IRIS AperTO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AperTO - Archivio Istituzionale Open Access dell'Università di Torino

Una semplice informalità? Le e-mail di studenti a docenti universitari come apprendistato di registri formali.

This is the author's manuscript

Original Citation:

Availability:

This version is available http://hdl.handle.net/2318/155754 since 2016-10-07T14:38:50Z

Publisher:

Edizioni dell'Orso

Terms of use:

Open Access

Anyone can freely access the full text of works made available as "Open Access". Works made available under a Creative Commons license can be used according to the terms and conditions of said license. Use of all other works requires consent of the right holder (author or publisher) if not exempted from copyright protection by the applicable law.

(Article begins on next page)

12 October 2024

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

***This is an author version of the contribution published on**:*

Questa è la versione dell'autore dell'opera:

Andorno C. (2014). *Una semplice informalità? Le e-mail di studenti a docenti universitari come apprendistato di registri formali.* In M. Cerruti, E. Corino, C. Onesti (a cura di), Lingue in contesto. Studi di linguistica e glottodidattica sulla variazione diafasica. Alessandria, ed. dell'Orso, pp.13-32.

Una semplice informalità? Le e-mail di studenti a docenti universitari come apprendistato di registri formali

Cecilia Andorno
Università di Torino

1. Introduzione: posta elettronica ed e-mail fra le forme di CMC

1.1. Una precisazione terminologica

La duplicità d'uso del termine e-mail, che fa riferimento sia a un sistema di trasmissione sia agli specifici messaggi trasmessi grazie ad esso, riflette due possibili caratterizzazioni dell'oggetto: come modalità di comunicazione o come tipo di testo.

Per distinguere i due oggetti intenderemo nel seguito la *posta elettronica* come tecnologia di trasmissione, e quindi come fattore di caratterizzazione essenzialmente diamesico, in quanto mezzo che consente una comunicazione bidirezionale, uno-a-uno[1], a distanza, asincrona[2], di messaggi scritti con scrittura elettronica, trasmessi da specifici protocolli informatici e prodotti e fruiti attraverso software dedicati[3]. Questa combinazione di fattori distingue la posta elettronica da un lato da altre forme di CMC (SMS, chat, forum, ecc.) e dall'altro da altre forme di comunicazione a distanza non mediata dal computer (corrispondenza cartacea, telefono).

Useremo invece l'etichetta di e-mail per i messaggi trasmessi attraverso la posta elettronica. In questa accezione, l'e-mail può essere descritta in quanto testo,

[1] Poiché ogni singola e-mail essere indirizzata a più destinatari, la posta elettronica può essere usata anche come mezzo di comunicazione uno-a-molti. Questo aspetto non riguarda però i nostri dati, e non vi ritorneremo. Sulla non opportunità di accomunare le e-mail proprie della comunicazione uno-a-uno e della comunicazione uno-a-molti, che ad esempio è strutturale nelle mailing list e nei newsgroup, cfr. Baron (2000), Schwarze (2003). È significativo però osservare che molti degli studi che si sono occupati di e-mail, e molti degli *e-mailisms* che ne sono stati desunti, sono basati su corpus di mailing list e newsgroup.

[2] Ovvero in cui i momenti di produzione, invio, ricezione del messaggio sono separati.

[3] Come vedremo, il riferimento al software di gestione di posta è importante, perché esso, attraverso la compilazione dei campi di intestazione, induce lo scrivente di e-mail all'adozione di una struttura che richiama quella della lettera cartacea.

condizionato dalle peculiarità diamesiche indotte dal mezzo tecnologico di cui si serve, ma non risolto in esso.

1.2. L'oggetto di indagine: e-mail e registri formali

Seguendo la classificazione di Herring (2001), tra le forme di CMC la posta elettronica si colloca più vicino al polo dello scritto prototipico, avendo le caratteristiche di comunicazione asincrona e *one-way*. Pistolesi (2004) contesta parzialmente questa classificazione, a suo modo di vedere troppo incentrata su una visione della posta elettronica come semplice evoluzione della corrispondenza cartacea, sottolineando, come altri autori (fra gli altri: Bertocchi, 1999; Fiorentino, 2002; Bazzanella, 2005), i tratti semiotici che distinguono la posta elettronica da quella cartacea e la accomunano piuttosto ad altre forme di CMC e in parte a forme di comunicazione parlata. In particolare vengono menzionati la (maggior) intertestualità e la (perlomeno potenziale) quasi-sincronicità, considerata soprattutto nei termini di "(quasi) istantaneità di ricezione"[4]. Da qui discende una caratterizzazione della posta elettronica soprattutto in ragione della sua distanza dalla corrispondenza cartacea e della sua affinità con forme di comunicazione sincrona, come la telefonata o la conversazione ordinaria: già Cohen (1984) parla di "conversazione al rallentatore"; Fiorentino (2004) di "scrittura conversazionale"; mentre Violi, Coppock (1999) discutono la possibilità di analizzare della corrispondenza elettronica secondo le proprietà caratteristiche della conversazione.

L'opposizione fra comunicazione sincrona e asincrona, tuttavia, non va considerata solo per l'aspetto della diversa rapidità di ricezione (e quindi, potenzialmente, di reazione) da parte del destinatario, ma anche per i diversi tempi di pianificazione a disposizione del mittente. Da questo punto di vista, la posta elettronica è, o è stata almeno ai suoi esordi, affine alla posta cartacea[5] molto più di altre forme dialogiche di CMC (in particolare le chat), poiché consente al mittente tempi potenzialmente illimitati di pianificazione, a causa della permanenza del mes-

[4] Il tratto della rapidità di ricezione è senz'altro una differenza rilevante fra la posta elettronica e la posta cartacea, e ha avuto riflessi anche nell'estensione d'uso di tale forma di comunicazione rispetto agli ambiti propri della corrispondenza cartacea, per cui della posta elettronica si può dire che essa abbia coperto non solo gli ambiti tradizionalmente propri della posta cartacea, ma anche altre forme di comunicazione a distanza, come il telefono. Ciò ulteriormente avvicina la posta elettronica a forme di comunicazione che restano invece lontane dalla posta cartacea.

[5] Ferme restando la diversità della composizione di testi su foglio elettronico anziché cartaceo, tema vasto che non toccheremo qui. Cfr. Cardona (1990), Bolter (1991), Scavetta (1992).

saggio e della non co-presenza dell'interlocutore, che anzi si costituisce solo dopo che il messaggio è stato inviato; anche la mancanza di limitazioni alla lunghezza dei testi delle e-mail, a fronte dei vincoli imposti agli SMS di prima generazione, avvicinavano le e-mail alle lettere tradizionali. Queste diversità si sono, nei fatti, erose in tempi più recenti, all'avanzare di nuove condizioni materiali nell'uso della posta elettronica: se inizialmente questo strumento era accessibile prevalentemente attraverso postazioni fisse di PC connessi ad una rete di dati, sempre più è possibile oggi accedervi da dispositivi mobili e quindi in condizioni di produzione potenzialmente più precarie – soprattutto nel caso degli smartphone, dotati di strumenti ridotti di composizione e lettura di messaggi –, a cui si collegano presumibilmente tempi di pianificazione più ridotti e un'attenzione più limitata alla cura formale del testo.

È altresì evidente che l'ampia varietà di contesti e condizioni d'uso propri della posta elettronica richiederebbe, per una definizione e descrizione linguistica adeguata del tipo testuale cui essa dà luogo – ammesso che esso possa essere individuato come tipo unico –, di specificare maggiormente i fattori di variazione potenzialmente pertinenti sugli assi diafasico e diamesico: fra gli altri, citiamo almeno l'occasione e le finalità dello scambio comunicativo, le relazioni intercorrenti fra destinatario e mittente, il loro grado di conoscenza reciproca, la loro età, il loro grado di familiarità con la lingua scritta e con il mezzo comunicativo in questione, le condizioni materiali di composizione del messaggio[6]. Sotto la comune etichetta di e-mail – come vale del resto per la lettera nella corrispondenza cartacea –, ci dovremmo attendere di trovare testi estremamente variati fra loro. Nella letteratura in merito, tuttavia, dato l'interesse prevalente per i fenomeni di novità rispetto alla corrispondenza cartacea, i tratti evidenziati come caratteristici delle e-mail sono quasi invariabilmente l'informalità, l'avvicinamento a varietà parlate, la scarsa accuratezza formale. Riassumendo in particolare quanto osservato nelle e-mail proprie della comunicazione aziendale, Pistolesi (2004, 145-147) elenca i seguenti tratti: scarso ricorso a formule di apertura e ad allocutivi, scarsa attenzione allo stile del testo, errori tipografici, uso abbondante di formule fisse, plastismi, semplificazione della sintassi, abbreviazioni e acronimi, ma d'altra parte "una notevole cura della grafica e dell'editing". D'altronde, non tutti gli studi vanno in

[6] A questa necessità accennano pressoché tutti gli autori che si sono occupati di e-mail. Bertocchi (1999) discute se si possa parlare della lettera (elettronica e non) come di un tipo di testo unico, data la diversità di "interlocutori, scopi, oggetti" che le lettere possono avere. Ciò che le accomuna sarebbero "un formato esterno e il canale". Cfr. anche Pistolesi (2004, 139): "vale la pena di insistere sul fatto che l'e-mail è solo un formato, un contenitore versatile, le cui funzioni sono accomunate solo dal sistema di trasmissione e dall'uniformità dell'intestazione" e propone una serie di otto variabili extralinguistiche potenzialmente pertinenti per la variazione linguistica (Pistolesi 2004, 181).

questa direzione: Gains (1999) riporta ad esempio una maggior presenza di tratti di formalità e di adeguamento al formato classico della lettera cartacea, ferma restando una certa innovazione soprattutto in alcuni elementi formali, come le formule di apertura e chiusura.

Il nostro oggetto di interesse si indirizza verso una delle occasioni d'uso in ambito professionale che maggiormente possiamo immaginare si collochi verso il polo della formalità. Descriveremo infatti un corpus di e-mail di primo contatto di studenti universitari che scrivono a un docente per richieste attinenti alla vita universitaria[7]. Con "primo contatto" intendiamo l'assenza di una precedente conoscenza personale fra studente e docente: l'estraneità reciproca, unita alla asimmetria di ruolo gerarchico fra i due interlocutori, dovrebbe caratterizzare la situazione come altamente formale[8].

I motivi di interesse in questa analisi sono i seguenti:

– in primo luogo, ci interessa descrivere aspetti strutturali e linguistici di un simile tipo di e-mail per verificare la presenza di tratti comuni e/o di tratti innovanti rispetto a quelle che abbiamo visto essere considerate i loro "antecedenti", ovvero le lettere formali cartacee. A questo livello, ci interessa cioè documentare ambiti di "resistenza" di tratti di formalità/stili formali in questo tipico prodotto di CMC;

– più in particolare, l'argomento ci sembra di interesse come esplorazione di una forma di comunicazione accademica, che finora ci risulta essere stata documentata solo occasionalmente;

– ci interessa, infine, l'aspetto acquisizionale della competenza d'uso di varietà formali: il contesto di studio coinvolge infatti soggetti scriventi presumibilmente non esperti della varietà in questione, e può consentire quindi di aprire una finestra sull'evolvere delle capacità d'uso di varietà formali della lingua, nel senso auspicato da Moretti (2011)[9].

[7] Il fatto che si tratti, in tutti i casi, di mail che avanzano richieste non era un tratto stabilito a priori nell'analisi, ma nei fatti questo pare essere il motivo principale per cui gli studenti si rivolgono ai docenti attraverso la posta elettronica.

[8] A questo tipo di e-mail sono dedicati, in Pistolesi (2004), pochi cenni, nei quali i tratti individuati sono, al contrario di quanto finora osservato, orientati a una formalità piuttosto elevata.

[9] Per questa seconda e terza prospettiva, ci ripromettiamo di arricchire i dati in futuro con ulteriori fonti di informazioni, in particolare sulle abitudini degli scriventi e sulle loro modalità abituali di comunicazione accademica.

2. LO STUDIO

2.1. IL CORPUS

Il corpus considerato per l'analisi, selezionato da un corpus più ampio in corso di raccolta, include 162 e-mail di studenti italiani nativi, iscritti a lauree triennali o magistrali, a studi dottorali o a corsi singoli, nella quasi totalità afferenti all'area umanistica. Complessivamente, il corpus è di un poco più di 21000 parole: l'esiguità del numero di testi è parzialmente riscattata dall'estrema omogeneità dell'occasione di scrittura e della relazione fra mittente e destinatario – omogeneità che altrimenti ha raramente caratterizzato gli studi dedicati a questo tipo testuale –. Le e-mail, raccolte fra il 2010 e il 2013, hanno un'unica destinataria, la scrivente, in quanto docente presso gli atenei di Pavia e Torino; la provenienza geografica degli studenti è prevalentemente, ma non esclusivamente, settentrionale: entrambe le università hanno infatti un buon numero di studenti provenienti da altra sede, e non tutti gli scriventi sono iscritti a uno dei due atenei in questione[10]. La Tabella 1. fornisce una descrizione degli scriventi selezionati.

TABELLA 1: CARATTERISTICHE DEGLI SCRIVENTI E DELLE E-MAIL DEL CORPUS

	%	N		%	N
Livello	tot=162		**Ateneo di provenienza**	tot=162	
L. triennale	45.7	74	Università di Pavia	55.6	90
L. magistrale	31.5	51	Università di Torino	33.3	54
Dottorato	8.0	13	Altra università	11.1	18
Altro	14.8	24			
Sesso	tot=162		**Anno di invio**	tot=162	
Maschi	24.1	39	2010	32.1	52
Femmine	75.3	122	2011	22.2	36
Non rilevabile	0.6	1	2012	32.1	52
			2013	13.6	22

Per questa prima indagine condurremo l'analisi su due fronti, rifacendoci sostanzialmente alla distinzione fra genere e registro proposta da Berruto (2011): in primo luogo (§ 2.2) descriveremo i testi sul piano della loro rispondenza agli sti-

[10] Non per tutti gli scriventi il destinatario è un docente di un proprio corso di laurea, ma tutti vi si rivolgono in quanto docente universitario per questioni attinenti l'ambito professionale.

lemi del *genere* testuale loro più prossimo, ovvero quello della lettera cartacea; in seguito (§ 2.3) svolgeremo alcuni sondaggi qualitativi e quantitativi sulle caratteristiche linguistiche dei testi, per verificare l'adeguamento degli scriventi a un *registro* più o meno formale. In questa seconda parte, proporremo alcuni confronti quantitativi fra i testi scritti da studenti di diverso livello (triennale *vs.* magistrale), per cercare fenomeni evolutivi che possano essere interpretati come apprendimento di varietà formali. L'esiguità del campione non consente eccessive generalizzazioni, ma alcune tendenze più marcate potranno essere messe in evidenza.

2.2. La strutturazione del testo

2.2.1. Il modello di riferimento

Per i fattori già osservati nel § 1.2, la e-mail non può essere considerata, sul piano delle occasioni d'uso, una semplice versione elettronica della lettera cartacea. Tuttavia, poiché la posta elettronica nasce come evoluzione – sul piano delle modalità di composizione e trasmissione dei messaggi – della posta cartacea, i messaggi e-mail sono stati inizialmente pensati come riproposizione elettronica della lettera cartacea. La composizione di una e-mail, così come prevista negli attuali programmi di posta, suggerisce allo scrivente la struttura della lettera commerciale, proponendo in testa al messaggio una serie di campi di intestazione che coincidono con quelli in essa presenti: mittente, destinatari(o), data, oggetto. Ciò può avere un ruolo significativo nella percezione dell'oggetto testuale da parte dello scrivente: il software suggerisce infatti allo scrivente che la e-mail debba avere la struttura di una lettera commerciale. Pare quindi opportuno descrivere la struttura delle e-mail partendo dal modello di riferimento della struttura attesa per tale lettera, ed è a un tale modello che ci rifaremo nel seguito. Questa scelta mira a dare una prima valutazione del grado di formalità, inteso come rispetto di regole compositive, previste per il tipo testuale in esame.

Come detto, la sempre maggiore vicinanza di funzioni fra PC, tablet e smartphone, e la conseguente convergenza di mezzi di comunicazione prima gestiti da tecnologie diverse (SMS per telefono; e-mail per PC), possono portare a far diminuire la percezione di un discrimine fra questi strumenti, e a farli considerare intercambiabili, con un conseguente affievolimento del parallelismo fra e-mail e lettera cartacea. Il problema principale nell'adoperare il modello della lettera commerciale per descrivere i testi in questione è, tuttavia, un altro: ci si può chiedere infatti se per gli scriventi – giovani studenti universitari – tale modello, ancor prima che ritenuto saliente e pertinente per il contesto, sia noto. A questa domanda non sappiamo, per il momento, dare risposta sufficientemente documentata, ma alcuni studi condotti negli anni passati sulla stessa popolazione forniscono indizi

in tal senso[11]. Le pratiche scrittorie sul fronte della corrispondenza privata paiono vitali nella popolazione giovanile (Dinale 2001), e nella lettera cartacea privata si osserva una certa "resistenza degli schemi strutturali tradizionali" (*ivi*, 44). Siciliani e Fersini (1986), analizzando lettere ai giornali scritte da militanti dei movimenti studenteschi, rilevano la presenza di un'elevata formalità, una "massiccia presenza di stilemi della corrispondenza commerciale o ufficiale" e in definitiva una "completa soggezione al mondo linguistico degli adulti, con larghi apporti del lessico burocratico e numerosi tratti conservativi dal punto di vista morfosintattico" (*ivi*, 76-77). L'analisi qui condotta servirà dunque anche a verificare *ex-post* il permanere di una confidenza con il modello.

2.2.2. I campi di intestazione e i segmenti del testo

Come noto, la composizione di una e-mail procede in due parti: la compilazione dei campi di intestazione proposti dal software, e la composizione del testo vero e proprio. Dei campi di intestazione, l'unico che può essere compilato liberamente dallo scrivente è l'oggetto, mentre gli altri vengono riempiti automaticamente dal software (mittente, data) oppure devono essere compilati secondo regole rigide (destinatario), pena la mancata riuscita della spedizione: l'oggetto è quindi l'unico campo per il quale possiamo studiare le scelte dello scrivente[12]. Nel testo vero e proprio del messaggio, invece, lo scrivente ha a disposizione una 'pagina' bianca, sulla quale può intervenire, anche con minime impostazioni grafiche (rientri, a capo), per imporre una struttura esterna ad un testo che è altrimenti libero. È quindi interessante osservare che, per quanto riguarda l'organizzazione del testo, i nostri scriventi sembrano conformarsi pressoché univocamente al modello della lettera commerciale, segmentando anche graficamente il testo in quattro parti: un breve incipit, seguito da una virgola e/o da un a capo, il corpo vero e proprio del messaggio, una frase di congedo (spesso in rigo separato), la firma (anch'essa spesso in rigo separato). Sul piano quantitativo, tutti i messaggi del nostro corpus sono introdotti da un incipit e solo uno manca di congedo. La firma è omessa più di frequente, ma si tratta in ogni caso di una minoranza (14 casi, non significati-

[11] In generale, ci pare complessivamente poco studiato in prospettiva acquisizionale l'intero ambito dello sviluppo di competenze linguistiche e compositive in testi di livello alto di formalità, mentre è da tempo molto documentata, per diversi livelli di scolarità, la difficoltà di adeguamento ai modelli formali proposti dalla scuola: cfr. in particolare per l'ambito universitario Lavino/Sobrero (1991); Serianni/Benedetti (2009); vari contributi in Bernini *et al.* (2012).

[12] Tralasciamo l'aspetto, pure interessante, della scelta dell'indirizzo e-mail da cui è inviato il testo.

vamente distribuiti fra i due gruppi degli studenti di laurea triennale e magistrale). Questa struttura è rispettata anche in e-mail molto brevi, o che per altri versi presentano tratti di media o instabile formalità, come il seguente:

(1) Salve Professoressa,
Scusi il disturbo ma volevo chiederle dove saranno visibili gli esiti degli esami di Linguistica Generale svolti il x/x/xxxx.
La ringrazio,
Nome Cognome[13]

L'evidenziazione grafica (il rigo separato) può talvolta mancare[14], ma in tal caso è spesso la punteggiatura a svolgere una funzione di segmentazione, e in ogni caso le funzioni dell'incipit e del congedo appaiono quindi chiaramente individuabili. Interessante può essere il caso seguente (non compreso nel corpus studiato in quanto non di primo contatto, ma appartenente al corpus più ampio), in cui un messaggio altamente informale, ricevuto via posta elettronica e probabilmente composto tramite smartphone, rispetta però la struttura minima su individuata, se si eccettua l'assenza della firma:

(2) Salve profesoressa...mi scusi tanto ma ho perso il treno..è possibile fissare un altro appuntamento prima di venerdì??? Grazie

INCIPIT	Salve profesoressa…
CORPO	mi scusi tanto ma ho perso il treno.. è possibile fissare un altro appuntamento prima di venerdì???
CONGEDO	Grazie
FIRMA	

In questo senso, anche quando per brevità ed estemporaneità si avvicinano molto alle caratteristiche compositive dell'SMS, le e-mail paiono mantenere una propria riconoscibile fisionomia strutturale[15]. Vediamo ora più precisamente i contenuti di ognuno dei segmenti individuati.

[13] Negli esempi, nomi e cognomi originali sono stati sostituiti dalle parole "nome" e "cognome", rispettando le scelte grafiche degli scriventi nell'uso delle lettere maiuscole e minuscole e della spaziatura.

[14] Non è purtroppo sempre possibile essere certi del rispetto, nella e-mail ricevuta, degli a capo voluti dallo scrivente, poiché il protocollo di trasmissione può alterare il formato grafico della e-mail inviata.

[15] Per converso, si pensi all'estrema libertà del modello compositivo dell'SMS, che, se inviato al di fuori dei contesti consueti (messaggio estemporaneo a persona nota) crea qualche imbarazzo di strutturazione: ci vuole un incipit? occorre la firma?

2.2.3. L'OGGETTO

Nella larga maggioranza dei casi (144), il campo oggetto viene compilato nel modo previsto, con un riferimento al contenuto della mail, e più precisamente alla richiesta che vi viene formulata, per lo più attraverso un sintagma nominale di stile telegrafico, privo di articolo e eventualmente di preposizioni: *tesina linguistica applicata*; *riconoscimento esame Erasmus*; *dubbio riguardo agli appelli*; *richiesta appuntamento*[16]; con un'unica eccezione, in cui il contenuto è introdotto dal sintagma *a proposito di*: *a proposito dell'esame di Linguistica generale*. In soli due casi il campo viene compilato diversamente, con una formula tipica degli incipit delle lettere commerciali, relativa all'identificazione del destinatario: *alla cortese attenzione di…*, e in un caso l'oggetto è usato per identificare lo scrivente: *dottoranda Cognome*[17]. In 15 casi, infine, circa il 10%, il campo non viene compilato.

2.2.4. L'INCIPIT

La riga di incipit contiene quasi sempre una formula allocutiva rivolta al destinatario, composta da una combinazione dei seguenti gli elementi riportati in Tab. 2.

TABELLA 2: ELEMENTI PRESENTI NELLA FORMULA ALLOCUTIVA

Saluto (50)	**Aggettivo (109)**	**Titolo (132)**	**Cognome (77)**	**Saluto (4)**
buongiorno (34)	*gentile* (81)	*professoressa* (120)		*buongiorno* (2)
buonasera (10)	*gentilissima* (23)	*professor* (8)		*buonasera* (1)
salve (5)	*egregia* (2)	*dottoressa* (3)		*salve* (1)
buon pomeriggio (1)	*cordialissima* (1)	*docente* (1)		
	chiarissima (1)			
	cara (1)			

In due soli casi, l'incipit non contiene un allocutivo ma una formula di indicazione del destinatario, come quella già vista nel campo oggetto (si tratta di scri-

[16] Gli esempi sono riportati rispettando l'uso originale di maiuscole e minuscole. Per considerazioni sul loro uso, cfr. § 2.3.4.

[17] Contenendo la e-mail in questione una lunga presentazione della scrivente, tale oggetto può anche essere considerato come anticipatore del contenuto: l'intento della mail è infatti soprattutto quello di presentarsi al docente.

venti diversi): *Alla cortese attenzione della professoressa Cognome*. Per il resto, si osserva una convergenza su formule stereotipate di allocutivo proprie della corrispondenza commerciale: la più frequente è la sequenza di aggettivo + titolo (+ cognome): *gentile / gentilissima professoressa (Cognome)*. Non è però raro (circa un terzo dei casi) che l'incipit contenga un saluto, per lo più iniziale e alternativo all'aggettivo: *buongiorno professoressa (Cognome)*. Si tratta di una formula innovante rispetto alla precedente, esemplata su allocutivi di apertura della comunicazione più tipici del parlato. Minoritari sono i casi di ricorso a formule più brevi, come il solo saluto privo di allocutivi.

2.2.5. Il congedo

La sezione del congedo, che come detto manca in una sola delle e-mail del corpus, può constare di poche parole o di più frasi. Contiene in ogni caso elementi ripetitivi e prevedibili, che possiamo individuare nelle seguenti funzioni, solitamente organizzate in sequenza nell'ordine proposto:

– segnalazione di attesa risposta (22);
– ringraziamento (124);
– saluti (131);
– altro (19).

Per ciascuna di queste funzioni sono frequentemente usate formule tipiche della corrispondenza commerciale. Per i saluti, ricorrono *cordiali saluti* (49), *distinti saluti* (18), *cordialmente* (23), eventualmente inseriti in strutture più articolate come *(le) porgo / rivolgo cordiali saluti* o *la saluto cordialmente*. Molto più rare sono altre formule di saluto più prossime all'oralità come *buonasera* (1) o *arrivederci* (2). Anche per il ringraziamento ci si serve per lo più di formule sostenute: *la ringrazio* (85) o *ringraziandola* (11), mentre il semplice *grazie* compare 25 volte, di cui tre nella forma *grazie mille*. Tutte queste forme, compreso il *grazie*, sono spesso inserite in strutture più articolate che ne aumentano la formulaicità e la formalità: *la ringrazio / grazie anticipatamente* (28), *in anticipo* (11), *per la (cortese) attenzione* (45), *per la disponibilità* (14). Lo stesso andamento formulaico è prevalente nella dichiarazione di attesa di risposta: *(rimango) in attesa di una risposta* (9) / *un riscontro* (5). Altre funzioni presenti più raramente sono la richiesta di scuse per il disturbo arrecato (9), l'espressione di speranza di trovare una soluzione al proprio problema (3), auguri (2).

In definitiva, benché si presentino altre alternative, in larga maggioranza la sezione del congedo prende a prestito il frasario tipico della corrispondenza commerciale.

2.2.6. La firma

Gli scriventi si firmano in larga maggioranza con il proprio nome e cognome. In pochi casi (9) l'andamento è inverso, cognome e nome, secondo un uso più propriamente burocratico sentito evidentemente come appropriato alla formalità del testo. Nella stessa direzione va la formula *in fede* premessa al nome, usata in un solo caso. In un caso lo scrivente firma con il proprio numero di matricola, mentre è raro (4 casi) che firmi con il solo nome di battesimo.

2.2.7. Per riassumere: conformità al modello della lettera commerciale

Per quanto attiene alla struttura del testo dell'e-mail, gli scriventi del corpus sembrano avere chiaramente a modello la lettera commerciale, di cui paiono conoscere il formato e il repertorio di frasi ricorrenti. Per alcuni studenti, ma si tratta di una minoranza (per lo più di studenti della laurea triennale), tale modello sconfina con quello della lettera burocratica. Anche nei casi in cui lo studente opti per una maggior libertà dagli schemi formulaici, la struttura della e-mail rispecchia sostanzialmente quella della lettera commerciale. L'unico tratto di innovazione presente in misura consistente, anche se non maggioritario, è la collocazione di un saluto nell'incipit, in luogo della formula allocutiva più canonica. Per questi aspetti, il nostro corpus si distingue rispetto a quanto osservato per es. da Fiorentino (2004), che su un corpus di e-mail provenienti da mailing list rileva deviazioni consistenti rispetto al modello della lettera formale, sia nella più frequente mancanza di alcuni segmenti (per es. le formule di apertura o di congedo) sia nel modo della loro costruzione, decisamente più orientato alla mimesi della comunicazione parlata: su questo punto torneremo al § 2.3.2.

2.3. La gestione del registro formale/informale

2.3.1. I parametri considerati

Per caratterizzare i testi sul piano del registro, abbiamo adottato una semplice scala a tre livelli (formale, medio, informale) rispetto alla quale abbiamo collocato le diverse varianti sinonimiche di tre gruppi di costruzioni ad alta frequenza:

– formule di allocuzione, saluto, ringraziamento; firma;
– verbi in collocazioni verbali;
– uso di minuscola e maiuscola nelle forme pronominali e possessive riferite al ricevente.

Rifacendoci alla terminologia adottata da Berruto (1987), abbiamo ricompreso nel registro medio le varianti sostanzialmente riconducibili all'italiano neo-standard; nel registro informale le varianti riconducibili a varietà colloquiali o gergali; nel registro formale le varianti appartenenti a varietà prevalentemente scritte e alte come l'italiano formale aulico o burocratico. Abbiamo cioè considerato, in ragione del grado di istruzione e del profilo sociale degli scriventi, le varianti riconducibili al neo-standard come non marcate, in quanto appartenenti a una varietà del repertorio che riteniamo regolarmente usata in molteplici situazioni comunicative, mentre l'uso di altre varianti sarà considerato rispettivamente indizio di una volontà di innalzare il livello di formalità o di adottare un registro informale.

2.3.2. ALLOCUTIVI, SALUTI, RINGRAZIAMENTI

Abbiamo suddiviso le formule di allocuzione, saluto, ringraziamento e firma adottate dai parlanti nei diversi segmenti del testo a seconda del grado di formalità manifestato, secondo lo schema in Tab. 3.

TABELLA 3: FORMULE PRESENTI NEI DIVERSI SEGMENTI DEL TESTO SUDDIVISE PER GRADO DI FORMALITÀ

	Formale		**Medio**	**Informale**
	Burocratico	**Aulico**		
Allocutivi	*alla cortese attenzione di*	*gentile / gentilissima / egregia / cordiale* + titolo (+ cognome)	solo titolo (+ cognome)	*cara* + titolo (+ cognome) no allocutivo *prof* senza cognome
Firma	cognome nome	nome cognome		nome
Saluti		*cordiali / distinti / egregi saluti cordialmente*	*buongiorno arrivederci*	*salve cari saluti*
Ringraziamento		*la ringrazio / ringraziandola*	*grazie*	*grazie tante grazie mille*

I risultati quantitativi sulla frequenza d'uso delle diverse formule sono riportati in Tab. 4 (v. anche Fig. 1). Come si osserva, gli scriventi si orientano prevalentemente su un registro formale, senza peraltro selezionare formule proprie del linguaggio burocratico, rare, ma piuttosto scegliendo allocutivi e formule di saluto e ringraziamento che denotano un maggior grado di formalità rispetto a quanto avverrebbe in una conversazione faccia a faccia. Una differenza statisticamente si-

gnificativa[18] si osserva fra i due sottocorpus, con gli studenti di laurea magistrale nettamente più orientati all'adozione di formule proprie del registro formale.

TABELLA 4: REGISTRO FORMALE E INFORMALE IN ALLOCUTIVI, SALUTI, RINGRAZIAMENTI

	Formale		**Medio**	**Informale**	**Totale**
	Burocratico	**Aulico**			
Corpus totale	13	339	77	40	469
Solo triennale	6	91	37	18	152
Solo magistrale	4	174	27	13	218

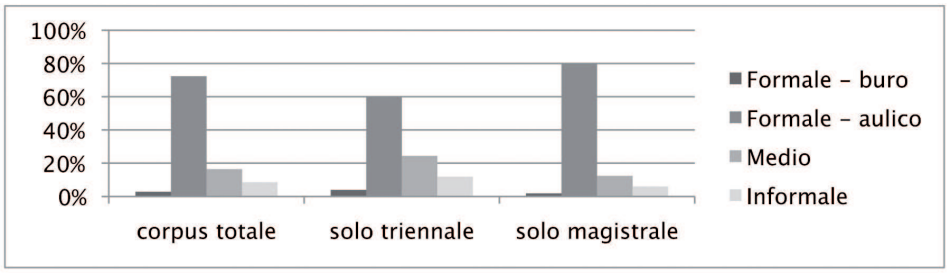

FIGURA 1: REGISTRO FORMALE E INFORMALE IN ALLOCUTIVI, SALUTI, RINGRAZIAMENTI

2.3.3. LESSICO VERBALE

Per quanto riguarda il lessico verbale, abbiamo selezionato i verbi presenti in alcune collocazioni attinenti ad operazioni ed eventi tipici della vita universitaria e altri verbi ad alta frequenza nei testi in esame, distinguendo fra le diverse varianti quelle proprie di un registro formale e di un registro medio[19]. Le varie coppie non sono sempre equivalenti nel grado di formalità manifestato (per es., per il polo in-

[18] Valutata sulla base di un test chi quadro di confronto fra i dati dei due sottocorpus.

[19] Abbiamo attribuito al registro medio le collocazioni contenenti verbi ad alta frequenza e di significato più generale, mentre abbiamo collocato su un registro sorvegliato le collocazioni che adottano verbi più specifici e meno frequenti. In questo ambito non abbiamo potuto individuare varianti appartenenti al polo informale: potrebbero appartenervi espressioni del gergo studentesco come *bucare* o *cannare un esame* rispetto a *(non) passare un esame* (medio) o *(non) superare un esame* (formale).

formale delle coppie *passare / superare un esame* e *mettere / inserire un esame* (nel piano di studi), *passare* ci pare maggiormente spostato verso il polo dell'informalità rispetto a *mettere*), ma, in ogni caso, tutte le coppie testimoniano la possibilità di scelta fra varianti di diverso livello di formalità. Le varianti considerate sono riportate in Tab. 5.

TABELLA 5: VERBI E COLLOCAZIONI VERBALI AD ALTA FREQUENZA SUDDIVISI PER GRADO DI FORMALITÀ

Formale	**Medio**	
concordare, *stabilire*	*decidere*, *fissare*	(un programma)
sostenere, *superare*, *inserire*, *includere*	*passare*, *dare*, *fare*, *mettere*	(un esame)
frequentare	*fare*, *seguire*	(un corso, una lezione)
modificare, *sostituire*	*cambiare*	(un programma, un esame, un corso…)
concludere, *terminare*	*finire*	(un corso, una lezione, un esame…)
porre, *rivolgere*	*fare*	(una domanda)
svolgere, *effettuare*	*fare*	(ricerche, prove, ecc.)
inviare	*mandare*	(documenti, informazioni…)
conseguire, *ottenere*	*avere*	(crediti, titoli)
reperire	*trovare*	(informazioni, materiale bibliografico)
essere sprovvisto di	*non avere*, *mancare*	(informazioni, documenti, titoli)
presentarsi	*venire*	(a un esame / ricevimento)
rivolgersi	*chiedere*	(a un docente, un ufficio…)
apprezzare	*piacere*	(varie espressioni)
gradire, *desiderare*	*volere*	(varie espressioni)
essere / risultare necessario, *aver necessità di*, *necessitare di*	*aver bisogno*, *dovere*	(varie espressioni)
essere impossibile	*non potere*, *non riuscire*	(varie espressioni)

La Tabella 6 (come la Fig. 2) mostra i risultati quantitativi. Si osserva una sostanziale equivalenza quantitativa nella selezione delle varianti sorvegliate e di quelle di registro medio. Riteniamo di poter interpretare questo dato come un orientamento verso il polo della formalità: pur avendo a disposizione una varian-

te di registro medio, perfettamente acclimatata nell'italiano standard o neo-standard, una volta su due lo scrivente preferisce optare per una variante più formale. Questo dato è confermato anche nei due sottocorpus presi singolarmente; come già visto per la scelta delle formule di allocuzione, saluto e ringraziamento, anche in questo caso sono gli studenti del livello magistrale a orientarsi maggiormente verso il polo della formalità.

TABELLA 6: REGISTRO FORMALE E INFORMALE NEL LESSICO VERBALE

	Formale	**Medio**	**Totale**
Corpus totale	245	216	461
Corpus triennale	75	77	152
Corpus magistrale	123	94	217

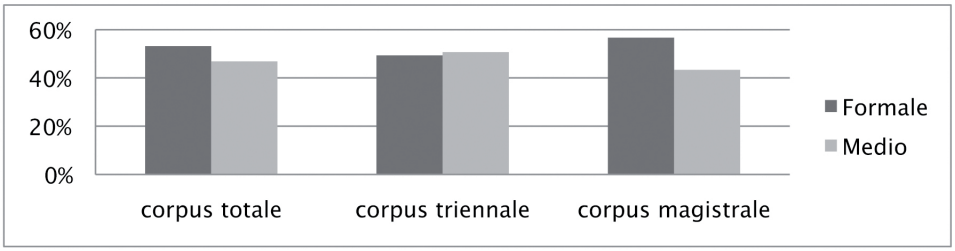

FIGURA 2: REGISTRO FORMALE E INFORMALE NEL LESSICO VERBALE

2.3.4. USO DI MAIUSCOLA E MINUSCOLA

La grafia della CMC è spesso citata per le sue caratteristiche innovanti, in diverse direzioni. Anche le caratteristiche ortografiche dei testi del nostro corpus mostrano tendenze divergenti e di non semplice e rapida interpretazione, per la molteplicità dei fattori potenzialmente concorrenti: i fenomeni di devianza dalla norma possono essere interpretati di volta in volta come effetto di una incerta padronanza della norma stessa (ad es. l'uso delle maiuscole e della punteggiatura), o dell'adozione di una norma diversa e innovante (ad es. la punteggiatura espressiva, l'uso di abbreviazioni) che può o meno essere collegata all'uso della CMC[20], o

[20] L'unico fenomeno riconducibile *tout court* a consuetudini della CMC è l'uso di emoticon, documentato in un unico caso forse non casualmente prodotto da uno studente di discipline non umanistiche:

ancora di trascuratezza e scarsa revisione del testo (ad es. errori di battitura, oscillazioni nell'uso delle maiuscole e minuscole).

Per illustrare la complessità dei fattori in gioco, ci limitiamo qui a commentare il fenomeno dell'alternanza fra maiuscole e minuscole, prendendo come esempio tre casi ricchi di devianze rispetto alla norma dello standard, ma diversamente interpretabili:

(3) gentile prof.ssa,
sono una studentessa di lettere moderne al secondo anno passata al nuovo ordinamento. vorrei sapere se è possibile sostenere il suo esame di linguistica generale (avanzato) senza aver sostenuto il precedente modulo di linguistica generale (fondamenti).
grazie per l'attenzione,
nome cognome

(4) Gent.le PRof. Ssa
Mi Scuso per il disturbo, Le scrivo sotto indicazione del prof. Cognome. SOno una laureanda e il mio relatore mi ha suggerito di chiederLe se Lei fosse a conoscenza […]

(5) BUONGIORNO PROFESSORESSA COGNOME, SONO UNA STUDENTESSA DI COMUNICAZIONE INTERCULTURALE . SONO FUORI CORSO E LAVORO , MI MANCANO POCHI ESAMI TRA CUI IL SUO DI LINGUISTICA CHE NON HO POTUTO SEGUIRE MI PUò DIRE GENTILMENTE QUAL'è IL PROGRAMMA […]

Negli esempi citati compaiono forme che si possono imputare ad una trascuratezza e non rilettura del testo, come la doppia maiuscola ad inizio parola (*SOno*, *PRof*) o la maiuscola dopo il punto inserita automaticamente dall'editor di testo (*Prof. Ssa*); fenomeni legati ad una non piena padronanza del mezzo tecnologico, come l'uso esclusivo della maiuscola, ad eccezione dei caratteri con accento, per un testo probabilmente composto da smartphone; fenomeni legati più probabilmente all'adozione di una norma innovante, tipica della CMC, che ammette l'uso del solo alfabeto minuscolo, anche per nomi propri, a inizio testo e dopo segno di punteggiatura forte. All'inverso, si constata una certa diffusione di un uso altamente formale come quello della maiuscola di rispetto per pronomi tonici, liberi e possessivi riferiti all'interlocutore, a cui si accompagnano però fenomeni di devianza rispetto alla norma, come l'uso di maiuscole per il titolo allocutivo nell'in-

Buongiorno Professoressa,
Premetto di frequentare Ingegneria, quindi le mie basi di italiano non sono molto "solide"!: D

cipit (*Gentile Professoressa*, *Buonasera Professoressa*) o per i saluti nel congedo: *Ringraziandola della Cortese Attenzione, Distinti Saluti*.

L'intero fenomeno delle norme ortografiche (uso delle maiuscole, delle abbreviazioni, della punteggiatura) meriterebbe insomma di essere studiato con maggior attenzione distinguendo le varie forze in gioco. Nell'ottica di documentare un uso verosimilmente collegato alla volontà di adottare un registro formale, nella Tabella 7 (e così in Fig. 3), abbiamo computato la proporzione fra l'uso di maiuscole e minuscole in pronomi e possessivi riferiti all'interlocutore. Si osserva come l'uso della maiuscola di rispetto sia piuttosto frequente (circa il 40% delle forme). Anche in questo caso, si rileva poi una differenza di comportamento statisticamente significativa fra i due sottocorpus, nella direzione di una maggior formalità da parte degli studenti di livello magistrale, differenza che si mostra congruente con le altre osservate in precedenza.

TABELLA 7: REGISTRO FORMALE E INFORMALE NELL'USO DELLA MAIUSCOLA DI RISPETTO

	Formale (maiuscola)	**Medio (minuscola)**	**Totale**
Corpus totale	161	235	396
Solo triennale	27	76	103
Solo magistrale	89	106	195

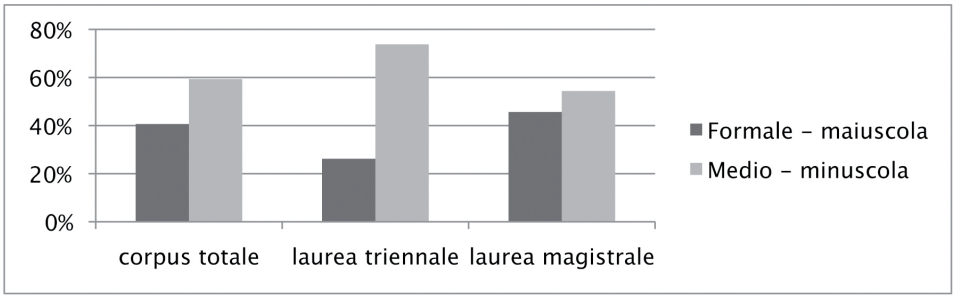

FIGURA 3: REGISTRO FORMALE E INFORMALE NELL'USO DELLA MAIUSCOLA DI RISPETTO

3. CONCLUSIONI

Il tipo di e-mail scelto si è rivelato interessante per illuminare un tipo di testo, all'interno della CMC, che sembra presentare, da questa prima incursione, vari tratti che testimoniano l'adozione di un registro formale: evidentemente, la rela-

zione fra scrivente e ricevente del messaggio, con i tratti di asimmetria e distanza fra gli interlocutori che la caratterizzano, proietta il contesto in un orizzonte di elevata formalità, distanziandolo fortemente da altre occasioni e pratiche di CMC cui gli scriventi sono con ogni probabilità più abituati. I riflessi della gestione di una simile relazione asimmetrica non sono, naturalmente, visibili solo nell'uso di un registro formale[21]; anche l'adozione di un registro linguistico formale può tuttavia essere considerata come parte di tali strategie, volte a esibire la consapevolezza della distanza, gerarchica e personale, fra scrivente e ricevente.

Di tale registro formale gli studenti sembrano avere una discreta competenza, che si manifesta sia nel consistente peso percentuale delle varianti formali, sia nel complessivo evitamento – pur con eccezioni – di varianti decisamente informali e proprie della comunicazione parlata. Non mancano segni di incompetenza e goffaggini, come l'errata costruzione delle formule (ad es. nelle formule *cordiale professoressa* e *egregi saluti*); lo sconfinamento verso stilemi del linguaggio burocratico (*in fede*); l'uso di formule altisonanti e l'abuso della maiuscola di rispetto in contesti che non la prevedono (fenomeni che potremmo considerare ipercorrettismi); o infine fenomeni, peraltro non così marcati e pervasivi, di oscillazione o di caduta di registro. Tutto ciò per quanto attiene alla capacità di *gestione* del registro formale. Sembra però chiaro che, per quanto attiene alla *selezione* di un registro, le e-mail considerate sono caratterizzate piuttosto uniformemente dalla volontà di adozione di un registro formale: per il momento almeno questo tipo di testo non sembra essere investito da quel principio di "democraticità orizzontale" di cui si dice spesso goda (o sia afflitta, secondo i punti di vista) la CMC.

Molte altre cose qui appena accennate restano da esplorare: fra queste, il ruolo della ortografia e della punteggiatura, settore in cui la competenza degli studenti, ma forse anche le norme, sembrano più incerte. Sarebbe inoltre senz'altro opportuno estendere il corpus ad altri gruppi di studenti, appartenenti ad altri corsi di studio: è possibile infatti che gli studenti dei corsi di studio umanistici siano per la loro formazione maggiormente sensibili alla variazione di registro. Utili risultati potrebbero poi venire dal confronto con il registro adottato in altre forme di CMC di contenuto simile ma con diverso destinatario (ad esempio con tutor universitari, con il personale di uffici amministrativi) e da un'indagine più incentrata su un punto di vista emico, che verifichi come docenti e studenti percepiscono l'adozione di registri diversi nelle diverse forme della comunicazione accademica.

[21] Ci riserviamo in futuro di studiare altri aspetti legati alla gestione del rapporto interpersonale nella comunicazione scritta, come l'uso di specifiche strategie di cortesia (minimizzazione delle richieste e enfatizzazione dei ringraziamenti; pre-richieste, scuse, giustificazioni, offerte).

Un'ultima considerazione ci preme fare relativamente alle differenze osservate fra studenti triennalisti e magistrali (la maggior presenza di tratti formali e la minor presenza di tratti informali negli studenti magistrali), che possono essere interpretate come il frutto di un percorso di apprendimento, che si compie proprio negli anni universitari, degli stilemi di genere e del registro richiesti per questo peculiare tipo di testo, oppure come il segnale di un'evoluzione molto rapida, da parte delle giovani generazioni, verso nuovi modelli, favorita forse dal rapido mutamento delle tecnologie di CMC (in particolare la diffusione di tablet e smartphone, che consentono la fruizione della posta elettronica in condizioni di alta mobilità e quindi di maggior precarietà), che potrebbe appiattire le modalità di composizione delle e-mail su quelle di altri messaggi di CMC, come la messaggistica istantanea, caratterizzate da un tipo testuale più libero e da registri più informali. Per l'esiguità dell'estensione diacronica del corpus, non è possibile distinguere ulteriormente il peso di questi due fattori (e stabilire quindi se le differenze siano riconducibili a fenomeni di acquisizione o di evoluzione linguistica): ci sembra tuttavia plausibile, data la giovane età degli scriventi considerati, che le differenze osservate possano manifestare un fenomeno di acquisizione (socio)linguistica di varietà formali, che ci pare interessante indagare ulteriormente in futuro.

BIBLIOGRAFIA

Baron, Naomi (2000): *Alphabet to* E-mail. *How Written English Evolved and Where It's Heading.* London-New York, Routledge.

Bazzanella, Carla (2005): *Tratti prototipici del parlato e nuove tecnologie*. In Elisabeth Burr (a cura di), *Tradizione e innovazione. Il parlato: teoria* – corpora – *linguistica dei* corpora. Firenze, Cesati, pp. 427-441.

Bernini, Giuliano; Lavinio, Cristina; Valentini, Ada; Voghera, Miriam (a cura di) (2012): *Competenze e formazione linguistiche. In memoria di Monica Berretta*. Perugia, Guerra.

Bertocchi, Daniela (1999): *L'*e-mail *si scrive o si parla?*. In "Italiano e Oltre" 14, pp. 70-75.

Berruto, Gaetano (1987): *Sociolinguistica dell'italiano contemporaneo*. Roma, La Nuova Italia Scientifica.

Berruto, Gaetano (2011): *Registri, generi, stili: alcune considerazioni su categorie mal definite*. In Massimo Cerruti; Elisa Corino; Cristina Onesti (a cura di), *Formale e informale. La variazione di registro nella comunicazione elettronica*. Roma, Carocci, pp. 15-35.

Bolter, J. David (1991): *Writing space. The computer, hypertext and the history of writing*. Hillsdale, Erlbaum.

Cardona, Giulio Raimondo (1990): *I linguaggi del sapere.* Roma-Bari, Laterza.

Cerruti, Massimo; Corino, Elisa; Onesti, Cristina (a cura di) (2011): *Formale e informale. La variazione di registro nella comunicazione elettronica*. Roma, Carocci.

Dinale, Claudia (2001): *I giovani allo scrittoio*. Padova, Esedra.

Fiorentino, Giuliana (2002): Computer-Mediated Communication*: lingua e testualità nei messaggi di posta elettronica in italiano*. In Roland Bauer; Hans Goebl (Hrsg.), *Parallela IX. Testo – variazione – informatica*. Wilhelmsfeld, Gottfried Egert Verlag, pp. 187-208.

Gains, Jonathan (1999): *Electronic Mail – a New Style of Communication or Just a New Medium?: An Investigation into the Text Features of* E-mail. In "English for Specific Purposes" 18.1, pp. 81-101.

Herring, Susan C. (ed.) (1996): *Computer-Mediated Communication*. *Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam-Philadelphia, Benjamins.

Lavinio, Cristina; Sobrero, Alberto A. (a cura di) (1991): *La lingua degli studenti universitari*. Firenze, La Nuova Italia.

Moretti, Bruno (2011): *I fondamenti del formale*. In Massimo Cerruti; Elisa Corino; Cristina Onesti (a cura di), *Formale e informale. La variazione di registro nella comunicazione elettronica*. Roma, Carocci, pp. 57-67.

Pistolesi, Elena (2004): *Il parlar spedito: l'italiano di chat,* e-mail *e SMS*. Padova, Esedra.

Sabatini, Francesco (1985): *L''italiano dell'uso medio': una realtà tra le varietà linguistiche italiane*. In Günter Holtus; Edgar Radtke (Hrsg.), *Gesprochenes Italienisch in Geschichte und Gegenwart*. Tübingen, Narr, pp. 154-184.

Scavetta, Domenico (1992): *La metamorfosi della scrittura. Dal testo all'ipertesto*. Firenze, La Nuova Italia.

Schwartze, Sabine (2005): *Dialogare online: le mailing-list tra comunicazione epistolare e conversazione orale?*. In Elisabeth Burr (a cura di), *Tradizione e innovazione. Il parlato: teoria* – corpora – *linguistica dei* corpora. Firenze, Cesati, pp. 457-470.

Serianni, Luca; Benedetti, Giuseppe (2009): *Scritti sui banchi*. Roma, Carocci.

Violi, Patrizia; Coppock, Patrick J. (1999): *Conversazioni telematiche*. In Renata Galatolo; Gabriele Pallotti (a cura di), *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*. Milano, Cortina, pp. 319-364.