

Uporaba engleskog jezika na online forumima za rješavanje problema u radu s računalnom

Goleš, Viktor

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Organization and Informatics / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:211:433104>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported / Imenovanje-Nekomercijalno-Bez prerađivanja 3.0](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-11**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
VARAŽDIN**

Viktor Goleš

**UPORABA ENGLESKOG JEZIKA NA
ONLINE FORUMIMA ZA RJEŠAVANJE
PROBLEMA U RADU S RAČUNALOM**

ZAVRŠNI RAD

Varaždin, 2023.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
V A R A Ž D I N

Viktor Goleš

JMBAG: 0016133799

Studij: Informacijski sustavi

**UPORABA ENGLESKOG JEZIKA NA ONLINE FORUMIMA ZA
RJEŠAVANJE PROBLEMA U RADU S RAČUNALOM**

ZAVRŠNI RAD

Mentorica:

Dr. sc. Andreja Kovačić

Varaždin, lipanj 2023.

Viktor Goleš

Izjava o izvornosti

Izjavljujem da je moj završni rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

Autor potvrdio prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi

Sažetak

Rad govori o općenitoj važnosti engleskog jezika u svakodnevnoj komunikaciji, s posebnim naglaskom na tehničku komunikaciju, odnosno, pisanu interakciju na engleskom jeziku među korisnicima online foruma u svrhu rješavanja tehničkih problema. U teorijskom dijelu rada ukratko se objašnjava kako se pisani engleski jezik u računalom posredovanoj komunikaciji razlikuje od konvencionalne uporabe engleskog jezika u verbalnoj (usmenoj) i pisanoj komunikaciji. Zatim se opisuju online forumi (ponajviše *Reddit*) kao primjeri platformi za asinkronu računalom podržanu komunikaciju te pojam tzv. *netspeaka* i njegove osnovne karakteristike. Budući da se ovaj rad specifično bavi uporabom engleskog jezika informatičke struke u kontekstu rješavanja tehničkih problema na online forumima, daju se i primjeri tipičnih poteškoća u radu s računalom. Definiira se pojam tzv. *troubleshootinga* i koraci koji se provode za otklanjanje računalnih pogrešaka. Na temelju teorijske literature sažeto se iznose aspekti engleskog jezika u online komunikaciji te primjeri jezičnih elemenata koji se često koriste u pisanoj komunikaciji vezanoj uz informatičke teme na internetu, uključujući i komunikaciju putem online foruma. Polazeći od teorijskog dijela rada, u praktičnom dijelu prikazuju se odabrani primjeri jezičnih elemenata preuzetih s online foruma *Reddit*. Primjeri se kategoriziraju prema leksičkim, gramatičkim i stilskim karakteristikama engleskog jezika u asinkronoj online komunikaciji vezanoj uz otklanjanje problema u radu s računalom. U kratkoj analizi navedenih primjera ističe se i važnost prilagodbe engleskog jezika komunikacijskom kontekstu radi postizanja što efikasnije komunikacije koja ima za cilj otklanjanje računalnih pogrešaka.

Ključne riječi: engleski jezik informatičke struke; *troubleshooting*; online forum; hardver; softver; *Reddit*; *netspeak*

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Ciljevi i metode rada.....	3
3. Što je <i>troubleshooting</i> ?.....	5
3.1. Koraci u otklanjanju problema	6
3.1.1. Simulacija scenarija otklanjanja problema u radu s računalom	8
4. Računalom posredovana komunikacija i online forumi kao njen primjer	10
4.1. Računalom posredovana komunikacija na engleskom jeziku.....	10
4.1.1. Online forum kao medij za računalom posredovanu komunikaciju.....	12
4.1.2. Prvi primjer online foruma: Apple Support Community	12
4.1.3. Drugi primjer online foruma: Bleeping Computer Forum	13
4.2. <i>Reddit</i> kao primjer medija za pisanu računalom posredovanu komunikaciju	14
5. Uporaba engleskog jezika u online pisanoj komunikaciji putem online foruma	19
5.1. Uloga i osnovne karakteristike engleskog jezika u online pisanoj komunikaciji putem online foruma.....	19
5.2. Odabrani jezični aspekti pisane komunikacije putem online foruma na engleskom jeziku.....	22
5.2.1. Leksički aspekti	22
5.2.1.1. Višeznačnost ili polisemija	23
5.2.1.2. Kraćenje riječi.....	23
5.2.2. Gramatički aspekti.....	24
5.2.2.1. Postavljanje pitanja u engleskom jeziku u različitim glagolskim vremenima .	24
5.2.2.2. Aktivno i pasivno glagolsko stanje u engleskom jeziku.....	26
5.2.2.3. Frazalni glagoli	26
5.2.2.4. Modalni glagoli	27
5.2.2.5. Uvjetne (pogodbene) rečenice u engleskom jeziku	28
5.2.3. Stilski aspekti.....	29
5.2.3.1. Skraćeni oblici koji nastaju sažimanjem	30

5.2.3.2. Interpunkcija i pravopis u engleskom jeziku	30
5.2.3.3. Akronimi	31
6. Praktični dio: Jezična analiza odabranih primjera komunikacije na engleskom jeziku putem online foruma za otklanjanje poteškoća u radu s računalom.....	32
6.1. Sadržaj odabranih diskusija s <i>Reddit</i> a i primjer odabranih sekvenci iz objava i komentara.....	32
6.1.1. Diskusija br. 1.....	32
6.1.2. Diskusija br. 2.....	33
6.1.3. Diskusija br. 3.....	34
6.1.4. Diskusija br. 4.....	34
6.1.5. Diskusija br. 5.....	36
6.2. Jezična analiza odabranih primjera prema leksičkim aspektima engleskog jezika	36
6.2.1. Imenske riječi	36
6.2.2. Glagolske riječi.....	37
6.2.3. Višečlani izrazi i složenice	38
6.3. Jezična analiza odabranih primjera prema gramatičkim aspektima engleskog jezika	39
6.3.1. Glagolska vremena	39
6.3.2. Pasivno glagolsko stanje	40
6.3.3. Uvjetne rečenice (kondicionali).....	41
6.3.4. Jezični elementi kojima se uspostavlja interaktivnost.....	41
6.4. Jezična analiza odabranih primjera prema stilskim aspektima engleskog jezika.....	42
7. Zaključak	44
Popis literature	46
Popis slika	52
Popis tablica	53

1. Uvod

Problemi u radu računala danas su učestala pojava s kojom se susreću korisnici diljem svijeta. Kako bi izbjegli troškove profesionalne tehničke podrške, mnogi korisnici računala okreću se online forumima za razmjenu informacija s ostalim korisnicima (tzv. *peer-to-peer* razmjena informacija). Kako bi pretraživanje bilo lakše, korisnici se često služe engleskim kao globalnim jezikom, a u svojim upitima i odgovorima koriste mnoge termine koji imaju specifična značenja na engleskom jeziku informatičke struke (npr. *blue screen*, *virus*, *lag*). Kroz učestalu online komunikaciju među velikim brojem osoba korisnici interneta također utječu na engleski jezik, što je samo jedan primjer međupovezanosti tehnologije i engleskog jezika. Engleskim se služi čak 1,5 milijardu stanovnika Zemlje, od čega njih otprilike 900 milijuna engleski govori kao strani jezik („List of languages by total number of speakers“, bez dat.); to ga čini jezikom s najviše govornika uzimajući u obzir ukupan broj izvornih i neizvornih govornika te je iz tog razloga engleski postao integralni dio komunikacije među ljudima iz različitih dijelova svijeta. Mnogi engleski termini iz informatičke struke (npr. *monitor*, *software*, *hardware*) s vremenom su postali univerzalni te su svoje mjesto pronašli u mnogim drugim jezicima, uključujući i hrvatski. Budući da se ti termini primjetno često pojavljuju u komunikaciji i razmjeni informacija u kontekstu informatičke struke, korisnici interneta (npr. foruma) putem njih mogu pronaći više različitih mišljenja i odgovora na svoja inicijalna pitanja te upite mogu sortirati prema traženom pojmu. Iz tog razloga rodila se želja za detaljnijom obradom ove teme. Otklanjanje problema u radu računala je iterativan proces koji danas skoro svatko može provesti uz pomoć engleskog jezika i interneta. Online forumi jedan su od medija online komunikacije uz koji se vežu neke specifične osobine komunikacije, a koje ćemo s gledišta komunikacije na engleskom jeziku nastojati opisati u ovom radu. Engleski jezik na internetskim forumima u svrhu analize raščlanjen je kroz primjere koji su razvrstani prema nekoliko aspekata: leksičkom, gramatičkom i stilskom.

U okviru ovog završnog rada prikazat će se i objasniti česti pojmovi na engleskom jeziku koji se koriste u svijetu računala te istaknuti primjeri fraza vezanih uz komunikaciju na online forumima za otklanjanje računalnih pogrešaka. U nastavku se kratko opisuje struktura rada.

U uvodnom poglavlju bit će objašnjena uloga i uporaba engleskog jezika te odabrani jezični aspekti u online komunikaciji putem foruma usmjerenoj na otklanjanje poteškoća u radu s računalom. Drugo poglavlje nabrojat će ciljeve ovog rada te metode kojima će se ti ciljevi nastojati ostvariti. Treće poglavlje objašnjava što je to *troubleshooting* i koje su najčešći računalni problemi s kojima se korisnici susreću te koji se koraci mogu poduzeti

kako bi se uspješno riješile računalne greške. U četvrtom poglavlju pod nazivom „Računalom posredovana komunikacija i online forumi kao njen primjer“ biti će opisan pojam online komunikacije i njene karakteristike, kao i način na koji se online komunikacija razlikuje od verbalne komunikacije te dati osvrt na često korištene platforme za komunikaciju posredovanu računalom. U petom poglavlju prvo će se definirati pojam globalnog jezika i ukratko opisati engleski jezik kao globalni jezik, a potom će se opisati pojmovi diskursa i registra. Glavni fokus petog potpoglavlja jesu leksički, gramatički i stilski aspekti engleskog jezika, koji će biti opisani uz primjere iz općeg ili informatičkog jezika. Šesto poglavlje je praktični dio rada u kojem će se provesti jezična analiza 5 odabranih primjera diskusija s online foruma *Reddit*. Analiza u šestom poglavlju podijeljena je prema tri kategorije jezičnih aspekata koji su spomenuti u teorijskom dijelu završnog rada u petom poglavlju, a to su: leksički aspekti, gramatički aspekti i stilski aspekti. Posljednje poglavlje jest zaključak rada.

2. Ciljevi i metode rada

Budući da su mnoge engleske fraze i idiomi pronašli svoje mjesto u vokabularu korištenom za opisivanje računala, njegovih komponenti i radnji vezanih uz računalo, prvi cilj teorijskog dijela rada sastoji se od sljedećih podciljeva:

- prikazati važnost i ulogu engleskog jezika u svakodnevnoj komunikaciji
- navesti značajke engleskog jezika važne za razumijevanje vokabulara u komunikaciji vezanoj uz računala te
- pojasniti razliku između pisanog engleskog jezika u računalom posredovanoj komunikaciji s jedne te engleskog jezika kakav se koristi u konvencionalnoj izravnoj usmenoj komunikaciji bez posredstva tehnologije s druge strane.

Drugi cilj teorijskog dijela rada obuhvaća sljedeće podciljeve:

- pobliže pojasniti online forume kao komunikacijski medij kojeg korisnici rabe kako bi međusobno komunicirali i došli do specifičnih informacija vezanih za rješavanje tehničkih i računalnih problema
- opisati najvažnije pojmove vezane uz online komunikaciju te
- sažeto opisati najvažnije aspekte uporabe engleskog jezika u online komunikaciji putem online foruma.

Cilj praktičnog dijela rada obuhvaća sljedeća dva podcilja:

- odabrati konkretne primjere komunikacije na engleskom jeziku s online foruma pomoću kojih će se ilustrirati leksičke, gramatičke i stilske karakteristike engleskog jezika u komunikaciji putem online foruma
- ukratko analizirati odabrane primjere te utvrditi na koji je način uporaba engleskog jezika prilagođena kontekstu otklanjanja računalnih pogrešaka radi postizanja što efikasnije komunikacije u asinkronoj online komunikaciji.

Metode rada koje će se koristiti u pripremi građe i pisanju završnog rada možemo opisati na sljedeći način. Autor ovog rada će uz pomoć stručne literature najprije istražiti i prikupiti informacije važne za ostvarivanje navedenih ciljeva iz teorijskog dijela rada. Temeljem prikupljene stručne literature, kao što su knjige, rječnici i online članci iz područja lingvistike i komunikacije, također će se ukratko definirati odabrani pojmovi važni za temu završnog rada. Polazeći od nalaza iz teorijskog dijela rada – u prvom redu opisa jezičnih elemenata uobičajenih u online komunikaciji putem foruma – u praktičnom dijelu rada

leksičke, gramatičke i stilske karakteristike engleskog jezika u komunikaciji putem online foruma povezat će se s konkretnim odabranim primjerima (frazama ili rečenicama) autentične komunikacije s online foruma. U zaključku rada će se metodom sinteze napraviti kratak osvrt na zadane ciljeve te dati procjena autora završnog rada o tome jesu li pojedini ciljevi ispunjeni. Također će se sažeti glavni nalazi iz teorijskog i praktičnog dijela rada. Primjeri koje je autor ovog rada odabrao iz stvarnih svakodnevnih situacija i identificirao kao važne za temu online komunikacije na forumu vezane uz informatičke teme preuzeti su s online foruma *Reddit*.

3. Što je *troubleshooting*?

U nastavku rada često će se pojavljivati pojam *troubleshooting*¹. Stoga će se u ovom poglavlju objasniti njegovo podrijetlo i značenje te objasniti njegova uporaba. Pojasnit će se kakav je *troubleshooting* proces, koji su koraci u tom procesu te dati njihovi kratki opisi.

Rješavanje problema u radu s računalom (eng. *troubleshooting*) je otkrivanje zašto nešto učinkovito ne funkcionira i nalaženje načina da se to poboljša ("Troubleshoot", 2022a). Glagol *troubleshoot* potječe iz složenice *trouble-shooter* koja se počela koristiti krajem 19. stoljeća za opis radnika koji su popravljali telefonske linije i telegrafe, a kasnije se s razvitkom računalne tehnologije preobrazila u modernu inačicu *troubleshooter* koja opisuje osobu zaduženu za otklanjanje problema ("Troubleshoot", 2022b). U našem slučaju uže ćemo se fokusirati samo na otklanjanje problema vezanih uz računalni hardver. Problemi u radu s računalom javljaju se na brojnim mjestima, a neki od tipičnih primjera gdje bi bio potreban *troubleshooting* jesu: uzastopno gašenje računala, slučaj gdje računalo ne prepoznaje ulazne/izlazne uređaje poput tipkovnice ili zvučnika, neispravan rad aplikacije itd. Ovisno o mjestu, svi navedeni problemi zapravo se javljaju u hardveru ili u softveru. Softver (eng. *software*) ili programska podrška je skup podataka i računalnih instrukcija koje su potrebne za rad računala, taj pojam obično podrazumijeva sve nefizičke dijelove računalnog sustava („Programska podrška“, 2021). Pod tim se pojmom obično razumijevaju svi nefizički dijelovi računalnog sustava, za razliku od sklopovlja (hardver), koje obuhvaća sve fizičke dijelove. Hardver (eng. *hardware*) je „zbirni naziv za sve fizičke dijelove elektroničkoga računala, računalnog sustava ili sličnog elektroničkog uređaja; sklopovlje“ („Hardver“, 2021).

Općenito govoreći, metodologija otklanjanja računalnih problema, s tehničkog i upravljačkog stajališta, provodi se u koracima kako bi si olakšala koordinacija i cijeli proces. Na taj način smanjuje se i vjerojatnost da osobu koja otklanja računalne probleme zatekne privremeno nerješiv problem (Kirvan i Zola, 2022). U tablici 1. na sljedećoj stranici nalaze se najčešći problemi koji se javljaju kod uporabe softvera ili hardvera (Owen, 2021; Gupta, 2021).

¹ Posuđenica iz engleskog jezika; zbog jednostavnosti i praktičnosti u nastavku rada koristit će se navedeni anglicizam.

Tablica 1. Najčešći problemi kod uporabe softvera ili hardvera (Prema: Owen, 2021; Gupta 2021)

Problemi vezani uz softver	Problemi vezani uz hardver
Zastarjeli pogonski softver (eng. <i>outdated driver</i>)	Monitor ne prikazuje sliku (eng. <i>blank monitors</i>)
Zlonamjerni softver/virusi (eng. <i>malware</i>)	Miš gubi signal (eng. <i>mouse problems</i>)
Windows prikazuje plavi ekran (eng. <i>blue screen of death</i>)	Pregrijavanje računala (eng. <i>overheating</i>)
Nemogućnost spajanja računala s pametnim telefonom (eng. <i>non-sync of smartphones</i>)	Iz kućišta dolaze čudni/nepoznati zvukovi dolaze (eng. <i>strange noises</i>)
Zastarjeli sustavi (eng. <i>outdated systems</i>)	Neprepoznavanje tvrdog diska (eng. <i>hard drive not detected</i>)
Pojava grešaka (eng. <i>bugs</i>)	Nepravilan rad tipkovnice (eng. <i>keyboard problems</i>)

3.1. Koraci u otklanjanju problema

Pojedine osobe koje su zadužene za otklanjanje problema, ovisno o metodologiji *troubleshootinga*, koristit će različite korake u tom procesu. Prema Kirvanu i Zoli (2022), koraci koji se pritom često koriste su:

1. **Prikupljanje informacija** (eng. *Gather information*) o nastalom problemu. Te nam informacije mogu dati uvid u to zašto se neka radnja neočekivano događa ili možda u neku radnju koja nedostaje. Budući da je cilj otkriti problem i saznati kako ga rekreirati, također je bitno znati nuspojave i okolnosti koje su se pojavile zbog nastalog problema.

2. **Opis problema** (eng. *Describe the problem*) kako bi stručnjaci znali otkuda on potječe. Opis bi trebao biti sveobuhvatan te bi nam trebao dati odgovore na određena pitanja poput:

- Koji su nastali simptomi?
- Kada se nastali problem pojavljuje?
- Gdje se nastali problem pojavljuje?

- Koje je stanje računala kada se nastali problem pojavljuje?
- Je li nastali problem moguće replicirati?

Odgovorom na ova pitanja možemo zaključiti koje komponente stvaraju problem te nam eventualno dati smjernice što učiniti sljedeće.

3. Definiranje najvjerojatnijeg uzroka (eng. *Determine the most probable cause*) radi se metodom pokušaja i pogreške. Bez obzira radi li se o kompleksnom ili jednostavnom sustavu, najbolje je prvo započeti s traženjem najvjerojatnijeg uzroka.

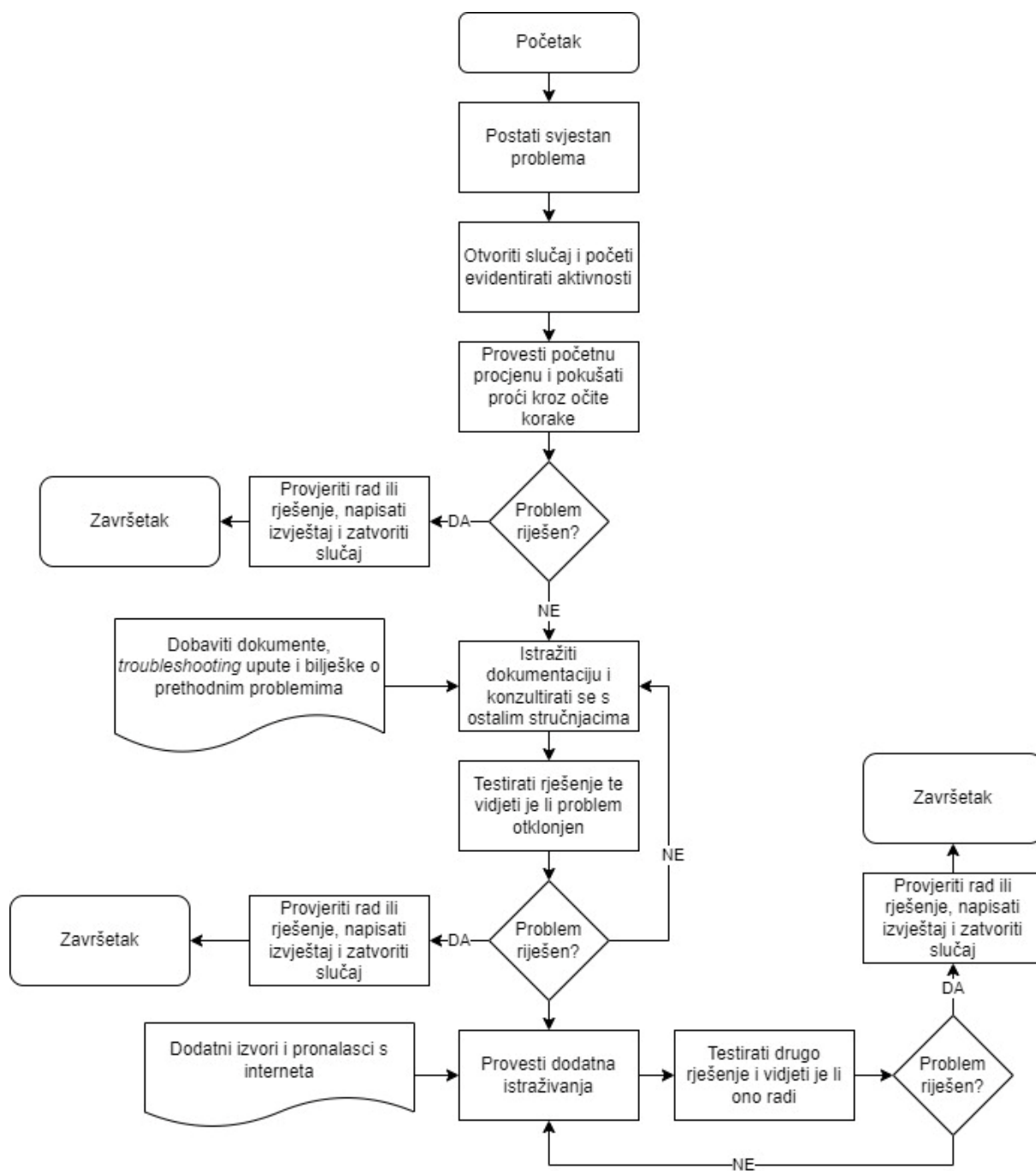
4. Kreiranje plana i testiranje rješenja (eng. *Create a plan of action and test a solution*) radi se nakon što uspješno provedemo sve prethodne korake. Kreira se plan kako riješiti nastali problem te se potom testiraju hipoteze dok se ne dođe do rješenja. U slučaju da niti jedna hipoteza ne daje rješenje, potrebno je vratiti se na treći korak.

5. Implementiranje rješenja (eng. *Implement the solution*) kako bi vratili sustav u originalno stanje, to jest stanje u kakvom je računalo bilo prije nastanka problema.

6. Analiziranje rezultata (eng. *Analyze the results*) kako bi se uvjerali da rješenje nije uzrokovalo neki drugi računalni problem ili problem na nekom drugom sustavu.

7. Dokumentiranje procesa (eng. *Document the process*) provodi se tako da se zapisuju sve akcije koje su bile poduzete u prošlim koracima, uključujući i neuspjele pokušaje. Tako, u slučaju ponovne pojave istog problema, stručnjaci će znati kako postupiti.

Prethodno definirani koraci *troubleshootinga* mogu se prikazati slikovito s malo kompleksnijeg gledišta koristeći dijagram toka na slici 1. na sljedećoj stranici (preuzeto iz Kirvan i Zola, 2022; opise koraka preveo je autor završnog rada). U dijagramu toka može se iščitati da je *troubleshooting* iterativan proces u kojem se koraci ponavljaju sve dok problem ne bude uklonjen.



Slika 1. Dijagram toka koji prikazuje korake u procesu *troubleshootinga* prema (Kirvan i Zola, 2022)

3.1.1. Simulacija scenarija otklanjanja problema u radu s računalom

U nastavku će biti prikazana simulacija mogućeg scenarija otklanjanja problema u radu s računalom prema koracima koji su prikazani na dijagramu na slici 1. Problem u radu s računalom koji je prikazan u simulaciji u ovom potpoglavlju kreirao je autor ovog rada.

Zamislimo da smo zaposlenik u tvrtci koja se bavi otklanjanjem računalnih grešaka putem telefona. Na početku radnog dana zaprima se poziv u kojemu klijent od nas traži pomoć s otklanjanjem računalne greške. Klijent nam daje informaciju preko telefona da mu se računalo pritiskom gumba za paljenje ne želi upaliti. Ovdje smo postali svjesni problema te prvo što će se napraviti jest otvoriti slučaj i početi evidentirati sve aktivnosti koje će biti poduzete u svrhu otklanjanja problema u radu s računalom. Nakon što smo otvorili slučaj zatražimo klijenta da prođe kroz neke očite korake koji bi potencijalno uspješno otklonili taj specifičan problem. Upitamo ga je li računalo sigurno spojeno u utičnicu. Klijent nam daje povratnu informaciju da jest. Zatim upitamo klijenta je li prekidač za napajanje na računalu upaljen te nam klijent daje pozitivnu povratnu informaciju. U ovom trenutku prošli smo kroz prve očite korake koji se provode u slučaju da se računalo ne želi uključiti. Sada uz dokumente, upute, bilješke koje su prethodno također zapisane u istom slučaju i konzultacije s ostalim stručnjacima pokušamo saznati što bi mogao biti problem. Ne smije se zaboraviti da se tokom cijelog ovog procesa bilježe koraci poduzeti kako bi se uklonila greška u radu s računalom. U jednoj od prethodno zapisanih bilježaka pronašli smo informaciju da bi problem mogao biti u kvaru opreme odnosno hardvera, to jest da neka komponenta u računalu ne funkcionira kako bismo željeli. Pokušat ćemo prikupiti još informacija kako bi saznali u kojoj je komponenti točno riječ te upitamo klijenta zna li možda u kojoj bi komponenti mogao biti problem. Klijent nam potom daje povratnu informaciju da su sve komponente relativno nove, no da mu je kućni ljubimac nedavno ušao u radnu sobu te da je izgrizao nekolicinu stvari. Sada dolazimo do zaključka da bi problem mogao biti u pregriženoj žici te zatražimo klijenta da je pregleda. Klijent nam odgovara da je žica oštećena. Nakon toga uputimo klijenta da bi se problem u radu s računalom mogao otkloniti kupnjom novog kabela. Nakon par sati klijent nam se povratno javlja da je nova žica za napajanje računala riješila problem. Time možemo smatrati grešku otklonjenom te ćemo napisati izvještaj i zatvoriti slučaj.

U sljedećim poglavljima problematika otklanjanja problema u radu računalom sagledat će se s aspekta računalom posredovane komunikacije te nekih osobina engleskog jezika kojim se sudionici služe u komunikaciji u ovom konkretnom kontekstu.

4. Računalom posredovana komunikacija i online forumi kao njen primjer

U ovom poglavlju bit će opisan pojam online komunikacije, kako se ona razlikuje od izravne verbalne komunikacije licem u lice te će se dati kratki osvrt na često korištene platforme za komunikaciju posredovanu računalom. Iznijet će se karakteristike komunikacije na mreži te dati opis nekoliko online foruma koji prema svojoj tematici mogu biti vezani uz područje ovog rada.

4.1. Računalom posredovana komunikacija na engleskom jeziku

Prema autorici Herring (1996) računalom posredovana komunikacija je komunikacija koja se odvija između dvije osobe korištenjem računala kao instrumenta (sredstva). Računalom posredovana komunikacija (eng. *computer mediated communication – CMC*) uvelike se razlikuje od svakodnevne usmene komunikacije ili pismene komunikacije posredovane nekim drugim medijem, kao na primjer pismom. Razlika je u tome što su nam računala omogućila da, koristeći servise ili aplikacije za dopisivanje (npr. *Whatsapp, Viber*), elektroničku poštu itd., komunikaciju obavljamo gotovo odmah, to jest ne postoji velika latencija pri slanju ili dobivanju odgovora. Pritom razlikujemo dva osnovna oblika računalom posredovane komunikacije. Vrsta komunikacije koja je karakteristična na internetskim forumima zove se *asinkrona* komunikacija. To je vrsta komunikacije gdje se ne zahtijeva istovremena online prisutnost korisnika; umjesto toga, poruke se pohranjuju u specifičnom formatu za kasnije čitanje i interakciju. Stoga kod ove vrste računalom posredovane komunikacije postoji pretpostavka o vremenskom odmaku između slanja poruke i odgovora na poruku. Duljina vremenskog odmaka obično unaprijed nije poznata i ovisi o tome kada se primatelj poruke odluči uključiti u diskusiju. S druge strane, online komunikacija za koju je tipična trenutačna reakcija, odnosno ona kod koje su sudionici u komunikaciji prijavljeni istovremeno zove se *sinkrona* komunikacija. Kod sinkrone komunikacije poruke se ne spremaju, već postoje sve dok ih novije poruke ne zamijene. U kontekstu sinkrone komunikacije koristi se engleski akronim RTC (eng. *real-time communication*) za opisivanje načina komunikacije u kojem se poruke prenose u stvarnom vremenu, bez odgode ili kašnjenja (Indrova, 2011, str. 11; Hadžiahmetović-Jurida, str. 198, 2007).

U pravilu, jedna od razlika između usmene i pisane komunikacije jest to da je količina vremena potrebna da se napiše poruka dulja nego da se ona izgovori. Također, kod pisane poruke ponekad je teško odrediti ton koji pošiljalatelj njome želi prenijeti. To je potaknulo

korisnike računala da pronađu brži način izražavanja putem (pisanih) računalnih poruka koja nam omogućuje brže slanje poruka, uz integriran način izražavanja emocija ili tona poruke korištenjem tzv. *emoticon*-a. Taj se pojam odnosi na digitalne prikaze izraza lica poput osmjeha, stvorenih od raznih kombinacija znakova ili prikazanih u obliku ikona koji služe za izražavanje emocija pisca ili načina na koji je intonirana poruka. Najčešće se rabi u npr. porukama elektroničke pošte i internetskim porukama ("Emoticon", 2022).

Opis pojma računalom posredovane komunikacije u ovom potpoglavlju u prvom redu se odnosi na komunikaciju na engleskom jeziku, kojim se i primarno koristi velik broj korisnika interneta. Prema podacima iz siječnja 2023. godine čak 58,8% sadržaja na internetu je na engleskom jeziku (Petrosyan, 2023). U tom kontekstu važno je spomenuti pojam *netspeak*, koji se odnosi na način govora na internetu te je srodan pojmovima kao što su internetski jezik, cybergovor, elektronički jezik itd. Može se reći da su ti pojmovi izvedeni iz pojma, „elektronički diskurs“ koji naglašava interaktivnu prirodu internetskih dijaloga, dok se „komunikacija posredovana računalom“ više usredotočuje na sam medij. Sam izraz *netspeak* prema načinu tvorbe pridružuje se skupini složenih riječi u engleskom jeziku koje sadrže imenicu "-speak", kao na primjer *Newspeak*, *Oldspeak*, *Doublespeak*, *Royalspeak* i *Blairspeak*. Kod naziva pojma *netspeak* valja naglasiti da element "-speak" ovdje uključuje i govor i pisanje, kao i receptivne elemente slušanja i čitanja (Hadžiahmetović-Jurida, 2007, str. 195). Neke od karakteristika *netspeaka*, osim uporaba već spomenutih emotikona, jesu uporaba akronima u slučajevima gdje pošiljalatelj želi uštedjeti vrijeme tokom pisanja fraze koja se često koristi. Na primjer, jedan od akronima na engleskom jeziku je "U R", koji bi trebao zamijeniti frazu "you are" (hrv. Ti si), dok npr. "BRB" znači "be right back" (hrv. Odmah se vraćam) ("Marked by Teachers", bez dat.). Hadžiahmetović-Jurida (2007, str. 196) navodi da se *netspeak* javlja u raznim komunikacijskim situacijama na internetu u kojim se komunikacija odvija putem elektroničke pošte, tzv. *chat* grupa (eng. *chatgroup*), virtualnih svjetova (okruženja) i sl.

U kontekstu računalno posredovane komunikacije često nailazimo na termin „društveni softver“ (eng. *social software*). Prema opisu dostupnom na web mjestu *Techopedia* (2012), društveni softver je „kategorija softverskih sustava koji primarno funkcioniraju kako bi omogućili korisničku suradnju i komunikaciju“. Dakle, društveni softveri usko su vezani uz tzv. Web 2.0² te su im u fokusu četiri primarne funkcije: komunikacija koja

² *Web 2.0* je „trend u World Wide Web tehnologiji baziran na socijalizacijskoj noti koja korisnicima omogućava sudjelovanje u kreiranju sadržaja weba. Termin upućuje na novu verziju, drugu generaciju Weba i hostiranih usluga koja umjesto silosa serviranih podataka

omogućuje međusobni razgovor korisnika; suradnja koja korisnicima omogućuje međusobno dijeljenje sadržaja; suradnja koja potiče korisnike da pomažu jedni drugima te, konačno, povezivanje koje dovodi do stvaranja mreža i prikupljanje informacija (Triaa, Gzara i Verjus, 2017). Primjeri Web 2.0 aplikacija za komunikaciju su npr. društvene mreže *Facebook*, *Instagram* ili *Twitter*. Online forumi, koji predstavljaju fokus ovog rada, također dijele karakteristike Web 2.0 aplikacija.

4.1.1. Online forum kao medij za računalom posredovanu komunikaciju

Online forumi predstavljaju primjer popularne platforme koja se koristi za računalom posredovanu komunikaciju. Online forum je internetsko mjesto koje omogućuje razmjenu ideja o željenim temama („Armetrics”, bez dat.). Na online forumu u istom trenutku mogu biti aktivni mnogi korisnici s raznim znanjima i iskustvima, pa je logično da korisnici na njima postavljaju svoja pitanja uz očekivanje odgovora kojeg bi trebali primiti u relativno kratkom vremenu. Komunikacija na online forumima ne zahtijeva istovremenu online prisutnost svih korisnika, pa je ona primjer asinkrone komunikacije koju smo definirali u prethodnom poglavlju.

U ovom radu tema od interesa je *troubleshooting* uz pomoć komunikacije među računalnim korisnicima na engleskom jeziku koja se odvija putem foruma. Osim općih online foruma, na kojima se, pored mnoštva drugih tema, također mogu naći i dretve o *troubleshootingu*, postoje i online forumi koji su specifično namijenjeni toj temi. Primjeri takvih online foruma, koji će ukratko biti opisani u sljedećem potpoglavlju, jesu:

- *Bleeping Computer Forum*
- *Reddit (r/techsupport)*
- *Apple Support Community*
- *Microsoft Community*.

4.1.2. Prvi primjer online foruma: Apple Support Community

Apple Support Community je internetski forum koji se bazira na pitanjima i problemima s kojima se ljudi suočavaju pri korištenju Appleovih proizvoda poput *iPhone*

(jednosmjernan protok informacija) podrazumijeva interaktivnu dvosmjernu komunikaciju između korisnika i računala te korisnika i drugih korisnika, čime korisnik od pasivnog postaje aktivni sudionik“ („Web 2.0“, bez dat.).

mobilnog uređaja, *iPad* tableta, *Apple* satova te stolnog računala *Mac* ili *iMac*. Osim problema s hardverom, korisnici također mogu pronaći odgovore na probleme u radu softvera, poput problema s operacijskim sustavom ili određenim aplikacijama. Ovaj online forum je 2011. godine dobio novu dimenziju – postao je društvena mreža. Novim redizajnom te godine, korisnike se poticalo na međusobnu komunikaciju te na oblik timskog rada kako bi se otklonili problemi. Ono što je posebno na ovom internetskom forumu je to što se na njemu ne nalaze *Apple*ovi profesionalci već samo korisnici *Apple*ovih proizvoda. Ako je problem prevelik za *Apple Community*, tada se može kontaktirati služba za korisnike, gdje će pomoć pružiti sami zaposlenici. Na početnoj stranici online foruma (ili tzv. *community-a*) moguće je odabrati proizvod s kojim korisnik ima probleme te će onda biti prikazani samo upiti vezani uz taj specifičan proizvod. Uz to, također je moguće pregledati najbolje ocijenjene upite. Oni koji su najbolje ocijenjeni su također oni koji se najčešće javljaju pri korištenju *Apple*ovih proizvoda. Kako bi korištenje *Apple Support Community-a* bilo još bolje i učinkovitije, preporučuje se registracija pomoću računa *AppleID*³. Nakon toga, svakim rješavanjem problema ili sudjelovanjem u istom, korisnik dobiva bodove. Ti bodovi pokazuju koliko je netko vješt u rješavanju problema. Kako bi *Apple* potaknuo svoje korisnike na međusobnu pomoć osmislio je projekt *Community+*. Svake godine *Apple* odabire nekoliko korisnika s najviše bodova te ih poziva u *Community+*. Članovi te ekskluzivne zajednice ostvaruju posebne povlastice, na primjer prvi uvid u nove proizvode i nove softvere te se više uvažavaju njihovi prijedlozi i kritike („*Apple*“, bez dat.).

4.1.3. Drugi primjer online foruma: Bleeping Computer Forum

Bleeping Computer je web-mjesto koji se bavi vijestima vezanima uz svijet tehnologije te također pruža besplatnu pomoć u rješavanju računalnih problema. Web mjesto je 2004. osnovao Lawrence Abrams. Glavni razlog pokretanja web-mjesta bio je taj što u to vrijeme lako razumljiva pomoć preko interneta nije bila dostupna. Sadržaj koji se najčešće objavljuje na forumu *Bleeping computer* čine uglavnom članci vezani za novosti u tehnologiji (pogotovo oni vezani uz cyber sigurnost) i poučni vodiči (npr. za prikaz načina za uklanjanje softverskog virusa). Ovo web-mjesto također sadrži bazu podataka za pomoć pri pokretanju *Windows*⁴ programa te online forum čija je glavna funkcija korisnicima pružiti pomoć u vezi računalnih

³ *Apple ID* je račun pomoću kojeg se pristupa *Apple*ovim servisima poput *App Store*, *Apple Music*, *FaceTime* itd. Sastoji se od e-mail adrese i lozinke za prijavu („*Apple*“, 2022).

⁴ *Microsoft Windows* je „zajednički naziv nekoliko vrsta vlasničkog operacijskog sustava tvrtke *Microsoft*“ („*Microsoft Windows*“, bez dat.).

problema. Pomoć na online forumu pružaju vršnjaci (tj. drugi korisnici) te odgovore na pitanje možete dobiti već kroz nekoliko sati. Za postavljanje upita i odgovaranje na iste potrebno je biti prijavljeni član, ali i onima u statusu gosta vidljivi su svi upiti i odgovori na njih. Članovi ovog internetskog foruma također se mogu pretplatiti na određenu temu te tim putem dobivati svakodnevne upite i informacije o toj temi. Svi korisnici online foruma moraju se pridržavati pravila koja se nalaze na vrhu početne web-stranice („Bleepingcomputer“, 2022; Conrad, 2016).

Osim *Bleeping Computer Foruma*, online forum koji je od primarnog interesa za ovaj rad je *Reddit*. On će se ovdje koristiti za prikaz primjera uporabe engleskog jezika za *troubleshooting* i njihovu analizu, specifično vezanih uz tzv. *subreddit*⁵ zvan “r/techsupport”.

4.2. Reddit kao primjer medija za pisanu računalom posredovanu komunikaciju

Reddit je jedna od najpopularnijih društvenih mreža i online foruma na koji se korisnici mogu besplatno registrirati i na kojem mogu objavljivati vlastite objave na tzv. *subreddit*. Ime “*Reddit*” je igra riječima koja potječe od engleske rečenice “*I read it*” što znači „pročitao sam” (Stafford, bez dat.).

Prema članku pod nazivom „Reddit Statistics For 2022 (Demographics, Usage & Traffic Data)” (2022), više od 40% ukupnog broja korisnika interneta također koristi i *Reddit* te je on šesta po redu najpopularnija mreža u Sjedinjenim Američkim Državama. U 2019. godini na *Redditu* je objavljeno gotovo 200 milijuna objava i 1,7 milijardi komentara. Članak „Best & Most Popular Forums, Message Boards & Online Communities – Top 30” (bez dat.) predstavlja *Reddit* kao broj jedan online forum za online komunikaciju sa mnoštvom *subreddita* vezanih uz znanost, tehnologiju, inženjerstvo i matematiku (engleski akronim koji obuhvaća sva navedena područja je *STEM* – *science, technology, engineering and mathematics*).

Korisnici *Reddita* mogu glasati za svaku objavu ili komentar, ovisno o subjektivnoj procjeni toga je li ona dobra ili loša. Glasanje se vrši pomoću takozvanih *upvoteova* (ako se

⁵ Dio *Reddita* namijenjen za raspravu o specifičnoj temi.

objava smatra dobrom) i *downvoteova*⁶ (ako se objava smatra lošom), koji su na sučelju prikazani kao strelica gore i strelica dolje kraj svake objave i komentara. Svaki *upvote* nadodaje se na ukupan broj glasova, a svaki *downvote* oduzima se od ukupnog broja glasova. Ukupni broj glasova kraj pojedine objave i komentara definira što će se prikazivati na platformi. Kada se sakupe glasovi objave od svih korisnika koji su glasali, može se zaključiti je li objava dobra ili loša. Drugim riječima, čim je broj glasova veći, korisnici smatraju da objava ili komentar pozitivno doprinosi zajednici. Objave ili komentari s malim ili čak negativnim brojem glasova smatraju se nepoželjnim i uglavnom će se prikazivati na dnu cijelog sadržaja („How does voting work on Reddit?“, 2022). Uz to, prema informaciji s web-stranice tvrtke *lonos* („lonos“, 2019), svaki *subreddit* ima svoje moderatore koji imaju ulogu zaštitara. Moderatori se brinu da svi sudionici njihovog *subreddita* poštuju pravila koja su definirana; ako netko ne poštuje definirana pravila moderatori mogu obrisati objavu koja krši pravilo ili čak u potpunosti ukloniti korisnika koji je prekršio pravilo tako da taj korisnik više nema pristup tom *subredditu*. *Subredditi* isto tako funkcioniraju na principu stvaranja tzv. dretvi (eng. *thread*), što je pojam koji ćemo objasniti u nastavku.

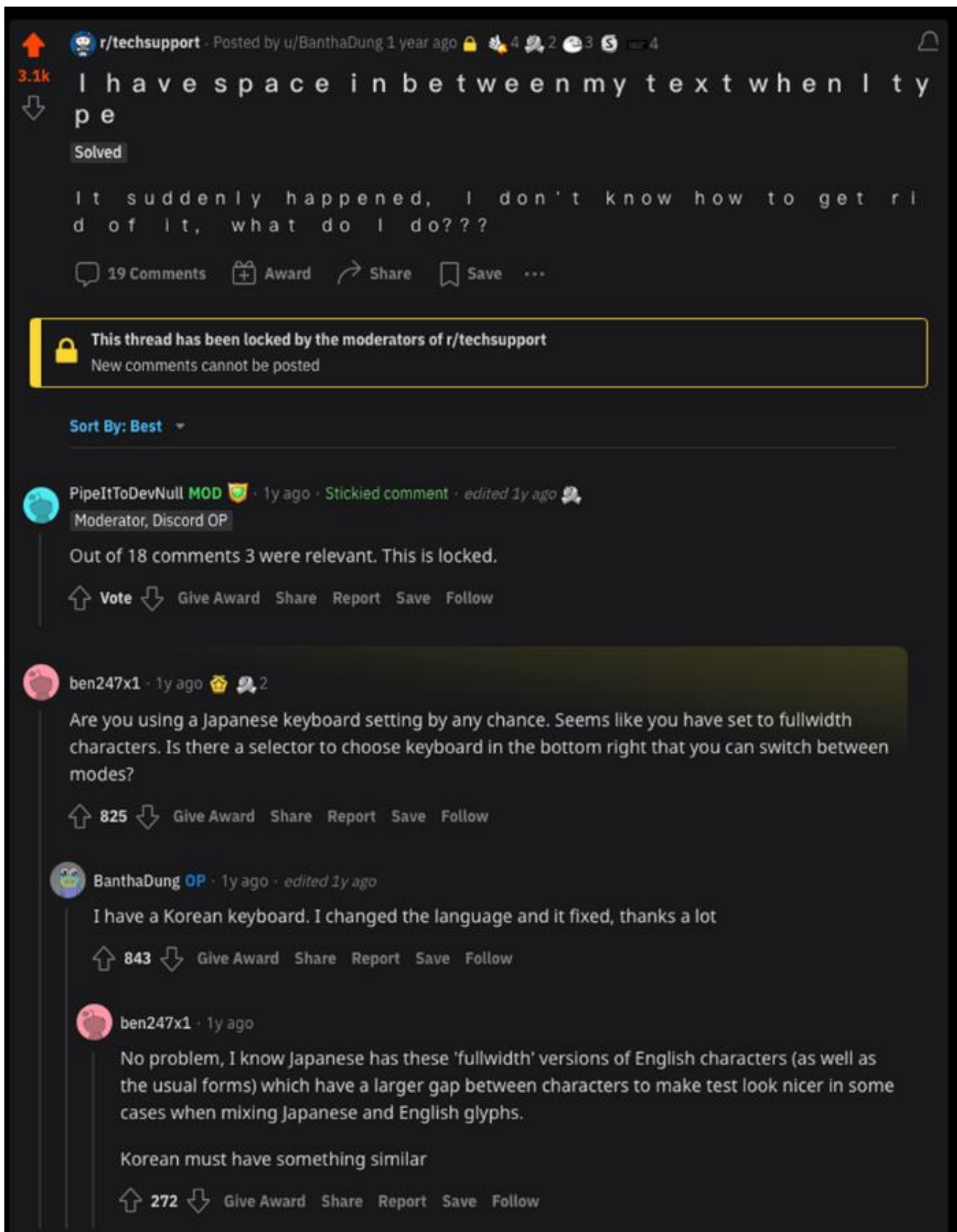
Pojedina dretva (hrvatska inačica engleskoj pojma *thread*; odnosi se na diskusiju) sastoji se od komentara objavljenog ispod pojedine objave. Komentar postaje dio dretve kada ga drugi korisnici počinju komentirati, to jest kada iz komentara nastane diskusija. Zbog mogućnosti komentiranja svakog komentara koji se nalazi ispod originalne objave, dolazi do pojave beskonačne dretve. Svaki komentar koji nastaje ispod originalne objave je vizualno odvojen od ostalih, a svi potkomentari jednog komentara su povezani i također uvučeni te su na taj način također odvojeni. Za najjednostavniju navigaciju kroz komentare preporučuje se praćenje linija koje povezuju dretve u cjeline. Zbog takve hijerarhijske strukture, snalaženje na *Redditu* je veoma jednostavno i prilagođeno korisnicima („lonos“, 2019).

Prethodno navedeni članak također navodi kako svaki korisnik može skupljati tzv. „karmu“ odnosno „karma bodove“ (eng. *Karma points*) koji su odraz koliko pojedini korisnik doprinosi cjelokupnom *Redditu* na bazi sveukupnih *upvoteova* ili *downvoteova* koje je korisnik *Reddita* skupio kroz svoju aktivnost i objavljivanje. Online korisnik *Reddita* s puno karma bodova smatra se pouzdanim korisnikom i također može biti potencijalni kandidat za moderatora na nekom *subredditu*.

⁶ „*Upvote*“ i „*downvote*“ su kolokvijalni hrvatski oblici engleskih imenica. Primjere uporabe glagola „*upvoteati*“ moguće je naći i u online novinskim člancima (npr. „Indeks magazin“, 2023.)

Već ovdje, prije nego što uđemo u analizu specifičnih osobina jezične komunikacije na *Redditu*, možemo pronaći primjere *netspeaka* u obliku vrlo popularnih akronima koji su karakteristični za taj forum. Ti se akronimi pojavljuju kroz cijeli forum, bez obzira na temu diskusije. U nastavku je popis nekih najčešćih spomenutih engleskih akronima, s prijevodom autora završnog rada (Stafford, bez dat.).

- *OP (Original poster)* - "Originalni objavitelj"
- *TIL (Today I learned)* - "Danas sam naučio"
- *TL;DR (Too long; didn't read)* - "Predugačko; nisam pročitao"
- *NSFW (Not safe for work)* - "Nije sigurno za pregledavanje na poslu" (odnosi se na objave koje se ne preporučuju otvarati/gledati na javnim mjestima)
- *AMA (Ask me anything)* - "Pitaj me bilo što"
- *ELI5 (Explain like I'm 5)* - "Objasni mi kao da mi je 5 godina".



Slika 2. Dretve ispod objave na temu problema s tipkovnicom koju čine komentari i potkomentari (Primjer preuzet sa *subreddita* r/techsupport koji je objavio korisnik u/BanthaDung)

Hijerarhiju dretvi možemo vidjeti na slici 2., na kojoj su snimkom zaslona jasno prikazani spomenuti elementi tijekom diskusije. Na samom vrhu objave vidi se naziv *subreddita* (u ovom slučaju to je *r/techsupport*), a ispod naziva *subreddita* vidi se naslov objave „I h a v e s p a c e i n b e t w e e n m y ...“. Kraj naslova prikazane su ikone za *upvote* i *downvote* te ukupan broj akumuliranih glasova. Ispod naslova objave nalazi se tijelo objave i time završava cjelina koja čini objavu. Ispod same objave vide se imena online korisnika i njihovi komentari. Primjerice, komentar korisnika „ben247x1“ glasi: „Are you using a Japanese keyboard setting by any chance...“ ima 825 *upvoteova*. Svaki je komentar linijom povezan sa svojim potkomentarima jednog komentara. Svaki pojedini komentar i podkomentar ispod teksta također ima ikone za *upvote* i *downvote* koji pokazuju broj glasova koje su dodjelili drugi korisnici online foruma za taj komentar/podkomentar.

5. Uporaba engleskog jezika u online pisanoj komunikaciji putem online foruma

U petom poglavlju najprije će se definirati pojam „globalni jezik“ te opisati kako se engleski jezik kao globalni jezik koristi u online pisanoj komunikaciji. Zatim će se ukratko definirati pojmovi diskurs i registar. Glavni fokus ovog potpoglavlja jesu leksički, gramatički i stilski aspekti engleskog jezika, koji će biti opisani uz navedene primjere iz općeg ili informatičkog engleskog jezika.

5.1. Uloga i osnovne karakteristike engleskog jezika u online pisanoj komunikaciji putem online foruma

Globalni jezik jedan je od naziva za zajednički jezik koji se koristi između ljudi koji ne dijele isti materinji jezik. Često se koristi u situacijama u kojima se govornici služe različitim maternjim jezicima, poput međunarodnog poslovanja ili diplomacije (Crystal, 2003a, str. 4). Izraz *lingua franca* izvorno se odnosio na hibridni jezik koji se koristio na Mediteranu u srednjem vijeku, ali danas se općenito odnosi na široko rasprostranjene jezike poput engleskog, španjolskog ili kineskog („Mediterranean Lingua Franca“, 2023). Prema novijim podacima, engleski je najrasprostranjeniji primjer fenomena *lingua franca* u svijetu, a procjenjuje se da ga za komunikaciju koristi oko 1,5 milijardi ljudi („British Council“, 2018, str. 2).

Nakon definiranja pojma globalnog jezika, dolazimo do pitanja: „Čemu služi globalan jezik i koja je njegova uloga?“. Zahvaljujući postojanju globalnog jezika eliminira se potreba za višestrukim prevođenjem te on služi kao jedan jezik koji svi razumiju (Crystal, 2003a, str. 4-11). Uz to, internetski forumi savršeni su primjer za mjesta gdje se mnogi ljudi čiji se materinji jezici znatno razlikuju susreću i ulaze u tzv. diskurs (eng. *discourse*). Pojam diskurs odnosi se na razgovor ili raspravu, odnosno, „vezani slijed rečenica ili izričaja, uključivo sve skupine rečenica koje nisu slučajne nakupine već rečenice što ih u slijedu izgovori ili napiše jedna ili više osoba“ („diskurs“, 2021; Franić, 1998a, str. 231). U slučaju online komunikacije, *e-diskurs* se prema autorici Herring (1996, str. 1) „odnosi na računalom posredovanu komunikaciju temeljenu na tekstu, u kojem sudionici komuniciraju putem pisanih riječi, npr. upisivanjem poruke tipkovnicom na jednom računalu koju drugi korisnik čita na svom zaslonu drugog računala, bilo odmah (sinkrona računalom posredovana komunikacija) ili kasnije (asinkrona računalom posredovana komunikacija)“.

Globalna zastupljenost engleskog jezika preslikala se i u svijet IT zajednice čiji se pripadnici služe velikim brojem pojmova na engleskom jeziku (jedan od primjera za to jesu programski jezici). Premda razvitkom tehnologije i računala prevođenje s jezika na jezik ne zahtijeva toliko resursa i vremena kao prije, puno je lakše i preglednije kada se komunikacija unutar određene zajednice odvija na jednom jeziku. Time se, primjerice, eliminira mogućnost da neku potencijalno neformalnu riječ/frazu ne možemo adekvatno prevesti, te je manja mogućnost stvaranja jezične barijere.

Na ovom mjestu definirat ćemo i pojam registar, odnosno, stil. U kontekstu komunikacije, registar označava vrstu jezika koji se koristi u određenoj situaciji ili u komunikaciji s određenom skupinom ljudi („Register“,2023). Prema informaciji s web-stranice sveučilišta Northern Illinois University (bez dat.), neformalni engleski jezik vrlo je česta pojava na online forumima. Njega tipično karakteriziraju nestandardni engleski, kolokvijalni vokabular, jednostavna i kratka struktura rečenica te češća uporaba osobnih zamjenica nego kod formalnog stila. Pri odabiru stila valjalo bi na umu imati sljedeće aspekte koji se iznose u gorenavedenom izvoru:

- **Standardni i nestandardni engleski jezik** Standardni se engleski koristi u profesionalnom i poslovnom diskursu, za razliku od nestandardnog koji bi se trebao koristiti samo u pisanom obliku, na primjer u narativu za opis osobe sa specifičnim dijalektom.
- **Izbor vokabulara:** Ovaj aspekt trebao bi biti prilagođen prema razini formalnosti situacije u kojoj se koristi. Neformalna fraza “*to work out*” ima isto značenje kao i fraza “*be successful*”, što znači “uspjeti”. Uporaba neformalne fraze ne bi bilo prihvatljivo u formalnim prilikama poput razgovora za posao.
- **Uporaba sažimanja:** Skraćeni oblici koji nastaju sažimanjem (eng. *contractions*) nisu prikladne u formalnom pisanju i govoru te u engleskom jeziku obično kombiniraju zamjenicu ili imenicu i glagol, ili glagol i negativnu česticu „not“ u kraći oblik. Kod sažimanja obično se stavlja apostrof umjesto slova koje nedostaje. Kao jedan od primjera formalni oblik negativnog glagola “*can not*” ima svoju skraćenu inačicu “*can't*” koja se koristi u neformalnom okruženju.
- **Uporaba osobnih zamjenica:** Izbjegavanje osobnih zamjenica karakteristika je formalnog engleskog jezika. Rečenice bez osobnih zamjenica koje sadrže oblik glagola u pasivu smatraju se vjerodostojnijima. Umjesto manje formalne rečenice “*I believe...*” može se napisati rečenica “*It is believed...*”, koja se smatra formalnijom.

Konačno, odabir između formalnog ili neformalnog stila ovisi o samoj temi, svrsi komunikacije i osobama koje su uključene u nju („Northern Illinois University“, bez dat.).

Koliko se netko može efikasno izražavati, pa time rabiti prikladan registar, ovisi, pred jezičnog znanja, i o pragmatičkoj kompetenciji. Pod pojmom pragmatička kompetencija misli se na mogućnost efikasne uporabe jezika na kontekstualno primjeren način, jednostavnije rečeno, uporaba jezika kako bi se učinkovito ostvarila specifična svrha i razumijevanje jezika u kontekstu uporabe (Nordquist, 2020; Bagarić, Mihaljević Djigunović, 2007). Ona je jedna od važnih sastavnica komunikacijske kompetencije te se prema nekim autorima dijeli na podsastavnice – diskursnu kompetenciju i funkcionalnu kompetenciju. U modelima komunikacijske kompetencije na stranome jeziku, čiji pregled na hrvatskom jeziku daju autorice Bagarić i Mihaljević Djigunović (2007, str. 89.), sastavnica koja se uobičajeno naziva funkcionalna kompetencija je „znanje o tome kako izvesti jezične funkcije koje su svrstane u četiri makro-funkcije: idejnu, manipulativnu, heurističku i imaginacijsku“, dok je diskursna kompetencija „vladanje načinima povezivanja i tumačenja oblika i značenja radi postizanja smislene cjelovitosti govornih ili pisanih tekstova različitih žanrova“.

Prema modelima komunikacijske kompetencije koje u svojem preglednom radu daju autorice Bagarić i Mihaljević Djigunović (2007), *sociolingvistička* kompetencija još je jedna sastavnica ključna za uspješnu komunikaciju u različitim društvenim kontekstima. To je sposobnost uspješnog korištenja jezika u različitim sociokulturnim i pragmatičkim kontekstima, uzimajući u obzir društvene norme, vrijednosti, predrasude i stereotipe. Sociolingvistička kompetencija uključuje razumijevanje različitih dijalekata, sociolekata, kulture, diskursa i socijalnih situacija, kao i prilagođavanje govora u skladu s tim različitim kontekstima. Sociolingvistička kompetencija je posebno važna u poslovnim i obrazovnim kontekstima, gdje nedostatak sociolingvističke kompetencije može dovesti do neuspjeha u komunikaciji i neprimjerenog ponašanja. Prema Bagarić i Mihaljević Djigunović (2007), nedostatak sociolingvističke kompetencije može dovesti do predrasuda, nesporazuma i krivih interpretacija. Uz to, sociolingvistička kompetencija može utjecati na međukulturne situacije, posebice na razumijevanje različitih društvenih normi i vrijednosti povezanih s govorom. Stoga je razumijevanje sociolingvističke kompetencije važno za razvijanje učinkovite i uspješne komunikacije u različitim društvenim kontekstima.

Na online forumima, kao i u svim drugim oblicima izravne i online komunikacije, važno je znati primijeniti ili prepoznati stilski registar koji se koristi kako bismo se kao sudionici prilagodili društvenim vrijednostima ili konvencijama koje su uključene u određenu vrstu komunikacije. Primjerice, na nekim forumima može se koristiti neformalni stil komunikacije, dok se na drugim forumima može zahtijevati formalniji stil.

5.2. Odabrani jezični aspekti pisane komunikacije putem online foruma na engleskom jeziku

U ovom potpoglavlju na temelju teorijske literature izložit će se moguća raščlamba glavnih jezičnih aspekata pisane komunikacije u kontekstu online foruma na engleskom jeziku. Za svaki od aspekata bit će navedeni primjeri iz općeg ili informatičkog jezika koji su preuzeti iz literature za učenje engleskog jezika. Glavni aspekti pisane komunikacije na engleskom jeziku na internetskim forumima biti će razvrstani u tri kategorije:

- leksičke aspekte,
- gramatičke aspekte te
- stilske aspekte.

Leksički aspekti odnose se na oblik i značenje riječi u rečenici, gramatički aspekti na pravila uporabe pojedinih vrsta riječi, dok se stilski aspekti odnose na način izražavanja (registar) koji se postiže određenim odabirom vokabulara ili gramatičkih obilježja. Valja naglasiti da primjeri koje donosimo u tri navedene kategorije predstavljaju samo *neke* od mogućih jezičnih obilježja komunikacije na online forumima na engleskom jeziku.

5.2.1. Leksički aspekti

U ovom potpoglavlju ukratko će se prikazati sljedeći pojmovi i njihovi primjeri vezani uz leksičke aspekte uporabe engleskog jezika na online forumima: višeznačnost ili polisemija, kraćenje riječi te uporaba idioma kao vrste višečlanih izraza. Pod pojmom vokabulara ili leksika, dakle, ili ne podrazumijevamo samo zasebne riječi, već i jedinice koje uključuju više riječi.

Autorica F. Masini (2019) navodi da se u fokusu leksikografije nalaze lingvistički objekti zvani višečlani izrazi (eng. *multi-word phrases*). Višečlani izrazi tvore se od dvije ili više riječi koje djeluju kao jedna zasebna cjelina. Engleski jezik vrlo je bogat takvim objektima koji također uključuju idiome, uzrečice, sintaktičke skupine i mnoge druge podobjekte. Jako česta vrsta višečlanih izraza u engleskom jeziku su idiomi. Oni predstavljaju skupinu riječi s utvrđenim značenjem koje se ne može zaključiti iz pojedinačnih riječi koje tvore tu skupinu (Franić, 1998b, str. 403). Kao primjer idioma koji se javlja u engleskom jeziku možemo navesti izraz *to break a leg*; u direktnom prijevodu to znači "slomiti nogu", što nije adekvatan prijevod. Ispravan prijevod tog idioma na hrvatski jezik jest usklik "Sretno!". Također vrlo popularan engleski idiom u kontekstu tehnologije je pridjevska složenica *cutting-edge*, koja se često koristi za opis nekog najnovijeg tehnološkog izuma. U rečenici se može upotrijebiti na sljedeći način: *He has a brand new cutting edge gaming*

computer. U prijevodu to bi glasilo: "Ima potpuno novo vrhunsko računalo za igre." Još jedan primjer engleskog idioma jest slikovit izraz *hit the nail on the head* (u prijevodu: „dati savršen odgovor“, „nešto točno pogoditi ili napraviti“, „pogoditi samu srž“). U kontekstu bi se uporabio ovako: *I think Mick hit the nail on the head when he said that what's lacking in this company is a feeling of confidence.* („Hit the nail on the head“, 2023).

5.2.1.1. Višeznačnost ili polisemija

Višeznačnost ili polisemija u engleskom jeziku označava pojavu kada jedna riječ ili izraz ima više od jednog značenja, što može biti zbunjujuće za ljude koji uče engleski kao drugi ili strani jezik. Primjeri višeznačnosti jesu imenica *bank*, koja može označavati (1) financijsku instituciju ili (2) obalu rijeke, ili glagol *break up* koji, među ostalim, može značiti (1) prekinuti vezu ili (2) prekinuti neki događaj. Višeznačnost može biti i namjerna u nekim situacijama (npr. u humorističnim situacijama), no za uspješnu komunikaciju važno je obratiti pažnju na kontekst kako bi se razumjelo pravo značenje riječi, posebice u poslovnom i akademskom kontekstu (Yule, 2014).

5.2.1.2. Kraćenje riječi

Kod uporabe vokabulara u engleskom jeziku često se javlja kraćenje riječi (eng. *clipping*), u prvom redu imenica. Kraćenje riječi je način tvorbe riječi izostavljanjem pojedinih fonema ili slogova kako bi se dobio sinonim (Bagić, 2010). Nova riječ postaje isječak stare. Riječi nastale ovom tvorbom uglavnom signaliziraju ludičnost te su neformalnog/kolokvijalnog karaktera i često se pojavljuju u svakodnevnom vokabularu (Bagić, 2010). Ova pojava prisutna je i u hrvatskom jeziku. Skraćenice (riječi nastale kraćenjem riječi) su česta pojava kod imena npr. Nikolina – Nina, Valentina – Tina, ali se mogu čuti i u svakodnevnom govoru, osobito među mlađom populacijom, npr. „profesorica“ – „profa“, „tramvaj“ – „tram“, „konzultacije“ – „konze“ i sl. Na engleskom jeziku neki od primjera kraćenja riječi jesu *phone* – dolazi od riječi *telephone* i *photo* kao skraćenica za *photograph*. Postoje četiri vrste kraćenja riječi u engleskom jeziku: kraćenje sa stražnje strane (eng. *back-clipping*), kod kojeg se uklanja zadnji dio riječi (jedan od primjera je *ad* dolazi od riječi *advertisement*); kraćenje s prednje strane (*fore-clipping*), kod kojeg se uklanja prvi dio riječi (jedan od primjera u engleskom je *gator* – dolazi od riječi *alligator*); kraćenje po sredini (*middle clipping*) kod kojeg se zadržava samo središnji dio riječi, odnosno miču se prvi i zadnji dio (jedan od primjera u engleskom je *flu* – dolazi od riječi *influenza*) te složeno kraćenje (eng. *complex clipping*), poput riječi *sitcom* koja dolazi od fraze *situation comedy* („Bright Hub Education“, 2009).

5.2.2. Gramatički aspekti

U ovom potpoglavlju ukratko će se prikazati odabrani pojmovi i primjeri vezani uz gramatičke aspekte uporabe engleskog jezika za koje pretpostavljamo da će se učestalo koristiti na online forumima: postavljanje pitanja u engleskom jeziku, inverzija, upitne riječi, često korištena glagolska vremena (*present simple, past simple, present continuous, past continuous, future simple, present perfect*), aktivno i pasivno glagolsko stanje, razdvojni i nerazdvojni frazalni glagoli, modalni glagoli te pogodbene rečenice.

Gramatika se može definirati kao pravila uporabe jezika i njegovih glasova, riječi, rečenica i ostalih elemenata te njihova kombinacija i interpretacija („Grammar“, bez dat.a; „English Club“, bez dat.). Oxfordov rječnik definira gramatiku kao "sistem pravila i načela koja reguliraju jezičnu tvorbu i uporabu, uključujući pravila za formiranje riječi, oblikovanje rečenica i određivanje značenja" („grammar“, bez dat.b). Drugim riječima, to je znanost koja proučava pravila i načela jezika koja služe kako bi se stvorile smislene izjave („Gramatika“, 2021). U nastavku rada u svakom od kratkih potpoglavlja zasebno će se obraditi teme: postavljanje pitanja u engleskom jeziku, uporaba čestih glagolskih vremena, glagolskog stanja, modalnih i frazalnih glagola te kondicionala.

5.2.2.1. Postavljanje pitanja u engleskom jeziku u različitim glagolskim vremenima

Postoji nekoliko različitih podjela pitanja u engleskom jeziku koja se odnose na njihov oblik ili namjenu. Prema jednom od izvora (Adelaide, 2023), u engleskom jeziku razlikujemo 4 načelna tipa pitanja:

- Da/ne pitanja (eng. *Yes/no questions*) – pitanja na koja je moguće odgovoriti samo jednostavnim odgovorom „da“ ili „ne“. Primjer takvog pitanja je: „*Did you eat this morning?*“
- Specijalna pitanja (eng. *Special or Wh-questions*) – pitanja na koja se traži specifičan odgovor, te se postavljaju koristeći upitne zamjenice. Primjer takvog pitanja je: „*What did you eat this morning?*“
- Pitanja izbora (eng. *Choice questions*) – pitanje na koje je odgovor jedan od više ponuđenih izbora. Pitanje se sastoji od dva dijela povezana veznikom *or* (hrv. „ili“). Primjer takvog pitanja je „*Does she like ice cream or sweets?*“
- Disjunktna pitanja (eng. *Disjunctive questions*) -- također se sastoje od dva dijela, prvi dio je pozitivna tvrdnja, a drugi dio negativna, ili obrnuto. Prvi dio rečenice definira očekivani odgovor. Ako je izjava pozitivna, očekuje se pozitivan odgovor; ako

je izjava negativna, očekuje se negativan odgovor. Primjer takvog pitanja je „*Jane is in France, isn't she?*“ (Adelaide, 2023).

Najčešći oblik pitanja u engleskom jeziku realizira se uz pomoć inverzije, što je pojam koji se odnosi na rečenicu u kojoj je pomoćni glagol postavljen ispred subjekta („English Study Page“, 2018). Primjer pitanja s inverzijom: „*Have you ever been to Disneyland?*“. U slučaju tvorbe pitanja s inverzijom gdje se koriste upitne zamjenice, upitna zamjenica se stavlja ispred glagola. U engleskom jeziku upitne riječi jesu zamjenice i prilozni: *what, which, when, where, who, whom, whose, why* i *how*, a postoje i složeni oblici, npr. *how much* i sl.. Ponekad se one nazivaju i „*wh-words*“ (upitne riječi) iz razloga što ih većina u pisanju počinje slovima *wh-*. Kada bismo prethodni primjer izmijenili tako da se doda upitna riječ, to bi izgledalo ovako: „*When did you go to Disneyland?*“ Slijedi pregled tvorbe pitanja u najčešće korištenim vremenima u aktivu:

- Za tvorbu pitanja u vremenu *present simple* (jednostavnom sadašnjem vremenu) („Gramatika.org“, bez dat.b) koristi se pomoćni glagol „*do/does*“ prije subjekta, iza kojeg slijedi glavni glagol u infinitivu. „*Do you keep cats?*“ je primjer pitanja u *present simple* vremenu. Kada je jedini glagol u rečenici glagol „biti“ u sadašnjosti (*am, is, are*), na početak pitanja stavlja se jedan od oblika tog glagola.
- S druge strane, u vremenu *past simple*, (jednostavno prošlo vrijeme), („Simple past“, bez dat.), koristi se pomoćni glagol „*did*“, a kao i u prezentu, iza njega slijedi glavni glagol u infinitivu (npr. *Did you keep cats?*). Kada je jedini glagol u rečenici glagol „biti“, pitanje u prošlosti tvori se pomoću prošlog oblika tog glagola (*was, were*).
- Glagolsko vrijeme koje izražava radnju u sadašnjosti koja traje u trenutku dok o njoj govorimo zove se *present continuous* („Učenje engleskog Jezika“, bez dat.) i ono koristi pomoćni glagol „biti“ (*am/are/is*) (npr. *Are you keeping cats?*), dok u *past continuous* vremenu, koje se može opisati kao ekvivalent imperfekta u hrvatskom jeziku („Gramatika.org“, bez dat.a), koriste se prošli oblici glagola „biti“ *were/was* (npr. *Were you keeping cats?*). U oba vremena iza glagola „biti“ u prošlosti ili sadašnjosti koristi se glavni glagol u obliku sadašnjeg glagolskog pridjeva (eng. *present participle*), koji ima nastavak *-ing*.
- Upitna rečenica u budućem vremenu tvori se tako da se na početak stavlja glagol *will* kojim se izražava budućnost, a nakon nje ide subjekt te , potom infinitiv glagola (npr. *Will we eat soon?*).
- Kada je riječ o vrsti pitanja, ona koja počinju samo glagolom *will* jesu pitanja zatvorenog tipa, odnosno očekivani odgovor na takva pitanja je „da“ ili „ne“. Tvorba otvorenog

pitanja, odnosno ona na koja se može dati odgovor kompleksniji nego jednostavno „da“ ili „ne“, nije toliko drugačija, jer se ispred početnog glagola, npr. *is/was/did/are/will* umeće neka od upitnih zamjenica ili priloga (npr. „*What will we eat?*“). Isto tako, umjesto riječi *will* može u pitanjima u budućem vremenu može se koristiti glagol *shall* (Oyster English, bez dat.).

5.2.2.2. Aktivno i pasivno glagolsko stanje u engleskom jeziku

Najčešća glagolska vremena koja se koriste u engleskom jeziku su *present simple*, *past simple* i *present perfect*. Sva se navedena vremena mogu koristiti i u aktivnom i u pasivnom glagolskom stanju („The writing center“, 2017).

Isto kao i u hrvatskom jeziku, u engleskom jeziku postoje dva glagolska stanja, aktiv i pasiv. Stanje se odnosi na oblik glagola koji označava da li gramatički subjekt izvodi radnju ili je primatelj radnje. Kada je rečenica formirana tako da subjekt provodi radnju, ona je u aktivnom glagolskom stanju, suprotno od pasivnog stanja, u kojem je subjekt primatelj akcije. U akademskom pisanju općenito se preferira odabrati aktivni glagol i upariti ga sa subjektom koji imenuje osobu ili stvar koja radi ili izvodi radnju. S druge strane, pasivno stanje preferira se u sljedećim slučajevima („Dr. Murray and Anna C. Rockowitz Writing Center“, bez dat.; „Purdue Online Writing Lab“, bez dat.):

- kada želimo naglasiti primatelja radnje umjesto vršitelja radnje
- kada želimo zadržati fokus na istom subjektu kroz više rečenica ili odjeljaka
- kada se ne zna tko je izvršio radnju
- kada ne želimo spomenuti tko je izvršio radnju
- kada želimo zvučati objektivno
- kada činitelj radnje nije bitan
- kada je evidentno tko je činitelj radnje.

Razliku između oblika aktivnog i pasivnog glagolskog stanja možemo vidjeti u sljedećim primjerima: *He loves me.* (aktivno stanje), naspram *I am loved* (pasivno stanje) („Dr. Murray and Anna C. Rockowitz Writing Center“, bez dat.).

5.2.2.3. Frazalni glagoli

Frazalni glagol je izraz koji kombinira glagol s prijedlogom ili prilogom, ili oba ta elementa, a koji funkcionira kao glagol čije se značenje najčešće razlikuje od kombiniranog

značenja pojedinačnih riječi koje ga tvore („*Phrasal verb*“, 2023). Frazalni glagoli često se koriste u neformalnom kontekstu. Izazov kod razumijevanja frazalnih glagola upravo predstavlja činjenica da se spajanjem glagola s odgovarajućim prilogom ili prijedlogom stvara novi glagol koji ne mora imati jasno vidljivo značenje (Američki centar, bez dat.). Uz to, jedan jedini frazalni glagol može imati različita značenja, kao, npr. glagol *break down*, koji, između ostalog, može značiti „slomiti“ kada se radi o nekoj stvari (predmetu) ili „emotivno se slomiti“ / „briznuti u plač, pogotovo u javnosti, kada je riječ o osobi („*Break down*“, 2023).

Prema obliku, frazalni glagoli mogu se u engleskom jeziku podijeliti na razdvojive i nerazdvojive. Razdvojive frazalne glagole možemo koristiti tako da između glagola i priloga / prijedloga postoji dio koji nije dio frazalnog glagola. Npr. u rečenici: *I will pick you up from school.* (hrv. „Pokupit ću te nakon škole.“) postoji frazalni glagol *pick up*, a između dvije riječi u glagolu postoji osobna zamjenica *you* koja nije njegov dio, već predstavlja objekt glagola. Kod nerazdvojivih frazalnih glagola takav oblik rečenice ne bi bio ispravan. Primjeri čestih glagola koji se u engleskom jeziku uglavnom ili isključivo koriste kao nerazdvojivi frazalni glagoli (sa značenjem na hrvatskom jeziku koje je navedeno u zagradi) jesu:

- *look after something / somebody* (paziti na nešto / nekoga)
- *come across something* (slučajno naići na nešto)
- *get over somebody / something* (prebroditi, preboljeti nešto / nekog)
- *look into something* (ispitati nešto)
- *get up* (podići se).

Kao vrsta nerazdvojivih dvočlanih frazalnih glagola još postoje višečlani frazalni glagoli. Neki od takvih glagola su:

- *get rid of something* (riješiti se nečeg)
- *get on with something* (nastaviti s nečime)
- *looking forward to something* (radovati se nečemu)
- *put up with somebody / something* (trpjeti nekog / nešto) („British Council“, bez dat.).

5.2.2.4. Modalni glagoli

Modalni glagoli su glagoli koji se koriste uz druge (tzv. glavne) glagole, te modificiraju njihovo značenje time što naznačuju mogućnost, vjerojatnost, dozvolu ili obvezu („BBC“, bez dat.; Ellis, 2021). Najčešći modalni glagoli u engleskom jeziku su: *can/could*, *may/might*, *will/would*, *shall/should* i *must*. Budući da se modalni glagoli smatraju kao pomoćni, ne mogu se koristiti sami. (Modalni glagol može se koristiti sam, bez glavnog glagola, samo ako je iz

konteksta jasno koji je glavni glagol na koji se on odnosi). U engleskoj rečenici *I can go to the gym every day.* (hrv. „Mogu ići u teretanu svaki dan“) koristi se modalni glagol *can*. Uporabom ovog glagola želi se dati do znanja da je odlazak u teretanu moguć, a ne nužno da se odvija svaki dan. Ellis (2021) daje sljedeće primjere rečenica u kojima se koriste modalni glagoli kako bi se prenijela različita značenja:

- mogućnost (eng. *likelihood*; *Her parents must be so proud.*),
- vjerojatnost (eng. *possibility*; *Judging by the clouds, it might rain today.*)
- sposobnost (eng. *ability*; *You can lead a horse to water, but you can't make it drink.*),
- dopuštanje (eng. *asking for permission*; *May I leave early today?*),
- zahtjev / zamolba (eng. *request*; *Would you get that box off the top shelf?*),
- savjet (eng. *advice*; *That guy should wear less cologne.*),
- naredba (eng. *command*; *You must wash your hands before cooking.*),
- nužda (eng. *obligation*; *You don't need to come if you don't want to.*),
- navika (eng. *habit*; *I will arrive early and leave late to every meeting.*)

5.2.2.5. Uvjetne (pogodbene) rečenice u engleskom jeziku

Uvjetne rečenice u engleskom jeziku (eng. *conditional sentences*) su zavisno složene rečenice koje se temelje na uporabi veznika „ako“ (eng. *if*). Jedan dio rečenice (zavisna rečenica) uz pomoć veznika opisuje moguću situaciju, a drugi dio (glavna rečenica) opisuje posljedicu, npr. „Ako bude padala kiša, pokisnut ćemo“ (eng. *If it rains, we'll get wet.*) („Wall Street English“, bez dat.; „Hrvatska školska gramatika“, bez dat.). U engleskom jeziku postoji 4 osnovne vrste uvjetnih rečenica:

- nulti kondicional (eng. *zero conditional*),
- prvi kondicional (eng. *first conditional*),
- drugi kondicional (eng. *second conditional*),
- treći kondicional (eng. *third conditional*).

Svaka od navedenih vrsta uvjetnih rečenica može se prepoznati po nekim karakteristikama vezanim uz oblik i značenje („Conditional sentences“, bez dat; „How to use conditionals in English: zero, first, second, third and mixed“, bez dat.):

- Nulti kondicional koristi se u situacijama kada se želi izraziti opća istina ili činjenica, odnosno ako jedna stvar uvijek uzrokuje drugu. Primjer takve pogodbene rečenice

na engleskom jeziku glasi *If you heat water to 100°, it boils*, gdje se i u prvom i u drugom dijelu rečenice koristi jednostavno sadašnje vrijeme (eng. *present simple*).

- Prvi kondicional sličan je prvome, samo što ga koristimo kada pričamo o situacijama koje su moguće ili vjerojatne, ali se nužno ne moraju dogoditi. Dio rečenice koji sadrži veznik (tj. zavisna rečenica) također je u jednostavnom sadašnjem vremenu, a drugi dio rečenice u jednostavnom budućem (eng. *future simple*) vremenu. Primjer prvog kondicionala na engleskom jeziku glasi *if you rest, you will feel better*.
- Drugi se kondicional, za razliku od prvog i drugog, koristi u situacijama kada se želi izjasniti ishod koji nije realističan. Zavisna rečenica u drugom kondicionalu tvori se pomoću veznika i prošlog jednostavnog vremena (eng. *past simple*), a glavni se dio tvori od pomoćnih modalnih glagola *would* ili *could* i glavnog glagola. Navedeni kondicional vidi se u sljedećem primjeru: *If I inherited a billion dollars, I would travel to the moon*.
- Treći kondicional u engleskom jeziku koristi se kako bi se objasnilo da bi sadašnje okolnosti bile drugačije da se u prošlosti dogodilo nešto drugo. Treći se kondicional vrlo često koristi kada se želi izraziti žaljenje, na primjer u engleskoj rečenici: *If we had left earlier, we would have arrived on time*. U primjeru se može primijetiti da se zavisna rečenica u trećem kondicionalu tvori tako da se uz veznik *if* dodaje pluskvamperfekt (eng. *past perfect*), a u glavnom dijelu pomoćni modalni glagol (*would, could, should...*) iza kojeg slijedi glagol *have* te prošli particip (eng. *past participle*) glavnog glagola („Conditional sentences“, bez dat; „How to use conditionals in English: zero, first, second, third and mixed“, bez dat.).

5.2.3. Stilski aspekti

U ovom potpoglavlju ukratko će se prikazati sljedeći pojmovi i njihovi primjeri vezani uz stilske aspekte uporabe engleskog jezika na online forumima: formalni i neformalni registar, sažimanje riječi, akronimi i interpunkcija.

Stilski aspekti spominju se ranije u potpoglavlju 5.1. pod nazivom „Uloga i osnovne karakteristike engleskog jezika u online pisanoj komunikaciji putem online foruma“. Općenito, stilski aspekti odnose se na uporabu formalnog ili neformalnog registra. Neformalni stil u komunikaciji na engleskom jeziku koristi se na internetskim forumima više nego formalni te omogućuje jednostavnije i brže izražavanje. Kada je riječ o temama vezanim uz informacijsku tehnologiju, komunikacija među korisnicima foruma dopušta uporabu neformalnih riječi koje su npr. nastale za opis stanja/dijelova računala. Stilska razina proizlazi iz uporabe određenih elemenata na leksičkoj i gramatičkoj razini, a koji su spomenuti u

ranijim potpoglavljima. Karakteristike *netspeaka* preklapaju se s karakteristikama neformalnog govora, poput kolokvijalnog vokabulara, uporaba skraćenih oblika koji nastaju sažimanjem i akronima te češćom uporabom osobnih zamjenica. Stoga možemo zaključiti da je *netspeak* oblik neformalnog govora („NIU“, bez dat.). Primjer za ovu tvrdnju je rečenica *I work in IT biz*, u kojoj se može uočiti skraćenica *biz* koja je nastala od imenice *business*, koja u skraćenom obliku u pravilu nije prihvatljiva u formalnim okruženjima. Uporabom ovakvih skraćenih oblika prirodnije je u komunikaciji na forumima u kojoj će se korisnici radije okrenuti opuštenijem i donekle bržem načinu komunikacije. U nastavku ovog potpoglavlja, uz opis nekih novih stilskih aspekata navodimo i druge koji su već ranije spomenuti u radu, kao npr. sažimanje riječi.

5.2.3.1. Skraćeni oblici koji nastaju sažimanjem

Prema Cambridgeovom rječniku skraćeni oblici koji nastaju sažimanjem (eng. *contractions*) u engleskom jeziku koriste se u svakodnevnom govoru i neformalnoj pisanoj komunikaciji. Takvi skraćeni oblici mogu se nazivati i kratki oblici (eng. *short forms*). Odnose se na posebni oblik riječi koji nastaje spajanjem dvije ili više riječi u jednu, obično uz pomoć apostrofa na mjestu gdje nedostaju slova. Najčešći primjeri ovakvih skraćenih oblika sastoje se od glagola i čestice *not* koja naznačuje negaciju u rečenici. Osim toga, postoje i skraćenice stvorene od pomoćnih (modalnih) glagola *can*, *should*, itd. i negacije *not*, a također i od glagola *be* i *have* se koriste kao glavni ili pomoćni glagoli. U Cambridgeovom rječniku mogu se pronaći primjeri takvih skraćenih oblika („Contractions“, 2022), među kojima navodimo: *aren't = are not*; *hasn't = has not*; *shouldn't = should not*; *couldn't = could not*.

Ellis (2022) navodi da su skraćeni oblici koji nastaju sažimanjem vrlo korisni u govoru i u pisanju za uštedu vremena. U nekim slučajevima dva različita izraza mogu se pisati kao isti skraćeni oblik, kao naprimjer *I would* i *I have*, koji imaju isti skraćeni oblik *I'd*.

5.2.3.2. Interpunkcija i pravopis u engleskom jeziku

Interpunkcija (eng. *punctuation*) u engleskom jeziku je važna u pisanju i služi za razdvajanje i organiziranje rečenica, riječi i fraza kako bi se poboljšala jasnoća i čitljivost teksta (Trask, 1997). Interpunkcija može imati i regionalne razlike, posebno u korištenju navodnika, gdje se u američkom engleskom navodnici stavljaju ispred interpunkcijskog znaka, dok se u britanskom engleskom navodnici stavljaju iza interpunkcijskog znaka, osim ako su dio citata (Crystal, 2003b, str. 180). Neki od primjera uporabe interpunkcije u neformalnoj pisanoj komunikaciji su (Cambridge Dictionary Online, 2023):

- Uporaba uskličnika kako bismo označili uskličnu rečenicu, npr. kod uzvika. Kada želimo istaknuti nešto u neformalnom pisanju, ponekad koristimo i više od jednog uskličnika (npr. „*Oh no!!! Please don't ask me to phone her. She'll talk for hours!!!*“).
- Crtice se češće rabe u neformalnom pisanju te se mogu koristiti na sličan način kao zarezi ili točke (npr. „*Just wanted to thank you for a lovely evening – we really enjoyed it.*“).

5.2.3.3. Akronimi

Prema Merriam-Websterovom rječniku akronim je „riječ sastavljena od početnog slova ili početnih slova svakog od uzastopnih dijelova ili glavnih dijelova nekog složenog izraza“. Primjeri nekih akronima u engleskom jeziku su *NASA*, *DIY* i *radar*. Akronim poput *DIY*, skraćeno od izraza *do it yourself* (hrv. „učini sam“, „napravi sam“), nastao je tako da svako slovo akronima reprezentira prvo slovo svake riječi u tom izrazu, a svako se slovo izgovara odvojeno. Takve skupine akronima još se zovu inicijalizmi. Razlika između akronima i inicijalizma, dakle, je ta da su inicijalizmi isključivo kratice kod čijih tvorbi se koristi samo prvo slovo svake riječi koje se izgovara zasebno, dok je akronim pojam za one rezultirajuće kratice, u kojima se slova mogu pročitati zajedno kao cjelovite riječi, poput riječi *radar*, koja dolazi od izraza *radio detection and ranging*. No, pojam akronim također se može koristiti i kada se misli na inicijalizam („Acronym“, Merriam-Webster, 2022). U općem engleskom jeziku, akronimi se najčešće koriste za nazive organizacija ili za često korištene pojmove. Uporaba akronima popularizirana je i korištenjem slanja poruka putem mobilnog uređaja, budući da je prije postojalo ograničenje da poruka ne može biti duža od 160 znakova („Acronym“, bez dat.).

U kontekstu pisane online komunikacije uporaba akronima vezuje se uz neformalni registar. Akronime smo ranije povezali s *netspeakom* u potpoglavlju 4.2. Jedan primjer akronima koji se vrlo često koristi u pisanoj komunikaciji, a nikako nije prihvatljiv u formalnom okruženju je akronim „LOL“ što na engleskom znači *laughing out loud* (hrv. „smijem se naglas“, „pucam od smijeha“).

6. Praktični dio: Jezična analiza odabranih primjera komunikacije na engleskom jeziku putem online foruma za otklanjanje poteškoća u radu s računalom

Dosad se u ovom radu nisu spominjali primjeri jezičnih aspekata komunikacije koji su zastupljeni u komunikaciji na internetskim forumima koji su pronađeni na samim online forumima, već su navedeni primjeri koji se uglavnom koriste u općem jeziku, a moguće ih je pronaći u izvorima za učenje engleskog jezika. Za razliku od toga, u ovom poglavlju provest će se jezična analiza na primjerima s online foruma *Reddit*, odnosno raščlamba sekvenci iz nekoliko odabranih diskusija. Primjeri su preuzeti sa *subreddita r/troubleshooting*, a analiza biti će podijeljena prema tri kategorije jezičnih aspekata koje smo već spomenuli u teorijskom dijelu završnog rada, a to su: leksički aspekti, gramatički aspekti i stilski aspekti. U ovom – praktičnom – dijelu rada analiza će biti izvršena tako da će prvo biti opisan sadržaj svake od 5 diskusija te će se prikazati dio komunikacije preuzet s foruma za svaku od 5 tema, a zatim će se primjeri riječi ili fraza iz spomenutih diskusija analizirati prema kategorijama iz teorijskog dijela rada.

6.1. Sadržaj odabranih diskusija s *Reddita* i primjer odabranih sekvenci iz objava i komentara

U ovom potpoglavlju će biti opisan sadržaj svake od 5 odabranih diskusija s online foruma *Reddit* te će se analizirati način komunikacije između korisnika online foruma.

6.1.1. Diskusija br. 1

U **Diskusiji br. 1** pod naslovom „*Asus TUF Gaming X570-plus (WiFi) freezing on boot*”⁷ korisnik koji je objavio objavu žali se da mu se računalo nakon paljenja ne pokreće kako bi trebalo te opisuje koje računalo ima. Također navodi neuspjeli pokušaj otklanjanja računalne greške, a to je isključiti sve dodatne priključke na računalu. Drugi *Reddit* korisnik

⁷ *Asus TUF Gaming X570-plus (WiFi) freezing on boot 2022*. Dostupno na: https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/td0nmw/asus_tuf_gaming_x570plus_wifi_freezing_on_boot/

potom komentira objavu da ima istu matičnu ploču (glavni dio sklopovlja računala na koji se priključuju ostale komponente) te mu daje smjernicu da na matičnoj ploči postoji lampica koja indicira gdje bi greška mogla biti. U nastavku navodimo dio ove diskusije.

Autor objave:

As the title says, my newly built computer freezes every time it boots. All it shows is the TUF gaming logo and says "please press DEL or F2 to enter UEFI BIOS settings." I tried a suggestion I saw from Tom's Hardware where they said to unplug every USB device and see if it freezes still and I tried it and it still does. I don't have any speakers in my case so I have no information from the board itself as to what might be going on.

Autor komentara:

I have this same board for my build, very happy with it. It has debug LEDs on the right side by the 24 pin ATX power connector, check and see if any of them stay lit. If so which one.

6.1.2. Diskusija br. 2

U **Diskusiji br. 2** pod naslovom „*Embarrassing question about router reset*“⁸ možemo vidjeti kako korisnik koji je objavio objavu ima problem jer je zaboravio/izgubio lozinku kojom se spaja na bežični Internet. Postavlja pitanje hoće li se lozinka uređaja za spajanje na internet vratiti na originalnu (koju je dobio uz kupnju istog) nakon njegova vraćanja na tvorničke postavke. Objašnjava kako je prije bio zaposlen kao osoba koji otklanja računalne greške, ali svejedno želi dodatnu potvrdu od drugih korisnika online foruma *Reddit*. U komentarima drugi korisnik mu šalje informaciju da će se lozinka uistinu vratiti na originalnu nakon resetiranja uređaja za povezivanje na bežični Internet. Diskusija je navedena u nastavku.

Autor objave:

I am thoroughly embarrassed to be asking this question, as I used to make my living years ago answering this type of question. My question is regarding an Arris SBG10. Basically, if I do a factory reset (wifi password stuck in notes on dead computer), will it revert to the settings listed on the sticker underneath, or will it just wipe it out totally? Also, will I have to re-register it with Xfinity afterwards. I can find answers online for everything but these specific questions. I'm fairly certain that it will revert to the settings on the sticker, but my anxiety issues won't let me pull the trigger without confirmation. Sorry for such a disgraceful question, and TIA.

⁸ Embarrassing question about router reset (2022). Dostupno na: https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/tcrj7n/embarrassing_question_about_router_reset/

Autor komentara:

If it is your router a factory reset should just set it back to the sticker credentials. You might be able to log into the router with the username/password that are on the sticker now using the iphone.

6.1.3. Diskusija br. 3

Diskusija br. 3 govori o problemu glasnih ventilatora prijenosnog računala. Korisnik koji je objavio objavu pod naslovom „*Fans still running after shutdown while computer is plugged into external monitor.*“⁹ Žali se da se, nakon što spoji prijenosno računalo s drugim ekranom, ventilatori počinju okretati brže nego inače te se ne žele zaustaviti sve dok ne odspoji prijenosno računalo od ekrana, čak i kada je ono ugašeno. Autor objave piše:

I have an Acer Predator Helios 300 laptop that I got in 2018. I often plug my laptop into my TV to play games, and when I'm done I'll shut the computer down. Except after doing this the fans will start running (quite loudly!)

This goes on indefinitely. I've woken up and found the fans running the next day. The solution is to unplug the HDMI cable from the computer, and then the fans immediately stop. Of course, it's an easy fix, so it's not the biggest deal in the world but it doesn't seem like this is something that should be happening. Any ideas? I've already turned off quick start. Thanks.

U ovom primjeru citiran je samo tekst objave bez komentara drugih korisnika.

6.1.4. Diskusija br. 4

Iz naslova **Diskusije br. 4** koji glasi „*PC will not connect to internet via Ethernet and Wifi*“¹⁰ odmah možemo iščitati da autor objave ima problema sa spajanjem računala na Internet. Kako bi se greška u radu s računalom lakše uklonila, prvo što autor čini je navodi komponente i specifikacije računala koje ima. To se može vidjeti u ovom dijelu objave:

Hey guys! I appreciate you dearly if you're reading this. Before I explain the issue I want to list my specs.

⁹ Fans still running after shutdown while computer is plugged into external monitor (2022). Dostupno na: https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/td5750/fans_still_running_after_shutdown_w_hile_computer/

¹⁰ PC will not connect to internet via Ethernet and Wifi, 2022. Dostupno na: https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/td2cj0/pc_will_not_connect_to_internet_via_ethernet_and/

Nakon toga autor objave opisuje kako je sve započelo s neispravnim radom monitora. Autor je ubrzo nakon inspekcije hardvera shvatio da je problem u softveru. Greška u radu s monitorom jednostavno je otklonjena reinstalacijom operativnog sustava. Nekoliko dana nakon toga korisnik koji je ranije objavio ovu objavu primjećuje da mu se računalo ne želi spojiti na bežični Internet. Potom autor piše:

On Thursday, my second monitor started flickering. It would flicker, not on and off, but, more like it was being disconnected and reconnected to the system. The monitor retained power while flickering. I troubleshooted the hardware and cabling but found no issue. This led me to believe it was a software issue. I messed with all sorts of settings and uninstalled and reinstalled my graphics drivers. This was not successful. I booted into bios to see if the issue was system wide. It was not. There was no issue with the display in bios. This led me to believe it was a possible windows issue. I decided to uninstall and reinstall windows.

After this, the issue was resolved and all was good until today. When I attempted to use my computer, I noticed that was not connected to the wifi. I figured this was a bit odd but should be an easy fix. It was not an easy fix.

Nakon brojnih neuspješnih pokušaja otklanjanja računalne greške, autor objave pronalazi informaciju koja bi mogla biti dio problema. Operacijski sustav ne prepoznaje mrežne adaptere (hardverska komponenta računala koja omogućuje računalu da se preko mreže poveže s drugim računalom ili serverom (Stoltzfus, 2021)) te u opisu njihovih svojstava računalo ispisuje grešku. Objava se nastavlja:

Next, I went into device manager to possibly play with the drivers. I found a big red flag here. My network adapters were all greyed out, as if they were disabled. When I clicked into the properties, I found in the description a error code. It was error 45.

Korisnik koji je napisao objavu potom traži pomoć drugih korisnika online foruma i izražava svoju izgubljenost pa piše:

I'm now just kinda lost. I cannot even think of where to go from here. I have not thrown the issue being a defect motherboard out of the question but I would like to doubt this possibility. The system is fairly new, assembled in Nov 2021.

Whatcha guys think? Any help would be greatly appreciated!

Diskusija četiri citirana je u segmentima no izvorno ona je jedna uzastopna cjelina. U ovom primjeru citiran je samo tekst objave bez komentara drugih korisnika.

6.1.5. Diskusija br. 5

U **Diskusiji br. 5** pod naslovom „*Missed call while phone was broken*“¹¹ autor objave postavlja pitanje ostalim korisnicima online foruma postoji li arhiva govorne pošte. Stari mobilni uređaj mu je uništen a novi je kupio tek idući dan. Za to vrijeme, kada nije bio dostupan, tvrtka mu je ponudila radno mjesto putem govorne pošte. Autor objave nije mogao poslušati poruku koju mu je tvrtka ostavila nakon što ju je već jednom poslušao. U komentarima objave drugi korisnik ga savjetuje da kontaktira davatelja mobilnih usluga.

Autor objave:

Hi, so I'm applying for an interviews and my phone screen broke (can't see anything). I decide I don't want to change the screen myself again as it's old and I'm going to upgrade. Phone was off for a full day before I got the new one. When I got the new one I decided to check my voicemail to see if I missed any calls while my old phone was off and I did. Note I did not get a text or missed call notification on the new phone when I booted it up. Now a company has a roll I'm very interested in and they tried to call me, they left a message but I cannot for the life of me make out the name of the women and the voicemail return call won't work!!! Any chance I can somehow view a log somewhere of incoming calls??*

Autor komentara:

Your cell phone provider may have a log on the website or via phone.

6.2. Jezična analiza odabranih primjera prema leksičkim aspektima engleskog jezika

U ovom dijelu rada će se primjeri riječi ili fraza iz 5 diskusija navedenih u prethodnom potpoglavlju analizirati prema leksičkim aspektima engleskog jezika, a to su: imenske riječi, glagolske riječi i višečlani izrazi.

6.2.1. Imenske riječi

Jedna od imenskih riječi koja se vrlo često pojavljuje u kontekstu online komunikacije o informatičkim tehnologijama, konkretnije kada se razgovara o hardverskim komponentama,

¹¹ Missed call while phone was broken, 2022. Dostupno na: https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/xg1no1/missed_call_while_phone_was_broken/

je imenica *board* koja u prijevodu nosi značenje „ploča“. Ovdje je ta riječ skraćena te se njenom uporabom misli na matičnu ploču, odnosno na složenicu *motherboard*. Primjer ove riječi možemo vidjeti u komentaru diskusije br. 1: „*I have this same board for my build, very happy with it*“. Još jedna skraćena riječ koja često pronalazi svoje mjesto u vokabularu korisnika online foruma u kontekstu informacijsko komunikacijske tehnologije je engleska riječ *specs*, skraćena od *specifications* te je pronalazimo ovdje: „*Before I explain the issue I want to list my specs*.“ u diskusiji br. 4. Ta se skraćena riječ može pronaći i u hrvatskom jeziku, gdje ona glasi „speck“.

U naslovu diskusije br. 4 koji glasi „*PC will not connect to internet via Ethernet and Wifi*“ nailazimo na akronim *PC* koji se odnosi na frazu *Personal Computer*, tj. na hrvatskom „osobno računalo“. Akronim *PC* vrlo se često koristi umjesto riječi „kompjuter / računalo“, i u engleskom i u hrvatskom jeziku. Osim što se ova riječ koristi u pisanoj komunikaciji, vrlo je česta pojava i u verbalnoj komunikaciji. Također, uporabom ove riječi uglavnom se misli na stolno računalo, ne na prijenosno.

Sve odabrane imenske riječi spomenute u dosadašnjoj jezičnoj analizi bile su doslovnog značenja. Drugim riječima, te se riječi koriste točno u skladu s njihovim konvencionalno prihvaćenim značenjima. Riječi prenesenog značenja odstupaju od njihovih konvencionalno prihvaćenih definicija kako bi se prenijelo neko drugo, kompleksnije značenje. U diskusiji br. 2 tako možemo vidjeti primjer prenesenog značenja. Izraz *dead computer* na hrvatskom značio bi „mrtvo računalo“. Naravno, objekt koji nije živ ne može ni biti mrtav, tako da pridjev *dead* u ovom kontekstu znači „neradeće“ (računalo) i također se može koristiti kao pridjev uz ostale nazive komponenata računala (npr. „mrtvi“ zvučnici). Rečenica iz diskusije br. 2 na koju se odnosi ovaj pridjev prenesenog značenja glasi: „...*if I do a factory reset (wifi password stuck in notes on dead computer), will it revert to the settings listed on the sticker underneath...* „

6.2.2. Glagolske riječi

U diskusiji br.1 korisnik online foruma napisao je: „*As the title says, my newly built computer freezes every time it boots*“. Ovdje postoje dva glagola zanimljiva za analizu, a to su *freezes* i *boots*. Ti izrazi dolaze od glagola *to freeze* („zamrznuti“) i *to boot (up)* („pokrenuti računalo“) te se oni koriste u kontekstu jezika za opis problema u radu s računalom. Glagol *freeze* koristi se u prenesenom značenju te označava da se računalo „zamrzava“ tj. da nije moguće pokrenuti nikakvu radnju na njemu. Glagolski oblik *boots (up)* je sinonim za *start (up)* te se klasificira kao frazalni glagol. Osim u diskusiji br. 1, frazalni glagol *boot (up)* također se rabi u dijelu diskusije br. 5 koja glasi: „*I did not get a text or missed call notification on the new phone when I booted it up*“. Suprotno tome, postoji frazalni glagol koji u kontekstu

informatičko komunikacijske tehnologije nosi značenje „ugasiti računalo“, a izvan tog konteksta njegova uporaba može označavati prestanak nekakve radnje. Taj glagol glasi „*shut down*“ i može se pročitati u diskusiji br. 3: „*I'll shut the computer down,*“ što na hrvatskom jeziku znači „(ako) ugasim računalo“. U dijelu diskusije br. 2 koji glasi: „... *will it revert to the settings listed on the sticker underneath, or will it just wipe it out totally?*“ pronalazimo frazalni glagol *wipe out*, koji u prijevodu na hrvatski jezik znači „eliminirati ili ukloniti nešto“.

U diskusiji br. 4 postoji primjer neformalnog izraza u rečenici „*My network adapters were all greyed out, as if they were disabled*“. *Grayed out* je frazalni glagol koji u informatičkom kontekstu označuje nešto kao trenutno nedostupnu funkciju te se podrazumijeva da ta funkcija nije istaknuta / vidljiva korisniku.

Izraz „*running*“ u dijelu objave „*I've woken up and found the fans running the next day*“ koji pronalazimo u diskusiji br. 3 dolazi od glagola *to run*, što znači trčati. U kontekstu informatike ovaj glagol nosi drugo značenje, a ono je „raditi“ ili „izvršavati“. Dakle, radi se o uporabi glagola s prenesenim značenjem. Ispravan prijevod cijelog izraza bio bi „Probudio sam se i idućeg dana zatekao ventilatore koji su (još) radili“. Ovaj se glagol također može upotrijebiti izvan informatičkog konteksta npr. „*I've been running errands throughout the whole day*“. U kontekstu svakodnevnog govora ova riječ poprima značenje „obavljati“, pa bi ispravan prijevod primjera glasio „Obavljao sam kućanske poslove kroz cijeli dan“. Iz navedenog se može zaključiti da je glagol *run* u engleskom jeziku primjer polisemije.

6.2.3. Višečlani izrazi i složenice

Prilikom otklanjanja grešaka u radu s računalom vrlo vjerojatno će se naići na višečlani izraz *factory reset*, što znači „vraćanje na tvorničke postavke“. U jednom dijelu diskusije br. 2 nalazimo taj izraz: „...*if I do a factory reset (wifi password stuck in notes on dead computer), will it revert to the settings listed on the sticker underneath...*“. Taj izraz ovdje ima doslovno značenje - vraćanje uređaja na tvorničke postavke. Gledano iz stilske perspektive ovaj se izraz bez problema može upotrijebiti u formalnom govoru.

Još jedan vrlo popularan složeni izraz koji se često spominje u ovom radu je „*troubleshoot*“. Ta se složenica vrlo često spominje i na *subredditu r/techsupport* s kojeg su preuzete sve diskusije za jezičnu analizu u ovom radu. Ovu složenicu tvore imenica *trouble* i glagol *shoot* (ovdje u prenesenom značenju). U kontekstu objave na *Redditu* ona glasi: „*I troubleshooted the hardware and cabling but found no issue*“ u diskusiji br. 4. Cijela rečenica napisana je u aktivnom stanju, a sama riječ može se upotrijebiti formalno.

Uz formalne višičlane izraze postoje i neformalni koji se isto nalaze u diskusijama koje su prethodno navedene. Grupa višičlanih riječi koja se smatra neformalnom mogu biti neki od idioma. U diskusiji br. 4 postoji idiom *red flag*. U doslovnom prijevodu to bi značilo „crvena zastava“. Uporabom tog izraza u kontekstu otklanjanja računalnih pogrešaka zapravo se želi referirati na opasnost ili na potencijalni problem. Izvan konteksta informatike taj se idiom može koristiti kada želimo dati do znanja da je nešto loša ideja. Primjer uporabe idioma *red flag* u diskusiji br. 4 je: „*Next, I went into device manager to possibly play with the drivers. I found a big red flag here*“.

Iz navedenih primjera vidljivo je da se u online diskusijama o informatičkim tehnologijama s leksičkog aspekta često koriste skraćenice, akronimi, frazalni glagoli i idiomi koji se u većini slučajeva u tim diskusijama koriste kao obilježja komunikacije u neformalnom kontekstu.

6.3. Jezična analiza odabranih primjera prema gramatičkim aspektima engleskog jezika

U ovom dijelu rada će se primjeri riječi ili fraza iz diskusija spomenutih u potpoglavlju 6.1. analizirati prema gramatičkim aspektima engleskog jezika, a to su: glagolska vremena, pasivno glagolsko stanje, uvjetne rečenice i jezični elementi kojima se postiže interaktivnost.

6.3.1. Glagolska vremena

Iako je glagolsko vrijeme *present simple* (jednostavno sadašnje vrijeme) najkorištenije vrijeme u engleskom jeziku („Ginseng English“, bez dat.), prema odabranim diskusijama vidimo da autori objava u većini slučajeva pri opisivanju nastalih računalnih grešaka i opisivanju pokušaja otklanjanja računalnih grešaka koriste prošlo ili buduće vrijeme. Sadašnje se vrijeme češće pronalazi tamo gdje korisnik opisuje koje komponente računala (ili računalo) posjeduje i u komentarima u kojima korisnici pišu povratne informacije. Primjer uporabe glagolskog vremena *simple present*, najčešćeg glagolskog vremena u engleskom jeziku, u kontekstu opisivanja računala nalazimo u prvoj rečenici diskusije br. 3: „*I have an Acer Predator Helios 300 laptop...*“ te u prvom odjeljku diskusije br. 4: „*Before I explain the issue I want to list my specs*“. Sadašnje vrijeme u kontekstu davanja povratne informacije pronalazi se u komentaru diskusije br. 1: „*I have this same board for my build, very happy with it*“. Uporaba sadašnjeg vremena na engleskom jeziku može se pronaći u dvije od pet odabranih diskusija kao sredstvo za opisivanje računalne greške, no ne u njegovom jednostavnom (*present simple*) obliku, nego u vremenu *present continuous*. To glagolsko vrijeme nalazimo u naslovima odabranih diskusija u kontekstu opisivanja računalnih grešaka,

a to su naslovi diskusije br. 1 „Asus TUF Gaming X570-plus (WiFi) freezing on boot“ i diskusije br. 3 „Fans still running after shutdown while computer is plugged into external monitor“. Autori ova dva naslova odlučili su izostaviti glagol *to be* (ovdje korišten kao pomoćni glagol) iz uporabe *present continuous* glagolskog vremena, što je još jedna naznaka uporabe neformalnog registra. (Formalna inačica naslova diskusije br. 1 glasila bi: „Asus TUF Gaming X570-plus (WiFi) **is** freezing on boot“, a naslova diskusije br. 3 „Fans **are** still running...“.

Neki od primjera preuzetih iz diskusija koji prikazuju uporabu jednostavnog prošlog glagolskog vremena (*past simple*) u kontekstu opisivanja nastalog računalnog problema ili opisivanja pokušaja otklanjanja računalne greške nalaze se u:

- diskusiji br. 1: „I tried a suggestion I saw from Tom’s Hardware“;
- diskusiji br. 2: „I used to make my living years ago answering this type of question“;
- diskusiji br. 4: „I messed with all sorts of settings...“ i „I attempted to use my computer, I noticed that was not connected to the wiff“;
- diskusiji br. 5: „Hi, so I’m applying for an interviews and my phone screen broke (can’t see anything)“.

Uporabu budućeg vremena u kontekstu opisivanja nastalog računalnog problema korisnici online foruma izlažu u diskusiji br. 3: „Except after doing this the fans will start running (quite loudly!)“, gdje autor objave govori kako nakon neke radnje ventilatori počinju glasno raditi. U diskusiji br. 2 autor objave koristi jednostavno buduće vrijeme kako bi rekao da je gotovo siguran da će se uređaj za spajanje na internet vratiti na postavke s naljepnice na njemu u rečenici: „I’m fairly certain that it will revert to the settings on the sticker, but my anxiety issues won’t let me pull the trigger without confirmation“.

6.3.2. Pasivno glagolsko stanje

Pasivno glagolsko stanje u engleskom jeziku nije toliko često kao aktivno. Kao što smo već spomenuli kod tvorbe rečenica u pasivnom glagolskom stanju, subjekt je primatelj radnje, odnosno, glagol u rečenici djeluje na subjekt, te se ono koristi u formalnim situacijama više nego u neformalnim. Usprkos tome, neke primjere pasivnog glagolskog stanja nalazimo u odabranim (neformalnim) diskusijama. U rečenici „After this, the issue was resolved and all was good until today“ iz diskusije br. 4 vidimo uporabu pasivnog glagolskog stanja. Na hrvatskom jeziku ova rečenica glasila bi „Nakon toga, problem je bio riješen i sve je bilo dobro do danas“. Drugi primjer pasivnog stanja pronalazimo u naslovu diskusije br. 5: „Missed call while phone was broken“. U prijevodu na hrvatski naslov bi glasio: „Propustio sam poziv dok je mobitel bio slomljen“. U oba slučaja engleske pasivne oblike i na hrvatski

bismo preveli pasivom. Korisno je spomenuti i primjere kraćenja kao neformalne odlike ovih naslova: imenska riječ „*phone*“ skraćena je od „*telephone*“ (eng. *clipping*), a naslovu „*Missed call ...*“ nalazimo primjer izostavljanja zamjenice – subjekta ispred glagola *missed*.

6.3.3. Uvjetne rečenice (kondicionali)

Rečenica „*It has debug LEDs on the right side by the 24 pin ATX power connector, check and see if any of them stay lit. If so which one.*“ dio je diskusije br. 1 u kojem prepoznajemo uvjetnu rečenicu. U ovom slučaju taj je dio preuzet iz komentara diskusije gdje autor komentara postavlja pitanje koja je lampica upaljena, ako je uopće koja upaljena. Drugi primjer uvjetne rečenice nalazi se u diskusiji br. 2: „*if I do a factory reset (wifi password stuck in notes on dead computer), will it revert to the settings listed on the sticker underneath, or will it just wipe it out totally?*“. U diskusiji br. 2 drugi korisnik online foruma odgovara na to pitanje rečenicom: „*If it is your router a factory reset should just set it back to the sticker credentials*“, koja je također uvjetna. Na temelju analize primjera iz odabranih online diskusija možemo zaključiti da se uvjetne rečenice u kontekstu online komunikacije na forumima za otklanjanje računalnih grešaka češće koriste u upitnom obliku nego u izjavnom, iako to ne mora biti slučaj u kontekstu svakodnevne komunikacije. Razlog za to jest da korisnici prilikom objave koriste uvjetne rečenice u obliku pitanja kako bi od ostalih sudionika zatražili potrebnu informaciju ili savjet. Zanimljivo je uočiti da se u nekim od navedenih primjera iz diskusija ne koristi zarez u slučajevima u kojima rečenica započinje veznikom *if*, što je također odlika neformalnog stila vezana uz interpunkciju.

6.3.4. Jezični elementi kojima se uspostavlja interaktivnost

Jedan od jezičnih elemenata kojima se uspostavlja interaktivnost jesu modalni glagoli koji npr. mogu poslužiti kod davanja savjeta ili nagađanja vjerojatnosti određenog ishoda. Samim time modalne glagole češće nalazimo u komentarima odabranih diskusija nego u samim objavama. Istaknuti komentar diskusije br. 2 sadrži dva modalna glagola: „*should (be)*“ (hrv. „trebao bi“) i „*might (be)*“ (hrv. „mogao bi“):

„*If it is your router a factory reset should just set it back to the sticker credentials ... You might be able to log into the router.*“

U komentaru „*Your cell phone provider may have a log on the website or via phone*“ iz diskusije br. 5 nailazimo na još jedan modalni glagol *may (be)*, koji također izražava mogućnost. U hrvatskom jeziku te se dvije riječi jednako prevode, no u engleskom imaju nešto drugačije značenje. Glagol *may* implicira jači intenzitet sigurnosti kod nagađanja o potencijalnim događajima, dok glagol *might* izražava manji stupanj sigurnosti.

Interaktivnost s drugim korisnicima online foruma može se uspostaviti tako da se postavljaju pitanja. Ovdje donosimo primjere iz odabranih diskusija koji se odnose na tvorbu pitanja i vrstu pitanja.

Što se tiče tvorbe pitanja s modalnim glagolima, ona se u engleskom jeziku provodi inverzijom, tj. na početak rečenice dolazi modalni glagol ispred subjekta („English Study Page“, 2018). Isto vrijedi i za buduće vrijeme: u diskusiji br. 2 korisnik koji je autor objave postavlja pitanje u jednostavnom budućem vremenu (eng. *future simple*): „*will I have to re-register it with Xfinity afterwards.*“ U prijevodu „hoću li ga kasnije trebati ponovno registrirati na Xfinity-ju“. Iako autor objave u diskusiji br. 2 nije na kraju ove rečenice napisao upitnik (što je odlika neformalnog registra u uporabi pravopisa), očito je da se radi o pitanju. Navedeno pitanje u budućem vremenu je tzv. pitanje zatvorenog tipa, odnosno ono na koje se očekuje odgovore „da“ ili „ne“. Primjer otvorenog pitanja pronalazimo u diskusiji br. 4, gdje autor objave na kraju u sadašnjem vremenu pita ostale korisnike online foruma što misle (o problemu kojeg ima): „*Whatcha guys think?*“. Očigledno je da je ovo otvoreno pitanje jer se na njega može dati velik broj različitih odgovora. Na početku pitanja upotrijebljena je upitna zamjenica „*what*“ (jedna od takozvanih *wh*-riječi ili zamjenica), što je još jedan indikator otvorenog tipa pitanja. Uz to, zanimljivo je spomenuti da je početna riječ u pitanju *whatcha* zapravo je sažimanje koje dolazi od izraza „*what do you*“ i vrlo je izrazit primjer neformalnog registra.

Na temelju prikazanih gramatičkih aspekata iz primjera odabranih diskusija na forumu možemo doći do sljedećih zaključaka:

- unatoč tome što je *present simple* najčešće korišteno vrijeme u engleskom jeziku, u kontekstu opisivanja računalnih problema i njihovog rješavanja autori foruma se češće koriste prošlim i budućim vremenom;
- pasivno glagolsko stanje se rjeđe koristi u ovom kontekstu;
- pojedine gramatičke osobitosti uvjetuju i sam (neformalan) komunikacijski registar.

6.4. Jezična analiza odabranih primjera prema stilskim aspektima engleskog jezika

U ovom dijelu rada će se primjeri riječi ili fraza iz diskusija spomenutih u potpoglavlju 6.1. analizirati prema stilskim aspektima engleskog jezika.

U prethodnom potpoglavlju već smo spomenuli kontrakciju „*whatcha*“ iz diskusije br. 4. Uporaba kontrakcija karakteristika je neformalne komunikacije. Diskusija br. 4 prikazuje

još jednu kontrakciju u ovom dijelu objave: „*I'm now just kinda lost. I cannot even think of where to go from here*“. Riječ „*kinda*“ tvore engleske riječi *kind of*, što u ovom kontekstu znači „nekako“. U neformalnijem govoru na engleskom jeziku čest je oblik *thanks* kao kontrakcija izraza *thank you*. Taj oblik primjećuje se u diskusiji br. 3: „*Any ideas? I've already turned off quick start. Thanks*“. U rečenici iz diskusije br. 2 autor objave piše: „*Sorry for such a disgraceful question, and TIA*“. Riječ „*thanks*“ nalazi se u diskusiji br. 2, ali kao dio akronima *TIA* (eng. *thanks in advance*). Akronimi su, između ostalog, kao što je pojašnjeno u 5. poglavlju rada, još jedna značajka neformalnog registra. U potpoglavlju 6.3. također smo naveli i primjer izostavljanja zareza kao osobitost neformalnog registra vezanog uz interpunkciju.

Na temelju čitanja odabranih diskusija možemo zaključiti da je stil komunikacije na online forumima za otklanjanje pogrešaka u radu računala više neformalan nego formalan. Primjeri za to jesu: uporaba osobnih zamjenica (više puta u gotovo svakoj rečenici svake diskusije), izostavljanje osobnih zamjenica kao subjekta rečenica, jednostavne strukture rečenica, učestalo korištenje sažimanja, idioma te frazalnih glagola. Kao što smo već prethodno spomenuli, akronime koji su značajka neformalnog registra pronalazimo u četiri od pet odabranih diskusija. U navedenom možemo vidjeti da se odlike formalnog i neformalnog registra upravo temelje na određenim gramatičkim i leksičkim svojstvima jezika u uporabi.

7. Zaključak

Ovaj rad bavi se uporabom engleskog jezika u kontekstu rješavanja tehničkih problema na online forumima.

Ciljevi teorijskog dijela rada bili su prikazati važnost i ulogu engleskog jezika u svakodnevnoj komunikaciji, pojasniti neke njegove značajke važne za razumijevanje jezika koji se koristi u kontekstu računala i rješavanja problema u radu s računalom te u kratkim crtama objasniti razliku između pisanog engleskog jezika u računalom posredovanoj komunikaciji od tradicionalnog govornog (verbalnog) engleskog jezika. U tu svrhu autor završnog rada prikupio je i istražio relevantne informacije za navedene ciljeve iz stručne literature te prikupio primjere preuzete iz raznih izvora. Temeljem prikupljene literature definirali su se i odabrani pojmovi važni za temu ovog završnog rada.

Ciljevi praktičnog dijela rada bili su prikazati leksičke, gramatičke i stilske karakteristike engleskog jezika korištenog u komunikaciji o problemima u radu s računalom na primjerima iz autentičnih forumskih diskusija, kao i prepoznati elemente prilagodbe engleskog jezika kontekstu otklanjanja računalnih pogrešaka radi postizanja što efikasnije komunikacije u asinkronoj online komunikaciji. Oba cilja ostvarena su kroz jezičnu analizu odabranih primjera iz diskusija preuzetih s online foruma *Reddit*.

Na temelju spoznaja dobivenih tijekom izrade rada mogli bismo zaključiti sljedeće:

- Engleski jezik ima važnu ulogu u online komunikaciji, jer zahvaljujući tome što se engleski koristi kao globalni jezik, u mnogim slučajevima ne postoji potreba prevođenja s više jezika te se smanjuje vjerojatnost krivog prijevoda. Ovo se pogotovo odnosi uporabu engleskog jezika za precizno opisivanje problema u radu s računalom, pri čemu je moguće identificirati i neke njegove tipične leksičke, gramatičke i stilske karakteristike.
- Budući da je engleski jezik kao globalni jezik glavno sredstvo komunikacije (imajući u vidu njegove izvorne i neizvorne govornike) te se ljudi njime svakodnevno koriste u izravnoj komunikaciji ili na internetu, dolazi do stvaranja raznih novih riječi, fraza i idioma kojima se mogu opisati stvari ili pojave koje je možda teže opisati na nekom drugom jeziku, kao što je precizan opis problema u radu s računalom.
- Nadalje, da bi korisnici interneta mogli međusobno komunicirati i doći do traženih informacija ili rješenja potrebna im je određena platforma za to, a online forumi kao medij za asinkronu komunikaciju u tu svrhu mogu biti vrlo pogodni.

- Konačno, treba naglasiti da je za učinkovitu i uspješnu komunikaciju na stranom jeziku u različitim društvenim kontekstima (a komunikacija među računalnim korisnicima putem online foruma primjer je takvog konteksta) potrebno ne samo jezično znanje, već i ostale razine komunikacijske kompetencije (pragmatička i sociolingvistička razina).

Kao autor završnog rada na kraju bih htio spomenuti da sam tijekom pisanja ovog rada naučio mnogo o važnosti i raznolikosti unutar engleskog jezika, te o tome koja je njegova uloga u komunikaciji putem online foruma. Kao što je ranije spomenuto, kod komuniciranja među govornicima različitih jezika engleski jezik danas nam omogućuje da učinkovitije razumijemo jedni druge bez kompliciranih prijevoda i barijera u komunikaciji. Zahvaljujući njegovoj rasprostranjenosti, ljudi kao društvena bića mogu biti bolje povezani. Osim toga, ovaj rad dao mi je priliku da usavršim svoja znanja te unaprijedim vještine i učinkovitost kod pisanja stručnih radova.

Popis literature

- Acronym. (2022). U *Merriam-Webster online*. Preuzeto 28.10.2022. s <https://www.merriamwebster.com/dictionary/acronym>
- Acronym. (bez dat.). U *Wikipedia*. Preuzeto 28.10.2022. s <https://en.wikipedia.org/wiki/Acronym>
- Adelaide, A. (2023). *The 4 Main Types of Questions in English + Examples*. Preuzeto 30.04.2023. s <https://preply.com/en/blog/types-of-questions-in-english/>
- Američki centar (bez dat.). *Frazalni glagoli i zašto su problematični*. Preuzeto s <https://tecajengleskog.com/frazalni-glagoli/>
- Apple (2022). *Za što se koristi Apple ID?*. Preuzeto 29.09.2022. s <https://support.apple.com/hr-hr/HT202659>
- Apple (bez dat.) *Apple Community+ Program*. Preuzeto 28.03.2023. s <https://support.apple.com/community-plus>
- Arimerics (bez dat.). *What is Internet Forum*. Preuzeto s <https://www.arimerics.com/en/digital-glossary/internet-forum>
- Asus TUF Gaming X570-plus (WiFi) freezing on boot (2022)*. *Reddit*. Preuzeto 27.8.2022. s https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/td0nmw/asus_tuf_gaming_x0plus_wifi_freezing_on_boot/
- Bagarić, V., Mihaljević Djigunović J. (2007). Definiranje komunikacijske kompetencije. *Metodika: časopis za teoriju i praksu metodikâ u predškolskom odgoju, školskoj i visokoškolskoj izobrazbi*, 8(14), 84-103.
- Bagić, K. (2010). Skraćivanje riječi. *Vijenac: novine Matice hrvatske za književnost, umjetnost i znanost*, 422, 7-7.
- BBC (bez dat.). *What are modal verbs?*. Preuzeto s <https://www.bbc.co.uk/bitesize/topics/zwwp8mn/articles/zps4pbk>
- Bleepingcomputer (2022). *About Bleeping computer.com*. Preuzeto s <https://www.bleepingcomputer.com/about/>
- Break down (2023.) U *Macmillan Dictionary*. Preuzeto 9.6.2023. s <https://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/break-down>

- Bright Hub Education (2009). *Word Formation – Compounding Words, Blending and Clipping*. Preuzeto 19.08.2022. s <https://www.brighthubeducation.com/esl-lesson-plans/59679-forming-new-words-compounds-clipping-and-blends/>
- British Council (bez dat.). *Phrasal verbs*. Preuzeto 28.10.2022. s <https://learnenglish.britishcouncil.org/grammar/b1-b2-grammar/phrasal-verbs>
- British Council. (2018). *The English Effect: The Impact of English, What it's Worth to the UK and Why it Matters to the World*. Preuzeto 28.03.2023. s <https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/english-effect-report-v2.pdf>
- Built in network adapter not working* (2022). *Reddit*. Preuzeto 27.08.2022. s https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/tcxdtu/built_in_network_adapter_not_working/
- Cambridge Dictionary Online (2023). *Punctuation*. Preuzeto 10.6.2023, s <https://dictionary.cambridge.org/grammar/british-grammar/punctuation>
- Conrad, S. (2016) *Behind the scenes of a free PC troubleshooting helpsite: Interview with BleepingComputer*. Preuzeto s <https://blog.emsisoft.com/en/21482/behind-the-scenes-of-a-free-pc-troubleshooting-helpsite-interview-with-bleepingcomputer/>
- Contractions. (2022). U *Cambridge Dictionaries Online*. Preuzeto 19.08.2022. s <https://dictionary.cambridge.org/grammar/british-grammar/contractions>
- Crystal, D. (2003a). *English as a global language, second edition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, D. (2003b). *The Cambridge Encyclopedia of the English Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Diskurs. (2021). U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Preuzeto 11. 07. 2022. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=15415>
- Dr. Murray and Anna C. Rockowitz Writing Center (bez dat.). *Active and Passive Voice*. Preuzeto s <https://www.hunter.cuny.edu/rwc/repository/files/grammar-and-mechanics/verb-system/Active-and-Passive-Voice.pdf/view?searchterm=>
- Ellis, M. (2021). What Are Modal Verbs? Preuzeto 28.10.2022. s https://www.grammarly.com/blog/modal-verbs/?gclid=Cj0KCQjwnvOaBhDTARIsAJf8eVPhj9PMbhWfo2-a2SyjiBDACBIUG0dq-P_vw2X_yzZ0aiHBs6UVs30aAt1uEALw_wcB&gclidsrc=aw.ds

- Ellis, M. (2022). What Are Contractions in Writing?. Preuzeto 28.10.2022 s <https://www.grammarly.com/blog/contractions/>
- Embarrassing question about router reset* (2022). *Reddit*. Preuzeto 27.08.2022. s https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/tcrj7n/embarrassing_question_about_router_reset/
- Emoticon. (2022). U *Oxford learner's dictionaries online*. Preuzeto s <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/emoticon?q=emoticon>
- English club (bez dat.). *What is Grammar?*. Preuzeto s <https://www.englishclub.com/grammar/what.htm>
- English Study Page (2018). *Yes No Questions With Modal Verbs*. Preuzeto s <https://englishstudypage.com/grammar/yes-no-questions-with-modal-verbs/>
- Fans still running after shutdown while computer is plugged into external monitor.* (2022). *Reddit*. Preuzeto 27.08.2022. s https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/td5750/fans_still_running_after_shutdown_while_computer/
- Franić, S. (1998a). Discourse. U *Ilustrirani engleski rječnik*. Ljubljana: DZS d.d.
- Franić, S. (1998b). Idiom. U *Ilustrirani engleski rječnik*. Ljubljana: DZS d.d.
- Ginseng English (bez dat.). *Most common English verb tenses*. Preuzeto 15.10.2022. s <https://ginsengenglish.com/blog/english-verb-tense-frequency>
- Gramatika. (2021). U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Preuzeto 29.03. 2023. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=24394>
- Gramatika.org (bez dat.a). *Past Continuous*. Preuzeto s <http://www.gramatika.org/past-continuous.html>
- Gramatika.org (bez dat.b). *Present simple*. Preuzeto s <http://www.gramatika.org/present-simple.html>
- Grammar. (bez dat.a). U *Encyclopedia Britannica*. Preuzeto s <https://www.britannica.com/topic/grammar>
- Grammar. (bez dat.b). U *Oxford learner's dictionaries online*. Preuzeto s 28.3.2023. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/grammar?q=grammar>
- Gupta, J. (2021). *Common Software Problems and How You Can Fix Them*. Preuzeto s <https://programmers.io/how-to-fix-common-software-issues/>

- Hadžiahmetović-Jurida, S. (2007). Some distinctive lexical features of Netspeak. *Jezikoslovlje*, 8(2), 193-210. Preuzeto s 29.03.2023. <https://hrcak.srce.hr/30739>
- Hardver. (2021). U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Preuzeto 27. 08. 2022. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=24394>
- Herring, S. C. (1996). Introduction. U S. C. Herring (ur.), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives* (str. 1-11). Amsterdam: John Benjamins.
- Hit the nail on the head (2023). U *Cambridge Dictionaries Online*. Preuzeto s <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/hit-the-nail-on-the-head>
- How does voting work on Reddit?* (2022). Reddit. Preuzeto 18.8.2022. s <https://reddit.zendesk.com/hc/en-us/articles/7419626610708-How-does-voting-work-on-Reddit->
- Hrvatska školska gramatika (bez dat.). *Pogodbene rečenice*. Preuzeto 01.11.2022. s <http://gramatika.hr/pravilo/pogodbene-recenice/102/>
- Indrova, T. (2011). Spoken, written and computer-mediated communication: The language of online discussion forums (Završni rad). Sveučilište Masaryk, Brno. Preuzeto s https://is.muni.cz/th/331015/ff_b/Indrova_Tereza-Spoken_Written_and_Computer-Mediated_Communication.pdf
- Ionos (2019). *Somewhere between news and memes: what is Reddit?*. Preuzeto 29.9.2022. s <https://www.ionos.com/digitalguide/online-marketing/social-media/what-is-reddit/>
- Kirvan, P., Zola, A. (2022). *Troubleshooting*. Preuzeto 3.7.2022. s <https://www.techtarget.com/whatis/definition/troubleshooting>
- List of languages by total number of speakers*. (bez dat.). U *Wikipedia*. Preuzeto 28.03.2023. s https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_languages_by_total_number_of_speakers
- Marked by Teachers (bez dat.). *What is NetSpeak?*. Preuzeto s <https://www.markedbyteachers.com/university-degree/media-studies/what-is-netspeak.html>
- Masini, F. (2019). *Multi-Word Expressions and Morphology*. Preuzeto s <https://oxfordre.com/linguistics/view/10.1093/acrefore/9780199384655.001.0001/acrefore-9780199384655-e-611>
- Mediterranean Lingua Franca. (2023). U *Wikipedia*. Preuzeto 28.03.2023. s https://en.wikipedia.org/wiki/Mediterranean_Lingua_Franca

- Microsoft Windows (bez dat.) U *Wikipedia*. Preuzeto 29.09.2022. s https://hr.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Windows
- Missed call while phone was broken* (2022). *Reddit*. Preuzeto 15.10.2022. s https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/xg1no1/missed_call_while_phone_was_broken/
- Nordquist, R. (2020). *Pragmatic Competence*. Preuzeto s <https://www.thoughtco.com/pragmatic-competence-1691653>
- Northern Illinois University [NIU] (bez dat.). *Formal and Informal Style*. Preuzeto s <https://www.niu.edu/writingtutorial/style/formal-and-informal-style.shtml>
- Indeks magazin. (2023). Objava o pobjedi Leta 3 na Dori jedna je od najljaknijih na Redditu Preuzeto 28.03.2023. s <https://www.index.hr/magazin/clanak/objava-o-pobjedi-leta-3-na-dori-jedna-je-od-najljaknijih-na-redditu/2437914.aspx>
- Owen, M. (2021). *14 Common PC Hardware Problems-Solved*. Preuzeto s <https://www.remsoftware.com/info/common-pc-hard-ware-problems>
- Oyster English (bez dat.). *How to Form the Future Simple Tense: (Will / Shall)*. Preuzeto 28.10.2022. s <https://www.oysterenglish.com/future-simple.html>
- PC will not connect to internet via Ethernet and Wifi* (2022). *Reddit*. Preuzeto 27.08.2022. s https://www.reddit.com/r/techsupport/comments/td2cj0/pc_will_not_connect_to_internet_via_ethernet_and/
- Petrosyan, A. (2023). *Languages most frequently used for web content as of January 2023, by share of websites*. *Statista*. Preuzeto 27.04.2023. s <https://www.statista.com/statistics/262946/most-common-languages-on-the-internet/>
- Phrasal verb (2023). U *Merriam-Webster Dictionaries Online*. Preuzeto s <https://www.merriam-webster.com/dictionary/phrasal%20verb>
- Programska podrška (2021). U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Preuzeto 27. 08. 2022. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=50557>
- Purdue Online Writing Lab. (bez dat.). *Choosing passive voice*. Preuzeto 27.04.2023. s https://owl.purdue.edu/owl/general_writing/academic_writing/active_and_passive_voice/choosing_passive_voice.html
- Reddit Statistics For 2022 (Demographics, Usage & Traffic Data)*. (2022). Preuzeto s <https://foundationinc.co/lab/Reddit-statistics/>

- Register* (2023.). U *Macmillan Dictionary*. Preuzeto 9.6.2023. s https://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/register_2
- Simple past (bez dat.). U *Wikipedia*. Preuzeto s https://en.wikipedia.org/wiki/Simple_past
- Stafford, C. (bez dat.). *Reddit*. Preuzeto 27.08.2022. s <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/Reddit>
- Stoltzfus, J. (2021). *Network adapter*. Preuzeto 15.10.2022. s <https://www.techopedia.com/definition/8546/network-adapter>
- Techopedia (2012). *Social software*. Preuzeto 01.10.2022. s <https://www.techopedia.com/definition/424/social-software>
- The writing center (2017). *The Three Common Tenses Used in Academic Writing*. Preuzeto s <https://writingcenter.gmu.edu/guides/the-three-common-tenses-used-in-academic-writing>
- Trask, R. L. (1997). *A dictionary of grammatical terms in linguistics*. London, New York: Routledge.
- Triaa, W., Gzara, L., Verjus, H. (2017). Exploring the influence of social software on business process management, *IFAC-PapersOnLine*, str. 12968-12978. doi: 10.1016/j.ifacol.2017.08.1804.
- Troubleshoot. (2022a). U *Cambridge dictionaries online*. Preuzeto s <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/troubleshoot>
- Troubleshoot. (2022b). U *Vocabulary online*. Preuzeto s <https://www.vocabulary.com/dictionary/troubleshoot>
- Učenje engleskog jezika (bez dat.). *Present Continuous Tense*. Preuzeto s <http://ucenje-engleskog-jezika.blogspot.com/2012/03/present-continuous-tense.html>
- Wall Street English (bez dat.). *How to use conditionals in English: zero, first, second, third and mixed*. Preuzeto 1.11.2022. s <https://www.wallstreetenglish.com/exercises/how-to-use-conditionals-in-english-zero-first-second-third-and-mixed>
- Web 2.0 (bez dat.) U *Wikipedia*. Preuzeto 01.10.2022. s https://hr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0
- Yule, G. (2014). *The Study of Language*. Cambridge: Cambridge University Press. Preuzeto 28.03.2023. s <https://sharifling.files.wordpress.com/2018/09/the-study-of-language-george-yule.pdf>

Popis slika

Slika 1. Dijagram toka koji prikazuje korake u procesu <i>troubleshootinga</i> prema (Kirvan i Zola, 2022).....	8
Slika 2. Dretve ispod objave na temu problema s tipkovnicom koju čine komentari i potkomentari (Primjer preuzet sa <i>subreddita</i> <i>r/techsupport</i> koji je objavio korisnik <i>u/BanthaDung</i>).....	17

Popis tablica

Tablica 1 Najčešći problemi u softveru ili hardveru	6
---	---