

Università degli studi di Bologna
Corso di laurea in Scienze della Comunicazione

Corso di **Sociolinguistica**

Prof. P. Leonardi

A. A. 1998/99

Interazioni sociali attraverso la posta elettronica

Paper di Cristian Vaccari

Introduzione

Nel mese di Dicembre 1998 è stato organizzato presso il Dipartimento di Discipline della Comunicazione un seminario intitolato "Strumenti e tecniche per il Web". La partecipazione a questo seminario era aperta a tutti gli studenti iscritti al Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione e a tutto il personale del Dipartimento.

Verso la metà di Dicembre l'iniziativa fu annunciata sul sito Internet del Dipartimento, dove si precisava che per partecipare era necessaria un'iscrizione gratuita. Le modalità di iscrizione erano così descritte:

Iscrizioni: è sufficiente inviare un e-mail ad Arturo Vespignani specificando

1. nome e cognome
2. numero di matricola
3. indirizzo e-mail (o recapito telefonico)

In totale sono cinquantotto gli email di iscrizione inviati, che sono stati messi a disposizione della nostra ricerca dall'ing. Vespignani, previa eliminazione dei dati personali in essi contenuti.

Questa ricerca prenderà questi testi come base con le seguenti finalità

1. Analizzare gli stili impiegati nella scrittura di queste comunicazioni e trarne alcune riflessioni sociolinguistiche.
2. Proporre alcune considerazioni sulle modalità in cui forme rituali dell'interazione faccia a faccia trovino attuazione nella comunicazione attraverso email, con riferimento particolare ad alcune riflessioni di Hopper [1992] sulla comunicazione telefonica.

1. Gli stili impiegati

Bell [1997] definisce lo stile come il risultato delle scelte linguistiche che un parlante compie tra diverse alternative realizzabili. Seguendo una celebre classificazione proposta da Labov, definiamo le differenze stilistiche come le modalità in cui la stessa persona parla in modi diversi in occasioni diverse. La funzione delle scelte stilistiche è di segnalare relazioni sociali. Gli stili sono associati a certi gruppi sociali o a certe relazioni sociali prototipiche e vengono selezionati in funzione di chi sta ascoltando. È però possibile che sia lo stile selezionato dal parlante a definire una relazione sociale quando questa non è ancora stata precisata.

Brown e Gilman [1960] individuano nel **potere** e nella **solidarietà** i due aspetti principali della relazione tra i parlanti che vengono espressi nel linguaggio. Dall'incrocio di queste due categorie risultano le combinazioni: *superiore distante*, *superiore prossimo*, *subordinato distante* e *subordinato prossimo*. Attraverso una serie di scelte linguistiche, il parlante segnala a quale di queste quattro categorie ritiene che lui stesso e il suo interlocutore appartengano.

Tra le quattro combinazioni possibili, quelle che si realizzano negli email che abbiamo esaminato sono due: il superiore distante ed il superiore prossimo. Per la maggior parte degli studenti (41 su 58, il 70% del totale), che non conoscevano la persona a cui si dovevano indirizzare le iscrizioni, il rapporto era di **estraneità** burocratica. Per i restanti 17 studenti, che conoscevano l'ing. Vespignani, la richiesta di iscrizione era un atto comunicativo collegato ad altre interazioni sociali in un quadro di maggiore **familiarità**, pur rimanendo una disparità di status.

Per verificare l'incidenza di queste differenze sulle scelte stilistiche operate nei testi, abbiamo definito tre tipologie omogenee di stili, di cui schematizziamo gli elementi principali.

	<u>STILE INDIRETTO</u>	<u>STILE BUROCRATICO</u>	<u>MODULO</u>
Caratteristiche	Uso del condizionale, formulazione di una richiesta indiretta	Utilizzo di forme linguistiche stereotipate tipiche del lessico burocratico	Presentazione dei dati richiesti in un elenco ordinato, con un testo di poche parole nel quale si chiede la partecipazione al seminario
Esempi	"Vorrei iscrivermi al seminario", "Chiedo di essere iscritto/a al seminario", "Desidero partecipare al seminario"	"Io sottoscritto", "La presente valga come adesione", "Intendo comunicarle la mia volontà di partecipare"	"Chiedo di partecipare al seminario. 1. [nome e cognome] 2. [numero di matricola] 3. [indirizzo email]"
Occorrenza	È presente nel 75% degli email caratterizzati da familiarità e nel 40% di quelli caratterizzati da estraneità (N = 31)	Non compare negli email che denotano familiarità. Compare nel 20% degli email che denotano estraneità (N = 12)	Compare nel 74% degli email in totale. È presente in maniera uniforme nei due tipi di email (58% familiarità, 80% estraneità) (N = 43)

È opportuno precisare che solo le prime due tipologie possono ritenersi mutuamente esclusive, mentre la tipologia "modulo" comprende sia testi nei quali sono presenti tratti stilistici propri di una delle altre due categorie, sia testi in cui si ritrovano solo i tratti tipici del "modulo".

Il successo che la forma stilistica del modulo ha riscosso si può spiegare in molti modi e da differenti punti di vista. In primo luogo, il messaggio con cui si invitavano gli studenti ad iscriversi al seminario era anch'esso organizzato come un elenco. È quindi possibile che alcuni studenti abbiano ripreso il modello di organizzazione dei dati dalla richiesta originale, attuando così un **accomodamento linguistico** [Giles e Powesland 1975]. In secondo luogo, la presentazione dei dati richiesti sotto forma di un elenco ben si addice ad una interazione sociale burocratica, caratterizzata da distacco. Tra gli email inviati da persone che non conoscevano il destinatario, ben quattro su cinque sono organizzati in questo modo. Da ultimo, la disposizione dei dati in un elenco ordinato è efficace e di immediata comprensione, quindi funzionale a far sì che le informazioni siano esposte con chiarezza anche in messaggi caratterizzati da uno stile più cordiale.

2. L'email nel rituale dell'interazione

Molto spesso è più semplice comprendere cosa ci sia di veramente innovativo in una tecnologia se la si paragona a tecnologie già esistenti con le quali abbiamo una certa familiarità. Nel caso dell'email le analogie più interessanti sono state individuate con la comunicazione telefonica.

Hopper [cit.] individua alcune differenze fondamentali tra la comunicazione telefonica e la comunicazione faccia a faccia. Il fatto che non ci sia uno spazio fisico condiviso; la limitazione della materia espressiva ai suoni, e la conseguente inevitabile rinuncia ad altre informazioni sensoriali utilizzate nella comunicazione faccia a faccia per realizzare scopi sociali (ad esempio riconoscere la persona con cui si parla); la limitazione dell'interazione a due sole parti; l'asimmetria tra di esse, dovuta al fatto che chi chiama può esercitare un controllo su chi deve rispondere; l'isolamento della comunicazione dalle altre attività e da altri modi di significare come i gesti, la prossemica, le espressioni facciali.

Non c'è bisogno di riflettere molto per rendersi conto che la maggior parte di queste differenze valgono anche per la comunicazione via email. Anche qui non esiste spazio condiviso che non sia quello del canale, con una limitazione della materia espressiva (in questo caso al testo scritto); anche qui possono dialogare solo due individui per volta, in isolamento da altre attività espressive e con una certa egemonia della parte che interpella l'altra. Oltre che nel loro differenziarsi dalla comunicazione faccia a faccia, un email ed una telefonata si assomigliano anche per la brevità e la colloquialità del linguaggio.

Le principali differenze tra la comunicazione attraverso posta elettronica e la comunicazione telefonica sono due. La prima è legata al fatto che un email è una forma di comunicazione scritta e non orale. La seconda consiste nella non continuità e monodirezionalità della comunicazione attraverso la posta elettronica. Mentre al telefono si costruisce un dialogo continuo e bidirezionale tra i parlanti, con l'alternarsi di più turni di parola durante una stessa comunicazione, nella posta elettronica esiste uno scarto ineludibile tra i turni. Anche supponendo che i tempi di consegna del messaggio fossero nulli e che il destinatario fosse sempre in ascolto dei messaggi che gli vengono inviati, non si può comunque eliminare né il filtro temporale imposto dalla scrittura né il fatto che sulla rete passi un solo messaggio per volta.

Consideriamo adesso una modalità di comunicazione che ha più elementi in comune con un email di una normale telefonata, il lasciare un messaggio ad una segreteria telefonica. A differenza delle normali telefonate, ci troviamo in questo caso di fronte a una comunicazione monodirezionale ed asincrona, in cui esiste uno scarto temporale significativo tra il momento in cui il messaggio viene prodotto e quello in cui viene ascoltato¹. Gli email di iscrizione al seminario verranno dunque considerati simili a registrazioni lasciate in una segreteria telefonica il cui messaggio di benvenuto potrebbe essere proprio quello riportato nelle pagine Web del Dipartimento (pag. 1). Per avere una visione più chiara delle somiglianze e delle differenze tra questi due atti di parola riflettiamo sull'analisi proposta da Hopper dei messaggi lasciati nella segreteria.

Hopper divide il messaggio in quattro sequenze: saluto o proposizione iniziale, autoidentificazione, esposizione del problema (*stating business*), commiato. In seguito analizza il modo in cui alcune parti (*slots*) di queste fasi si realizzino linguisticamente a seconda che le telefonate provengano da persone in rapporti di familiarità o di estraneità con il destinatario.

Relazione % Sequenza -	Familiarità (N = 87)	Estraneità (N = 85)
Prima proposizione	"Hi" o il nome di chi risponde (85%)	"Yes" o il nome di chi chiama (61%)
Autoidentificazione	Nome o ancora meno informazioni ("It's me") (90%)	Nome e cognome o informazioni supplementari (81%)
Dichiarazione del proprio numero di telefono	Assente (86%)	Presente (96%)
Chiusura	"Bye" (87%)	"Thank you" (72%)

¹ È vero che in certe occasioni e con certi apparecchi è possibile anche che il destinatario ascolti il messaggio nel momento in cui viene enunciato e decida di sollevare la cornetta e trasformare l'interazione da monodirezionale a bidirezionale, ma in questo caso non si modifica il contenuto del primo turno di parola – il messaggio lasciato da chi chiama –, ma si inseriscono dopo di esso altri turni non previsti.

Dobbiamo a questo punto correggere il tiro per tenere conto delle differenze tra il nostro caso e quello esaminato da Hopper. In primo luogo sembra necessario escludere dall'esame due variabili: 1) la differenza tra le autopresentazioni, in quanto questi dati erano espressamente richiesti e 2) la differenza tra dare o non dare il proprio numero di telefono. Primo perché i software per la gestione delle email, se adeguatamente configurati, inseriscono automaticamente l'indirizzo del mittente nel messaggio. Secondo perché email o recapito telefonico facevano anch'essi parte della richiesta di informazioni iniziale.

Le variabili che considereremo saranno quattro: 1) la presenza del "ciao" come forma di saluto nei messaggi di carattere familiare, 2) l'assenza di saluto all'inizio dei messaggi caratterizzati da estraneità, 3) la presenza di un "ciao" finale nei messaggi caratterizzati da familiarità, e 4) la presenza di un ringraziamento o di un saluto cortese finale nei messaggi caratterizzati da estraneità.

La nostra analisi diventa in questo modo un'analisi delle formule di **apertura e chiusura** utilizzate negli email. Come ha spiegato Goffman [1955] le aperture e le chiusure sono formule rituali che segnalano l'esistenza ed il perdurare di un rapporto sociale con i propri interlocutori. La gamma relativamente ampia di relazioni sociali che queste formule possono significare si possono descrivere attraverso le categorie fondamentali di potere e solidarietà [Brown e Gilman, cit.].

Una delle domande che ci possiamo porre quando osserviamo il modo in cui una pratica rituale dell'interazione faccia a faccia viene trasposta in un'interazione mediata da un mezzo tecnologico è quanto questo mutamento di contesto e di mezzo abbia modificato il rituale. La progressiva diffusione dell'email e delle altre forme di comunicazione in rete (gruppi di discussione, chat...) ha reso necessario per i loro utenti interrogarsi su come trasferire le regole dell'interazione quotidiana in un contesto mediale nuovo. Da esperienze e schematizzazioni di vario genere è nata la *netiquette*, una serie di regole di cortesia da applicare su Internet. Una delle prime regole da rispettare è proprio quella del rituale del saluto e del commiato: chi invia un messaggio senza salutare all'inizio e alla fine non è ritenuto una persona educata.

Data questa premessa, vediamo cosa rivelano i risultati della nostra ricerca.

	Familiarità (N = 17)	Estraneità (N = 41)
"Ciao" iniziale	12 (70%)	0
Assenza di saluto iniziale	5 (30%)	38 (93%)
"Ciao" finale	7 (41%)	0
"Grazie" o saluto cortese finale	5 (29%)	14 (34%)

La prima generalizzazione che emerge è che le formule di apertura (o l'assenza di tali formule) compaiono nei nostri dati in percentuali paragonabili a quelle riscontrate da Hopper. Il 70% degli email caratterizzati da familiarità iniziava con un "ciao", mentre in quasi nessuno degli email caratterizzati da estraneità si sono individuate formule di saluto iniziale.

Dobbiamo però anche evidenziare che, per quanto riguarda le formule di commiato, le correlazioni riscontrate sono deboli e non conformi alle previsioni. Tra gli studenti in rapporto di familiarità con il destinatario, meno della metà ha concluso l'email con un "ciao" o con un saluto cordiale. Una fetta sostanziosa ha invece formulato un saluto cortese o un ringraziamento, e la frequenza di queste formule nei due tipi di email è piuttosto simile (28% e 34%).

Come possiamo spiegare questa disparità? In primo luogo dobbiamo considerare due aspetti legati alla particolare relazione sociale in cui questi email si collocano. Abbiamo già definito lo status sociale del destinatario presso alcuni dei mittenti come di *superiore prossimo*, un rapporto dunque complesso e ben diverso da quello a molti più familiare del *subordinato prossimo*. Sappiamo che le nostre lingue sono meglio attrezzate per definire rapporti prototipici (subordinato prossimo e superiore distante) piuttosto che casi intermedi, i quali in genere sono causa di difficoltà rituali. Non possiamo allora parlare in questo caso di familiarità come se parlassimo della familiarità con cui un amico lascia il suo "Hi. It's me. Bye" nella nostra segreteria telefonica, ma di un rapporto, per quanto solidaristico, ancora basato su una certa distinzione dei ruoli, nel rispetto della quale si può chiudere un messaggio con un ringraziamento per il servizio fornito.

A nostro avviso c'è però un altro aspetto di cui bisogna tenere conto. La posta elettronica è una forma di comunicazione relativamente giovane, utilizzata in molti contesti sociali e quindi ancora piuttosto resistente ad una cristallizzazione in formule rituali. È possibile che il processo di trasferimento di norme sociali proprie dell'interazione faccia a faccia in una *netiquette* condivisa dalla maggioranza degli utenti sia ancora ad uno stadio precoce e che in questo momento lo stile dell'email sia più libero da vincoli rituali di quanto non lo siano altre forme di comunicazione. Non è nemmeno da escludere, a mio avviso, che sia proprio parte della natura costitutiva della comunicazione in rete la ricerca di una libertà dai canoni rituali maggiore di quella che si riscontra in altri contesti comunicativi. La delocalizzazione e l'internazionalizzazione della comunicazione e del linguaggio di Internet sono aspetti su cui vale la pena di riflettere nel momento in cui si compiono analisi di questo genere.

Bibliografia

Bell, A.

1997 «Language style as audience design», in N. Coupland e A. Jaworski (a cura di) *Sociolinguistics. A reader and coursebook*. London: Macmillan 1997, pp.240 - 50.

Brown, R. e Gilman, A.

1960 «The pronouns of power and solidarity», in T.A. Sebeok (a cura di), *Style in Language*. Cambridge, Mass.: MIT Press, pp. 253 - 275. (Trad. it. «I pronomi del potere e della solidarietà», in Giglioli, P. P. (a cura di) *Linguaggio e società*. Bologna: Il Mulino, 1973)

Giles, H. e Powesland, P.

1975 «A social psychological model of speech diversity», in Giles, H. e Powesland, P. F., *Speech Style and social evaluation*. New York: Harcourt Brace, 1975, pp. 154 - 70

Goffman, E.

1955 «On Face-Work: an analysis of ritual elements in social interaction». *Psychiatry*, 18, pp. 213 - 231. (Trad. it. «Giochi di faccia» in *Modelli di interazione*. Bologna: Il Mulino, 1971, pp. 7 - 50.

Hopper, P.

1992 *Telephone conversation*. Bloomington: Indiana University Press.