

LA SCRITTURA DEI MESSAGGI e-mail: ASPETTI TESTUALI E LINGUISTICI

Frosina Qyrdeti*

frosinalondo@yahoo.it

Abstract: *The e-mail is the most frequently used Internet application that knows every day an exponential growth of users. The e-mail as a mean of fast and efficient communication, is used everywhere today: in companies, public administrations, institutions of different types. But, the e-mail has become an especially appreciated channel for communication between people just to leave or confirming an appointment or to simply wish "Happy birthday!" As part of a more general change in the language, is often highlighted in these last two characteristics a combination of electronic writing to speech. Although, from a linguistic point of view, many e-mail messages show typical characteristics of an oral conversation, the elements of speech which the e-mail manifests cannot be considered fast and immediate as in a conversation. These elements, rather than spontaneous, give the impression of being programmed with the aim of establishing a more direct contact with your interlocutor who is located away and in front of another screen. In this work we try to emphasize the way in which communication produced via e-mail simply does not mirror the language spoken, but has special features. Some aspects concerning the way of writing an e-mail do not belong to the classic way of writing, but not even in the manifestation of speech, because other means are used to express feelings graphics and content which cannot be transmitted in writing.*

Keywords: *e-mail, linguistic aspects, writing, speaking.*

Abstract: *La posta elettronica è l'applicazione Internet più utilizzata che conosce ogni giorno una crescita esponenziale degli utenti. L'e-mail¹ come un mezzo veloce ed efficiente di comunicazione, viene utilizzata oggi dappertutto: in aziende, nelle pubbliche amministrazioni, in istituzioni di diversi tipi. Ma l'e-mail si è fatto soprattutto un apprezzabile canale per la comunicazione tra le persone anche solo per lasciare o confermare un appuntamento oppure fare gli auguri di compleanno. A seconda degli utenti e del tipo di informazione da comunicare, ci sono differenti gradi di formalità i quali caratterizzano lo stile di un'e-mail. Comunque, nonostante i diversi utilizzi a cui può "aprirsi" un'e-mail, questo strumento viene percepito da chi lo usa come soggetto a un cambiamento nel modo di comunicare, favorendo informalità e semplificazione.*

Nell'ambito di un più generale cambiamento della lingua si è spesso evidenziato in queste due ultime caratteristiche un accostamento della scrittura elettronica al parlato. Anche se da un punto di vista linguistico molti messaggi e-mail mostrino caratteristiche tipiche di una conversazione orale, gli elementi di parlato che manifestano le e-mail non possono essere considerati veloci e immediati come in una conversazione. Questi elementi, più che spontanei, danno l'impressione di essere programmati con lo scopo di stabilire un contatto più diretto con il proprio interlocutore che si trova lontano e davanti ad un altro schermo.

In questo lavoro si cerca di sottolineare come la comunicazione che si produce tramite posta elettronica, non rispecchia semplicemente la lingua parlata ma, ha delle caratteristiche

* Senior Lecturer PhD., Dipartimento Lingue Straniere, Università "Ismael Qemali" di Valona, Albania

¹ L'e-mail nasce nel 1971, quando Ray Tomlinson, un ingegnere della società americana Bolt, Beranek & Newman (BBN), installò sulla rete ARPA net un sistema in grado di inviare e ricevere messaggi di testo.

particolari. Certi componenti di scrittura delle e-mail, non fanno parte nel classico modo di scrivere, ma nemmeno nelle manifestazioni di parlato perché, altri mezzi grafici si usano per esprimere sentimenti e contenuti i quali non possono essere trasmessi con la scrittura.

Parole chiavi: *posta elettronica, aspetti linguistici, scritto, parlato.*

Introduzione

Le scoperte di nuove tecnologie sono risultati dei cambiamenti i quali danno un apporto alle necessità delle persone. Contemporaneamente, come è naturale, le nuove apparecchiature influenzano fortemente lo sviluppo della società umana. Questo processo di sviluppo il quale spetta, soprattutto al diverso modo organizzare la società e i rapporti economici, impone un cambiamento nel modo di comunicare delle persone. Lo spazio in cui opera ogni forma di comunicazione è quindi responsabile della struttura concreta che il messaggio assume nel suo manifestarsi. Se si osserva, per esempio, il percorso evolutivo dai SMS (Short Message Service) ai MMS (Multimedia Messaging Service) si deduce che, mentre l'SMS permette soltanto la trasmissione di testo, l'MMS (oltre al testo) consente l'invio di allegati in vari formati. Lo stesso tipo di osservazione è evidente anche nella trasmissione dei messaggi di posta elettronica. Si è passati dai messaggi di caratteri a veri e propri "prodotti" multimediali. Attualmente link e pagine Web si utilizzano per scopi informativi e pubblicitari e accompagnano le e-mail con testo.

Comunque, nel focus di questo lavoro sarà la scrittura delle e-mail soffermandosi in alcuni aspetti linguistici e testuali.

Prendendo in analisi il linguaggio elettronico, è molto interessante notare come alcuni aspetti tecnici impongono all'utente di sfruttare al massimo ciò di cui dispone per esprimersi al meglio. Spesso i pochi caratteri a disposizione dell'utente non bastano per la trasmissione del messaggio. Ed ecco che vengono in aiuto, per esempio, i segni di punteggiatura e parentesi per esprimere emozioni, oppure si scrive tutto maiuscolo per rendere più forte il messaggio ecc.

Il "linguaggio elettronico" sembra un mix tra scritto e parlato e non solo. La lingua della posta elettronica sembra come dice la Baron" una sorta che unisce la dimensione orale e la dimensione scritta". Secondo la studiosa, questa lingua potrebbe evolversi in un vero e proprio "creolo elettronico". Attualmente questa "neolingua" non esiste ancora (e non si può immaginare se e quando esisterà), tuttavia risulta evidente che la scrittura in rete possieda caratteristiche che vanno ben oltre il semplice gergo telematico.

Caratteristiche linguistiche dei messaggi e-mail

La qualità basilare della comunicazione elettronica risulta essere il maggiore coinvolgimento immediato, caratteristica anche del parlato. Il questo ambito bisogna riconsiderare la scrittura, la quale è considerata sempre come canale opportuno a trasmettere informazioni nello spazio, ma soprattutto nel tempo. A causa della velocità di invio e ricezione dei messaggi, la scrittura di un'e-mail mostra particolarità i quali non possono del tutto conferirsi al parlato. Prima di tutto, i regolamenti di trasmissione dei messaggi dominano notevolmente il modo di scrivere, una scrittura che serve innanzitutto per trasmettere informazioni immediati.

Molto spesso risulta dare all'e-mail aspetti caratteristici del parlato. Prima di tutto, si deve tenere in considerazione che l'oralità provocata dall'e-mail cambia a seconda dei

contesti d'uso, del tipo di destinatario, della frequenza dei messaggi scambiati ecc. L'oralità dell'e-mail, espressa soprattutto da un registro informale, oscilla prevedibilmente, quindi, all'interno di quella dimensione di variazione che Berruto ha definito "variazione diafasica"², vale a dire la variazione della lingua in base alla situazione comunicativa. Si può sostenere, quindi, che i tratti di oralità della posta elettronica si trovano, com'è logico, con molta più frequenza in scritti più informali. Molto spesso, però, è difficile definire il registro da utilizzare in un messaggio di posta elettronica. Ad esempio, in un messaggio dal tono o dai contenuti più formali, iniziare con una formula di introduzione del tipo "Egregio Signore" e chiudere l'e-mail con "Cordiali saluti", risulta certamente imposto per un tipo di comunicazione ritenuto immediato e, anche per questo, più colloquiale. Siccome, però, non è preferibile in questi casi presentarsi con uno "Ciao", di solito si sceglie in tali casi si sceglie sinteticità e ridotta complessità sintattica come nel seguente messaggio.

1) *Gent.ma dott.ssa*,

Le confermo la nostra intenzione di avviare collaborazioni scientifiche e didattiche con la Vostra Università. Possiamo procedere, sul piano istituzionale, attraverso convenzioni nei diversi settori scientifico-disciplinari.

In attesa di ulteriori determinazioni, La saluto cordialmente

Inoltre, l'e-mail presenta alcuni artifici grafici che risultano difficili attribuire al parlato e che indubbiamente rappresentano più di un elemento di scrittura. Si tratta, naturalmente, di quei segni testuali i quali cercano di riversare all'interno del codice scritto tutti quei tratti paralinguistici che comunemente fanno da cornice ad una comunicazione orale. Si pensi all'utilizzo di segni grafici per riprodurre i suoni non linguistici della lingua parlata ("mmmmh", "oooooh", "ahahahah" ecc.), l'utilizzo del "tutto maiuscolo" e il prolungamento delle vocali per accentuare il tono di "voce" ("NOOOOO", "CIAOOOO" ecc.), ma in particolar modo le faccine: rappresentazioni scritte, o meglio digitate, che cercano di trasmettere contenuti emozionali. Le "faccine" servono principalmente per rimediare alla mancanza di metacomunicazione che caratterizza un testo scritto e inserire ogni frase nel contesto emotivo in cui la si vuole esprimere (scherzoso, arrabbiato, ironico ecc.). È da notare, inoltre, che "le faccine" vengono utilizzate spesso nello stesso modo in cui si utilizza l'allungamento delle vocali: ad esempio ":-))))))" può indicare, a seconda dei casi, esagerata soddisfazione o sarcasmo esagerato.

Si accetta, dunque, che ci siano usi della posta elettronica che uniscano la scrittura al parlato. Questi usi sono soprattutto ricercati e voluti, più che immediati e spontanei. Ce lo conferma anche Gaetano Berruto il quale sottolinea che «non si evidenziano [...] nell'e-mail, caratteristiche macrosintattiche tipiche del parlato derivanti dalla mancata pianificazione del discorso, da esitazioni, da cambiamenti di progettazione, da false partenze ecc.»³. Inoltre, non si riscontrano di solito usi non corretti della lingua da un punto di vista grammaticale e questo potrebbe confermare successivamente il fatto che la scrittura tramite posta elettronica, presenta di solito un livello di pianificazione che generalmente si attribuisce al testo scritto. Come, infatti, osserva Berruto «sembra [...] riduttivo considerare la comunicazione mediata dal computer come un mero sostituto di una conversazione parlata; essa pare invece dare luogo a una varietà di lingua a sé con caratteristiche dal punto di vista macrosintattico, lessicale, paralinguistico e anche

² Berruto G., "Varietà diamesiche, diastratiche, diafasiche", 1993, p. 37

³ Berruto G., Prima lezione di Sociolinguistica, Laterza, Roma-Bari, 2004, p. 107

soprasegmentale, in tanto in quanto questo sia riproducibile e visibile nella scrittura». Risulta, di conseguenza, difficile valutare la scrittura dei messaggi e-mail un mero avvicinamento alla conversazione, non solo perché la posta elettronica presenta una vasta varietà d'uso non riconducibile soltanto al dialogo, ma anche perché questa concede la possibilità di trasmettere segni non propriamente linguistici – come l'intonazione della voce, la mimica facciale ecc. – per mezzo di caratteri digitati, anziché tramite la velocità di un'interazione faccia-a-faccia.

L'italiano della posta elettronica: lessico e sintassi

La lingua italiana dell'e-mail presenta delle particolarità linguistiche che evidenziano il suo il carattere "orale" ma soprattutto le specificità comunicative.

Con l'intenzione di riflettere su problemi che possono caratterizzare la lingua italiana dei messaggi della posta elettronica, ho riportato in questo lavoro *e-mail* raccolte dalla mia corrispondenza con amici italiani.

Dall'analisi dei messaggi risulta che la lingua italiana usata è corretta dal punto di vista linguistico. Si osserva che l'italiano che si usa è del livello medio e i possibili errori di grammatica sembrano causati dalla fretta nella battitura e dalla mancata rilettura.

Il lessico utilizzato è particolare. Ciò grazie anche all'uso di abbreviazioni e di anglicismi, caratteristiche della lingua delle chat. Mentre, però, se il loro utilizzo in chat dipende dalla velocità che impone questa comunicazione, nella posta elettronica questa motivazione viene meno. Alcuni esempi di abbreviazioni che vengono trovate nell'e-mail possono essere "cmq" per comunque, "nn" per non, "msg" per messaggio. Si riscontrano poi quelle abbreviazioni che utilizzano la combinazione di simboli o numeri, con lettere: "xkè" per perché, "xò" per però, "6" per sei (verbo essere) e così via.

Riporto due esempi di messaggi in cui sono utilizzati delle abbreviazioni, faccine, puntini. Si può notare anche qualche errore di battitura.

1) *Ciao, come va? Hai trovato casini in ufficio? Sono preoccupato xche' non mi fai sapere niente del traghetto. Non volete che torni? Fammi sapere. Abbr. G*

2) 🤔 *Ciao Fr....., grazie... le rosse sono divine, adoro ma sono in pelle? dovrebbero andare bene per sett/ottobre giusto? ma anche a rocca la sera perché no!se i specifichi il tipo di materiale così mi regolo sulla misura. Bacio e abbraccio a te.*

La presenza di anglicismi, invece, si limita ad usi convenzionali come saluti e altre espressioni tipo *bye bye, lol, forever, number one* ecc.).

3) *Amica mia number one che fine hai fatto? Stai bene? Almeno spero. Bye Bye.*

In quanto alla sintassi dell'italiano nei messaggi di posta elettronica, dai messaggi analizzati si osservano alcune caratteristiche che danno ai messaggi un carattere "orale". Riportiamo un esempio:

4) *Cara F...*

5) *in allegato i file delle nuove schede per le traduzioni del sito web. I tempi sono un pò stretti quindi dovrete occupartene quanto prima possibile... Non fare troppi bagni a Oriikum! Buone vacanze. Un abbraccio S*

Nell'organizzazione sintattica dei messaggi si evidenzia, quindi, l'uso di elementi tipici di una comunicazione orale. I messaggi analizzati sono composti, in maggior parte dei casi, da frasi brevi e si registra, quindi, un'alta percentuale di frasi nominali, le quali vengono considerate più tipiche del parlato che dello scritto.

Esempi:

6) *Sai che mi è successo? Sono le 8:30 del mattino... driiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiing telefono...*

7) *Cara, grazie e, nell'attesa di risentirci, ancora molti auguri a te e ai tuoi, A*

8) *grazie, Le faccio sapere. cordiali saluti, AR*

Spesso la frase nominale è composta da formule di saluto (“Ciao a tutti”, “Un caro saluto a tutti”, “Buon compleanno anche a...”), altre volte invece viene utilizzata per introdurre un nuovo argomento nel modo in cui si farebbe conversando.

9) *Ciao a tutti,*

Tra i miei amici ci sono quelli che festeggiano il Natale e quelli che non. Io credo che sia un bellissimo motivo per amare e per sentirsi più amati. Un abbraccio a tutti!!!!

Per quanto riguarda la complessità sintattica, riporterei le osservazioni fatte dalla studiosa Fiorentino⁴, la quale trattando gli aspetti linguistici del linguaggio elettronico, mette in evidenza principalmente una tendenza alla paratassi e molto spesso, inoltre, un succedersi di frasi del tutto indipendenti sintatticamente, ma dipendenti dal punto di vista semantico.

Nell'esempio seguente:

10) *Per F...:*

stasera non esco in chat...

ci sentiamo più avanti ok?

se ti va scrivimi!

la Fiorentino ammette che, le due frasi iniziali “stasera non vengo in chat...” e “ci sentiamo più avanti ok?” risultano prive di collegamenti sintattici. Inoltre tale esempio mette in evidenza l'avvicinamento dei messaggi di posta elettronica alla modalità parlata. La semplice domanda “ok?” è la dimostrazione di questo fatto.

Non si può negare del tutto che la posta elettronica assume spesso caratteristiche tipiche della comunicazione orale ma d'altra parte, come sottolinea la Fiorentino, «è chiaro che non si tratta semplicemente di parlato». Per la Fiorentino, la posta elettronica esige una serie di competenze tecniche come l'uso di un computer ecc. Per questa ragione l'autrice, distanziandosi dalle classiche categorie di scritto e parlato, considera la scrittura elettronica una lingua a sé: una «scrittura conversazionale, definita cioè non dall'asse scritto/parlato, ma dal carattere interattivo che manifesta»⁵. In questo modo la conversazione, considerata un atto del parlare, non facendo più soltanto parte dell'oralità, porterebbe a riconsiderare le caratteristiche di un testo scritto anche dal punto di vista della sua interattività. Il dialogo, inteso principalmente come uno scambio comunicativo, si ritiene un elemento presente anche nello scritto e l'e-mail sarebbe, quindi, una dimostrazione di questo assunto. Se si tiene conto, però, della varietà d'impiego della posta elettronica risulta difficile considerare la composizione di un messaggio un semplice avvicinamento al parlato. Un messaggio inviato ad un amico per fare gli auguri di compleanno, conterrà certamente tratti di oralità più segnati rispetto, per esempio, ad un messaggio inviato ad un'azienda per chiedere informazioni sul prodotto X. D'altra parte, è proprio la difficoltà di stabilire confini d'uso precisi che impedisce di collocare l'e-mail all'interno dell'asse scritto-parlato. L'e-mail è quindi un trasmettitore tecnologico che incorpora mansioni diverse: dal biglietto d'auguri, alla lettera, alla conversazione

⁴ Giuliana Fiorentino (2004) ha analizzato, da una prospettiva più squisitamente linguistica, un *corpus* formato da messaggi di *e-mail* di diverso tipo. Il *corpus* è stato composto prelevando i messaggi dai tre tipi di strumenti che utilizzano la posta elettronica come principale mezzo di comunicazione: *mailbox* personali, *newsgroup* e *mailing list*.

⁵ Fiorentino, G., “Scrittura elettronica: il caso della posta elettronica”, 2004, p. 102

telefonica e così via. Il mezzo, con la sua varietà d'uso, incontra quindi difficoltà nell'essere paragonato ad un unico equivalente cartaceo. «Con i suoi trent'anni di storia, sembra che l'e-mail si avvii a occupare nella percezione degli scriventi una posizione sempre più autonoma»⁶ Probabilmente, è proprio a causa della compresenza di utilizzi così diversi della posta elettronica che si tende a scrivere, solitamente, ricercando un coinvolgimento emotivo maggiore e un minore distacco con chi si comunica.

Conclusioni

La comunicazione via e-mail è infatti diventata un fenomeno di massa che tira a sé e interessa a tutti, giovani e meno giovani. Riportando esempi concreti si è riflettuto in quale misura questo mezzo di comunicazione ha apportato delle innovazioni nell'uso della lingua scritta, in particolare di quella italiana.

In conclusione su quanto si è riflettuto in questo lavoro si può ribadire che è possibile individuare elementi linguistici i quali attribuiscono ai messaggi *e-mail* tratti di oralità.

Inoltre, si sono evidenziate specificità comunicative le quali portano a riconsiderare le classiche categorie scritto e parlato e proiettano nei messaggi di posta elettronica scopi diversi da quelli previsti per le lettere cartacee, riflettendo tratti che è difficile a scrivere agli usi convenzionali di scritto e parlato.

BIBLIOGRAFIA

1. Berruto G., (1993), "Varietà diamesiche, diastratiche, diafasiche", in A.A. Sobrero, Introduzione all'italiano contemporaneo. La variazione e gli usi, Laterza, Roma-Bari, pp. 37-92.
2. Berruto G. (2004), Prima lezione di sociolinguistica, Laterza, Roma-Bari.
3. Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M. A. (2003), Internet 2004, Laterza, Bari. URL: <http://www.laterza.it/internet/leggi/internet2004/online/index.htm>
4. Carrada L. (2001), "Divagazioni sull'e-mail", Il mestiere di scrivere, Appunti, Novembre 2001. URL: <http://www.mestiere-discrivere.com/testi/divagazioni.htm>
5. Fiorentino G. (2004), "Scrittura elettronica: il caso della posta elettronica", in F. Orletti (a cura di), Scrittura e nuovi media, Carocci, Roma, pp. 69-112.
6. Fiorimonte D. (2003), Scrittura e filologia nell'era digitale, Bollati Boringhieri, Torino.
7. Livraghi G. (2001), L'umanità dell'Internet, Hops Libri, Milano. URL: <http://gandalf.it/uman/index.htm>
8. Lombardi G. (2006), Come si fa a comunicare con la posta elettronica, Tecniche Nuove, Milano.
9. Metitieri F. (2003), Comunicazione personale e collaborazione in rete, FrancoAngeli, Milano.
10. Ong W. (1982), Orality and literacy. The technologizing of the word, Methuen, London and New York; trad. it. Oralità e scrittura. Le tecnologie della parola, Il Mulino, Bologna, 1986.
11. Orletti F. (a cura di) (2004), Scrittura e nuovi media, Carocci, Roma.
12. Paccagnella L. (2000), La comunicazione al computer. Sociologia delle reti telematiche, Il Mulino, Bologna.

⁶ Pistolesi E., Il parlar spedito. L'italiano di chat, e-mail e SMS, 2004, p. 185.

13. Pistolesi E. (2004), *Il parlar spedito. L'italiano di chat, e-mail e SMS*, Esedra, Padova.
14. Riva G. (2004), "Comunicazione e new media", in L. Anolli (a cura di), *Psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna, pp. 363-383.

Siti Internet consultati

Gandalf. Pensieri sulla rete e sulla comunicazione, <http://gandalf.it>

Garante per la protezione dei dati personali, <http://www.garanteprivacy.it>

Il mestiere di scrivere, <http://www.mestierediscrivere.com>

Wikipedia. L'enciclopedia libera, <http://it.wikipedia.org>

