

# Stavovi studenata Sestrinstva o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte

---

**Belanović, Ivana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Bjelovar University of Applied Sciences / Veleučilište u Bjelovaru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:144:344651>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-03-24**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository of Bjelovar University of Applied Sciences](#)



VELEUČILIŠTE U BJELOVARU

PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVO

**STAVOVI STUDENATA SESTRINSTVA O KORIŠTENJU  
I ZNAČENJU EMOTIKONA U SLUŽBENOJ  
KOMUNIKACIJI PUTEM ELEKTRONIČKE POŠTE**

Završni rad br. 34/SES/2021

Ivana Belanović

Bjelovar, listopad 2021.



**Veleučilište u Bjelovaru**

**Trg E. Kvaternika 4, Bjelovar**

## 1. DEFINIRANJE TEME ZAVRŠNOG RADA I POVJERENSTVA

Kandidat: **Belanović Ivana**

Datum: 29.03.2021.

Matični broj: 002318

JMBAG: 1003044598

Kolegij: **STRANI JEZIK - ENGLSKI 2**

Naslov rada (tema): **Stavovi studenata Sestrinstva o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte**

Područje: **Biomedicina i zdravstvo**

Polje: **Kliničke medicinske znanosti**

Grana: **Sestrinstvo**

Mentor: **Ivana Jurković, mag.educ.philol.angl.et germ.**

zvanje: **viši predavač**

Članovi Povjerenstva za ocjenjivanje i obranu završnog rada:

1. **dr.sc. Rudolf Kiralj, predsjednik**
2. **Ivana Jurković, mag.educ.philol.angl.et germ., mentor**
3. **dr.sc. Marija Kudumija Slijepčević, član**

## 2. ZADATAK ZAVRŠNOG RADA BROJ: 34/SES/2021

U radu je potrebno:

- opisati razlike između formalne i neformalne komunikacije;
- definirati i opisati sličnosti i razlike između emotikona i emojija;
- istražiti i opisati prethodna istraživanja o korištenju emotikona u službenoj komunikaciji (u akademskom okruženju te na radnom mjestu, s posebnim naglaskom na pisanu komunikaciju u zdravstvu);
- izraditi anketni upitnik u svrhu istraživanja stavova studenata Sestrinstva o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte;
- provesti istraživanje na uzorku studenata Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte,
- opisati rezultate istraživanja korištenjem metoda deskriptivne statistike te ih usporediti s dosadašnjim istraživanjima.

Zadatak uručen: 29.03.2021. Mentor: **Ivana Jurković, mag.educ.philol.angl.et germ.**



## *Zahvala*

Zahvaljujem svim profesorima i predavačima Stručnog studija Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru na svakoj sekundi uloženoj u nastajanje akademskih građana, na prenesenom znanju, na razumijevanju, osobito u ovom teškom razdoblju pandemije kada smo provodili obrazovanje na daljinu. Osobito zahvaljujem svojoj mentorici Ivani Jurković, mag. educ. philol. angl. et germ., koja me od samog početka motivirala, ohrabivala i poticala kada sam stala, bila tu kada mi je trebala pomoć u svako doba, usmjeravala me, ali samo kako bi rad bio uspješan.

Zahvaljujem svojoj obitelji, djeci i suprugu, roditeljima i sestri bez kojih ništa od ovoga ne bi bilo moguće.

Za kraj bih spomenula da je ovo bilo jedno lijepo razdoblje u kojem sam osim znanja i vještina stekla i prijatelje, te sam na tome zahvalna.

## Sadržaj

1. UVOD .....	1
2. CILJ RADA.....	2
4. REZULTATI.....	5
5. RASPRAVA .....	31
6. ZAKLJUČAK .....	34
7. LITERATURA.....	35
8. SAŽETAK.....	36
9. SUMMARY .....	37
10. PRILOZI.....	38

# 1. UVOD

U današnjem društvu nezamislivo je komunicirati bez korištenja elektroničke pošte. Brzina koja se postiže i pisani trag koji ostaje svakako su značajno doprinijeli tome da svaki e-mail sve više zamjenjuje telefonski poziv. Prije svega u službenoj komunikaciji vrlo je važno komunicirati putem elektroničke pošte, jer sadržaj može biti svakako formalniji i službeniji od telefonskog razgovora, a svijet danas nezamisliv je bez elektroničke komunikacije. Postoje tri osnovne vrste komunikacije, a to su verbalna, neverbalna i elektronička komunikacija (1). Verbalna komunikacija može biti usmena i pismena, a potonja se potom grana na formalnu i neformalnu komunikaciju, te je niže detaljnije opisana razlika. U pisanoj komunikaciji sve se više koriste emotikone, te su oni postali dio svakodnevne komunikacije, osobito među mlađom populacijom. Sama riječ emotikon trebala bi prenositi sliku emocije. No, što je s korištenjem emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte? Pretpostavka je da emotikone koriste većinom mlađi studenti, a da stariji drže da to nije profesionalno. Danas se puno komunicira putem društvenih mreža, te se na taj način ljudi povezuju ne samo u svom mjestu nego i puno šire. U poslovnoj komunikaciji najveći značaj ima svakako elektronička pošta, jer omogućuje bržu i lakšu komunikaciju. Emotikonima pokazujemo svoje osjećaje i njihovim korištenjem poruka bi se trebala bolje shvatiti, no njihovo korištenje u takvoj komunikaciji nije uvijek prihvatljivo. Moguće je da ljudi iste emotikone različito tumače. Upravo u ovom radu istražiti će se je li njihovo korištenje u službenoj komunikaciji prihvatljivo, te ako je, kojoj skupini studenata je prihvatljivo. Pretpostavka je da većina zagovara korištenje emotikona samo u neformalnoj komunikaciji, te isto tako da ne poznaju svi jednako značenje svakog emotikona. U ovom radu opisani su stavovi studenata Sestrinstva o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte, te je napravljena usporedba između studenata prve i treće godine, te redovnih i izvanrednih studenata. Drugo poglavlje sadrži opis ciljeva ovog rada, dok su u trećem poglavlju opisane metode i ispitanici. U četvrtom su poglavlju opisani rezultati istraživanja, a peto poglavlje sadrži raspravu o rezultatima. Šesto poglavlje sadrži zaključak donesen na temelju provedenog istraživanja među studentima, a literatura i prilozi dostupni su na kraju rada.

## 2. CILJ RADA

Cilj rada je utvrditi u kolikoj mjeri studentice i studenti Stručnog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru koriste emotikone u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte, te kakvi su njihovi stavovi o korištenju istih. Također, cilj rada je utvrditi postoji li razlika u stavovima o korištenju i značenju emotikona između studenata prve i treće godine, odnosno mlađih i starijih studenata. U tu je svrhu provedena anketa među studentima prve, druge i treće godine preddiplomskog stručnog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru o stavovima studenata o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte. Upitnikom je procijenjeno značenje emotikona u realnim e-mailovima upućenim profesorima, te je cilj upravo utvrditi postoji li razlika u tumačenju istog emotikona između studenata. Također, upitnikom su analizirani stavovi studenata o korištenju emotikona u službenoj komunikaciji kako na radnom mjestu, tako i na fakultetu, te prema pacijentima, s posebnim naglaskom na pisanu komunikaciju u zdravstvu. Upravo tu je cilj utvrditi postoji li razlika između studenata koji su prva i treća godina, te između onih koji studiraju redovno i izvanredno. U tu svrhu analizirani su rezultati dobiveni anketom te su uspoređeni stavovi studenata prve i treće godine, te stavovi studenata koji studiraju redovno i onih koji studiraju izvanredno.

Dobiveni rezultati uspoređeni su s dosadašnjim rezultatima koji su dobiveni u prethodnim istraživanjima o ovoj temi.

Posljednji cilj ovog rada je opisati razlike između formalne i neformalne komunikacije, te definirati i opisati sličnosti i razlike između emotikona i emojija.

### 3. ISPITANICI I METODE

U svrhu dobivanja rezultata i izrade diplomskog rada izrađena je anketa kojoj je cilj prikupiti podatke, te je provedeno istraživanje među studentima prve, druge i treće godine Stručnog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru. Istraživanje je bilo anonimno, te se nigdje ne koriste ničiji osobni podaci. Ispitanici su prije početka popunjavanja ankete dobili jasne upute za popunjavanje, uz naglasak da je anketa potpuno anonimna i služi isključivo u svrhu izrade diplomskog rada. Ispitanike čine studenti prve, druge i treće godine Stručnog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru, a konačan broj ispitanika je 125 koji su ispravno i potpuno ispunili anketu. Istraživanje je je odobrilo Etičko povjerenstvo Veleučilišta u Bjelovaru Odlukom od 16. ožujka 2021. godine (KLASA : 602-01/21-01/002, URBROJ: 2103/01-21-01-21-03), a provedeno je u drugoj polovici ljetnog semestra akademske godine 2020./21.

Prvi dio anketnog upitnika sastoji se od općeg dijela, s općim informacijama kako slijedi: spol, godina studija te status studenta. Drugi dio anketnog upitnika koji sadrži pet realnih e-mailova upućenih od strane studenata profesorima, a svaki e-mail sadrži emotikon. Svrha ovog drugog dijela je procjena svakog studenta ponaosob o značenju emotikona. Treći dio anketnog upitnika sadrži deset izjava o stavovima studenata o korištenju emotikona u službenoj komunikaciji. U svrhu utvrđivanja stavova korištena je Likertova skala sa ocjenama od 1 do 5, a ispitanici su za svaku izjavu dali svoju ocjenu. Pri tome su ocjene imale sljedeće značenje:

- 1- uopće se ne slažem
- 2- uglavnom se ne slažem
- 3- niti se slažem, niti se ne slažem
- 4- uglavnom se slažem
- 5- potpuno se slažem

Od 125 ispitanika koji su potpuno i pravilno popunili anketu, 105 ispitanika je ženskog spola, a 20 osoba je muškog spola, odnosno udio muških ispitanika je 16 %, dok je udio ženskih ispitanika 84 %. Po godinama studija, sudjelovalo je 43 studenata prve godine, 32 druge godine i 50 treće godine, odnosno od 125 ispitanika 34,4 % je prva godina, njih 25,6 % je druga godina, dok je treća godina 40 % ispitanika. Po statusu studenata sudjelovalo je 86 izvanrednih studenata, te 39 redovnih studenata, odnosno 68,8 % i 31,2 % .

U sljedećem poglavlju (Rezultati), korištenjem metoda deskriptivne statistike, prikazani su dobiveni rezultati ankete. Rezultati prvog dijela ankete u kojem su ispitanici odgovarali na prvih

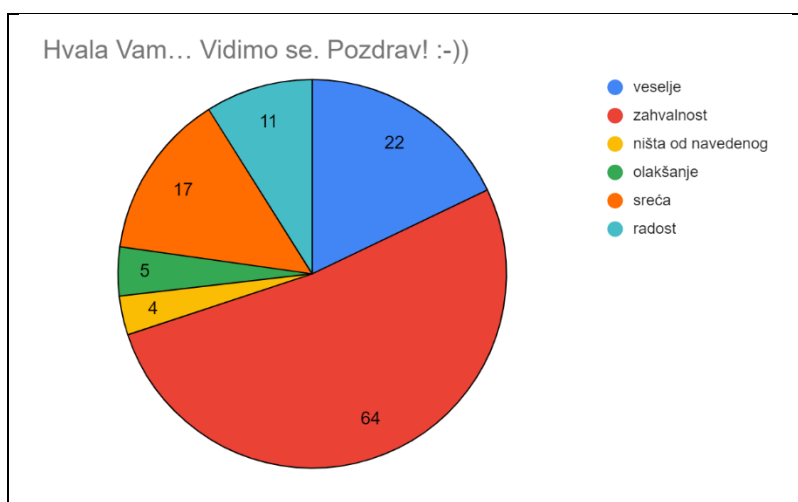


pet pitanja, odnosno trebali označiti što za njih predstavlja emotikon u e-mailu, prikazani su zbirno, bez usporedbe. Rezultati su prikazani deskriptivno, te u obliku grafikona. Rezultati drugog dijela ankete prvo su prikazani zbirno, te je potom prikazana usporedba u rezultatima između izvanrednih i redovnih studenata, kao i usporedba između stavova studenata prve i treće godine. Rezultati su prikazani deskriptivno, te u obliku grafikona, a za svako od 10 pitanja prikazano je po 5 grafikona. Kod analize rezultata za svaku od deset izjava prvi grafikon prikazuje zbirne rezultate, drugi i treći grafikon su usporedba rezultata izvanrednih i redovnih studenata, a četvrti i peti su usporedba prve i treće godine.

## 4. REZULTATI

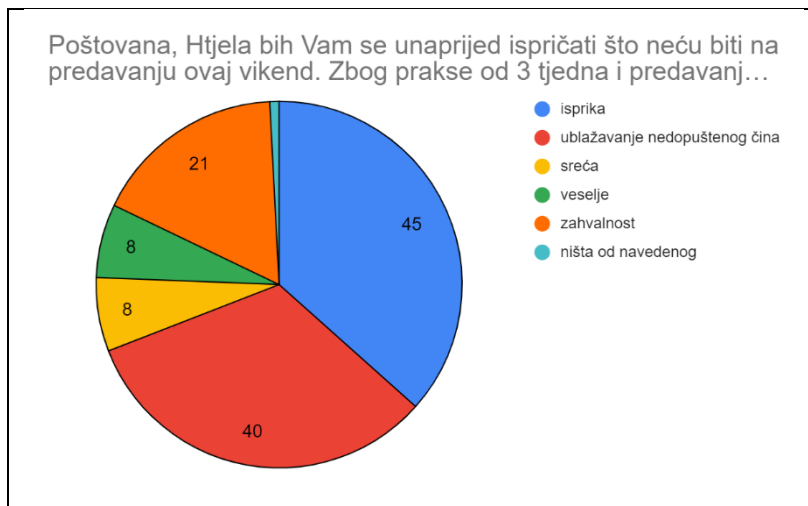
Anketni upitnik započinje procjenom značenja emotikona. Ispitanici su trebali označiti što za njih znači određeni emotikon iz realnog e-maila.

Upitnik započinje sljedećim e-mailom : „*Hvala Vam... Vidimo se. Pozdrav! :-))*“. Ukupni rezultati stavova studenata prikazani su na slici 4.1. Iz grafikona vidimo da je najveći dio studenata, njih 64 procijenio da emotikon predstavlja zahvalnost. Možemo iz toga zaključiti da studenti u najvećem broju tumače ovaj emotikon kao dodatnu potvrdu zahvale.



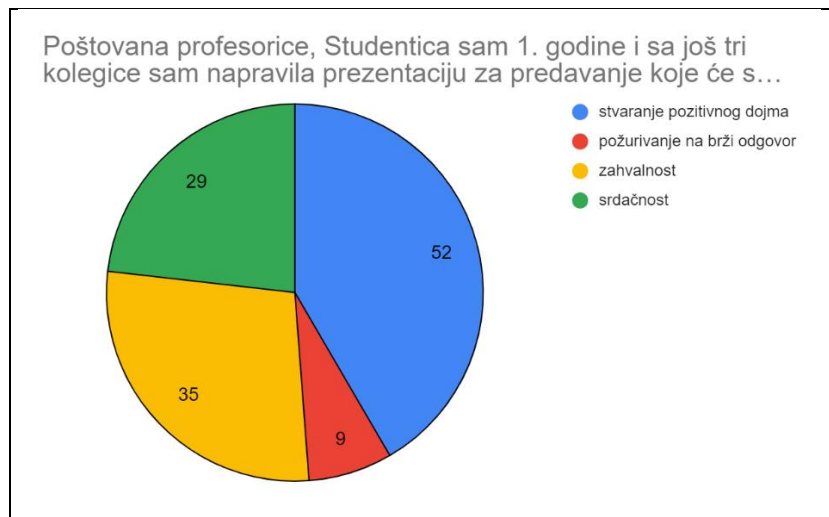
Slika 4.1. Značenje emotikona koje studenti pridaju emotikonu pridodanom na kraju e-maila: „*Hvala Vam... Vidimo se. Pozdrav! :-))*“.

Drugi e-mail u anketnom upitniku glasio je : „*Poštovana, Htjela bih Vam se unaprijed ispričati što neću biti na predavanju ovaj vikend. Zbog prakse od 3 tjedna i predavanja jedino ovaj vikend mi još preostaje da odem, a ipak sam bila na dugom putu, a znate kakve su mame ako ne vide dijete nakon dužeg vremena :D Imala sam Vam potrebu odmah najaviti svoj izostanak.. Srdačan pozdrav!* Ukupni rezultat stavova studenata o emotikonu prikazan je na slici 4.2. Iz ukupnog rezultata možemo vidjeti kako su studenti u postotku 36,6 % procijenili da emotikon :D znači ispriku, a u nešto manjem postotku, točnije 32,5%, procijenili su da je značenje emotikona ublažavanje nedopuštenog čina. Upravo iz ovog rezultata možemo zaključiti kako studenti isti emotikon :D različito tumače i imaju različito mišljenje o istom emotikonu u okviru navedene elektroničke poruke. Ostali su zbirni rezultati prikazani u grafikonu niže. Studenti su procijenili da emotikon predstavlja izraz sreće i veselja sa po 6,5%, dok ih je 17,1% označilo da emotikon predstavlja zahvalnost. Samo je jedan odgovor ništa od navedenog.



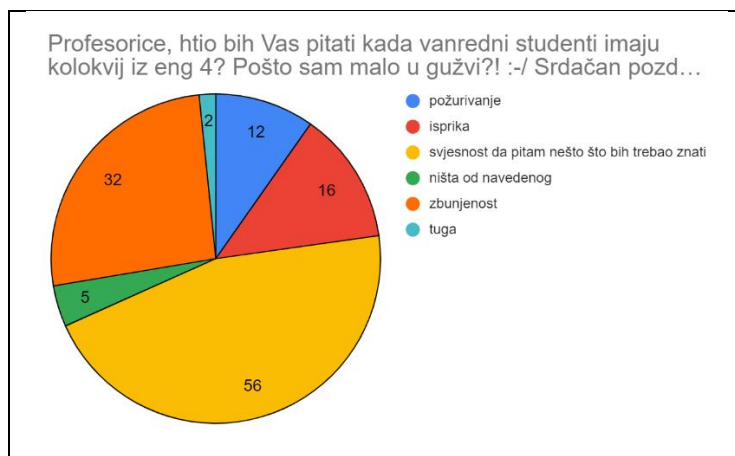
Slika 4.2. Značenje emotikona :D koje studenti pridaju emotikonu pridodanom u e-mailu: *Poštovana, Htjela bih Vam se unaprijed ispričati što neću biti na predavanju ovaj vikend. Zbog prakse od 3 tjedna i predavanja jedino ovaj vikend mi još preostaje da odem, a ipak sam bila na dugom putu a znate kakve su mame ako ne vide dijete nakon dužeg vremena :D Imala sam Vam potrebu odmah najaviti svoj izostanak.*

Treći e-mail glasio je : *Poštovana profesorice, Studentica sam 1. godine i sa još tri kolegice sam napravila prezentaciju za predavanje koje će se održati 10. prosinca. Zamolila bih vas da pogledate prezentaciju te nam kažete ukoliko nešto nije u redu, pa da stignemo promijeniti do predavanja. Unaprijed zahvaljujem! :)*  Iz slike 4.3. možemo vidjeti kako emotikon :) na kraju predstavlja za najveći broj studenata stvaranje pozitivnog dojma . Također, možemo vidjeti kako samo 7,2% studenata procjenjuje da emotikon znači požurivanje na brži odgovor, stoga možemo zaključiti kako procjena 52 studenta znači da se većina slaže oko značenja emotikona. Od ostalih značenja emotikona 28% smatra da emotikon predstavlja znak zahvalnosti, a 24% smatra da znači srdačnost. Rezultati su prikazani u grafikonu niže.



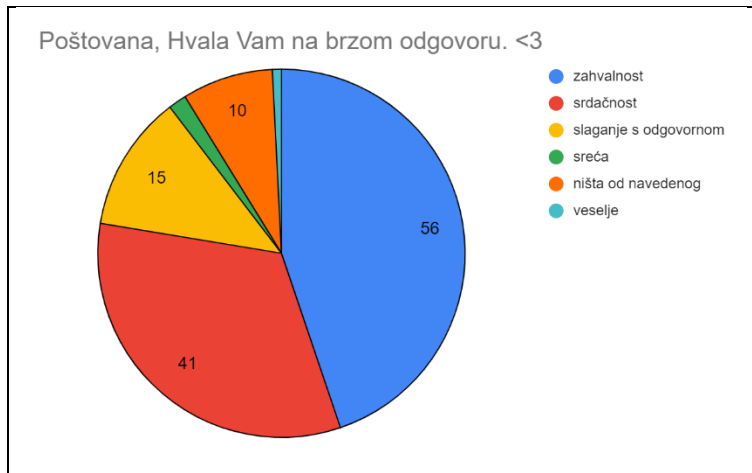
Slika 4.3. Raspodjela stavova o najbližem značenju emotikona :) iz e-maila: *Poštovana profesorice, Studentica sam 1. godine i sa još tri kolegice sam napravila prezentaciju za predavanje koje će se održati 10. prosinca. Zamolila bih vas da pogledate prezentaciju te nam kažete ukoliko nešto nije u redu, pa da stignemo promijeniti do predavanja. Unaprijed zahvaljujem! :)*

Četvrti je e-mail iz anketnog upitnika glasio : „Profesorice, htio bih Vas pitati kada vanredni studenti imaju kolokvij iz eng. 4? Pošto sam malo u gužvi?! :-/ Srdačan pozdrav“. Značajno je da 56 ispitanika, odnosno njih 45% procjenjuje kako emotikon iz e-maila predstavlja svjesnost da student pita nešto što bi trebao znati, te njih 26% da označava zbunjenost. Stoga možemo ponovo govoriti o podijeljenom mišljenju o značenju emotikona. Ostali rezultati prikazani su grafikonom niže. 13% ispitanika smatra da emotikon predstavlja ispriku, 2% da predstavlja tugu, te 10% ispitanika označava emotikon značenjem požurivanja.



Slika 4.4. Raspodjela stavova studenata za značenje emotikona iz e-maila: *Profesorice, htio bih Vas pitati kada vanredni studenti imaju kolokvij iz eng 4? Pošto sam malo u gužvi?! :-/ Srdačan pozdrav*

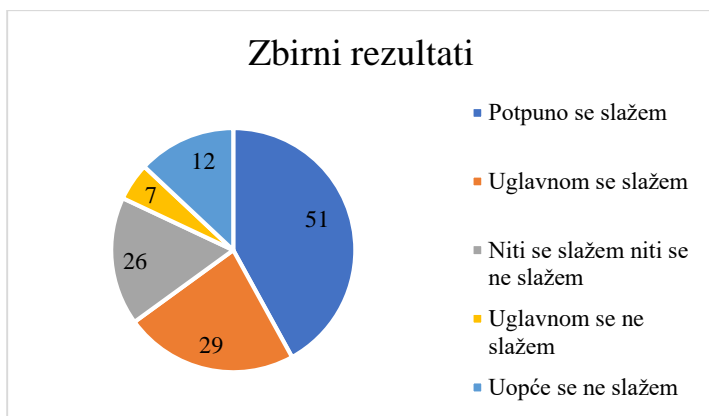
Peti je e-mail iz anketnog sljedeći : „*Poštovana, Hvala Vam na brzom odgovoru. <3*“. Značajno je da 45% ispitanika smatra da emotikon <3 predstavlja zahvalnost, dok 33% ispitanika smatra iako se radi o emotikonu koji označava srdačnost. Ostali su rezultati prikazani u grafikonu niže.



Slika 4.5. Raspodjela stavova studenata o značenju emotikona <3 iz e-maila: *Poštovana, Hvala Vam na brzom odgovoru. <3*

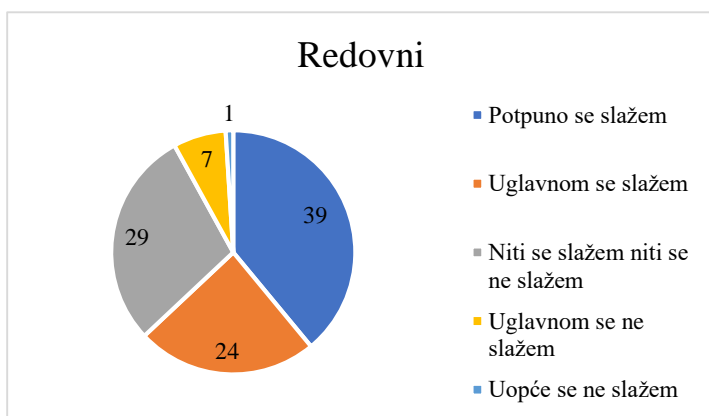
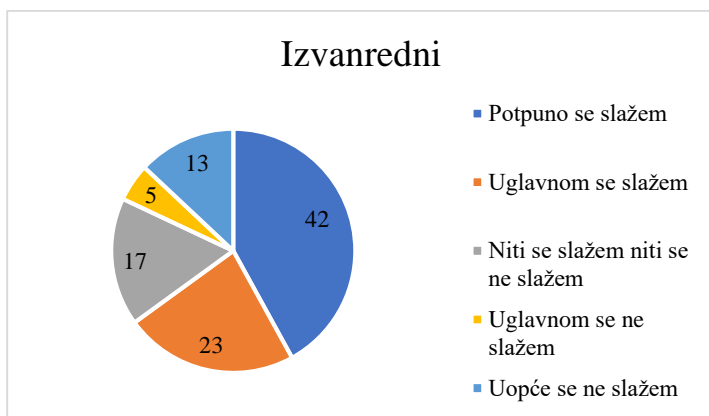
Sljedećih deset tvrdnji studenti su procjenjivali ocjenama od 1 do 5. Rezultati su prikazani zbirno, te usporedba stavova redovnih i izvanrednih studenata, kao i usporedba stavova studenata prve i treće godine.

Drugi dio anketnog upitnika započinje prvom tvrdnjom koja glasi: *Često koristim emotikone u pisanoj komunikaciji*. U zbirnim rezultatima možemo vidjeti da je 51 studenata (40,8%) odgovorilo kako se potpuno slaže sa ovom tvrdnjom, što bi značilo da većina ipak u pisanoj komunikaciju koristi emotikone. Značajno je i to da je samo 12 (9,6%) studenata dalo ocjenu 1, odnosno stava su da se ne slažu sa tvrdnjom.



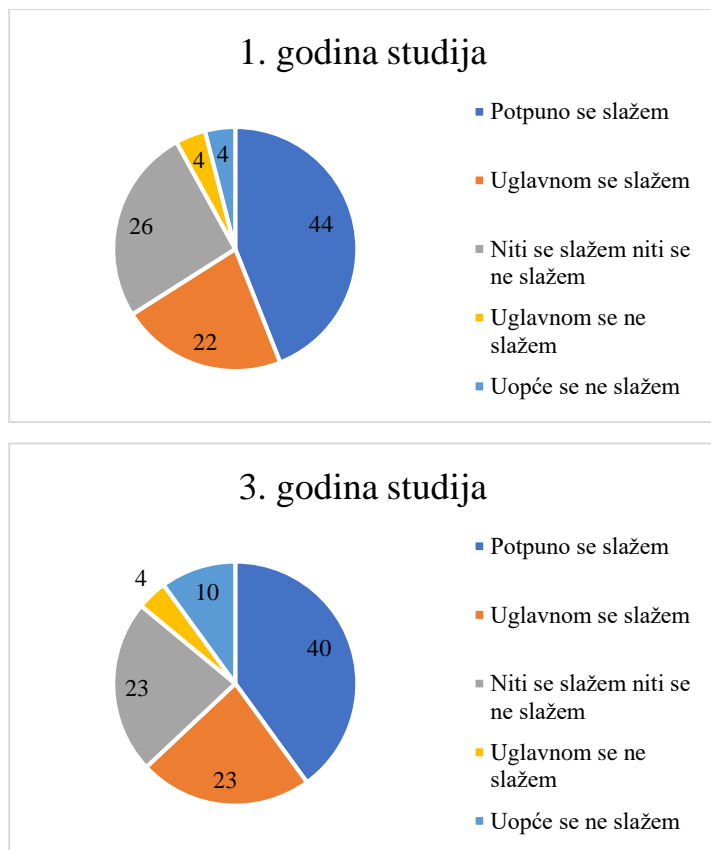
Slika 4.6. Stavovi studenata Sestrinstva o tvrdnji : „Često koristim emotikone u pisanoj komunikaciji“ – zbirni rezultati

Nadalje, prikazani su rezultati posebno izvanrednih studenata, te posebno redovnih studenata. S obzirom na dobivene rezultate možemo zaključiti kako nema veće razlike u mišljenju između ove dvije skupine.



Slika 4.7. Prikaz rezultata izvanrednih i redovnih studenata za tvrdnju : „Često koristim emotikone u pisanoj komunikaciji.“

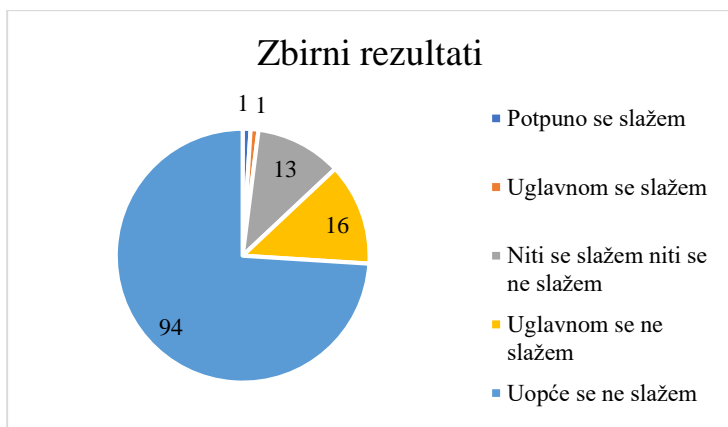
Također, prikazani su rezultati za istu tvrdnju za studente prve, te treće godine. Dobiveni rezultati govore o nezamjetnoj razlici u stavovima, čime možemo potvrditi kako i mlađi i stariji studenti, odnosno studenti nižih i viših godina podjednako koriste emotikone u pisanoj komunikaciji.



Slika 4.8. Prikaz stavova studenata prve i treće godine za tvrdnju : „Često koristim emotikone u pisanoj komunikaciji“ – pojedinačni rezultati

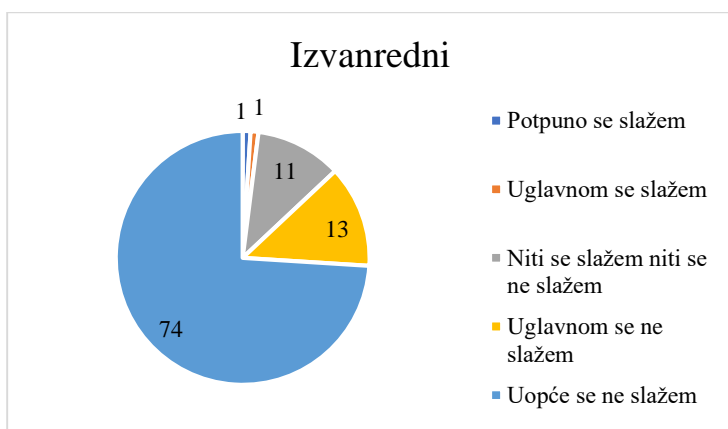
Upitnik se nastavlja sljedećom tvrdnjom: „Često koristim emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.“

Prvo su prikazani zbirni rezultati svih studenata za ovu tvrdnju, iz kojih možemo vidjeti kako se veliki postotak studenata, njih 94 odnosno 75,2% uopće ne slaže sa tvrdnjom, odnosno ne koristi emotikone u službenoj komunikaciji s profesorima na studiju. Rezultati su prikazani grafikonom niže.

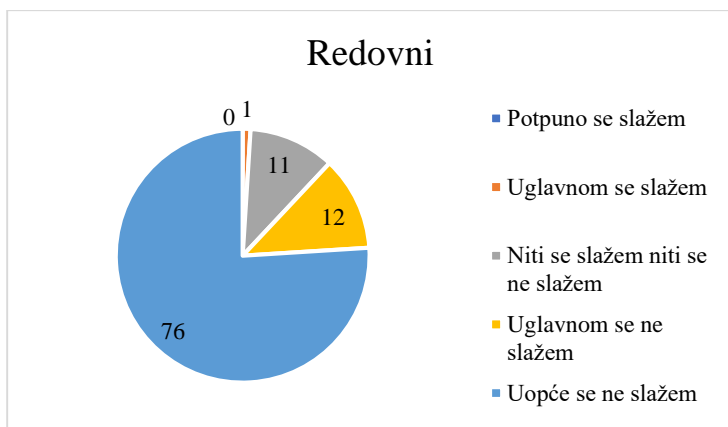


Slika 4.9. Prikaz zbirnih rezultata stavova studenata Sestrinstva za tvrdnju „Često koristim emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.“

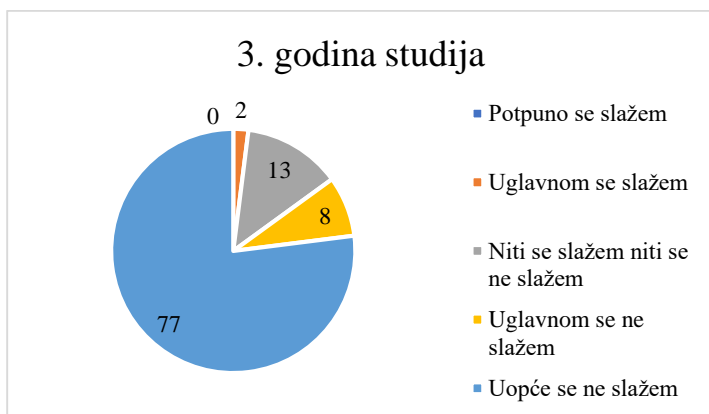
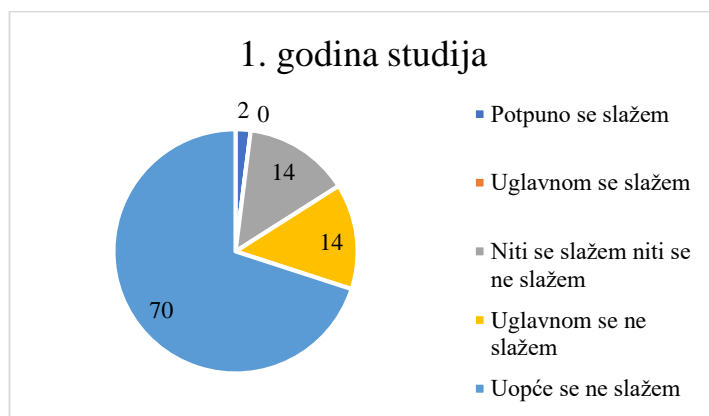
Također, napravljena je usporedba između različitih studenata, te su rezultati prikazani grafikonima niže. Možemo vidjeti kako su i u ovoj tvrdnji stavovi studenata poprilično slični, odnosno zaista je mala razlika. Možemo iz toga zaključiti kako studenti smatraju da emotikoni nisu prikladni za komunikaciju s profesorima. Kada uspoređujemo posebno stavove studenata prve i treće godine možemo vidjeti u grafikonima kako nešto malo veći postotak studenata treće godine daje ocjenu 1, odnosno uopće se ne slaže sa tvrdnjom da često koriste emotikone u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju. No, i postotak studenata prve godine je velik, te iz toga možemo zaključiti da studenti ne koriste emotikone u službenoj komunikaciji s profesorima na studiju.







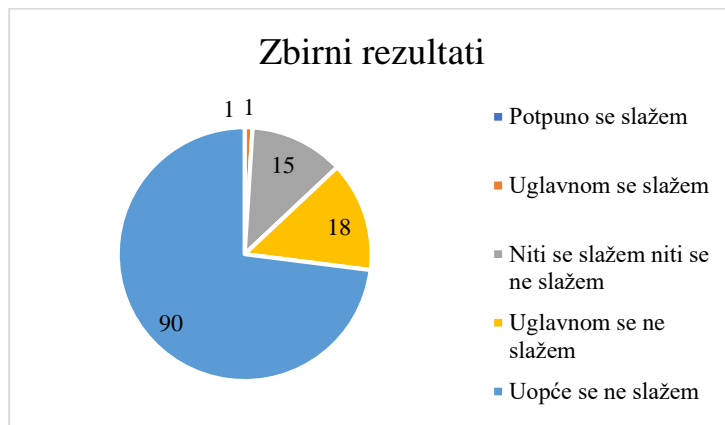
Slika 4.10. Prikaz pojedinačnih rezultata izvanrednih i redovnih studenata za tvrdnju: „Često koristim emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.“



Slika 4.11. Prikaz pojedinačnih rezultata studenata prve i treće godine za tvrdnju: „Često koristim emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.“

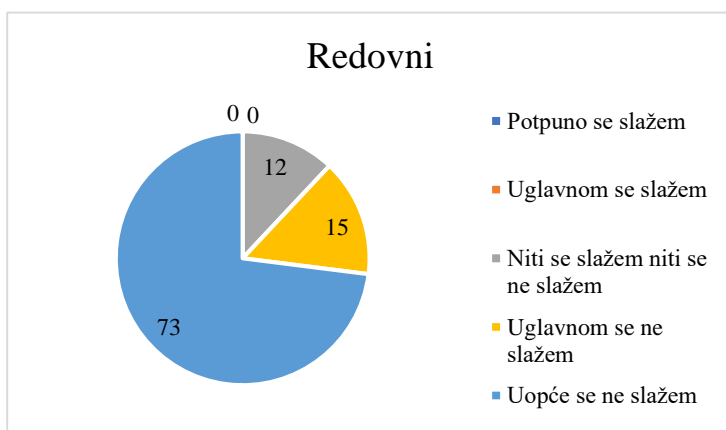
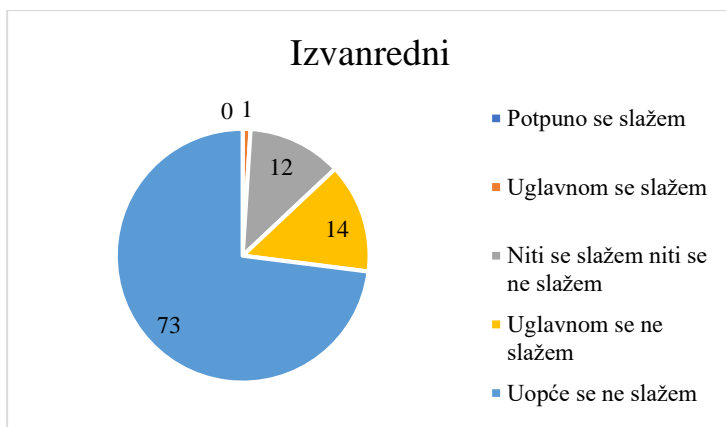
Sljedeća tvrdnja koju su studenti ocjenjivali glasila je: „Profesori na studiju u komunikaciji sa mnom putem elektroničke pošte koriste emotikone.“ Zbirni rezultati nam govore kako je 90

(72%) studenata ovu tvrdnju ocijenilo ocjenom 1, odnosno uopće se ne slažu sa ovom tvrdnjom. Rezultati su prikazani grafikonom niže.

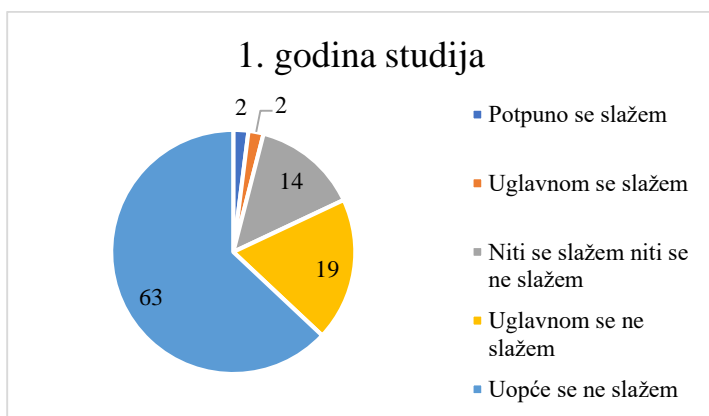


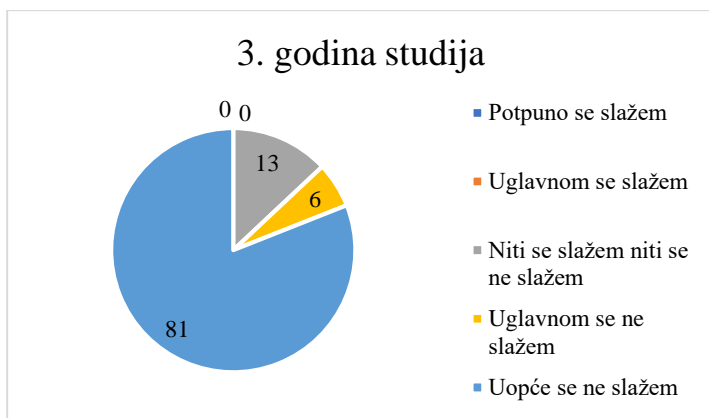
Slika 4.12. Zbirni prikaz stavova studenata sestristva za tvrdnju: „Profesori na studiju u komunikaciji sa mnom putem elektroničke pošte koriste emotikone.“

Kada uspoređujemo rezultate izvanrednih i redovnih studenata zanimljivo je da jednak postotak između obje skupine daje ocjenu 1, odnosno uopće se ne slažu sa ovom tvrdnjom. S obzirom na ostale gotovo podjednake rezultate možemo zaključiti kako nema razlike u komunikaciji profesora s redovnim i izvanrednim studentima. Kada uspoređujemo prvu i treću godinu, možemo vidjeti kako je veći postotak studenata treće godine ovu tvrdnju ocijenilo ocjenom 1, odnosno uopće se ne slažu s ovom tvrdnjom. Pretpostavka je kako razlog tome može biti i taj da su studenti treće godine bliže završetku studija i samim time je i komunikacija profesionalnija. Pojedinačni su rezultati prikazani grafikonima niže.



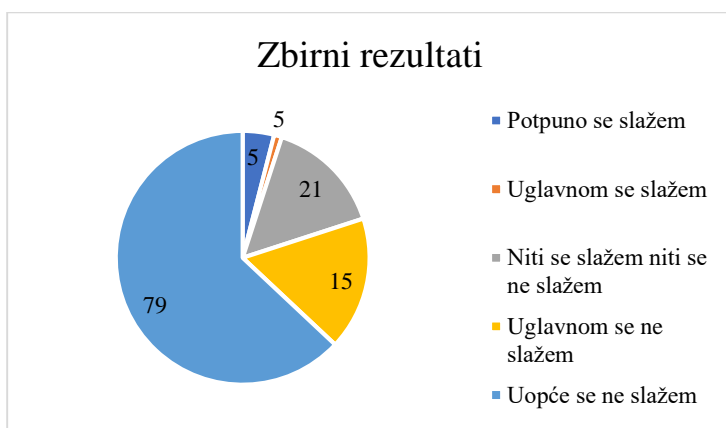
Slika 4.13. Prikaz usporedbe stavova izvanrednih i redovnih studenata za tvrdnju: „Profesori na studiju u komunikaciji sa mnom putem elektroničke pošte koriste emotikone.“





Slika 4.14. Prikaz rezultata stavova studenata prve i treće godine za tvrdnju: *Profesori na studiju u komunikaciji sa mnom putem elektroničke pošte koriste emotikone.*“

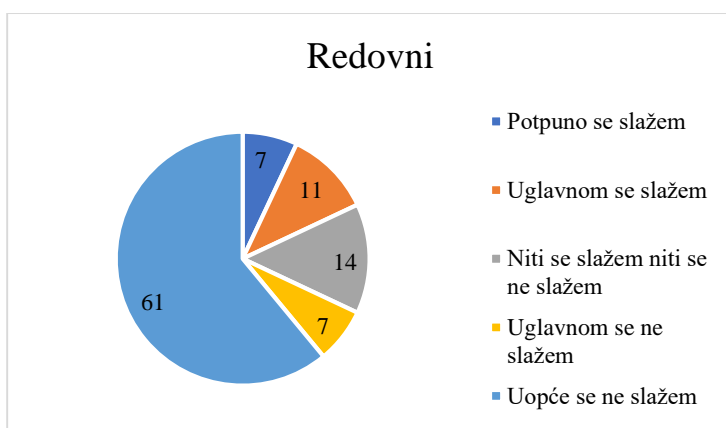
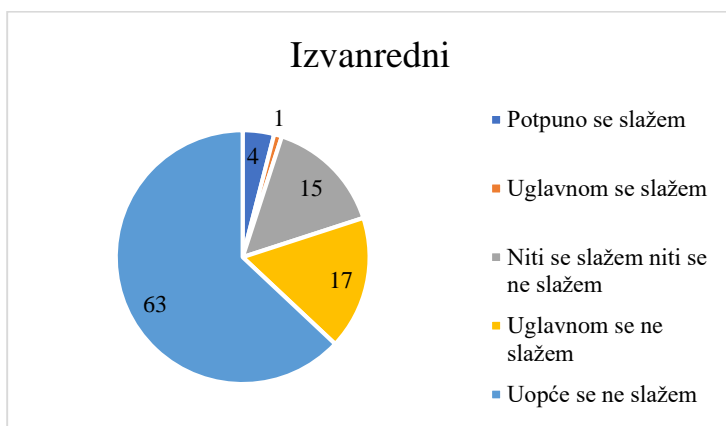
Sljedeća tvrdnja glasila je: „*Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.*“ Iz zbirnih rezultata možemo vidjeti kako 79 (63,2%) studenata smatra da navedeno nije primjereno, odnosno uopće se ne slažu s ovom tvrdnjom. Rezultati su prikazani grafikonom niže.



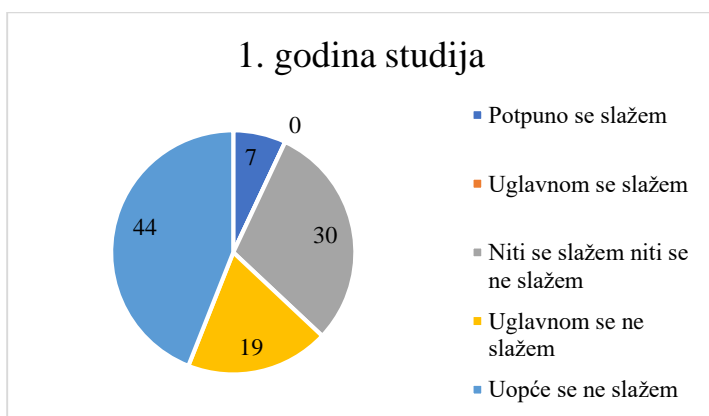
Slika 4.15. Prikaz zbirnih rezultata stavova studenata sestrinstva za tvrdnju: „*Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.*“

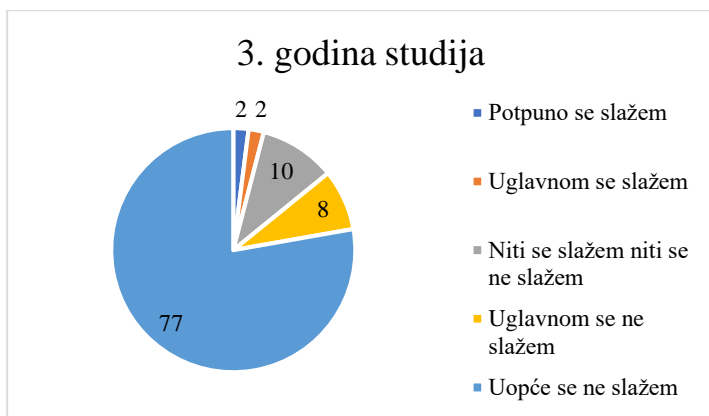
Kada usporedimo rezultate izvanrednih i redovnih studenata ponovo nailazimo na vrlo male razlike u rezultatima, čime možemo zaključiti kako obje skupine u većem postotku smatraju da je neprimjereno slati emotikone profesorima. No, usporedimo li prvu i treću godinu studenata tu već možemo vidjeti veću razliku u postotku. Naime, studenti se prve godine ne slažu sa ovom tvrdnjom u postotku od 44%, dok je taj postotak kod studenata treće godine veći i iznosi 77%. Stoga možemo zaključiti kako studenti koji su mlađi u većem postotku smatraju korištenje

emotikona u službenoj komunikaciji s profesorima primjerenom. Rezultati su prikazani grafikonima niže.



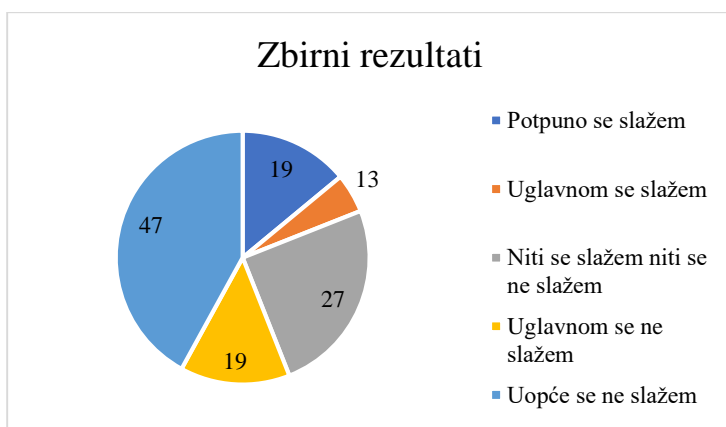
Slika 4.16. Prikaz stavova izvanrednih i redovnih studenata za tvrdnju: „*Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.*“





Slika 4.17. Prikaz stavova studenata prve te treće godine studija sestrinstva za tvrdnju: *Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.*“

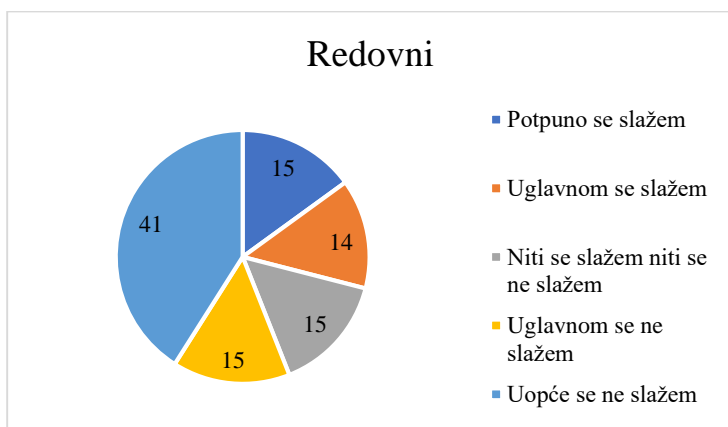
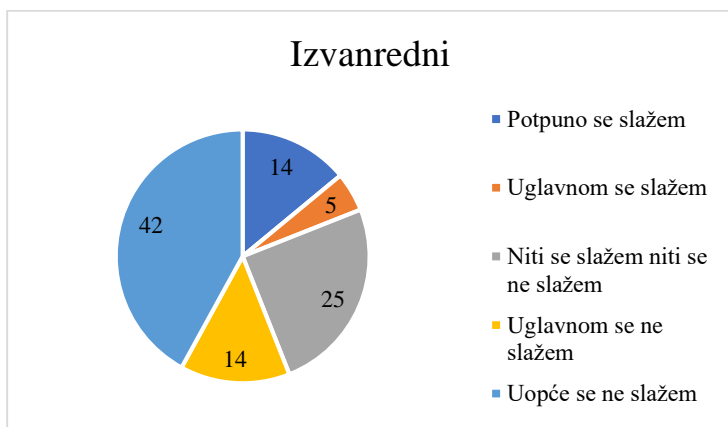
Peta tvrdnja po redu iz anketnog upitnika glasila je: *„Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s kolegama.“* U zbirnim rezultatima možemo vidjeti podijeljene stavove, odnosno 37,6% studenata se uopće ne slaže sa ovom tvrdnjom, dok se njih 15,2% potpuno slaže sa tvrdnjom. Zanimljivo je to što je 21,6% studenata neodlučno odnosno niti se slaže niti ne slaže iz čega možemo zaključiti kako još uvijek vlada strah od krive procjene emotikona, iako bi i komunikacija na radnom mjestu trebala biti ležernija.



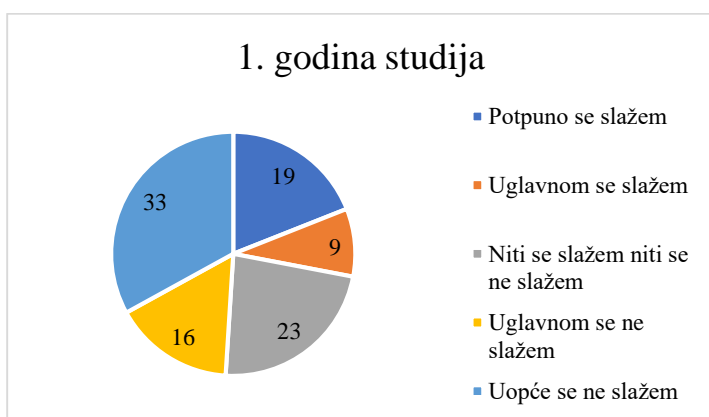
Slika 4.18. Prikaz zbirnih rezultata studenata sestrinstva za tvrdnju : *„Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s kolegama.“*

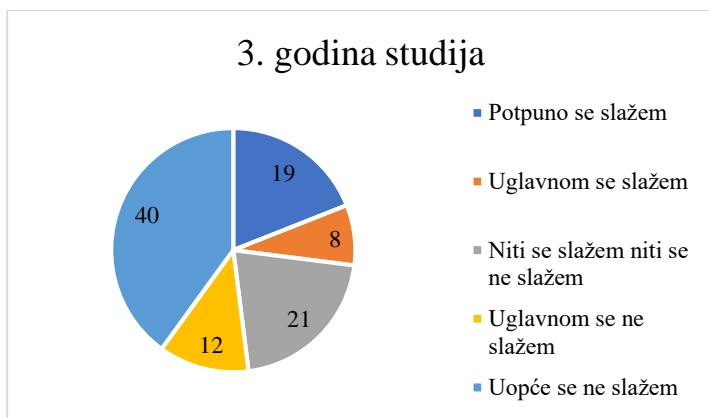
Kada uspoređujemo rezultate izvanrednih i redovnih studenata za ovu tvrdnju ne nailazimo na neke značajne razlike u rezultatima, što je i prikazano grafikonima niže. Rezultati usporedbe

stavova studenata prve i treće godine približno su slični, nešto manji postotak studenata prve godine se uopće ne slaže s ovom tvrdnjom. Možemo iz rezultata za ovu tvrdnju zaključiti kako su stavovi podijeljeni neovisno o godini studija i statusu studenata.



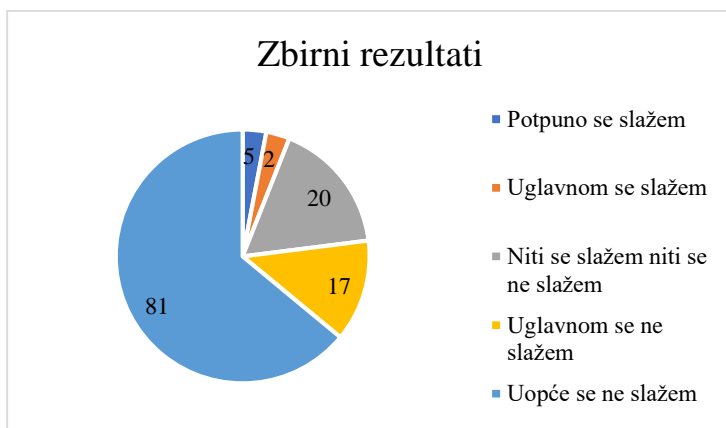
Slika 4.19. Prikaz rezultata izvanrednih i redovnih studenata za tvrdnju: „Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s kolegama.“





Slika 4.20. Prikaz rezultata studenata prve i studenata treće godine za tvrdnju: „*Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s kolegama.*“

Šesta je tvrdnja glasila: „*Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s pacijentima.*“ Iz zbirnih rezultata možemo vidjeti da 64,8% studenata smatra kako nije primjereno koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji s pacijentima. Svi su rezultati prikazani grafikonom niže. Možemo iz dobivenih rezultata zaključiti kako studenti komunikaciju s pacijentima smatraju strogo poslovnom, te je iz tog razloga ovakav rezultat.



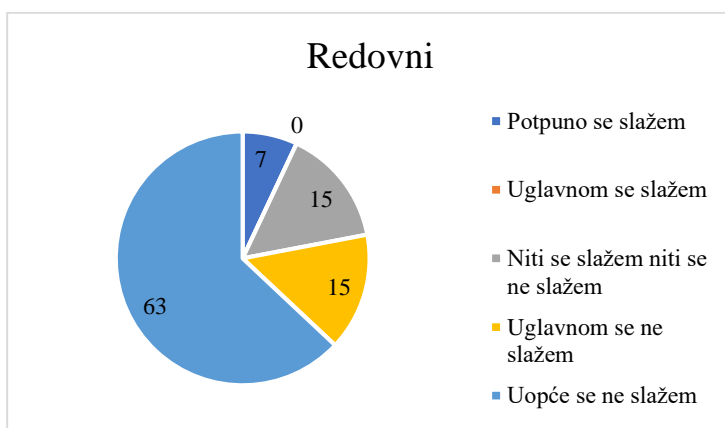
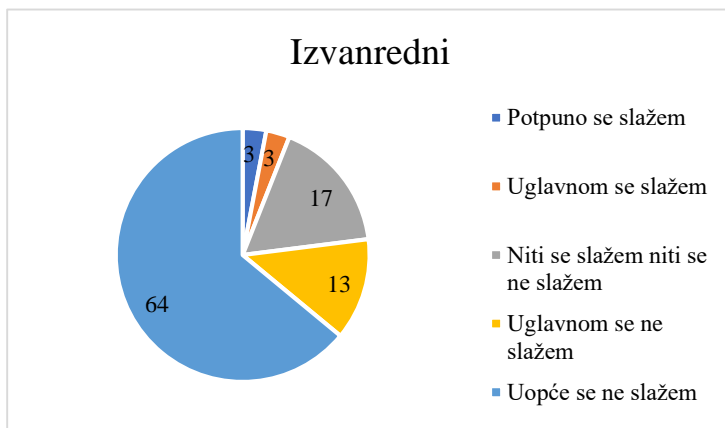
Slika 4.21. Prikaz zbirnih rezultata stavova studenata Sestrinstva za tvrdnju : „*Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s pacijentima.*“

Kada uspoređujemo zasebno rezultate izvanrednih i redovnih studenata za ovu tvrdnju ponovo ne nailazimo na razlike u stavovima između ove dvije skupine studenata, pa možemo iz rezultata

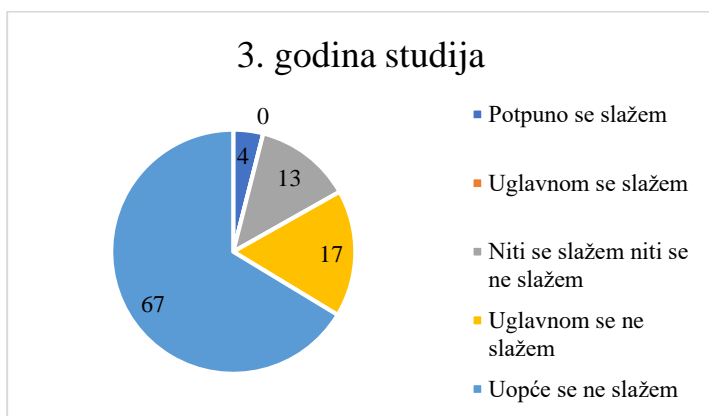
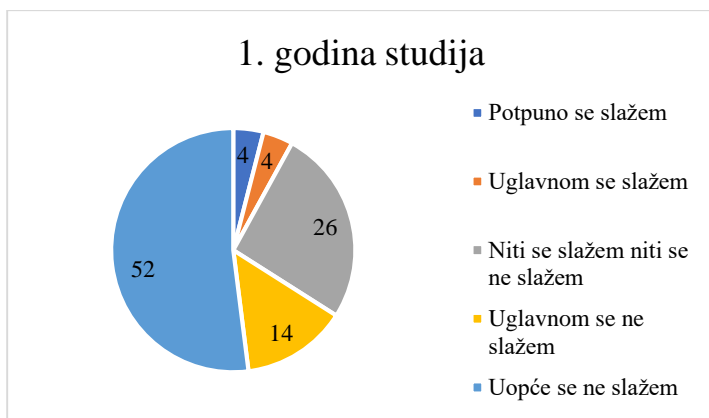


zaključiti kako studenti smatraju da nije primjereno koristiti emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima.

Rezultati stavova studenata prve i treće godine sadrže razliku, odnosno veći je postotak studenata treće godine koji se uopće ne slažu sa ovom tvrdnjom. Studenata je treće godine 67% koji se uopće ne slažu s ovom tvrdnjom, a 52% je posto studenata prve godine. Možemo zaključiti kako je veći postotak studenata treće godine, jer su bliže završetku studija i samim time i zaposlenju.

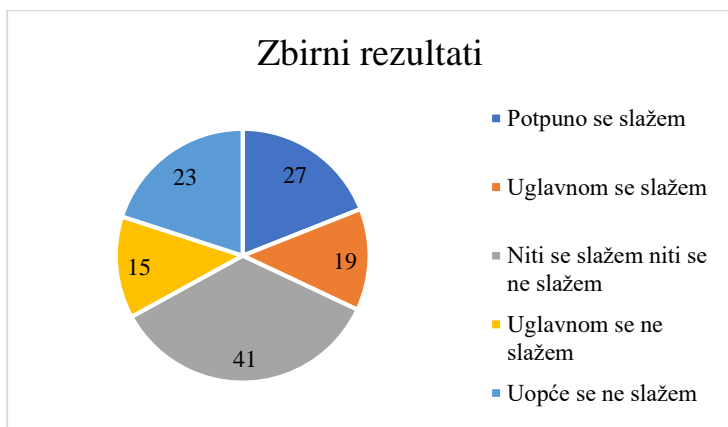


Slika 4.22. Prikaz rezultata stavova izvanrednih i redovnih studenata za tvrdnju: *Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s pacijentima.*“



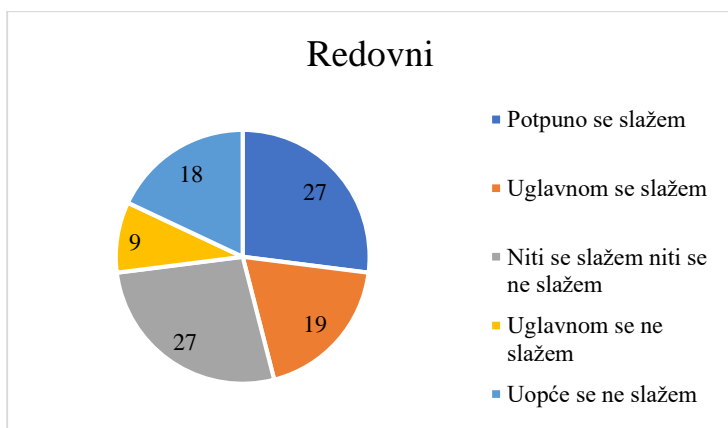
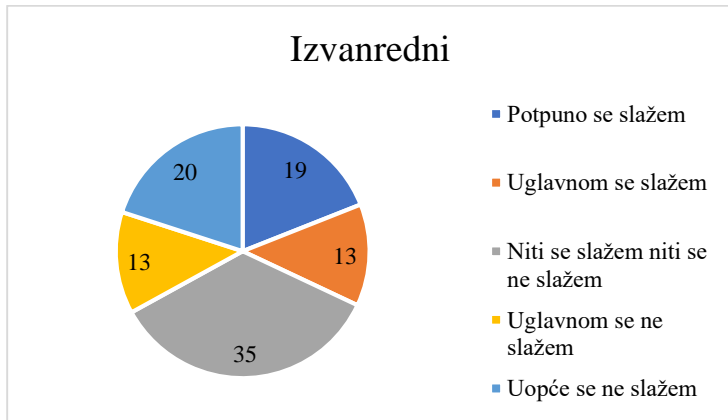
Slika 4.23. Prikaz stavova studenata prve i treće godine studija o tvrdnji: „*Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s pacijentima.*“

Sedma tvrdnja u anketnom upitniku glasila je: „*Emotikoni su koristan način za prenošenje potpunog značenja poruke.*“ U zbirnim rezultatima možemo vidjeti da se sa ovom tvrdnjom uopće ne slaže 18,4% studenata, dok ih se 21,6% potpuno slaže sa tvrdnjom. Značajno je to da najveći postotak studenata zbirno ocjenjuje ovu tvrdnju ocjenom 3, odnosno niti se slažu niti ne slažu sa tvrdnjom. Razlog tome može biti i nepoznavanje značenja emotikona ili stav da jednostavno nisu primjereni za korištenje. Svakako je zanimljivo vidjeti kako su rezultati pokazali različite stavove studenata.

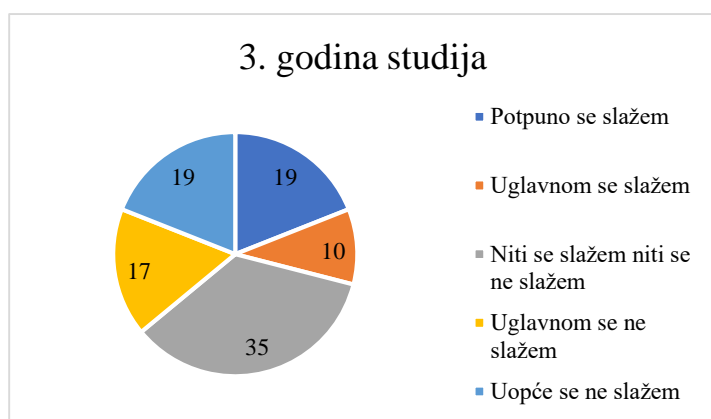
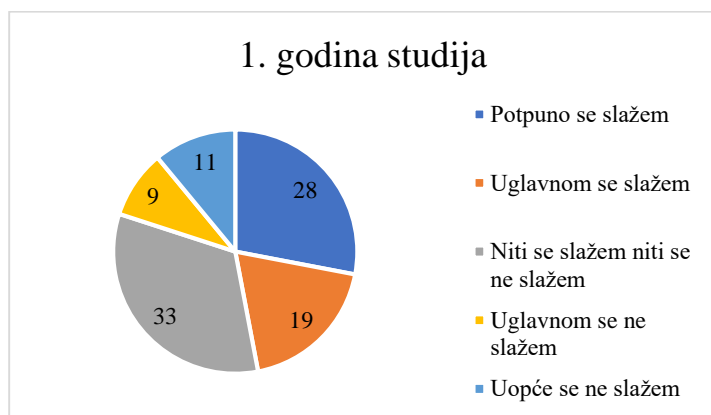


Slika 4.26. Prikaz zbirnih rezultata stavova studenata Sestrinstva za tvrdnju: *Emotikoni su koristan način za prenošenje potpunog značenja poruke.*“

Kada usporedimo rezultate izvanrednih i redovnih studenata možemo vidjeti kako se izvanredni studenti u najvećem postotku niti slažu niti ne slažu sa tvrdnjom i iznosi 35%, dok kod redovnih studenata postotak za ocjenu 3 iznosi 27%, baš kao i za ocjenu 5. Kada usporedimo rezultate stavova studenata prve i treće godine možemo zaključiti kako su mlađi studenti ti koji više koriste emotikone, pa samim time ih i koriste više kao koristan način za prenošenje potpunog značenja poruke, dok studenti treće godine u manjem postotku imaju takav stav.

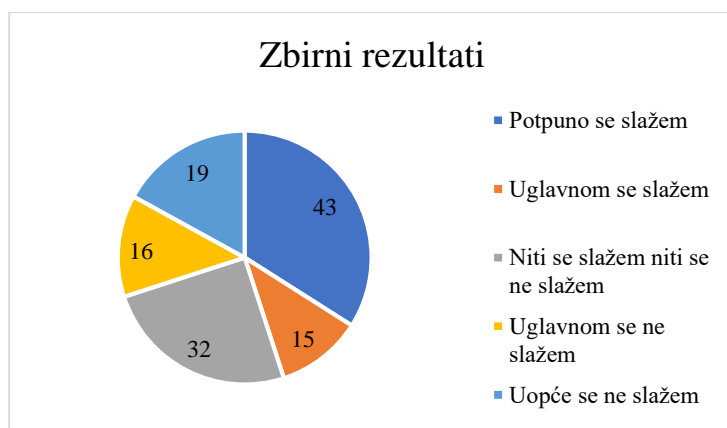


Slika 4.27. Prikaz rezultata stavova izvanrednih i redovnih studenata za tvrdnju: „Emotikoni su koristan način za prenošenje potpunog značenja poruke.“



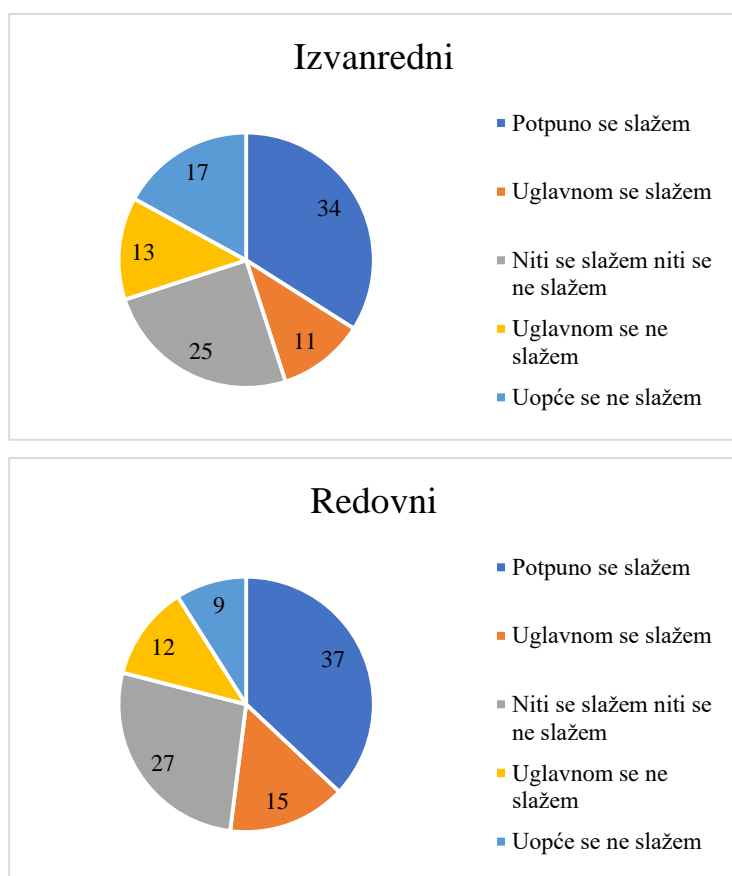
Slika 4.28. Prikaz stavova studenata prve i treće godine za tvrdnju: „Emotikoni su koristan način za prenošenje potpunog značenja poruke.“

Osma je tvrdnja u anketnom upitniku glasila: „Nepriстойno je koristiti emotikone u službenoj komunikaciji.“ Najveći se postotak ispitanika potpuno slaže sa ovom tvrdnjom, točnije 34,4% ispitanika smatra da je nepriстойno. Niti se slaže, niti se ne slaže s tvrdnjom 25,6% ispitanika.



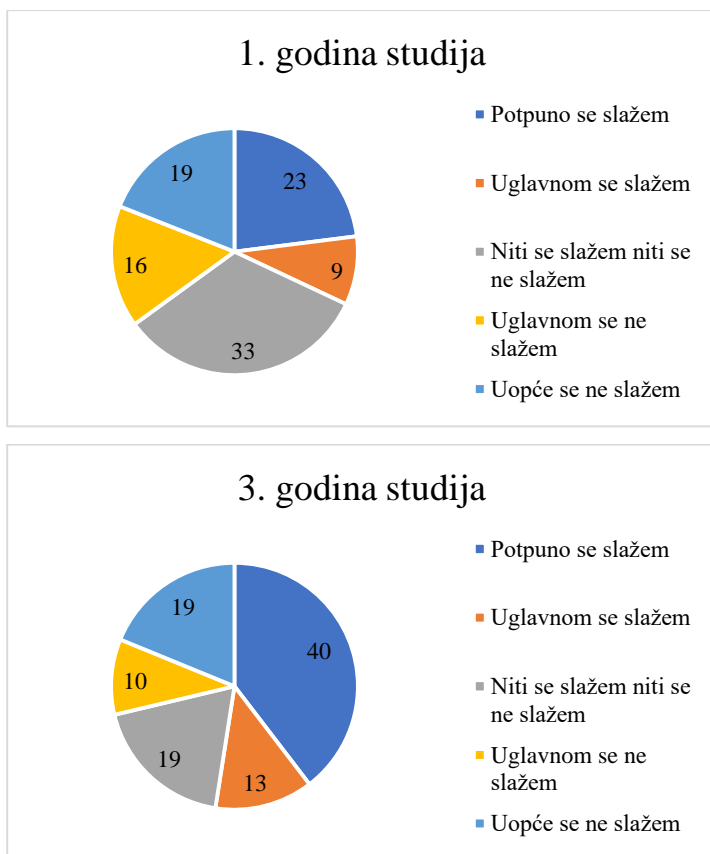
Slika 4.29. Prikaz stavova studenata Sestrinstva za tvrdnju : „*Nepriстойno je koristiti emotikone u službenoj komunikaciji.*“ - zbirni rezultati

Pojedinačni su rezultati izvanrednih i redovnih studenata sljedeći: nešto je veći broj izvanrednih studenata koji se uopće ne slažu sa ovom tvrdnjom, iako je pretpostavka bila da će biti veći broj redovnih studenata. Broj studenata koji se potpuno slažu sa ovom tvrdnjom i smatraju da je nepriстойno koristiti emotikone u službenoj komunikaciji je približno jednak kod izvanrednih i redovnih studenata.



Slika 4.30. Prikaz rezultata stavova izvanrednih i redovnih studenata za tvrdnju: „*Nepriстойno je koristiti emotikone u službenoj komunikaciji.*“

Ako usporedimo rezultate studenata prve i treće godine možemo iz grafikona vidjeti kako je veći postotak studenata treće godine koji se potpuno slažu s tvrdnjom da je nepriстойno koristiti emotikone u službenoj komunikaciji. Studenti su prve godine ovu tvrdnju u najvećem broju ocijenili ocjenom 3, odnosno niti se slažu, niti ne slažu sa ovom tvrdnjom, dok je kod studenata treće godine ocjena 1 – uopće se ne slažem – dominantna. Možemo iz toga zaključiti kako mlađi studenti korištenje emotikona ne smatraju nepriстойnim.



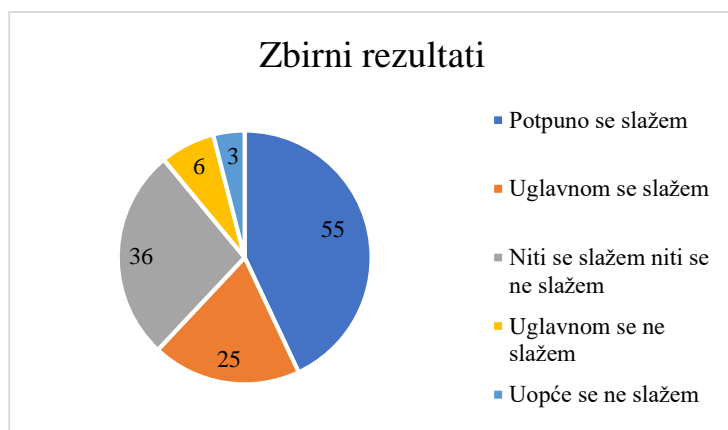
Slika 4.31. Prikaz stavova studenata prve i treće godine za tvrdnju: „*Nepristojno je koristiti emotikone u službenoj komunikaciji.*“

S obzirom na uočljivu razliku, postavljena je nul hipoteza o nepostojanju statistički značajne razlike između studenata 1. i 3. godine vezano za osmu tvrdnju anketnoga upitnika te je za ovu tvrdnju je proveden t-test pri signifikantnosti testa  $p < .05$  te je navedeni test potvrdio postojanje statistički značajne razlike između studenata prve i treće godine, pri čemu studenti treće godine u većoj mjeru smatraju korištenje emotikona u službenoj komunikaciji nepristojnim u odnosu na studente prve godine. Rezultati t-testa prikazani su u tablici 4.1.

**Tablica 4.1.** Nul hipoteza: Ne postoji statistički značajna razlika između studenata 1. i 3. godine vezano za tvrdnju „*Nepristojno je koristiti emotikone u službenoj komunikaciji.*“

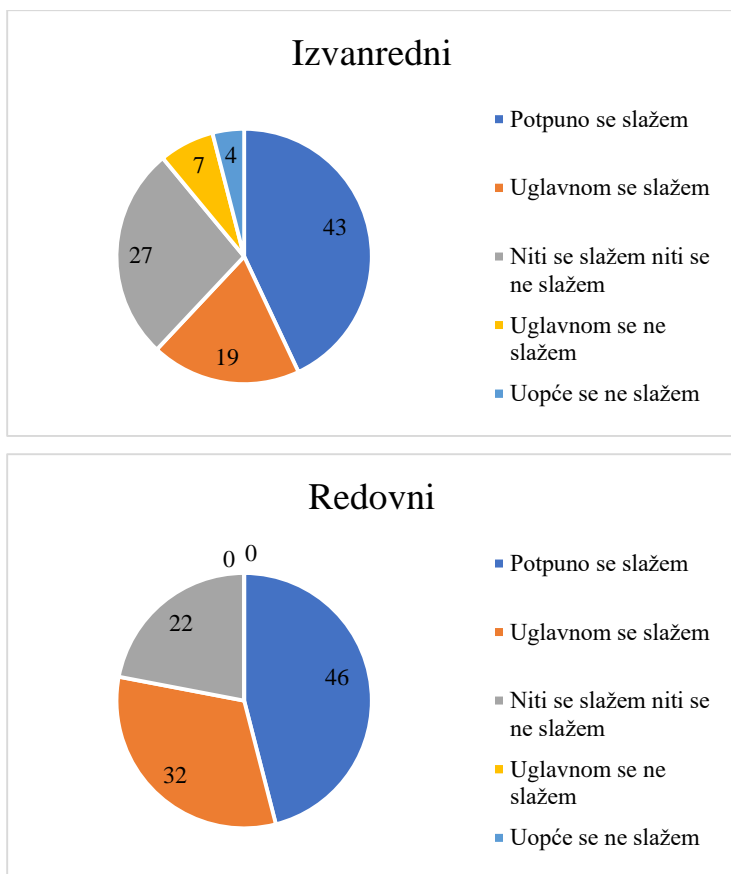
	<b>1. godina</b>	<b>3. godina</b>
<b>N</b>	43	50
<b>Aritmetička sredina</b>	3,02	3,58
<b>Standardna devijacija</b>	1,98	2,33
<b>Razlika</b>		0,35
<b>t</b>		-1.81865
<b>p</b>		.036127

Sljedeća je tvrdnja iz anketnog upitnika glasila: „*Emotikon može značajno promijeniti značenje poruke.*“ Vrlo je zanimljivo vidjeti u rezultatima da je najveći broj studenata, njih čak 44% ovu tvrdnju ocijenilo sa ocjenom 5, odnosno potpuno se slažu sa ovom tvrdnjom. Od ostalih zbirnih rezultata značajno je da je samo 2,4% studenata ovu tvrdnju ocijenilo ocjenom 1, odnosno uopće se ne slažu i smatraju da emotikon ne može značajno promijeniti značenje poruke. Ostali su rezultati prikazani grafikonom niže : potpuno se slaže 44,0% studenata, uglavnom se slaže 20,0% studenata, niti se slaže, niti ne slaže 28,8% studenata, uglavnom se ne slaže 4,8% studenata i 2,4% studenata se uopće ne slaže.



Slika 4.32. Prikaz stavova studenata Sestrinstva za tvrdnju: „*Emotikon može značajno promijeniti značenje poruke.*“ – zbirni rezultati

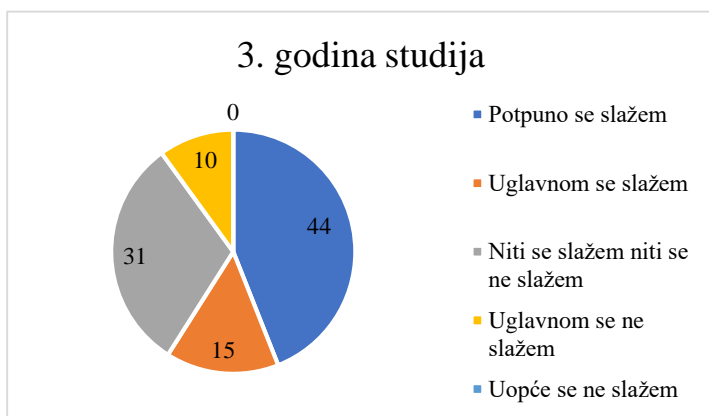
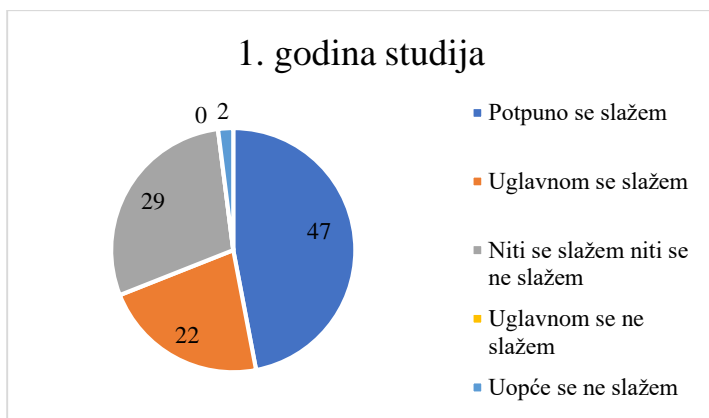
Kada uspoređujemo rezultate izvanrednih i redovnih studenata možemo vidjeti iz grafikona kako nema neke veće razlike u ocjenjivanju ocjenom 5, odnosno brojčano su slični rezultati između ove dvije skupine. Značajno je jedino kod ove usporedbe da redovni studenti nisu za ovu tvrdnju niti jednom dali ocjenu 1 ili ocjenu 2.



Slika 4.33. Prikaz rezultata stavova izvanrednih i redovnih studenata Sestrinstva za tvrdnju: „Emotikon može značajno promijeniti značenje poruke.“

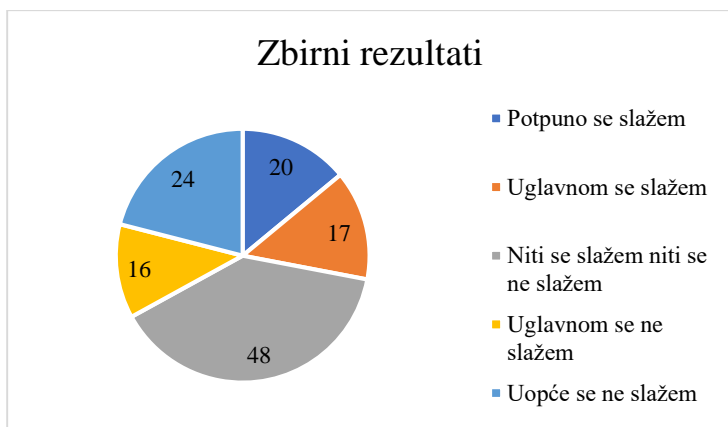
Kada uspoređujemo rezultate stavova studenata prve i treće godine za ovu tvrdnju ne nailazimo na značajnije razlike, a svi su rezultati prikazani grafikonima niže.



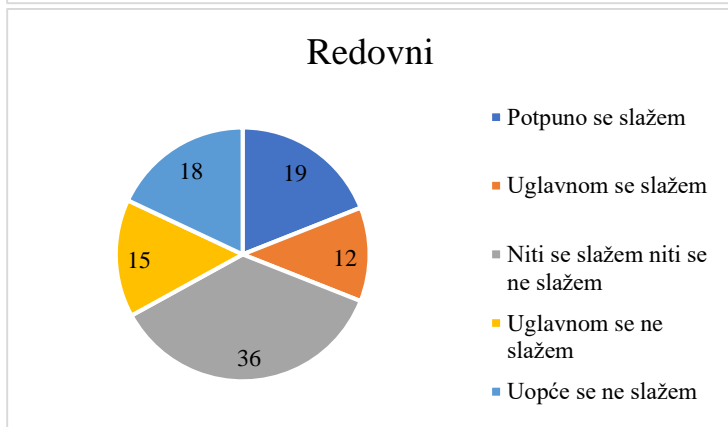
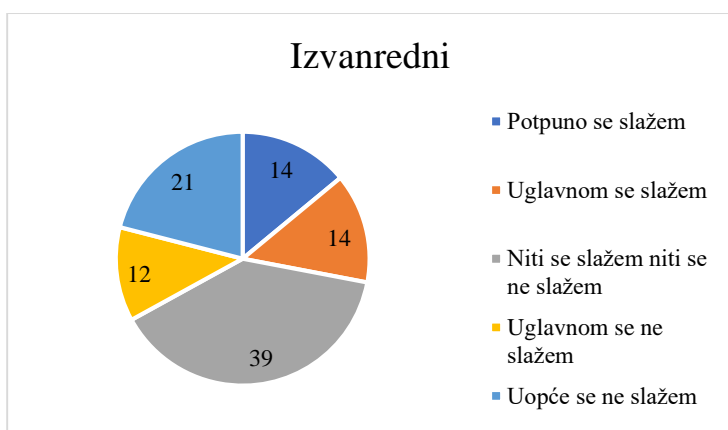


Slika 4.34. Prikaz rezultata stavova studenata prve i treće godine za tvrdnju: „*Emotikon može značajno promijeniti značenje poruke.*“

Deseta je tvrdnja u anketnom upitniku glasila: „*Emotikoni će u budućnosti postati sastavni dio uobičajene službene komunikacije u pisanom obliku.*“ Ova, ujedno posljednja tvrdnja ima za zadatak vidjeti rezultate stavova studenata o budućnosti korištenja emotikona u službenoj komunikaciji. Iz zbirnih rezultata možemo vidjeti kako studenti u najvećem postotku ovu tvrdnju ocjenjuju ocjenom 3, odnosno niti se slažu niti ne slažu sa tvrdnjom. Možemo ponovo zaključiti kako ne poznaju svi studenti jednako značenje svakog pojedinog emotikona, te kako su stavovi i dalje podijeljeni. Zbirni su rezultati prikazani grafikonom niže.



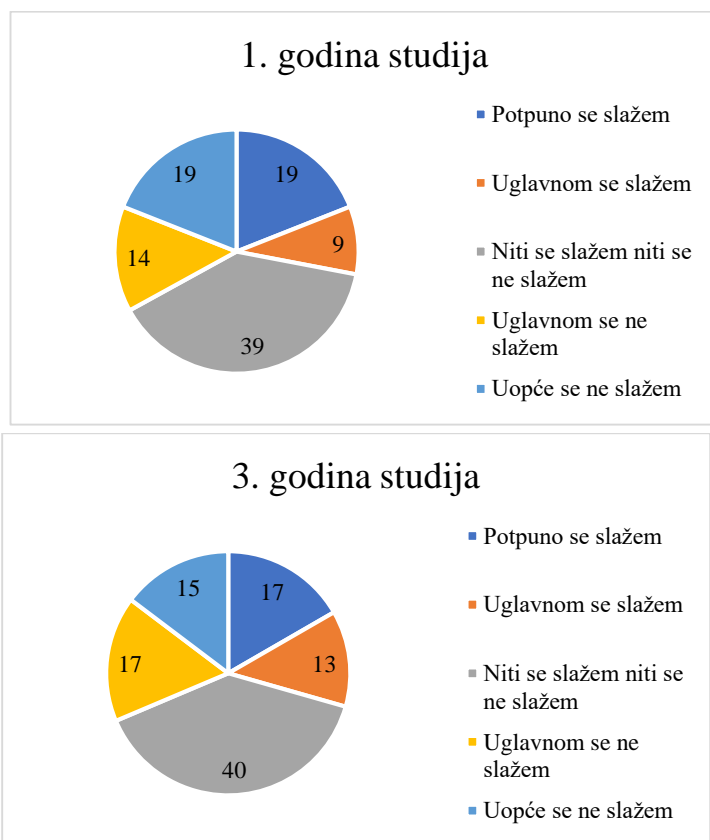
Slika 4.35. Prikaz stavova studenata Sestrinstva za tvrdnju : „Emotikoni će u budućnosti postati sastavni dio uobičajene službene komunikacije u pisanom obliku.“ – zbirni rezultati



Slika 4.36. Prikaz stavova izvanrednih i redovnih studenata Sestrinstva za tvrdnju : „Emotikoni će u budućnosti postati sastavni dio uobičajene službene komunikacije u pisanom obliku.“

Ako uspoređujemo stavove izvanrednih i redovnih studenata za ovu tvrdnju možemo primijetiti kako nema značajnih razlika u stavovima. U obje skupine studenata najveći postotak studenata smatra da se niti slažu niti ne slažu sa tvrdnjom. Pretpostavka je da ne poznaju svi studenti

jednako značenje pojedinog emotikona, te stav da nisu primjereni za službenu komunikaciju, iako se sve više koriste u komunikaciji unutar društva.



Slika 4.37. Prikaz rezultata stavova studenata Sestrinstva prve i treće godine za tvrdnju: „Emotikoni će u budućnosti postati sastavni dio uobičajene službene komunikacije u pisanom obliku.“

Ako uspoređujemo rezultate stavova studenata prve i treće godine studija također možemo vidjeti da nema značajnih razlika niti između ove dvije skupine. Najveći postotak studenata daje ocjenu 3 ovoj tvrdnji, što opet ima za pretpostavku da studenti smatraju kako je korištenje emotikona osobno, i možda može otkriti i mnogo o našoj osobnosti, te iz tog razloga nije primjereno koristiti ih u službenoj komunikaciji, iako daju bolju sliku o onome što smo željeli napisati i izraziti tekstom.

## 5. RASPRAVA

Detaljni prikaz rezultata potvrđuje nam hipotezu sa samog početka ovog diplomskog rada, a to je pretpostavka da se emotikoni više koriste u osobnoj komunikaciji. Značajno je da nisu utvrđene značajne razlike u stavovima studenata prve i treće godine, te studenata koju studiraju izvanredno i studenata koji studiraju redovno oko korištenja emotikona u pisanoj komunikaciji općenito. Također, značajno je napomenuti da nije utvrđena značajna razlika oko stavova studenata Sestrinstva oko korištenja emotikona u službenoj komunikaciji prema profesorima na Veleučilištu. Studenti Sestrinstva izjasnili su se kako u najvećem postotku ne koriste emotikone u službenoj komunikaciji s profesorima na studiju. Studenti treće godine studija Sestrinstva u većem postotku naspram studenata prve godine smatraju da nije primjereno koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju. Analizom je utvrđeno kako nema značajnih razlika u stavovima studenata oko korištenja emotikona na radnom mjestu, prema kolegama, gdje najveći postotak studenata smatra da to nije primjereno. Rezultati usporedbe stavova studenata potvrđuje i pretpostavku kako stariji studenti, odnosno studenti treće godine u većem postotku smatraju da nije primjereno koristiti emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima. Kod studenata prve godine veći je postotak naspram studenata treće godine koji smatraju i stava su da su emotikoni koristan način za prenošenje potpunog značenja poruke. Studenti treće godine u većem postotku smatraju da je nepristojno koristiti emotikone u službenoj komunikaciji. Studenti Sestrinstva su stava da emotikon može značajno promijeniti značenje poruke, te ne nailazimo na značajne razlike u stavovima studenata. Rezultati ovog istraživanja mogu se usporediti s rezultatima istraživanja dobivenim u istraživanju Lozić (2) gdje je također utvrđeno da se nije primjereno koristiti emotikone u pismenoj, poslovnoj komunikaciji. U istraživanju Lozić (2) također je utvrđeno kako ne poznaju svi studenti jednako značenje svakog pojedinog emotikona, te možda iz toga i proizlazi neka vrsta straha oko korištenja istih, da se ne bi krivo protumačili i da ne bi došlo do nesporazuma. Jedan od razloga može biti i stav studenata da je korištenje emotikona više osobno, pa smatraju kako je baš zato njihovo korištenje u poslovnom okruženju neprofesionalno i neprimjereno, no to ne znači da se s vremenom neće situacija promijeniti budući da emotikonima zaista prenosimo kompletno značenje poruke i osoba koja čita našu poruku može i zamisliti uz tekst i izraz našeg lica. Komunikacija je izuzetno važna kako privatno tako i poslovno. Postoje tri osnovne vrste komunikacije, a to su verbalna, neverbalna

te elektronička komunikacija. Verbalna komunikacija može biti usmena i pismena, koja se potom grana na formalnu i neformalnu komunikaciju. „Komunikacija dolazi od latinske riječi *communicatio*  $\approx$  *communicare*, što u prijevodu znači komunicirati“ (1, str. 387). Verbalna i neverbalna su vrste komunikacije koje postoje od samih početaka povijesti komuniciranja, dok se elektronički oblik komuniciranja pojavio nešto kasnije, odnosno razvojem i napretkom tehnologije. Verbalna komunikacija može biti usmena i pismena. Postoje dvije vrste usmene komunikacije, a to su planirana (formalna) i neplanirana (neformalna) komunikacija. Neverbalna komunikacija je ona koja se ostvaruje putem neverbalnih znakova (odijevanje, osjećaji, pokreti tijela, komunikacija pogledom i sl.). Elektronska komunikacija je ona koja se odvija putem tehnologije i računala (telekonferencije, elektronička pošta, www i sl.). Formalna komunikacija je ona komunikacija kod koje su utvrđeni kanali komunikacije između primatelja i pošiljatelja. Formalna komunikacija ima strukturu koja je u skladu s organizacijskom strukturom, a ovisno o smjeru komunikacije, formalna komunikacija može biti:

- vertikalna,
- horizontalna,
- lateralna te
- dijagonalna

Neformalna komunikacija može nastati u bilo koje doba i ne mora imati točno određeno mjesto nastanka, kao ni formu. Neformalna komunikacija može biti vrlo korisna u slučajevima u kojima menadžer izostavi neku važnu informaciju putem formalnih kanala. Neki od učinaka neformalne komunikacije su (3):

- Doprinosi poboljšanju organizacijske kulture,
- Stvara bolju povezanost među pojedincima i doprinosi izgradnji osjećaja pripadnosti,
- Pomaže djelatnicima da se lakše nose sa stresnim situacijama,
- Može puno otkriti o tome kakva je organizacijska klima te kakvi su međuljudski odnosi

Temeljna razlika između formalne i neformalne komunikacije je ta što se formalna komunikacije planira, odnosno ona ima već ranije definirane komunikacijske kanale. S druge pak strane, neformalna komunikacija nije planirana, odnosno nema određena pravila koja su unaprijed postavljena. Korištenje emotikona u komunikaciji danas je za većinu dio svakodnevnice i to se najčešće primjenjuje u neformalnoj komunikaciji koja se odvija uz pomoć interneta (društvene mreže). Riječ emotikon je nastala od eng. Riječi „emotion“ (emocija) te riječi „icon“ (slika). (4)

Postoje dva stila emotikona, a to su zapadni i japanski stil. Pojavom komunikacije uz pomoć tipkovnice, ljudi počinju koristiti emotikone, emojije i smajlije kako bi iskazali određene emocije. Postavlja se pitanje postoji li među njima razlika? Emotikoni i emoji se često poistovjećuju, ali riječ je o potpuno različitim pojmovima. Emotikoni su nastali kombiniranjem simbola na tipkovnici te ih čine slova, broje i interpunkcijski znakovi. Kombinacijom prethodno navedenog, dobiva se određeni izraz lica koji nalikuje nekom osjećaju (primjerice srce predstavlja kombinaciju znaka < i broja 3). Emoji dolaze nakon emotikona i oni zapravo predstavljaju napredniju verziju emotikona. Glavna razlika je ta što su emoji piktogrami, odnosno male slike koje mogu prikazati puno više toga u odnosu na emotikone. Svake se godine javljaju novi emoji, a naziv dolazi od japanskog jezika u kojem e znači slika, a moj znak. (5) Emotikon može prenijeti određenu informaciju koja je unaprijed predodređena, a isto tako neka informacija može dovesti do stvaranja nove slike, novog emotikona. „Slika može stajati namjesto nečega, može funkcionirati kao znak i stoga ima objektno-tvorbeni karakter s funkcijom prijenosa saznanja i djelovanja“ (6, str. 167). Istraživanje koje je provedeno na sveučilištu Minnesotta je pokazalo kako postoje velike razlike u načinu na koji ljudi interpretiraju emotikone koji se koriste u svakodnevnoj komunikaciji. Razlog tome je taj što određene kompanije različito prezentiraju pojedine emotikone. Sukladno tome, komunikacija se može zakomplicirati jer postoje neslaganja oko toga koji emotikon ima pozitivno, negativno ili neutralno značenje. (7)

## 6. ZAKLJUČAK

Iz rezultata ovog istraživanja može se zaključiti kako studenti Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru koriste emotikone u pisanoj komunikaciji, no kako se čini po rezultatima njihovo je korištenje i dalje više na osobnoj razini. Veliki postotak studenata upravo korištenje emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte smatra neprimjerenom prema profesorima, prema kolegama, te prema pacijentima. Studenti su stava da emotikon svakako može značajno promijeniti smisao poruke, no opet dolazimo do zaključka da možda ne poznajemo svi jednako značenje svakog pojedinog emotikona i baš zato smatramo kako ih nije prikladno koristiti u pisanoj službenoj komunikaciji. Danas težimo tome da nam komunikacija bude što brža, što lakša i da ostane pisani trag kako nebi došlo do šumova u komunikaciji, a u poslovnoj komunikaciji najviše koristimo upravo elektroničku poštu. Korištenjem popularnih emotikona i emojija možemo potpuno prenijeti značenje svoje poruke, ako je simbol pravilno shvaćen. Baš kao da nam osoba gleda lice. No, prema anketnom upitniku vidimo da su studenti ipak stava da njihovo korištenje nije primjereno, osobito među studentima treće godine. Kod mlađih studenata je njihovo upotreba manje neprimjerena. Ako nam je ležernija i bolja atmosfera na poslu svima je lakše raditi, pa se tu postavlja pitanje zašto ne bismo bili i u komunikaciji ležerniji? Što nas toliko sputava? No ipak, emotikone treba upoznati, treba poznavati njihovo značenje da se ne bi pogrešno tumačili i tada vjerujem bili bi češće korišteni baš i u poslovnoj komunikaciji. Jer, nije im loša svrha, dapače, značajno mogu promijeniti značenje poruke.

## 7. LITERATURA

1. Jurković Z. Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije. *Ekonomski vjesnik: Review of Contemporary Entrepreneurship, Business and Economic Issues*. 2012;25 (Supl 2): 387-399.
2. Lozić I. Emocije u pismenoj poslovnoj komunikaciji (završni rad). Koprivnica: Sveučilište Sjever, Odjel za poslovanje i menadžment u medijima; 2016.
3. Rouse, M. J. i Rouse, S. Poslovne komunikacije: kulturološki i strateški pristup. Zagreb: Masmedia; 2005.
4. Ivas, I. i Žaja, M. Znakovi usmene komunikacije u pisanoj komunikaciji na IRC-u i ICQ-u. *Medijska istraživanja*. 2003;1: 77-97.
5. Wranka M. Razlikujete li emotikone i emojije? 2019. Dostupno na: <https://www.tportal.hr/teho/clanak/razlikujete-li-emotikone-i-emojije-evo-objasnjenja-20190703>. (24.10.2021.)
6. Jozić, I. Semiotički aspekti u analizi reklamnih poruka za automobile. *Jezikoslovlje*. 2012;14 (Supl 1): 161-95.
7. Lost In Translation: Study Finds Interpretation Of Emojis Can Vary Widely. 2016. Dostupno na: <https://www.npr.org/sections/thetwo-way/2016/04/12/473965971/lost-in-translation-study-finds-interpretation-of-emojis-can-vary-widely?t=1620030396291>. (24.10.2021.)



## 8. SAŽETAK

Živimo u doba kada tehnologija ubrzano napreduje, a komunikacija putem digitalnih medija postala je nezamisliva. U privatnoj računalnoj ili mobilnoj komunikaciji, emotikoni su postali transparentno sredstvo koje svakodnevno koriste milijuni ljudi diljem svijeta. No, ovaj rad imao je za zadaću istražiti stavove Studenata Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru o značenju i korištenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte. Istraživanje je provedeno među studentima sve tri godine stručnog studija Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru, odnosno sudjelovali su jednako i redovni kao i izvanredni studenti. Uzorak ispitanika se sastojao od 39 redovnih studenata, te od 86 izvanrednih studenata (ukupno 125 ispitanika ). Studenata s prve godine studija sudjelovalo je 43, s druge godine 32, te s treće godine 50. Rezultati istraživanja analizirani su metodama deskriptivne statistike s ciljem utvrđivanja razlika u stavovima studenata koji studiraju izvanredno i redovno, te razlika u stavovima studenata prve i treće godine stručnog studija. Razlike u stavovima studenata o korištenju emotikona u pisanoj službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte utvrđeni su između studenata prve i treće godine studija, gdje veći postotak studenata treće godine smatra kako nije primjereno koristiti emotikone u pisanoj komunikaciji. Analizom rezultata je utvrđeno i da se većina studenata ne može odlučiti hoće li emotikoni biti sastavni dio uobičajene službene komunikacije u budućnosti, no složni su da svakako emotikon može promijeniti značenje poruke.

Ključne riječi: emotikoni, emoji, službena komunikacija, elektronička pošta

## 9. SUMMARY

We live in an age when technology is advancing rapidly and communications through digital media has become unthinkable. In private computer or mobile communication, emoticons have become a transparent tool used by millions of people around the world on a daily basis. However, the aim of this paper was to investigate the views of Nursing Students at the Polytechnic of Bjelovar on the meaning and use of emoticons in official communication via e-mail. The research was conducted among students of all three years of the professional study of Nursing at the Polytechnic of Bjelovar, in both full-time and part-time students participated. The sample of respondents consisted of 39 full-time students and 86 part-time students (a total of 125 subjects). 43 students from the first year of study participated, 32 from the second year, and 50 from the third year. The results of the research were analyzed by descriptive statistics methods in order to determine differences in attitudes of part-time and full-time students study. Differences in students' attitudes about the use of emoticons in written official communication via e-mail were found between first and third year students, where a higher percentage of third year students consider it inappropriate to use emoticons in written communication. The analysis of the results also showed that most students cannot decide whether emoticons will be an integral part of normal official communication in the future, but they agree that an emoticon can certainly change the meaning of a message.

Keywords: emoticons, emojis, official communication, e-mail

## **10. PRILOZI**

**Prilog 1.** Mišljenje Etičkog povjerenstva Veleučilišta u Bjelovaru

**Prilog 2.** Anketni upitnik

**Prilog 3.** Izjava o autorstvu završnog rada

**Prilog 4.** Suglasnost za objavljivanje završnog rada u repozitoriju



Na temelju članka 20. Statuta Veleučilišta u Bjelovaru i odredbi Etičkog kodeksa Veleučilišta u Bjelovaru, dekanica Veleučilišta u Bjelovaru, doc. dr. sc. Zrinka Puharić, prof. v. š. dana 16. ožujka 2021. godine donosi

#### ODLUKU O IZDAVANJU SUGLASNOSTI ZA PROVOĐENJE ISTRAŽIVANJA/KORIŠTENJA PODATAKA

##### Članak 1.

Etičko povjerenstvo povodom prijave i zamolbe za odobrenjem u svrhu istraživanja/korištenja podataka koje se provodi u svrhu izrade završnog rada, a nosi naslov „Stavovi studenata Sestrinstva o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte“ koju je podnijela dana 15. ožujka 2021. godine studentica **Ivana Belanović**, razmotrilo je dostavljenu zamolbu iz koje je vidljivo da nema rizika istraživanja, koje će se provesti anonimno putem Google formulara.

##### Članak 2.

Na elektronskoj sjednici Etičkog povjerenstva Veleučilišta u Bjelovaru, održanoj 16. ožujka 2021. godine, odlučeno je da se istraživanje odobri.

##### Članak 3.

Na temelju provedenog postupka, Povjerenstvo je odlučilo da je predmetno istraživanje u skladu s odredbama Etičkog kodeksa koji reguliraju istraživanja na ljudima u znanstvenom, istraživačkom i stručnom radu i etičkim načelima Helsinške deklaracije.

##### Članak 4.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja od kada se i primjenjuje.

Dostaviti:

- Ivana Belanović
- Arhiv Etičkog povjerenstva VUB-a

KLASA: 602-01/21-01/002

URBROJ: 2103/01-21-01-21-03

Bjelovar, 16. ožujka 2021. godine

Veleučilište u Bjelovaru  
dekanica  
doc. dr. sc. Zrinka Puharić, prof. v. š.



	<b>Stavovi studenata sestrinstva o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte -UPITNIK-</b>
--	--

Cilj je upitnika utvrditi stavove studenata o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte. Upitnik, uz opće informacije o ispitaniku, sadrži pet primjera e-mailova koje su studenti uputili profesoru, a koji sadrže emotikon te 10 tvrdnji o važnosti vještine pisanja u nastavi engleskoga jezika kao jezika struke.

Molimo vas da pažljivo pročitate i odgovorite na svako pitanje tako što ćete označiti svoj stav o značenju emotikona u dijelu 2. *Značenje emotikona* te svoj stupanj slaganja s pojedinom tvrdnjom u dijelu 3. *Stavovi* na sljedeći način:

Uopće se ne slažem	1
Uglavnom se ne slažem	2
Niti se slažem, niti se ne slažem	3
Uglavnom se slažem	4
Potpuno se slažem	5

### 1. Opće informacije

<b>Spol</b>	M	<input type="checkbox"/>	Ž	<input type="checkbox"/>	
<b>Godina studija</b>	1.	<input type="checkbox"/>	2.	<input type="checkbox"/>	3.
<b>Sestrinstvo</b>					<input type="checkbox"/>
<b>Status</b>	redoviti	<input type="checkbox"/>	izvanredni	<input type="checkbox"/>	

### 2. Značenje emotikona

Molim pročitate e-mail te označite najbliže značenje koje pridajete emotikonu koji se nalazi u e-mailu. Svi e-mailovi su realni e-mailovi koje su studenti uputili profesorima te su objavljeni bez potpisa i na način da su potpuno anonimni.

1.

Hvala Vam... Vidimo se.  
Pozdrav! :-))

Najbliže značenje emotikona:

zahvalnost	o
sreća	o
veselje	o
radost	o
olakšanje	o
ništa od navedenog	o

Ako „ništa od navedenog“ navedite najbliže značenje emotikona: \_\_\_\_\_

2.

Poštovana,  
Htjela bih Vam se unaprijed ispričati što neću biti na predavanju ovaj vikend. Zbog prakse od 3 tjedna i predavanja jedino ovaj vikend mi još preostaje da odem, a ipak sam bila na dugom putu a znate kakve su mame ako ne vide dijete nakon dužeg vremena :D  
Imala sam Vam potrebu odmah najaviti svoj izostanak..  
Srdačan pozdrav!

Najbliže značenje emotikona:

sreća	<input type="radio"/>
veselje	<input type="radio"/>
zahvalnost	<input type="radio"/>
isprika	<input type="radio"/>
ublažavanje nedopuštenog čina	<input type="radio"/>
ništa od navedenog	<input type="radio"/>

Ako „ništa od navedenog“ navedite najbliže značenje emotikona: \_\_\_\_\_

3.

Poštovana profesorice,

Studentica sam 1. godine i sa još tri kolegice sam napravila prezentaciju za predavanje koje će se održati 10. prosinca.

Zamolila bih vas da pogledate prezentaciju te nam kažete ukoliko nešto nije u redu, pa da stignemo promijeniti do predavanja.

Unaprijed zahvaljujem! :)

Najbliže značenje emotikona:

veselje	<input type="radio"/>
zahvalnost	<input type="radio"/>
srdačnost	<input type="radio"/>
požurivanje na brži odgovor	<input type="radio"/>
stvaranje pozitivnog dojma	<input type="radio"/>
ništa od navedenog	<input type="radio"/>

Ako „ništa od navedenog“ navedite najbliže značenje emotikona: \_\_\_\_\_

4.

Profesorice, htio bih Vas pitati kada vanredni studenti imaju kolokvij iz eng 4? Pošto sam malo u gužvi?! :-/  
Srdačan pozdrav

Najbliže značenje emotikona:

zbunjenost	<input type="radio"/>
tuga	<input type="radio"/>
isprika	<input type="radio"/>
svjesnost da pitam nešto što bih trebao znati	<input type="radio"/>
požurivanje	<input type="radio"/>
ništa od navedenog	<input type="radio"/>

Ako „ništa od navedenog“ navedite najbliže značenje emotikona: \_\_\_\_\_

5.

Poštovana,

Hvala Vam na brzom odgovoru.



Najbliže značenje emotikona:

zahvalnost	<input type="radio"/>
srdačnost	<input type="radio"/>
sreća	<input type="radio"/>
veselje	<input type="radio"/>
slaganje s odgovorom	<input type="radio"/>
ništa od navedenog	<input type="radio"/>

Ako „ništa od navedenog“ navedite najbliže značenje emotikona: \_\_\_\_\_

### 3. Stavovi

Na skali od 1 do 5 (s tim da 1 znači uopće se ne slažem, a 5 potpuno se slažem) procijenite svoje slaganje sa sljedećim tvrdnjama.

		1	2	3	4	5
1.	Često koristim emotikone u pisanoj komunikaciji.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Često koristim emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Profesori na studiju u komunikaciji sa mnom putem elektroničke pošte koriste emotikone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte s profesorima na studiju.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s kolegama.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Primjereno je koristiti emotikone u službenoj, pisanoj komunikaciji putem elektroničke pošte na radnom mjestu, u komunikaciji s pacijentima.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Emotikoni su koristan način za prenošenje potpunog značenja poruke.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Neprikladno je koristiti emotikone u službenoj komunikaciji.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Emotikon može značajno promijeniti značenje poruke.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	Emotikoni će u budućnosti postati sastavni dio uobičajene službene komunikacije u pisanom obliku.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

HVALA NA SURADNJI!

## IZJAVA O AUTORSTVU ZAVRŠNOG RADA

Pod punom odgovornošću izjavljujem da sam ovaj rad izradio/la samostalno, poštujući načela akademske čestitosti, pravila struke te pravila i norme standardnog hrvatskog jezika. Rad je moje autorsko djelo i svi su preuzeti citati i parafraze u njemu primjereno označeni.

Mjesto i datum	Ime i prezime studenta/ice	Potpis studenta/ice
U Bjelovaru, <u>25.10.2021.</u>	IVANA BELANOVIĆ	Ivana Belanović



Prema Odluci Veleučilišta u Bjelovaru, a u skladu sa Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, elektroničke inačice završnih radova studenata Veleučilišta u Bjelovaru bit će pohranjene i javno dostupne u internetskoj bazi Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Ukoliko ste suglasni da tekst Vašeg završnog rada u cijelosti bude javno objavljen, molimo Vas da to potvrdite potpisom.

Suglasnost za objavljivanje elektroničke inačice završnog rada u javno dostupnom nacionalnom repozitoriju

IVANA BELANOVIC

*ime i prezime studenta/ice*

Dajem suglasnost da se radi promicanja otvorenog i slobodnog pristupa znanju i informacijama cjeloviti tekst mojeg završnog rada pohrani u repozitorij Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i time učini javno dostupnim.

Svojim potpisom potvrđujem istovjetnost tiskane i elektroničke inačice završnog rada.

U Bjelovaru, 25. 10. 2021.

Ivana Belanovic  
*potpis studenta/ice*