzistentnima. Predstavljajući dosad e-mail ponajprije kao medij za razmjenu informacija i uglavnom niječući njegov intimni potencijal, kazivačica primjećuje:

Ali se isto dogodi, što se tiče ovih prijateljskih [*mailova*], kad nekome nešto u životu se događa, kad se nekome u životu nešto, najgrublje rečeno, pošemeri, i onda ti taj netko napiše, joj grozno, dogodilo se to i to, e tu se onda dogodi neka duža prepiska koja traje do sljedećeg susreta... Al to su ekscesi, kako bih rekla, to nije neka navika (Dijana, u razgovoru).

Kad govorimo o osobnom otvaranju u pisanom mediju, razlika e-maila u odnosu na klasično pismo u tom pogledu nije zanemariva: naime, "stupanj" osobnog razotkrivanja može u oba oblika biti isti, ali e-mail — usprkos tome što nije sinkrona komunikacija i što je prije riječ o monologu ili o "odgođenom" dijalogu negoli o "pravom" dijalogu — pruža ono što klasično pismo ne može pružiti: "brzinu" prijenosa sadržaja koja se može približiti "brzini" prijenosa u usmenoj komunikaciji. U jednom danu ili jednom satu elektroničkom poštom može biti razmijenjen velik broj poruka, što tu razmjenu približava razgovoru (usp. Ling 1999:4). I odnos korisnika prema elektroničkoj razmjeni upućuje na *razgovorni karakter* elektroničke pošte:

Kad ti netko pošalje nešto, netko koga znaš, s kim si relativno blizak, i onda ti odmah kreneš odgovarati bez ikakvog uvodnog reda, ičeg, kao da razgovaraš. To ja zovem razgovornim *mailom*. Ono, malim slovima,

bez ono dragi, nema početka, kao da nastavljaš neki razgovor koji si počeo i to je najčešće puno ortografskih grešaka, imaš dupla slova, ono fulaš, tllll, hoćeš nešto reć i pošalješ (Dijana, u razgovoru).

... ali ja ih [elektroničke poruke] nikada ne pišem s intencijom da sad pišem — vrlo rijetko, možda dva-tri puta sam rekla: e sad idem nekom napisat pismo — nego ono nešto kreneš pisat, pričat, pa odeš u nešto drugo... Ja nemam taj problem s formom, imala bih vjerojatno problem započet pismo da ga pišem, ali nemam nikad problem započet *mail*, bez obzira, bilo da pišem nekom *ful* poslovno i koji je onak inače totalno zatvoren, zakopčan ili nekom s kim sam si *ful* dobra. Nekako mi je taj *mail*... dobro, naravno da ne pišem isto, ne pišem baš istim diskursom, al sam zapravo skužila da sve više i više olabavim tu komunikaciju čak i ako je poslovna... To mi je nekako dobro, jer mi skroz da neki *feeling* kao da zapravo... kad pišem *mail* se osjećam kao da pričam s nekim na telefon (Ana, u razgovoru).

No, bez obzira na moguću *razgovorni karakter* razmjene elektroničkih poruka na koji upućuju korisnici elektroničke pošte, ipak ostaju oni trenuci samoće pisanja, vremena da se o nečemu razmisli, da se to oblikuje drukčije no što je to moguće u razgovoru:

Mail mi daje taman taj neki *delay* od te tri sekunde koji ti treba da napišeš nešto pa onda budeš i suvisliji i koncizniji. Koliko god da mi neki *mail* može biti razbarušen, ić u šesnaest smjerova, mislim da je ipak koncizniji nego kad bi to isto tako nekom trkeljala na telefon... Ja znam biti i brzopleta i totalno mi je diskurs u petsto smjerova i s petsto digresija i onda kad hoću nešto za početak samoj sebi... kad nešto pišeš, prvo sam sebi posložiš stvari u glavi, i onda tog časa kad pišeš ti se možda neke stvari još više razjasne, nego da si uzeo telefon i krenuo nešto pričat... Na telefonu ili u živo uvijek ovisi o svakoj replici tog preko puta tebe... (Ana, u razgovoru).

Baratajući s poznatim, utvrđenim alatima u pravljenju distinkcija koje olakšavaju snalaženje u svijetu komunikacije, moglo bi se elektroničke poruke analizirati prema njihovim formalno-jezičnim osobinama pa s obzirom na prevladavanje "pisanih" ili "usmenih" karakteristika odrediti kojem načinu komunikacije one više pripadaju.¹³Tako bi možda formalno-jezična analiza elektroničkih poruka — iako one mogu "podnijeti" razne načine pisanja — mogla uputiti na elemente usmenosti: ne bi u njima bilo teško pronaći veliki broj kratkih, nedovršenih, jednostavnih, nedorađenih rečenica, gramatičkih i sintaktičkih nepravilnosti, leksičkih izbora koji bi upućivali na usmeni karakter

¹³ Slijedeći tezu o sekundarnoj usmenosti u doba elektroničkih medija (Ong 2000), brojni su autori pronalazili karakteristike — s obzirom na takozvanu primarnu usmenost — — modificiranog usmenog posredovanja iskaza u televizijskom i radijskom mediju (usp. Holly 1995). Sličan su pristup preuzeli neki istraživači kompjutorski posredovane komunikacije često ističući elemente usmenosti u pisanom obliku komunikacije (vidi npr. Fialkova i Yelenevskaya 2001).

komunikacije (usp. Holly 1995:346; Velčić 1986:20).¹⁴ No, nije mi ovdje namjera odrediti stupanj usmenosti i stupanj pisanosti elektroničkih poruka — jer mi se čini da se elektronička pošta oblikuje kao osobit način komunikacije koji nije nužno smješati u neku od postojećih lingvističkih ili komunikoloških utvrda¹⁵ — već samo pokazati jednu od njihovih osobina koja bi također mogla biti u posrednoj vezi s intimnošću komunikacije koja se putem elektroničkih poruka ostvaruje:

Mislim da možeš baš ono intimne stvari pisati, a s druge strane način na koji pišeš, već na taj način stvaráš neku intimnost s osobom kojoj pišeš (Ana, u razgovoru).

U svakom slučaju mnogi kazivači primjećuju *nedostatak brižljivosti* u oblikovanju rečenica elektroničkih poruka, to jest određeni otklon od standardnog ili *pisanog* jezika koji se ponekad interpretira i kao *negativna* osobina:

... ne znam je li me to ovo sunce puklo u ionako ludu glavu, ali upravo sam konstatirala kako me ful nervira to sto smo zahvaljujuci internetu svi podebilili — mislim, frfljamo na nekkom jeziku koji uopce nije nas, bez svih onih kvacica, crtica i uopce zvukova koji cine jezik znace. zamisli, i pristajemo to raditi vec godinama. pisali vazna, ne vazna, pametna ili glupa pisma, presutno pristajemo na tu redukciju, a zapravo je to grozno (Ana, u elektroničkoj poruci).

¹⁴ U elektroničkim porukama česte su i pravopisne pogreške: primjerice, slučajne ili namjerne greške u uporabi velikih i malih slova ili u uporabi interpunkcije. Učestalo je i pogrešno ispisivanje riječi. Jedan od razloga tomu je i česti izostanak naknadnog uređivanja teksta ispisanog u elektroničkoj poruci. Takav odnos prema jeziku ne može se, naravno, pripisati svim korisnicima elektroničke pošte, a i pojedini korisnici različito se odnose prema tekstu neformalnih i formalnih poruka, poruka koje su upućene prijateljima ili pak poslovnim suradnicima. Tehnički je pak uvjetovano nekorištenje dijakritičkih znakova (njihovo korištenje može u primljenoj poruci rezultirati znakovima koji ili ne postoje u hrvatskom jeziku ili pak služe za označavanje drugih glasova), što također utječe na stil elektroničkih poruka. Kako on nije nevažan u razmišljanjima o pisanoj elektroničkoj korespondenciji, sve elektroničke poruke uklopljene u ovaj rad ostavljene su u onom obliku u kojem su napisane.

¹⁵ Iako se u analizama sekundarne usmenosti u elektroničkim medijima (radiju i televiziji) ističe da u njima "nema jedinstvenog lingvističkog stila" već je riječ o "različitim tipovima tekstova s različitim lingvističkim strukturama koji bi se u najboljem slučaju mogli lokalizirati na skali između tipično usmenih i tipično pisanih" (Holly 1995:347) te se autori najčešće ograđuju od postavljanja strogih granica pisanog i usmenog naglašavajući često hibridne oblike, čini mi se ipak da podtekst analiza čini ideja o nekakvoj izvornoj biti usmenog i pisanog, tj. govora i pisma. Suprotno tome, neki teoretičari (vidi npr. Velčić 1986) slijedeći suvremene filozofske postavke o govoru i pismu, stavljaju pod znak pitanja razlikovnost pisanog i usmenog izražavanja i tamo gdje se ona čini najočitijom, u području formalnih, jezičnih obilježja čija je učestalost, navodno, objektivno mjerljiva. I elektroničke poruke, možda, upućuju u tom smjeru: karakteristike koje se tradicionalno smatraju usmenima u njima se često javljaju iako, dakako, one nose mnoge elemente onoga što je prihvaćeno kao pisana komunikacija, pa se pokazuje da su granice između "pisanog" i "usmenog" izrazito nestabilne i konstruirane.

Također, trenutnost, prolaznost, nedovršenost elektroničkih poruka neki od kazivača naglašavaju kao prepreku da se elektroničkom poštom koriste kao načinom pisanja i izmjenjivanja *pisama*:

Imam osjećaj da je to kad pišem *mail* stvarno stvar trenutka i ćaskanja, ko što smo milion kava popili i na njima smo milijardu riječi izgovorili i ostane ti, ne znam koliko, jedan promil... Iskreno, ta je komunikacija, ne znam, glupo je reći otišla u vjetar, ali tako nekako, to su mi više stanja... (Dijana, u razgovoru).

S pitanjem *usmenog/pisanog* na neki je način povezana i mogućnost čuvanja tekstova nastalih i razmjenjivanih u elektroničkom obliku. Naime, *papirnata korespondencija* često se čuva u nekakvim osobnim ili obiteljskim *sentimentalnim spremištima*:

Ta pisma [papirnata] imam sva u jednoj kutiji (Maja, u razgovoru).

Kada smo nedavno krečili, dogodio se i taj povijesni trenutak u kojem sam skupila, u kutiju od Reeboc tenisica nečijih, sva pisma koja sam godina čuvala u nekim manjim kutijicama, po ladicama, umetnuta u knjige a neka i zavezala trakicama dok sam bila puno mlađa i slađa... Postoji i jedna plastična fascikla u kojoj su neka osobna pisma... a to su zahvale za tekstove, prepiska s jednim izbeglim piscem iz Beograda... a koja sadrže i subjektivne pasaze. Vrlo tanka, i nezanimljiva fascikla, koju čuvam iz bog te pita kojeg razloga. (Bit će taština, al' nema veze.)

Prije rečenog krečenja, tih pisama je bilo posvuda, a sada čekaju razvrstavanje, kao i velika zelena kutija s izmješanim obiteljskim fotografijama, kao neki buntovi izrezaka iz novina, kao mali kartonski ormarić s bižuterijom... Prošlost koju treba dostojno arhivirati, što će čekati, čini mi se, toliko dugo koliko je čekala da se sabije u kutiju od Reeboc tenisica. Godinama (Dijana, u pismu).

Zanimalo me shvaća li se kao *prošlost koju treba dostojno arhivirati* — što je, čini mi se, napisano s malim ironijskim odmakom, ali ipak s razumijevanjem za vlastitu potrebu čuvanja prošlosti — i elektronička prepiska: može li ona imati status požutjelih omotnica ispisanih olovkom, obiteljskih fotografija, naškrabanih papirića kojima više ni vlasnik ne zna značenje, ali pamti osjećaje uz njih vezane, nekih predmeta davno darovanih, starih ulaznica za kino ili prazne kutije keksa koja na *nešto* podsjeća? To jest, može li odnos prema elektroničkoj pošti biti u emocionalnom smislu jednak odnosu prema *predmetima* koji čuvaju, stvaraju ili svako toliko obnavljaju bliskost, osjećaje, intimu s drugim ljudima ili barem s prošlim događajima i doživljajima? Onako kako je to opisano u sljedećem odlomku:

Dok ti pišem, ja bivam s tobom nekoliko sati, a ti "me" čitaš nekoliko minuta. No, ono što sam ja naknadno shvatila, a na primjeru one neuspjele Choderlos de la Clos prepiske, je to da pisanjem želiš produžiti vrijeme u kojem će primatelj biti s tobom i kad pročita rečenice. Ne znam pišem li samo ja tako, no često su mi u odgovorima na pismo napominjali da su "pismo čitali nekoliko puta", što tumačim kao želju da se produži "bivanje sa" a ne rekapitulacija sadržaja. Ja vjerujem zaista da je misliti na nekoga oblik zajedničkog bivanja, i čini mi se da u pisanje pisama i ulazim s tom mišlju u podsvijesti. Ne želim zarobiti to drugo biće, uvlačiti mu se pod kožu, nego jednostavno biti blizu neko vrijeme, ponekad i ispitati je li ta bliskost još uvijek tu i kakva je (Dijana, u pismu).

Možda bi se moglo reći da je kompjutor — u kojemu se, laički rečeno, čuvaju elektroničke prepiske — za mnoge nešto strano i nepoznato s čime je povezana gomila tehničkih pojedinosti,¹⁶ pa da kao takav na neki način stvara prepreke intimnu odnosu prema elektroničkoj pošti, vraćanju ispisanim rečenicama kako bi se ispitalo je li *bliskost još uvijek tu i kakva je*. Nije isto rukom okretati stranice vlastita dnevnika, pod prstima doticati papir ili osjetiti mirise davnog pisma i, s druge strane, na ekranu gledati ispisanu slova. No, neki korisnici elektroničke pošte — iako potvrđujući razlike između *opipljivog* i elektroničkog, *virtualnog* pisma — ne odriču posljednjemu potencijal emocionalne, intimne vrijednosti:

Ja na *mail* ponekad gledam ko na dnevnik. Ne pišem više dnevnik, nisam ga baš nikad ni pisala nešto... ali poruke koje šaljem i primam, možda čak više ove koje šaljem, njih nekako doživljavam kao vlastiti dnevnik. Nekad slučajno nabasam na neku poruku, jer tražim nešto drugo, i onda me to odvede u čitanje, satima. A nekad baš ono s namjerom idem gledat stare *mailove* (Ina, u razgovoru).

Kompjutor kao "intiman stroj" (Turkle 1999:13) nije neuobičajena slika. Osjećaj bliskosti, koji se odnosi na *interakcije s kompjutorom* uopće, Stone, primjerice, izražava ovako: "ja provodim više vremena u interakciji sa Saint-John Perseom, kako od milja nazivam svoj kompjuter Macintosh, nego sa svojim prijateljima. Cijenim njegove hirove, a on mi prebacuje moje. Da netko uđe u sobu i podsjeti me kako je Perse samo 'ulazna točka' za radnu praksu kruga mojih prijatelja u Silicijskoj Dolini, to uopće ne bi

¹⁶ Jedan od razloga nepovjerenja prema elektroničkoj pošti kao privatnom, osobnom mediju i načinu komunikacije mogao bi se nazvati *tehničkim*: "Meni je bilo to super kad nisam znala sve mogućnosti *maila*. Pa kad ti se činilo da će to što napišeš, doć baš tome kome šalješ. Al mi se onda dogodilo da sam [slučajno] jedan takav prijateljski poslala u Z. gdje ja raspravljam nešto o odnosima muškaraca i žena... Onda mi se dogodilo da sam jedan koji je trebao biti *reply sender* stisnula nekako *reply all* i onda je o tome da sam ja išla rano u krpe i da ću se javit sutra dobilo obavijest jedno dvadeset ljudi... tako da mi je taj neki strah, kako sam smotana, kako obično pišem te *mailove* navečer, onda mi je to malo već postalo sad ono *tilt*, nije to više ono spontano, vidiš *mail*, odmah stisneš *reply*, napišeš onako kako ti dođe... i to ti onda ubije onaj impuls" (Dijana, u razgovoru). Posebnom temom mogli bi biti *računalni virusi* koji također, ne bez razloga, povećavaju ili stvaraju bojazan u korisnika elektroničke pošte.

promijenilo moj osjećaj da se suočavam s nejasnim, ali opipljivim bićem koje osjeća" (Stone 1999:99).

Slično:

Skuzila sam za svoj kompjutor da će mi biti užasno žao u onom trenutku kada ga budem morala zamijenit za novi. Ne znam zašto, on nema niti jednu posebnu naljepnicu na sebi ili nešto, ali imam osjećaj da je prošao sa mnom sve ono sjedenje koje sam ja prolazila u sobi u kojoj radim... Ovo je prvi kompjutor za kojeg mislim da više nikom neće otić, da je moj, i svaki dan se barem jednom pali, čak sam i tastaturu očistila, prvi put, jučer... (Maja, u razgovoru).

Bez obzira na bliskost, otuđenost ili pak ravnodušnost prema stroju koji nam, uz ostala tehnička sredstva, omogućava komunikaciju s drugima, postoji problem čuvanja i pohranjivanja elektroničke korespondencije. "Nedostatak 'materijalnosti'" (Yates 1999:234) u elektroničkoj komunikaciji mogao bi utjecati na čuvanje tekstova iz nje proizašlih. Tako se primjerice naglašava da su tiskane kopije elektroničkih poruka opcionalne kao i njihovo elektroničko pohranjivanje — mnogi korisnici rutinski pišu i šalju te čitaju i brišu velike količine poruka — pa će budući istraživači raspolagati s mnogo manje izvornog materijala u obliku pisama negoli je to bilo dosad: "možda ćemo se u određenoj mjeri vratiti obrascima usmenih kultura: većina digitalno izraženih kulturnih aktivnosti neće ostaviti traga" (Danet, prema Yates 1999:234).¹⁷

Ostavljajući sada predviđanja o temeljitim promjenama u ljudskoj komunikaciji, zanima me kakav je odnos korisnika elektroničke pošte prema čuvanju vlastite korespondencije s obzirom da se doživljaj intime, bliskosti, nekakve emocionalne vrijednosti vjerojatno može povezati s potrebom čuvanja onoga što tu emocionalnu vrijednost nosi. Neki od onih s kojima sam razgovarala nastoje čuvati sve pristigle poruke, a veću brigu pokazuju prema takozvanoj osobnoj prepisci:

Na *hotmailu* čuvam sve, ali tek od sad kad imaš paralelno *foldere* koji su ti na *hard discu* i *foldere* koji su na *serveru*, to je zadnjih godinu dana, možda i manje čak, pola godine. Od tad sva pisma čuvam, čak i *mailing liste* stavljam pod *mailing liste* koje mi se čine zanimljive (Maja, u razgovoru).

A prije, kada zbog ograničenosti prostora na serveru nisi mogla čuvati sve poruke?

osobnu prepisku sam sacuvala uglavnom cijelu, ali je i tu trebalo odrediti sto je osobna prepiska. jer sto ako mi, recimo, d. posalje e-card,

¹⁷ Teško je ne primijetiti sličnost postupaka i retorike pionira etnologije, koji su hrlili spasiti što se spasiti dade od kulture koja nestaje, s pomalo paničnim pozivima na istraživanje praksi pisanja: "Za možda pedeset godina naše razumijevanje prirode pismenosti i društvenih funkcija tekstova tako će se radikalno promijeniti da će samo nekolicina biti tu da svjedoči 'kako je bilo' na kraju dvadesetog stoljeća. Zato je od vitalne važnosti provoditi istraživanja stavova i praksi pisanja u kasnoj kulturi tiska dok je to još moguće činiti" (Danet, prema Yates 1999:234).

odnosno, kad u inboks stigne mejl u kojem npr. piše: d vam je poslala e-card kliknite na dole naznaceni url i pogledajte. to je osobno, ali opet nije osobni mejl jer od d u njemu ima samo njezino ime... mejlove sa slikama i tekstovima, koji su jeli jako puno prostora, ma od koga bili, gotovo sam redovito brisala. to brisanje nije isto sto i unistavanje jer sam izbrisane mejlove znala sacuvati na desktopu ili poslati na neki drugi od svoja tri mejla (Maja, u elektroničkoj poruci).

Tema čuvanja elektroničke korespondencije povezana je i s osjećajem da je nemoguće imati potpuno povjerenje u elektroničko arhiviranje. Dok s jedne strane ima korisnika koji ne čuvaju elektroničku korespondenciju zato što je ne doživljavaju dovoljno važnom — pa se njihov odnos može označiti kao ponajprije ravnodušan — s druge strane ima onih koji bi je možda i željeli sačuvati, ali od te namjere odustaju jer ih priječi osjećaj da ona nikad ne može biti potpuno sigurno pohranjena:

Skuzila sam da ta sprava može jako lako krepat i da onda ništa s nje ne možeš spasit... nemam osjećaj za ono da je čvrsto, sve više sam sad sklona stvari koje su mi važne pisat rukom, čini mi se kao da ostaju koliko god to blesavo zvučalo... Tako da je cijeli moj osobni stav prema tome šta je vezano za kompjutor, ono, *šejki*, i ne volim ništa što mi je važno imat samo u kompjutoru... To je čisto stvar osjećaja. Da budem posve sigurna, ja bih trebala raditi *back up* na barem tri diskete jer možda jedna od njih ne radi, po drugoj ću prolit kavu, možda se treća spasi... To je možda psihološki problem... (Dijana, u razgovoru).

Čuvati elektroničke poruke moguće je — iako tada više nisu elektroničke — *printanjem*. No, *printanje* se ponekad shvaća kao čin suprotan "prirodi" elektroničkih poruka: kako one postoje samo u "svijetu kiberprostora", onaj tko *isprinta* elektroničku poruku otkriva da ona na papiru "postaje beživotna poput egzotične tropske ribice izvađene iz akvarija" (Leslie, prema www.beloit.edu/~amerdem/students/morrow3.html). Ipak, razgovori s kazivačima pokazali su da *printanje* elektroničkih poruka — i onih kojima je glavna osobina korisnost, informativnost, ali i onih koje nose neke druge, ponajprije emocionalne vrijednosti — nije rijetko:

to printanje i uvezivanje izvela sam kao rodendanski poklon f-u. da nije bilo tako mislim da ih ne bih printala ili to barem ne bih napravila tada (1997). znas, ja nemam svoj primjerak... ako me pitas zasto sam mu poklonila mejlove, a ne kristalnu vazu tad u svoju obranu mogu reci: mislila sam da je to jako osoban poklon koji bi mu mogao nesto znaciti...

takoder, mislim da ih ne bih printala da sami mejlovi nisu bili knjiski napisani. pricice, pjesmice i sl... onako uvezeni izgledaju, barem nama, kao neki epistolarni roman. s druge strane, imati te mejlove je slicno kao da doma, u jednoj platnenoj fascikli, zajedno s nekim drugim prastarim stvarima cuvas sve one zvukove, mirise i dr. s pocetka veze (Maja, u elektroničkoj poruci).

Korisničke prakse

Skicirajući neke od elemenata odnosa korisnika prema elektroničkoj pošti koji su mi se činili potencijalno važnim za temu intimnosti elektroničke komunikacije, željela sam — također — elektroničku poštu predstaviti kao dio svakodnevnog svijeta njezinih korisnika. Stoga mi se na kraju čini važnim naglasiti proces popularizacije elektroničke komunikacije i promjenu koja se dogodila — i još se događa — ne preko noći i jednim potezom, u njezinim funkcijama, značenjima, važnostima. Vjerujem da je i etnografski pristup ovoga teksta barem dijelom ukazao na procesualni karakter korisničkih praksi vezanih za elektroničku komunikaciju. Povijesni pregledi razvoja interneta i elektroničke pošte govore o njihovim vojnim, hladnoratovskim počecima (usp. Diamond i Bates, prema Yates 1999:240). Cilj istraživačkih projekata koji su od šezdesetih godina dvadesetoga stoljeća u Sjedinjenim Američkim Državama vodili razvoju interneta bio je stvaranje decentralizirane mreže kompjutera koja je, navodno, trebala služiti prijenosu podataka u slučaju nuklearnog napada: "Ideja je bila osigurati da napad na jednu metu ne umanjuje sposobnost države za distribuiranje obrambenih podataka drugdje u zemlji" (Baron 2000:225).¹⁸ No, pored planiranih, na početku jedinih funkcija, kompjutorski posredovana komunikacija ima i nove: razmjenu podataka u izrazito pragmatične svrhe pridružila se i naglašena društvena funkcija. Elektroničkom poštom služe se i korisnici koji ne pripadaju vojnim, državnim, sveučilišnim, istraživačkim krugovima, kako je to bilo na počecima razvoja interneta i elektroničke pošte, njezina uporaba se — uz još uvijek izrazitu dominaciju sjevernoameričkih i zapadnoevropskih korisnika (usp. Yates 1999:241) — internacionalizira te, što je možda jednako važno, funkciji informativnosti pridružila se komunikacijska funkcija. Tomu je pridonijelo i usavršavanje tehnologije — ili bi točnije bilo reći da je jedno utjecalo na drugo i obrnuto — koje je omogućilo da se, uz *poruke*, elektroničkom poštom šalju i "sadržaji" koje ćemo, oslanjajući se na spomenutu iako naravno uvjetnu distinkciju, nazvati *pismima*. Za razliku od ranih elektroničkih poruka koje su zbog tehničkih ograničenja mogle "podnijeti" vrlo mali broj riječi pa je njihova kratkoća bila unaprijed zadana — što je možda utjecalo i na izbor termina elektronička *poruka* — danas je omogućeno slanje mnogo većeg broja riječi koje ponekad tvore ono što uobičajeno nazivamo *porukom*, a ponekad ono što smo nazvali *pismom*.

Elektronička pošta ostvaruje se individualnim praksama što pokazuje i mali, statistički nereprezentativni korisnički udio u elektroničkoj komunikaciji koji se razmatrao u ovom radu. Ne misli se pritom da

¹⁸ Ono što na prvi pogled ima oblik *činjenične* povijesti zapravo pokazuje autorski *stav* ili determiniranost nacionalnim, povijesnim, ideološkim čimbenicima: govoreći o počecima kompjutorski posredovane komunikacije, spominju se isključivo *obrambeni* ciljevi nastojanja za umrežavanjem prostorno udaljenih kompjutera i ljudi (usp. Baron 2000:223-225; Yates 1999:240).

korisnici tehnologije — ili bilo koje "robe široke potrošnje" — nisu "potrošači", da imaju potpunu slobodu u oblikovanju vlastitih praksi, ali je moguće — optimistično — pretpostaviti, kao što su već prije pretpostavili, primijetili ili opisali i istraživači svakodnevice na *domaćem terenu* (vidi npr. Rihtman-Auguštin 1988), da oni nisu samo pasivni preuzimatelji već da ipak, barem djelomično, sami odlučuju i oblikuju načine vlastite "interakcije" s "proizvodima" koji su im ponuđeni. U svakom slučaju pretpostavke s početka ovoga rada o tome da kompjutorska tehnologija i kompjutorski posredovana komunikacija — koliko god radile na "povezivanju" ljudi — brišu intimnost i stvaraju otuđenost pokazuju se, čini mi se, netočnim, odnosno ovisnim o raznim, a u primjeru koji je ovdje analiziran, individualnim okolnostima i osobinama, kao što se ovisnima o kontekstu pokazuju i tvrdnje — često marketinški korištene (usp. Grdešić 2001) — da kompjutorski posredovana komunikacija jača veze među ljudima. Povezujući tehnologiju s korisničkim praksama, moguće je pokazati da ljudi prihvaćaju tehnološke proizvode na različite načine, modificirajući njihove zamišljene funkcije, prihvaćajući ili odbacujući pojedine njihove mogućnosti.

Etnografsko istraživanje ima vrijednost — ne nužno dubljeg ali — drukčijeg uvida od ostalih, znanstvenih ili neznanstvenih pristupa temi pa ako ništa drugo, može pokazati da je iskustvo teško ili nemoguće svrstati u pretince s etiketama, da su prakse — ne samo različitih pojedinaca već i svakog pojedinca posebno — raznovrsne i u sebi ambivalentne što, dakako, ne znači da o tim praksama i iskustvima ne treba pisati i da u njima ne treba tražiti ono što ih međusobno povezuje i ono što ih, i zašto, međusobno razlikuje. S tim u vezi čini mi se važnim i sve "aktivnosti" povezane s pomalo pomodnim te očaravajućim pojmovima kiberprostora ili virtualne stvarnosti promatrati ne kao dio *bezprostornog kiberprostora* već kao aktivnosti konkretnih ljudi koji svojom kulturom, znanjima, prijašnjim iskustvima i individualnim osobinama pristupaju kompjutorskoj i komunikacijskoj tehnologiji te oblikuju vlastite načine komunikacije koja se njome posreduje (usp. Miller i Slater 2000). Tako i pitanje je li elektronička poruka medij intime postaje na neki način osobno pitanje svakoga korisnika elektroničke pošte, a ovaj rad — nadam se — pokazuje da "intimnost" ne može biti dana, preuzeta kupovinom nekog proizvoda ili naučena u uputama o njegovu korištenju, već stvarana u interakcijama s drugima i, na neki način, sa samim sobom.

NAVEDENA LITERATURA

- Anić, Vladimir. 1991. *Rječnik hrvatskoga jezika*. Zagreb: Novi Liber.
- Baron, Naomi S. 2000. *Alphabet to email: how written English evolved and where it's heading*. London - New York: Routledge.

- Barton, David i Hall, Nigel, ur. 1999. *Letter Writing as a Social Practice*. Amsterdam i Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Barton, David i Nigel Hall. 1999. "Introduction". U *Letter Writing as a Social Practice*. David Barton i Nigel Hall, ur. Amsterdam - Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1-14.
- Brayton, Jennifer. 1999. "Ženski volim/mrzim odnos prema Internetu". U *Cyberfeminizam [ver 1.0]*. Igor Marković, ur. Zagreb: Centar za ženske studije, 193-202.
- Bujas, Željko. 1999. *Veliki englesko-hrvatski rječnik*. Zagreb: Nakladni zavod Globus.
- Dauphin, Cécile. 1991. "Epistolarni priručnici u XIX. stoljeću", rukopisni prijevod Filipa Hameršaka teksta "Les manuels épistolaires au XIXe siècle". U *La correspondance: Les usages de la lettre au XIXe siècle*. Roger Chartier, ur. Fayard, 209-272.
- Dugandžija, Mirjana. 2002. "Interview: Denis Latin". *Nacional*, 2.4.2002:36-39.
- Fialkova, Larisa i Maria N. Yelenevskaya. 2001. "Ghosts in the Cyber World. An Analysis of Folklore Sites on the Internet". *Fabula* 42:64-89.
- Gauntlett, David, ur. 2000. *Web.Studies: Rewiring media studies for the digital age*. London: Arnold, 228-241.
- Grdešić, Maša. 2001. "Ciklus je dio njihove priče". *Zarez*, 26.4.2001., br. 54:8.
- Hakken, David. 1999. *Cyborgs@Cyberspace: An Ethnographer Looks to the Future*. New York - London: Routledge.
- Holly, Werner. 1995. "Secondary Orality in the Electronic Media". U *Aspects of Oral Communication*. Uta M. Quasthoff, ur. Berlin - New York: Walter de Gruyter, 340-363.
- Janković, Iva R. 2002. "Avangarda i mediji" (razgovor s Joanne Richardson). *Zarez*, 4.7.2002., br. 84:32-33.
- Kiš, Miroslav. 2000. *Englesko-hrvatski i hrvatsko-engleski informatički rječnik*. Zagreb: Naklada Ljevak.
- Ling, Rich. 1999. "'The only thing I can do is to be available': Intergenerational use of e-mail." R&D report 11/99. Kjeller, Norway, Telenor (www.telenor.no/fou/prosjekter/fremtidens_Brukere/publikasjoner.html).
- Marković, Igor. 1999. "Predgovor". U *Cyberfeminizam [ver 1.0]*. Igor Marković, ur. Zagreb: Centar za ženske studije, 11-12.
- Miller, Daniel i Don Slater. 2000. *The Internet: An Ethnographic Approach*. Oxford - New York: Berg.
- Mittleman, Leslie B. 1990. "The twentieth-century English letter: A dying art?". *World Literature Today* 64/2. (<http://search.epnet.com>).
- Negroponte, Nicholas (Negropont, Nikolas). 1998 (1995). *Biti digitalan*. Beograd: Clio.
- Ong, Walter J. 2000 (1982). *Orality and Literacy: The Technologizing of the Word*. London - New York: Routledge.

- Pejaković, Hrvoje. 1990. "Pisma o žudnji, pisma o šutnji". *Gordogan* 31-32-33:205-217.
- Poster, Mark. 2001. "Postmoderne virtualnosti". U *Kiberprostor, kibertijela, cyberpunk: kulture tehnološke tjelesnosti*. Mike Featherstone i Roger Burrows, ur. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk, 117-140.
- Rheingold, Howard. 2000 (1993). *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Cambridge, Mass: MIT Press. (www.rheingold.com/vc/book/).
- Rihtman-Auguštin, Dunja. 1988. *Etnologija naše svakodnevice*. Zagreb: Školska knjiga.
- Roško, Zoran (u suradnji s Igorom Markovićem), prir. 1999. "Bibliografija i webliografija o cyber-kulturi i srodnim temama". *Književna smotra* 114/4:103-115.
- Roversi, Antonio. 2001. *Chat line*. Bologna: Società editrice il Mulino.
- Silver, David. 2000. "Looking Backwards, Looking Forwards: Cyberculture Studies 1990-2000". U *Web.Studies: Rewiring media studies for the digital age*. David Gauntlett, ur. London: Arnold, 19-30.
- Stone, Allucquère Rosanne. 1999. "Neka stvarno tijelo ustane, molim!". U *Cyberfeminizam [ver 1.0]*. Igor Marković, ur. Zagreb: Centar za ženske studije, 99-120.
- Strpić, Ognjen. 2001. "Uvodna bilješka". U *Kiberprostor, kibertijela, cyberpunk: kulture tehnološke tjelesnosti*. Mike Featherstone i Roger Burrows, ur. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk, 7-10.
- Turkle, Sherry. 1997. *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. London: Phoenix.
- Turkle, Sherry. 1999. "Identitet u doba Interneta". *Književna smotra* 114/4:5-13.
- Turkle, Sherry. 2001. "Zasićenost elektroničkom komunikacijom". *Kolo* 2:557-558.
- Velčić, Mirna. 1986. "Prema nadilaženju opozicija između pisane i govorene komunikacije". *Sol* 2:19-32.
- Yates, Simeon J. 1999. "Computer-Mediated Communication: The Future of the Letter?". U *Letter Writing as a Social Practice*. David Barton i Nigel Hall, ur. Amsterdam - Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 233-251.

A BODY OF WORDS: AN ELECTRONIC MESSAGE AS A MEDIUM FOR INTIMACY?

SUMMARY

The text documents and partly analyzes the relation of e-mail users to those characteristics of electronic correspondence whose different realizations might imply the possibility or impossibility of actualization/maintaining the intimacy, the depth of the relationship and the closeness of the correspondents in e-mail communication. The text is about the feeling

of having one's own privacy protected, about the communicational width of e-mail in the sense of reachability of various addressees, about the ways of opening of the correspondents in e-messages, about the relation of e-mail to the oral communication and about the possibility of keeping and archiving of electronic correspondence.

The assumptions about information technology and computer mediated communication — as much as they work on "connecting people" — wipe out the intimacy and create alienation — prove to be dependent on various, and in the case here analyzed, individual circumstances and personal features, as well as the allegation that computer mediated communication strengthens the links between people proves to be dependent on the context. By connecting technology with user practices it is possible to show that people accept technological products in different ways, modifying their presupposed functions, accepting or rejecting certain of their possibilities. So the question whether an e-message is a medium for intimacy becomes in a way a question for every e-mail user individually, and it is the intent of this paper to show that "intimacy" can not be given or taken over by purchasing a product or learned through an instruction manual, but it is created by interaction with others and, in a way, with oneself.

Keywords: e-mail, the intimacy of communication