Formalità via e-mail nel contesto universitario algerino

Sofiane MENADJELIA⁽¹⁾

Dr. Amina HACHOUF⁽²⁾

1- Laboratory: Langues et textes LANTEXT, Badji Mokhtar-Annaba University, Algeria, sofiane.menadjelia@univ-annaba.org

2- Badji Mokhtar-Annaba University, Algeria, aminahachouf14@gmail.com

Soumis le: 09/04/2024

révisé le: 13/01/2025

accepté le: 14/01/2025

Riassunto

Questo studio mira ad indagare in che modo gli studenti universitari algerini comunicano con loro docenti per diversi scopi tramite la posta elettronica. Un corpus di 49 mail scritte da un gruppo di studenti Master1 d'italiano (LS) iscritti all'Università Badji Mokhtar Annaba, è stato raccolto e analizzato allo scopo di esaminare il grado di formalità, riguardo al fenomeno di cortesia. I risultati suggeriscono che le e-mail degli studenti sono realizzati attraverso diversi livelli di formalità, con la necessità di avere delle competenze linguistiche e sapere le etichette di questo tipo testuale.

Parole chiavi: *Formalità, cortesia, e-mail accademica, contesto LS.*

Formality through Email in the Algerian University Context

Abstract

This study aims at investigating how Algerian university students communicate with their teachers to negotiate the relationship through emails. A corpus of 49 emails written by a group of Master1 students belonging to Italian Department, as a foreign language, at Badji Mokhtar Annaba University was collected and analyzed with the purpose of examining the degree of formality regarding the politeness phenomenon. The results suggest that students' emails are made through different levels of formality, with the need to have language skills and the necessity to know the labels of this textual type.

Keywords: *Formality, politeness, academic email, foreign language context.*

Auteur correspondant: Sofiane MENADJELIA, sofiane.menadjelia@univ-annaba.org

Introduzione:

Nel corso degli ultimi decenni, e con l'evoluzione dell'Internet ed il rapido sviluppo del *Web*, le nuove tecnologie hanno rivoluzionato il panorama della comunicazione interpersonale ed il modo in cui gli interlocutori comunicano fra loro, sviluppando nuove forme, tra cui la comunicazione mediata dal computer, che viene abbreviata con *CMC*. Tale modalità è un'importante forma di comunicazione a distanza che permette l'uso dei mezzi per l'interazione, come la posta elettronica. Infatti, essa è la forma più comune dei vari tipi di *CMC*, e occupa oggi un posto molto avanzato. Tuttavia, grazie alla sua caratteristica asincrona e per la velocità dello scambio comunicativo, ogni giorno in tutto il mondo vengono sicuramente inviati con successo milioni di messaggi di posta elettronica allo scopo di formare una relazione personale, di carriera o per trasmettere informazioni ... ecc.

Inoltre, il progresso tecnologico di questo strumento ha iniziato a esercitare un enorme impatto su molti aspetti della vita moderna e viene utilizzato in molti ambiti e contesti d'uso, soprattutto in ambito istituzionale. Questo è uno dei motivi fondamentali per cui l'e-mail è diventata un importante mezzo di comunicazione diffuso tra studenti e professori, svolgendo un ruolo importante nel mondo accademico e gli altri ambienti professionali soprattutto nel caso di lontananza o l'impossibile contatto diretto tra studenti e professori; abbiamo già il caso di COVID-19 come esempio. Quindi, è opportuno discutere la dinamica di tale interazione e il registro linguistico. In realtà, lo studente universitario algerino che abbia interesse verso la lingua e la cultura italiana come una lingua straniera per motivi di (studio, lavoro) ha a che fare con le norme sociolinguistiche e dell'etichetta di corrispondenza professionale via e-mail in italiano, soprattutto la gestione della varietà formale e il fenomeno di politeness o "cortesia conversazionale" come aspetto pragmatico della lingua per realizzare gli obiettivi interattivi. Però questo richiede l'uso di un linguaggio cortese appropriato al fine di migliorare il contatto nella vita universitaria, evitando malintesi e incomprensione, per quanto riguarda gli studi dedicati principalmente alla scrittura delle e-mail in italiano da parte degli studenti algerini, questo studio è innovativo nell'ambito dato che non abbiamo trovato ricerche pubblicate, meno trovate anche nelle altre lingue straniere, anche se si registra recentemente un aumento di attenzione verso la scrittura elettronica.

La nostra problematica di base in questo articolo è la seguente: in che modo e misura gli studenti algerini sono in grado di scrivere delle e-mail accademiche appropriate quando comunicano con i professori su vari argomenti legati strettamente alla vita universitaria, e quali gradi di formalità utilizzano rispetto a questa relazione?

Partendo da questa domanda principale, si vuole verificare le seguenti ipotesi:

-Nel caso in cui lo studente di *Master1* debba scrivere al professore, esso è capace di trasmettere un'e-mail formale ben strutturata ed adeguata al contesto accademico.

-Esistono delle difficoltà che incontrano gli studenti quando scrivono e-mail in italiano al docente soprattutto per quanto riguarda la formalità e la cortesia.

Oltre alla domanda principale, due sono le sotto domande di ricerca che hanno guidato l'analisi dei dati e alle quali cercheremo di rispondere in tale elaborato:

1- Qual è lo stile di lingua ed il grado di formalità scelto dagli studenti algerini apprendenti dell'italiano (LS)? Cosa devono ancora imparare?

2- Gli studenti sono capaci a comporre un'e-mail accademica, utilizzando le formule e le strategie di cortesia?

A questo punto, gli obiettivi della ricerca sono diversi, in primo luogo, è quello di studiare e descrivere la qualità della lingua scritta degli studenti algerini nella comunicazione accademica elettronica in italiano presso l'Università di Annaba. S'intende anche verificare in che modo gli studenti esprimono cortesia con l'impiego di un registro appropriato al contesto comunicativo. Inoltre, ci siamo interessati anche di dare un intervento didattico allo scopo di migliorare la capacità comunicativa degli studenti d'italiano (LS). L'attenzione, dunque, sarà rivolta principalmente alla lingua scritta cercando di conoscere se lo studente algerino sia capace di scrivere un'e-mail accademica. Per raggiungere l'obiettivo principale di questo

lavoro e ottenere risultati significativi, saranno utilizzate le e-mail inviate dagli studenti *Master1* per l'analisi quantitativamente, al fine di sottolineare l'importanza delle formule appropriate per aprire e chiudere un'e-mail indirizzata al docente.

1- L'e-mail in ambito istituzionale:

Tra tutte le forme di CMC, l'e-mail è un mezzo di comunicazione scritto e asincrono⁽¹⁾. Sebbene questa tecnologia esista già dagli anni '70, e si sia sviluppata rapidamente a partire dagli anni '90 con l'aumento dell'uso di rete *Internet*. Secondo Pistolesi⁽²⁾, l'e-mail nasce come semplice evoluzione di corrispondenza tradizionale. In effetti, tale modalità di posta viene utilizzata frequentemente nel mondo della comunicazione quotidiana, e dà la possibilità all'interlocutore di spedire un messaggio per una sola destinazione o più, allegando vari contenuti ad esempio foto, testi... ecc.⁽³⁾

Per quanto riguarda il linguaggio nell'e-mail, molti studiosi sottolineano l'avvicinamento al parlato. È stato osservato che nonostante essa sia un tipo di testo digitale che viene espresso attraverso la scrittura, ma mostra anche diverse caratteristiche e tratti tipici della lingua parlata⁽⁴⁾. Mentre, per l'uso della tecnologia e-mail, quest'ultima è stata diffusa in tutti i domini interattivi, nel business, nell'ambito accademico e nella vita quotidiana⁽⁵⁾. Infatti, ovunque ci sia la possibilità di usare i dispositivi (pc, cellulari, tablet) e un accesso ad *Internet*, si può comunicare attraverso la posta elettronica. Tuttavia, nel mondo accademico è diventata un mezzo di comunicazione alternativo, fornendo la comodità di ottenere chiarimenti, feedback quasi istantaneamente quando gli studenti ne hanno bisogno⁽⁶⁾.

A tale proposito, le e-mail vengono utilizzate per variscopi, il fatto che offrano agli studenti dei vantaggi (ad esempio; scambiare documenti e link *Internet*) o fissino un semplice appuntamento, il motivo per cui, questo strumento non solo ha superato altri mezzi di comunicazione, ma anche ha sostituito in diverse funzioni il colloquio o la conversazione faccia a faccia, accanto a questo, attualmente, sta diventando il mezzo di interazione apprezzabile e preferito tra studenti universitari e professori⁽⁷⁾⁽⁸⁾.

Infatti, una grande importanza è stata data dai ricercatori CMC all'uso dell'e-mail in ambienti accademici, e gli studi sulle e-mail inviate da studenti universitari a professori sono in costante crescita⁽⁹⁾.

1-1- Il registro via e-mail accademica:

Esistono due tipi di e-mail, formale e informale, mentre l'e-mail formale generalmente viene destinata ad una persona autorevole a cui diamo del *Lei* e quindi il messaggio deve essere ben articolato e ordinato, utilizzando espressioni di alta formalità per mostrare al destinatario rispetto e differenza. Contrariamente, quella e-mail informale differisce da quella sopramenzionata in termini di cura del testo da parte dello scrivente, indicando che gli interagenti comunicano tra loro su un piano uguale ad esempio familiari, amici ... ecc.

Inoltre, vale la pena ricordare che in alcune occasioni si può utilizzare un registro medio nella comunicazione scritta; si è registrato anche che il linguaggio nella comunicazione via e-mail tende a essere informale e questo diventa una delle caratteristiche della posta elettronica⁽¹⁰⁾⁽¹¹⁾. Tale informalità generalmente si manifesta nei tratti stilistici ad esempio con l'uso di alcuni tipi di saluto, scelte lessicali inadeguate, semplificazione della sintassi, scarsa pianificazione, formule di apertura e chiusura informali⁽¹²⁾⁽¹³⁾.

Per quanto riguarda coloro che interagiscono con il docente via e-mail, ovvero gli studenti universitari, nella maggior parte sono incerti sull'etichetta via e-mail e sul registro da utilizzare e possono trasmettere in certa misura segni di incompetenza nell'uso delle strategie di cortesia e dei contenuti più formali a causa della mancanza di esperienza, dato che non hanno un modello testuale di riferimento per l'e-mail formale, tranne la lettera commerciale⁽¹⁴⁾.

Quindi, utilizzando la posta elettronica come forma d'interazione CMC quotidiana nell'ambito accademico grazie ai recenti sviluppi della tecnologia, indubbiamente richiede una gestione della variazione diafasica e una chiara comprensione di come la lingua influisce sulla relazione tra gli interagenti, soprattutto per esprimere cortesia, dato che quest'ultima sia

un comportamento sociale e una strategia di comunicazione che può essere insegnata ed acquisita⁽¹⁵⁾.

Tuttavia, le e-mail possono trasmettere un tono scortese, soprattutto se gli studenti universitari non prendono in considerazione lo squilibrio dello status con il docente. Inoltre, la limitata e insufficiente competenza sia linguistica che pragmatica degli studenti universitari parlanti non nativi (PNN) creano ostacoli e rendono la scrittura di un e-mail formale un compito impegnativo a causa dello scarso contatto con le convenzioni culturali della lingua appresa come viene formulato il discorso secondo la relazione, la distanza, le ideologie e l'identità nella cultura della lingua straniera⁽¹⁶⁾.

Dunque, bisogna prendere in considerazione il rapporto che hanno con il personale accademico dove si manifesta un'asimmetria utilizzando il cosiddetto linguaggio cortese ovvero il repertorio formale, in altre parole, evitando la lingua spontanea, altrimenti in questo caso potrebbero avere degli effetti negativi. Quindi, la lingua e la cortesia degli studenti deve essere verificata nelle nuove modalità di comunicazione tramite *Internet*.

1-2- Struttura e caratteristiche dell'e-mail formale:

In un ambito istituzionale, gli studenti nel loro percorso scrivono delle e-mail ai loro docenti per diversi motivi, come abbiamo già anticipato prima, quindi, la cortesia di essi verrà espressa in tre formule importanti nel messaggio di posta elettronica. Innanzitutto, un'e-mail formale dovrebbe avere una formula di apertura in cui nella prima riga si saluta formalmente il mittente e iniziare l'e-mail usando ad esempio: *Egregio/Egregia*: sono delle scelte migliori e più adatte al contesto, occorre anche rivolgersi al destinatario con il suo titolo come: *Professore/Professoressa*.

Mentre nella seconda parte, cioè quella del corpo testo che contiene il nucleo del messaggio, bisogna fare attenzione a mettere le maiuscole e soprattutto dare del *Lei*, utilizzando dei tempi e modi verbali di cortesia. In realtà, questo vale per tutta l'e-mail.

Infine, la formula di chiusura in cui è preferibile prima ringraziare il docente per la disponibilità e chiudere l'e-mail con un saluto finale professionale ad esempio: *Cordiali saluti, Distinti saluti, Cordialmente ...* ecc. Occorre anche inserire la firma completa dello studente emittente (nome, cognome, anno di studio o il corso frequentato, numero di gruppo).

2- L'italiano lingua della corrispondenza elettronica:

Da un punto di vista pragmatico, l'e-mail svolge un ruolo centrale e ha cambiato il modo di utilizzare la lingua⁽¹⁷⁾, soprattutto nella corrispondenza accademica in lingua straniera o nel settore dell'insegnamento delle lingue. Infatti, oltre ad essere un mezzo di comunicazione ideale per costruire e, più in generale, di mantenere relazioni sociali, possiamo dire che la posta elettronica offre agli studenti la possibilità di usare nel modo migliore la lingua *target* nella comunicazione virtuale.

Nel nostro caso, bisogna riflettere e tener conto del contesto in cui viene studiato l'italiano con le sue particolarità linguistiche, dato che l'italiano in Algeria venga appreso per due anni nel liceo e nelle università, da questo punto, si può dire che, sebbene l'italiano scritto dell'e-mail generalmente sia caratterizzato da un uso medio, secondo gli studiosi, gli apprendenti algerini in quanto non sono nativi dell'italiano, quando scrivono alle persone di alto stato istituzionale, possono incontrare alcuni problemi a causa della loro limitata conoscenza della lingua italiana o la non familiarità con le norme di cultura *target*.

Per quanto riguarda l'italiano degli studenti universitari algerini, occorre in primo luogo spostare l'attenzione a come la lingua italiana viene utilizzata e trasmessa, e al tempo stesso, come gli apprendenti interagiscono con il docente al livello accademico in una relazione di tipo gerarchico per minimizzare il rischio di minacciare l'immagine sociale, dato che tutte le culture comunicano linguisticamente la cortesia e il rispetto⁽¹⁸⁾.

Certamente, oggi gli studenti algerini come membri di una comunità linguistica non soltanto hanno il bisogno di acquisire delle abilità linguistiche tra cui la scrittura, ma anche un saper fare con la lingua, quindi, più conoscenza del lessico necessario, in altre parole le

forme diplomatiche e di routine cortesi nell’italiano, i discenti devono sapere le regole pragmatiche che governano le diverse situazioni conversazionali.

3-Metodologia:

Nel presente lavoro, per rendere conto della presenza di tratti di formalità e cortesia, descrivendo la maniera di formulare un e-mail di primo contatto elettronico (studenti-docente), sarà utilizzato un approccio (quantitativo / qualificativo).

Per arrivare allo scopo dello studio e rispondere alle domande di partenza, useremo le e-mail degli studenti come fonte dei dati, focalizzando in particolare sul ruolo di cortesia nella scrittura di e-mail con gli elementi costituenti. Le e-mail degli studenti saranno analizzate per la presenza di: la formula allocutiva “Saluto iniziale e titolo”, allocutivo di cortesia nel corpo del messaggio e l’atto comunicativo di ringraziamento, infine la chiusura finale.

3-1- Corpus e strumento:

Il corpus impiegato per la nostra analisi include 49 e-mail di studenti algerini (soggetti maschi e femmine) del primo anno Master iscritti al dipartimento di italianistica presso l’Università di Badji Mokhtar Annaba, l’età degli studenti è compresa tra 21 a 23 anni, la maggior parte di loro provengono dall’Est dell’Algeria e sono tutti di madrelingua araba-algerino più una laurea in lingua, civiltà e letteratura italiana; gli studenti hanno già studiato l’italiano come lingua straniera due anni nel liceo (secondo e terzo anno). Si insegnano diverse materie, tra cui introduzione alla comunicazione. Per quanto la raccolta dei dati, nella prima fase del lavoro abbiamo creato un indirizzo email a cui è stato chiesto agli studenti della classe *Master1* che si può inviare messaggi e-mail all’ insegnante (*Io*) per poter comunicare e ottenere chiarimenti sul corso, sugli esami, e gli scambi comunicativi sono stati raccolti, allo scopo di analizzare un corpus di produzioni testuali, il processo è avvenuto nel corso del secondo semestre dell’anno accademico (2022-2023).

Questo lavoro focalizza sullo stile ed il registro utilizzato e in particolare sulla presenza del linguaggio cortese, la motivazione sulla scelta del livello *Master1*, innanzitutto, è per il motivo che tali studenti fra un anno iniziano la loro tesina di *Master2*, laddove la necessità di comunicare via e-mail. Gli studenti dei tre gruppi che non hanno potuto accedere ai corsi in modalità *on-line*, per diversi motivi, hanno inviato le richieste via e-mail di chiedere aiuto da parte del docente.

3-2- Analisi e risultati:

In questa sezione, discuteremo in dettaglio le scelte e le caratteristiche linguistiche più comuni trovate nelle e-mail, la sezione presenta risultati relativi alla frequenza di uso per gli elementi comunicativi necessari, attraverso questa analisi si è cercato di individuare gli aspetti dello stile usato dagli studenti. Le e-mail sono state analizzate e classificate in base al livello di formalità delle e-mail accademiche e la presenza/assenza degli indicatori di cortesia nelle tre parti strutturali della mail.

A- La formula allocutiva:

Per verificare il grado di formalità delle formule d’indirizzo che mostrano la distanza sociale tra gli studenti e il docente. Come si vedrà in seguito, nella Tab.1 sotto abbiamo suddiviso le formule secondo il modello di Andorno (2014)⁽¹⁹⁾. Saranno considerate due classi in particolare: le espressioni di saluti e gli appellativi generici, e sono stati classificati in tre livelli; formale, informale e medio.

Tabella n°1: Grado di formalità del saluto introduttivo

Formale	Medio	Informale
Egregio(7)	Gentile(9)	Caro(4)
Egregio+altro saluto (3)	Gentile+ altro saluto(1)	Caro+ altro saluto(3)
Stimato(1)	Buongiorno(6)	Ciao(1)
Spettabile(1)	Buonasera(3)	Assente (2)
Rispettato(1)	Salve(7)	
Tot. (13/49) %26,53	Tot. (26/49) %53,06	Tot. (10/49) %20,40

Tabella n°2: Grado di formalità dei titoli

Formale	Medio	Informale
Professore/Prof,(26)	Signore/Sig,(18) Insegnante(3)	Nessun titolo (2)
Tot. %53,06	%42,85	%10,20

Come si può vedere dalla Tab n. 1, dato che il saluto iniziale preceda il corpo dell'e-mail e costituisca il primo elemento scritto nell'email per richiamare l'attenzione dell'interlocutore⁽²⁰⁾. Il maggior numero di frequenze è registrato per gli appellativi o saluti di grado medio in più del (53%), si manifesta nell'uso dell'aggettivo di cortesia *Gentile* (9) quando si rivolge al professore, seguiti in genere dal titolo ed in alcuni casi dal cognome o nome del docente, questa è una forma di media formalità, lo stesso vale per l'uso di "*Buongiorno, Buonasera*" (9), sono dei saluti associati al momento della scrittura e l'invio del messaggio⁽²¹⁾. Il saluto *Salve* (7) come formula di livello medio a informale è tipica della conversazione orale.

Di seguito, l'uso formale dei saluti introduttivi in (26%), con la presenza dell'espressione classica di differenza e di alta formalità *Egregio* da sola o accompagnata di un altro saluto (10), da utilizzare come atteggiamento cortese con le persone che appartengono ad un grado accademico. Seguita da altre forme formali per mostrare cordialità ma invece questi appellativi sono minoritari come: *Stimato* (1), *Rispettato* (1), *Spettabile* (1), per l'ultima in italiano è generalmente di uso aziendale.

Mentre, il grado informale in (10%), si vede l'allocuzione con l'aggettivo *Caro* (5) e il saluto informale *Ciao* (1), che sono tipici per le conversazioni informali. Invece, in (2) casi gli studenti entrano direttamente nel discorso e non aprono le e-mail con una formula introduttiva, (*zero-appellativo*).

Passando alla tabella. 2 che riguarda gli allocutivi che precedono il nome e cognome dell'interlocutore, come si può osservare, i risultati hanno dimostrato che gli studenti hanno preoccupazione per l'uso dei titoli professionali come appellativi gerarchici, il livello formale si manifesta nell'uso del titolo accademico più frequente *Professore* (26) in (53,%), generalmente gli studenti usano professore/professoressa in forma completa o abbreviate⁽²²⁾.

Mentre il grado intermedio (42%) con l'uso del titolo generico di categoria sociale o civile *Signore* (18) per esteso o abbreviato *Sig*, il rapporto diventa semi formale e la situazione sembra tra il darsi del tu e del Lei. Questo risultato conferma la tendenza a utilizzare (Signore/Signora) come forma nominale dominante nel contesto scolastico e universitario algerino, l'allocuzione viene realizzata mediante un titolo con valore professionale *Insegnante* (3).

Invece, il livello informale (4%), e gli allocutivi identificativi(titoli) mancano solo in (2) casi. Insomma, il titolo professionale del docente a cui vogliamo inviare l'e-mail accademica è un indicatore di alto grado di formalità, dunque quest'elemento non è trascurabile poiché la sua assenza in un rapporto asimmetrico può ridurre la distanza sociale e significa che le due parti della comunicazione sono più vicini; dunque, tale scelta non è adeguata all'ambiente formale.

B- Corpo del testo:

Mostrare cortesia e stima verso il professore nel testo dell'e-mail viene realizzato attraverso l'uso del pronome allocutivo tra il 'tu' naturale informale o il 'Lei' reverenziale, questo appare nel contenuto informativo della comunicazione ovvero il proprio e il vero corpo dell'e-mail. Per rivelare i rapporti di superiorità/inferiorità, e confidenza/distanza tra gli interagenti;

anche con l'uso dell'iniziale maiuscola di cortesia per marcare i titoli, i pronomi, i possessivi e le particelle pronominali riferiti al destinatario a cui ci rivolgiamo, nelle tabelle seguenti passiamo a verificare la formalità nei testi delle e-mail.

Tabella n°3: Allocutivo di cortesia nel testo di e-mail Master1

Lei	Tu	Voi	Mescolanza
(26) %53,06	(14) %28,57	(03) %06,12	(06) %12,24

Tabella n°4: Frequenza d' uso della maiuscola di cortesia

Maiuscola (Formale)	Uso multiplo	Minuscola
(03) %6,12	(29)%59,18	(17) %34,69

Dall'osservazione dei dati sopra, la Tab. 3 ci mostra quattro situazioni diverse trovate nello sviluppo del corpo, in cui si registra che la forma del sistema allocutivo più frequente è quella di Lei (26), tipica dell'italiano per mostrare il rispetto e mantenere la formalità verso l'interlocutore che ha una posizione sociale ed accademica superiore; il fatto che in italiano sono due gli allocutivi per rivolgersi alle persone: il TU ed il LEI⁽²³⁾. La scelta di uno o l'altro a seconda la relazione fra gli interlocutori, questo indica che il grado di cortesia è alto in più della metà (53%).

Mentre si osserva che in più di (28%) viene usato il *Tu* confidenziale (14), come forma diretta, nonostante la differenza di età, tale indicatore di informalità riservato agli amici ed ai membri di famiglia.

Mentre, è interessante notare che in più del (12%) si registra una mescolanza tra il *Lei*, *Tu* o il *Voi*, o si verifica l'assenza dell'allocutivo, nella maggior parte dei casi si tratta di errori e incompetenza nell'uso dell'allocutivo adatto soprattutto in una comunicazione in ambiente elettronico, da considerare che tale fenomeno potrebbe essere derivato dal livello linguistico degli studenti. Va ricordato anche che tale tecnica e tradizione italiana di utilizzare il *Lei*, non esiste nel contesto linguistico algerino, in Algeria diamo del tu anche con le persone di una posizione sociale alta, mentre usiamo certi vocativi per precisare il tipo di rapporto interpersonale.

Risulta evidente l'uso raro dell'allocutivo *Voi* (3), con percentuale di (6%). Tuttavia, il 'Voi' come pronomi di cortesia singolare nella comunicazione sembra sparito oppure la sua frequenza è limitata agli italiani regionali, però è utilizzato nel linguaggio commerciale, da non dimenticare che il *Voi* è diffuso nelle relazioni ufficiali in altre lingue, per gli algerini (ad esempio l'arabo standard ed il francese), quindi gli studenti algerini hanno trasferito le loro norme di scrittura dalla lingua madre e seconda alla lingua italiana.

Spostando l'attenzione verso le maiuscole, prima di tutto, l'analisi di tale forma scritta è particolarmente significativa per il fatto che con essa prende veramente in esame la cortesia dello studente. Come risulta dalla tabella 4, emergono alcune riflessioni interessanti.

Dato che il docente sia una persona che si tratta normalmente con distanza, si nota che la grande parte degli studenti incontra dei problemi ancora nell'uso delle maiuscole quando si dà del *Lei.*, la scrivono raramente (6 %). Al contrario, con una percentuale di (59%) si vede l'oscillazione nell'uso fra maiuscole e minuscole che comporta una confusione, invece il (34%) degli studenti ha utilizzato solo le minuscole.

Si può dire, in generale, che questi dati confermano l'incertezza degli studenti e sembrano non essere sicuri nella scelta della maiuscola come grafia del galateo linguistico scritto nella corrispondenza.

C- Le formule pre-chiusura e la chiusura finale:

Come si vedrà in seguito, sotto viene verificato il grado di formalità dell'atto linguistico comportativo di ringraziamento come un marcatore verbale di cortesia che va impiegato per indicare la differenza verso il destinatario, ossia esprime il riconoscimento per la gentilezza nella parte pre-chiusura. Vale la pena di ricordare che quest'elemento è necessario in un'e-mail di richiesta di informazione.

Tabella n°5: Marcatore di cortesia nella pre-chiusura e-mail M1

Formale	Informale	Tot. Email(n=49)
(12)%24,48	(20) %40,81	(32) %65,30
		Assente. (17) %34,69

Tabella n°6: Grado di formalità nella chiusura completa e-mail M1

Formale	Medio	Informale
Cordiali saluti (16)	Buona giornata (1)	Un saluto a te (1)
Distinti saluti (5)	ArrivederLa (1)	Agg+saluti (3)
Cordialmente (2)		Nessun saluto (20)
Tot. (23) %46,93	Tot. (02) %4,08%	Tot. (24) %48,97
Firma. N+C+Ng+corso (3)	Firma. N+C (15)	Firma. Iniziali NC (1)
N+C+gruppo (2)	N+C (15)	solo nome (5)
		Nessuna firma (24)
Tot. (05) %10,20	(15) %30,61	(30) %61,22

Esaminando il ringraziamento come atto notevole della parte pre-chiusura, la tab. 5, ci mostra che quest'elemento comunicativo è impiegato in due diverse forme con una percentuale di (65%). Al contempo si può notare che la percentuale di tale strategia tramite espressioni della corrispondenza informale è pari al (40%) dove si registra il cadere all'informalità nell'uso della tipica formula più utilizzata *grazie* con le varianti (20). Mentre, una percentuale di circa (24%) è registrata alle pre-chiusure di grado formale. Tuttavia, sappiamo che nelle e-mail da studenti ai docenti, i ringraziamenti manifestano un comportamento simpatico e cortese per prepararsi alla chiusura finale, nello specifico gli studenti hanno utilizzato formule in maniera professionale come *la ringrazio anticipatamente o in anticipo per la disponibilità, per l'attenzione* (12) ... ecc.

Dopo aver analizzato le sequenze precedenti, passiamo ora a prendere in esame la sequenza conclusiva, ovvero di chiusura completa. Nella Tabella n. 6 sopra, esaminiamo la presenza/assenza degli elementi necessari secondo la frequenza di uso. La formula di chiusura è solitamente composta da un breve saluto in cui si manifesta il grado di formalità gerarchica o intimità dipende dal rapporto stabilito e la conoscenza tra le due parti della comunicazione. In poche parole, la chiusura definisce bene il tipo di relazione nella conversazione elettronica.

Come è evidente, i congedi che presentano la strategia di cortesia si trovano con un grado informale in quasi la metà (48%), a causa dei saluti amichevoli e le espressioni semplici usati in alcuni casi come saluto preceduto o seguito da un aggettivo (4), ossia alla loro mancanza in (20) altri casi. Quelli formali in più del (46%), con espressioni tipiche per chiudere i messaggi nella corrispondenza accademica, la più frequente: *Cordiali saluti* (16), e le due formule riconosciute: *Distinti saluti* (5), *Cordialmente* (2). Mentre, il livello medio nel (4%) in cui si trovano forme di convenevoli augurali come *buona giornata* (1), o saluti finali di formula prossima all'oralità: *arrivederLa* (1).

L'ultimo meccanismo analizzato riguarda la firma del mittente, che segue generalmente i saluti finali, come una caratteristica tipica della chiusura⁸, in cui vengono menzionati i dati personali per ricordare il destinatario chi è lo scrivente. Osservando la tabella, abbiamo rilevato che il (61%) degli studenti ha scritto solo le iniziali (firma ridotta) o il solo nome e ritenerlo sufficiente o addirittura manca in altri (24) messaggi, questo potrebbe creare confusione per il docente, il che significa che i nostri studenti non hanno un'idea sul ruolo importante di firmare l'e-mail. Invece, il (30%), ciò vuol dire in (15) e-mail nel corpus, abbiamo trovato il nome ed il cognome dello studente senza dare altre informazioni che identificano lo studente emittente.

Infine, solo in (5) messaggi gli studenti hanno firmato in modo adeguato (10%).

D- Osservazioni finali:

Sulla base di quanto visto sopra, qui in seguito abbiamo riportato i risultati degli studenti, la tab. 7 seguente rappresenta tutti i livelli raggruppati secondo le tre parti (iniziale, centrale, finale) dei messaggi.

Tabella n°7:livello di formalità nelle parti di e-mail

	Formale	Medio	Informale
Saluto iniziale		x	
Titolo	x		
Pronome di cortesia	x		
Maiuscola		x	
Ringraziamento			x
Saluto finale			x
Firma			x

Da una sintetica osservazione dei risultati della tabella sopra, è possibile sottolineare e fissare qualche risultato interessante. Il primo riguarda la formula allocutiva nell’apertura dell’e-mail che viene di grado medio a formale, ovviamente, le scelte linguistiche formali che gli studenti hanno usato riflettono il tipo di relazione con il destinatario e il rapporto stabilito tra i membri della facoltà, è stato osservato quasi lo stesso per il linguaggio cortese mantenuto nel corpo del messaggio, nel senso che, gli studenti aprono efficacemente le e-mail, solo alcuni incontrano difficoltà a trovare la più appropriata forma di allocuzione e si registra l’uso di qualche formula informale quando si rivolgono al docente nel testo. Occorre chiarire che, quasi tutte le e-mail rappresentano le stesse caratteristiche, quindi, non ci sono differenze nello stile, soprattutto in termini di genere del mittente (maschi/femmine), questo fenomeno è legato principalmente al livello linguistico d’italiano degli apprendenti non nativi.

Altro risultato emerso dall’analisi riguarda la formula di pre-chiusura e la chiusura finale, dal grafico si rende evidente che il registro oppure lo stile di lingua usato è maggiormente informale, certamente, questo non nega che ci sono dei casi in cui alcuni studenti riescono a firmare in modo formale le e-mail.

Dunque, da quanto visto finora e dalle nostre osservazioni, scaturisce il problema maggiore degli studenti: *la chiusura*, e si può confermare che non hanno dato attenzione a questa formula per poter chiudere un’e-mail accademica. Quindi, nelle email degli studenti, la parte chiusura e la parte apertura differiscono in termini di grado di formalità e di linguaggio cortese, inoltre ciò che si è osservato nel corso dell’analisi, la tendenza degli studenti all’informalità nella scrittura che può essere dovuta a diversi motivi tra cui il tipo testuale stesso e la rapidità oppure l’ influenza della loro lingua madre.

Conclusioni:

Alla luce dell’analisi condotta, si può riassumere che il problema maggiore di numerosi studenti algerini d’italiano LS è quello dell’incapacità di scrivere delle e-mail accademiche utilizzando il registro formale adeguato al contesto per esprimere cortesia e rispettare la distanza interpersonale con il docente oppure non sono abituati a scrivere questo tipo di testi, questo è in linea con il grado di formalità trovato nelle e-mail in base ai dati che mostrano una bassa frequenza d’uso degli allocutivi e marcatori verbali di cortesia.

In genere, dal punto di vista pragmatico questi risultati suggeriscono che la maggior parte degli studenti sembrano non essere sicuri nella scelta del registro adatto alla situazione e non hanno abbastanza conoscenza dell’etichetta e-mail e il discorso accademico italiano, per loro è un compito impegnativo che spesso influenzato dal loro livello linguistico e pragmatico nella lingua non nativa, sebbene abbiano il tempo di modificare i messaggi. Invece, altri studenti hanno preso in considerazione le regole dell’e-mail per la corrispondenza accademica in italiano, evitando così il fallimento pragmatico.

Per rispondere alle nostre domande e verificare le nostre ipotesi di partenza, in primo luogo si rileva che i nostri studenti non sono in grado di comporre un'e-mail accademica appropriata al contesto, utilizzando stile formale e linguaggio cortese nel contenuto del messaggio e-mail dall'inizio fino in particolare alla chiusura, inoltre il loro stile è generalmente più diretto. Quindi, uno tra i bisogni degli studenti algerini e delle esigenze importanti è la capacità di scrivere un'e-mail adeguata al docente.

Per concludere, il presente lavoro come primo tentativo che potrebbe offrire uno spunto per nuovi studi, si propone di dare un contributo su come gli studenti algerini d'italiano (LS) usano le e-mail per interagire con i professori universitari, con lo scopo di mettere in pratica questo tipo di testo nelle attività seguite alle università, al fine di migliorare le abilità linguistiche e la competenza pragmatica degli apprendenti per il futuro.

Bibliografia:

- 1- Herring, S. C. (2001), Computer-mediated discourse, in Schiffrin D. – Tannen D. – Hamilton H.E. (eds), *The handbook of discourse analysis*, Blackwell Publishers, Oxford, UK: 612-634.
- 2- Pistolesi, Elena. (2004), *Il parlar spedito: l'italiano di chat, e-mail e SMS*, Esedra, Padova.
- 3- Bertocchi, Daniela, "L'e-mail si scrive o si parla?", *Italiano e Oltre*, 14/2: pp. 70-75, (1999).
- 4- Crystal, David. (2006). *Language and the internet*. Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- 5- Baron, Naomi, *Letters by phone or speech by other means: The linguistics of email*. *Language & Communication*, 18: 133–170, (1998).
- 6- Biesenbach-Lucas, Sigrun, "Students writing emails to faculty: an examination of e-politeness among native and non-native speakers of English", *Language Learning and Technology*, vol.11 (2):59-81, (2007).
- 7- Biesenbach-Lucas, Sigrun, "Students writing emails to faculty: an examination of e-politeness among native and non-native speakers of English", *Language Learning and Technology*, vol.11 (2): 59-81, (2007).
- 8- Pagliara Francesca, *La codifica pragmalinguistica dell'atto di richiesta nelle e-mail degli studenti universitari italiani*, *LINGUA IN CONTESTO*, La prospettiva pragmatica a cura di Elena Nuzzo, Milano, (2019).
- 9- Economidou-Kogetsidis, Maria, "Please answer me as soon as possible': Pragmatic failure in non-native speakers' email requests to faculty", *Journal of pragmatics*, vol.43/13: 3193-3215, (2011).
- 10- Baron, Naomi, *Letters by phone or speech by other means: The linguistics of email*. *Language & Communication*, 18: 133–170, (1998).
- 11- Chen, Chi-Fen. Emily, "The development of e-mail literacy: from writing to peers to writing to authority figures", *Language Learning and Technology*, vol.10, (2): pp. 5-55, (2006).
- 12- Pistolesi, Elena. (2004), *Il parlar spedito: l'italiano di chat, e-mail e SMS*, Esedra, Padova.
- 13- Waldvogel, Joan, *Greetings and closings in workplace email*, *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol.12: 456–477, (2007).
- 14- Andorno Cecilia, "Una semplice informalità? Le e-mail di studenti a docenti universitari come apprendistato di registri formali". In Cerruti, Massimo / Corino, Emanuela / Onesti, Cristina (a c. di), *Lingue in contesto. Studi di linguistica e glottodidattica sulla variazione diafasica*, Edizioni Dell'Orso, Alessandria, 1-20, (2014).
- 15- Dimitrica Nikleva, *Markers of politeness and impoliteness in student-teacher interaction in the discourse genre of emails*, *Rivista Segnos Estudios Linguistica*, (2017).
- 16- Chen, Chi-Fen. Emily, "The development of e-mail literacy: from writing to peers to writing to authority figures", *Language Learning and Technology*, vol.10, (2):pp. 5-55, (2006).
- 17- Crystal, David. (2006). *Language and the internet*. Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- 18- Brown Penelope / Levinson, Stephen (1987), *Politeness. Some Universals in language Usage*, Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- 19- Andorno Cecilia, "Una semplice informalità? Le e-mail di studenti a docenti universitari come apprendistato di registri formali". In Cerruti, Massimo / Corino, Emanuela / Onesti, Cristina (a c. di), *Lingue in contesto. Studi di linguistica e glottodidattica sulla variazione diafasica*, Edizioni Dell'Orso, Alessandria, 1-20, (2014).
- 20- Waldvogel, Joan, *Greetings and closings in workplace email*, *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol.12: 456–477, (2007).

- 21-** Annarita MIGLIETTA, Formal e-mails: the very difficult ones for university students E-mails formais: os mais difíceis para estudantes universitários, Olhares & Trilhas, Uberlândia | vol.22, n. 3: p 353, (2020).
- 22-** Annarita MIGLIETTA, Formal e-mails: the very difficult ones for university students E-mails formais: os mais difíceis para estudantes universitários, Olhares & Trilhas, Uberlândia | vol.22, n. 3: p 353, (2020).
- 23-** Nuzzo, Elena / Rastelli, Stefano, “Didattica acquisizionale e cortesia linguistica in italiano L2”, Cuadernos de Filología Italiana, vol.16: 3-30, (2009).