

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

**FACULTAD DE FILOLOGÍA
Departamento de Lengua Española
y Teoría de la Literatura Comparada**



**EL CORREO ELECTRÓNICO:
EL NACIMIENTO DE UN NUEVO GÉNERO**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR
PRESENTADA POR
Cristina Vela Delfa**

Bajo la dirección de la doctora:
Covadonga López Alonso

Madrid, 2006

- **ISBN: 978-84-669-2905-9**

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE FILOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE LENGUA ESPAÑOLA Y TEORÍA DE
LA LITERATURA Y LITERATURA COMPARADA**

TESIS DOCTORAL

**EL CORREO ELECTRÓNICO:
EL NACIMIENTO DE UN NUEVO
GÉNERO**

CRISTINA VELA DELFA

**DIRECTORA: COVADONGA LÓPEZ ALONSO
MADRID, DICIEMBRE 2005**

Las primeras palabras de esta tesis van dirigidas a expresar mi agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido de una manera u otra a su realización.

Mi más sincera gratitud a la Dra. D^a. Covadonga López Alonso, Catedrática de Lingüística General de la Universidad Complutense, por dirigir este trabajo. Con su constante apoyo y su tesón, no sólo ha hecho posible lo mejor de estas páginas, sino que, también, ha logrado transmitirme el gusto por el trabajo bien hecho, valor que me acompañará en mi carrera profesional. Sus sugerencias, correcciones y comentarios han sido inestimables y sin ellos esta tesis no habría podido realizarse.

Al Dr. D. Fernando Lázaro Mora, mi tutor de doctorado, debo agradecerle la ayuda que me ha brindado en todo momento.

A mis profesores y compañeros del área de Lingüística les agradezco todo su apoyo, con ellos he compartido la labor del día a día y he aprendido a trabajar en equipo. En particular, a Don Juan Julián Jiménez Gómez, compañero de doctorado y amigo, le doy las gracias por sus constantes sugerencias, sus ideas siempre frescas e interesantes y su eterna disponibilidad para ayudarme. No debo olvidar tampoco a Don Fernando Ángel Moreno Serrano con quien he compartido las tribulaciones del doctorando y he recorrido un largo camino universitario.

Este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo económico proporcionado por el Ministerio de Cultura a través de una beca F.P.U, que me ha ofrecido la oportunidad de formarme en el Área de Lingüística General de la UCM, participando activamente en el trabajo del equipo de investigación LaLinGap (Laboratorio de Lingüística Aplicada).

Durante mis años de formación doctoral he trabajado, bajo la supervisión de mi directora de tesis, en varios proyectos de investigación - *Elaboración de módulos informatizados para el aprendizaje de la comprensión en lenguas románicas* TIC96-2486-CE. DGICYT, LECTO: *Comprensión de textos en lenguas extranjeras: diseño de un prototipo didáctico* TIC 2000-0737-C03-03. DGICYT, *Comprensión de textos de especialidad en lengua española*

(LECTOTEC) TIC 2002-04067-C03-03. DGICYT, *Un modelo hipermodular para la enseñanza de Lingüística general* TIN2005-08788-C04-03, *Creación de un sistema hipertextual de enseñanza en lingüística*. UCM, *Creación de un sistema hipertextual de enseñanza en lingüística*. UCM, GALATEA-SOCRATES.LINGUA (34951-CP-2-96-1-FR-LINGUA-LD), GALANET: *site internet pour le développement de l'intercompréhension en langues romanes*. Programa 90235-CP-1-2001-1-FR-LINGUA-L2-. El trabajo realizado en todos estos proyectos, me ha dado la oportunidad de iniciarme a la investigación teórica y de campo y experimentar situaciones de aprendizaje y formación únicas. A todos los investigadores con los que he trabajado, en especial a la Dra. Séré, y de quienes he aprendido les ofrezco mis palabras de agradecimiento. Quiero hacer una referencia especial al equipo internacional del Proyecto Galanet por la positiva experiencia que supuso la participación en la plataforma www.galanet.be y, de forma particular, a los investigadores de la UCM. Nuestro trabajo sobre el módulo para la práctica de la lectura del correo electrónico ha servido de constante referencia para esta tesis.

Dedico mi más sinceras palabras de agradecimiento a la Dra. D^a. Cecilia Hare, catedrática de Lingüística y tutora durante mi estancia en la Universidad de Versalles. De igual manera he de recordar a Marie Noëlle Martin, responsable de los intercambios Erasmus de la Universidad de París VII, que me guió con gran paciencia y cariño en la realización de mis cursos de doctorado en un país desconocido para mí. No quiero olvidar, tampoco, a Judith Nemethy directora de los estudios de Lengua Española en la Universidad de Nueva York, que tanto apoyo me ofreció en mi paso por su Universidad.

Para terminar, debo agradecer el inestimable apoyo de mis padres, de mis hermanas y sobrinos, que no han dejado de animarme en todo este tiempo, y el estímulo siempre alegre y optimista de Miguel, todas estas ayudas han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

INTRODUCCIÓN

I.I. Objeto de estudio.....	13
I.II. Hipótesis inicial: el correo electrónico ¿epistolario digital?.....	27
I.II. Organización y estructura del trabajo.....	42

PRIMERA PARTE El discurso electrónico

1. DISCURSO, GÉNERO Y TEXTO.....	45
1.1. La noción de texto.....	50
1.2. Invariancia y variancia textual.....	51
1.3. La clasificación textual: panorama terminológico.....	54
2. EL DISCURSO ELECTRÓNICO.....	58
2.1. ¿Cuáles son los textos electrónicos?.....	58
2.2. Los textos electrónicos y el discurso electrónico.....	60
2.3. Las propiedades del discurso electrónico.....	66
2.3. 1. La situación de comunicación y la influencia del medio en el discurso electrónico.....	67
2.3.1.1. La cuestión del espacio en la comunicación electrónica	67
2.3.1.2. La cuestión del tiempo en la comunicación electrónica	70
2.3.2. Las restricciones en el canal no verbal.....	73
2.3.3. La disminución de la capacidad de retroalimentación.....	76
2.3.4. Diálogo y multidiálogo.....	77
2.3.5. La hiperpersonalidad.....	78

3. LOS ENTORNOS DE INTERACCIÓN DEL DISCURSO ELECTRÓNICO	80
3.1. El contexto del discurso electrónico	80
3.1.1. El desarrollo de la microinformática.....	81
3.1.2. El ordenador evoluciona: de máquina para calcular a medio de comunicación.....	83
3.1.2.1. Estado inicial: la computadora como máquina de calcular	84
3.1.2.2. Primer paso evolutivo: el ordenador de <i>máquina</i> para calcular a <i>artefacto</i> para comunicar....	84
3.1.2.3. Segundo estadio evolutivo: el ordenador <i>artefacto</i> comunicativo y <i>medio</i> de comunicación....	85
3.1.2.4. La CMO como espacio de interacción social	88
3.1.3. ¿Qué es Internet?	89
3.1.4. Historia de Internet	94
3.2. Los nuevos entornos de comunicación.....	100
3.2.1. El correo electrónico.....	102
3.2.2. Los foros de debate y newsletter.....	109
3.2.3. Las listas de distribución.....	111
3.2.4. El Talk.....	112
3.2.5. El chat.....	113
3.2.6. La World Wide Web.....	114
3.2.7. Los SMS.....	117
3.2.8. La mensajería instantánea.....	118
3.2.9. MUDs y MOOD.....	120
3.3. Tipología de las interacciones electrónicas.....	122
3.3.1. Transitividad.....	124
3.3.2. Continuidad.....	127
3.3.3. Bidireccionalidad.....	134
3.3.4. Carácter público.....	138

3.3.5. Carácter grupal.....	140
4. APORTACIONES DE LAS CIENCIAS DEL LENGUAJE AL ESTUDIO DE LOS GÉNEROS ELECTRÓNICOS: ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	144
4.1. El análisis del discurso mediatizado por ordenador.....	146
4.2. Revisión histórica de los trabajos en ADMO.....	150
4.3. Líneas de investigación en los estudios de CMO.....	159
4.4 La definición de los cibergéneros.	163
4.5. Los estudios sobre el Chat.....	169
4.6. Los estudios sobre el correo electrónico.....	173
4.6.1. Un acercamiento a los orígenes del correo electrónico: Bru (1993).....	173
4.6.2. El correo electrónico desde la perspectiva de un epistolólogo: Melançon (1996).....	175
4.6.3. Violi (1996), el correo electrónico: entre la oralidad y la escritura.....	179
4.6.4. Las reflexiones de Herring (1998) sobre el correo electrónico.....	181
4.6.5. El trabajo de Suler (1998): un acercamiento desde la psicología.....	183
4.6.6. El género del correo electrónico en Anis (1998).....	186
4.6.7. La propuesta de Gains (1999) desde la teoría del género americana.....	188
4.6.8. El epistolario digital: Ivanova (1999).....	190
4.6.9. García Gabaldón (2003), el correo electrónico y la escritura digital.....	191
4.6.10. Laborda (2003): la cortesía en el correo electrónico..	193
4.6.11. López Alonso (2003): análisis del género discursivo del correo electrónico.....	194

SEGUNDA PARTE La correspondencia electrónica

5. DEFINICIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y TIPOLOGÍA DE LA CORRESPONDENCIA DIGITAL.....	197
5.1. El correo electrónico: definición.....	197
5.2. La clasificación de la correspondencia electrónica.....	201
5.2.1. E. Chamontin & Gratadour (2002): tipología sociotecnológica.....	202
5.2.2 La clasificación de Yus (2002).....	206
5.2.3. Una propuesta de clasificación de los mensajes de correo electrónico.....	207
5.3. Tipos de mensaje de correo electrónico.....	209
5.3.1. Correo personal.....	209
5.3.2. Correo profesional.....	213
5.3.3. Correo institucional.....	216
5.3.4. Correo comercial y publicitario.....	218
5.3.5. Correo de listas.....	220
5.3.6. Mensajes de cadenas de reenvío.....	223
5.3.7. Correo <i>spam</i> o correo no solicitado.....	226
5.3.8. Mensajes generados automáticamente.....	228
5.3.9. Postales virtuales.....	230
5.4. Criterios de organización de los diferentes tipos de correo electrónico	232
5.4.1. Clasificación enunciativa.....	232
5.4.2. Clasificación paratextual.....	235
5.4.3. Clasificación interaccional.....	236
6. CARACTERIZACIÓN ENUNCIATIVA DE LA CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA.....	237
6.1. Régimen enunciativo de la correspondencia electrónica.....	237
6.2. Clasificación enunciativa de la correspondencia electrónica.....	242

6.2.1. Análisis de la variación en función de los coenunciadores: estatus y relación.....	245
6.2.1.1 Primer parámetro: posibilidad de redefinición de los papeles enunciativos asumidos por los locutores.....	247
6.2.1.2. Segundo parámetro: el número de coenunciadores.....	251
6.2.1.3. Tercer parámetro: el estatuto público o privado de los interlocutores	255
6.2.1.4 Cuarto parámetro: naturaleza de la autoría del mensaje, posibilidad de identificación del locutor....	259
6.2.1.5 Quinto parámetro: relación que se establece entre autor del mensaje y autor del texto del cuerpo del mensaje.....	262
6.2.1.6. Tabla recapitulativa: la variación en función de los coenunciadores en la correspondencia digital..	264
6.2.2 Análisis de la variación de los intercambios de correo electrónico en función de sus propiedades temporales.....	265
6.2.2.1 La noción de tiempo en la teoría de la enunciación.....	265
6.2.2.2 Propiedades de la temporalidad en la correspondencia	272
6.2.2.3 La temporalidad en la correspondencia electrónica.....	287
6.2.2.4 Marcas del tiempo cronológico en los sistemas de correspondencia electrónica.....	293
6.2.2.5 Temporalidad diferida en la correspondencia electrónica.....	297

6.2.3 Análisis espacial del correo electrónico: la clasificación en función del lugar de enunciación.....	300
6.2.3.1. Las condiciones espaciales de la enunciación en los géneros digitales: la red como un lugar de interacción.....	302
6.2.3.2 Las propiedades espaciales en el correo electrónico: la situación de los coenunciadores.....	304
6.2.3.3 La pantalla: espacio compartido de enunciación.....	309
6.2.3.4. La pantalla en la construcción del contexto de enunciación.....	312
7. LA INTERACCIÓN EN EL CORREO ELECTRÓNICO.....	315
7.1 Modos de interacción en el correo electrónico.....	315
7.2. Las interacciones electrónicas.....	320
7.2.1. La noción de interacción: la interacción verbal.....	320
7.2.2. La conversación como prototipo de interacción verbal	324
7.2.3. Las interacciones electrónicas.....	330
7.2.3.1. El desarrollo de las interacciones electrónicas: la noción de <i>sesión</i>	335
7.2.3.2. Mecanismos de gestión de turno en las interacciones electrónicas.....	341
7.3. Régimen de interacción en la correspondencia electrónica. Correos con intercambio y correos sin intercambio de correspondencia.....	351
7.3.1. La respuesta a un mensaje de correo electrónico.....	354
7.3.2 Los mensajes sin intercambio de correspondencia: correos <i>spam</i> y mensajes de lista de distribución.....	367

7.3.3. Los correos en régimen de intercambio de correspondencia: un modelo de análisis para las interacciones en los sistemas de correspondencia electrónica.....	375
7.3.3.1. Propuestas teóricas del análisis conversacional.....	377
7.3.3.2 Un breve repaso a las unidades del análisis conversacional.....	379
7.3.3.3. Las unidades del análisis conversacional y su aplicación a los intercambios de correo electrónico...	385
7.3.3.4. Tipos de intervención en el correo electrónico: el mensaje como unidad de intercambio..	396
7.3.3.4.1. Los mensajes iniciativos.....	399
7.3.3.4.2. Los mensajes reactivos.....	401
7.3.3.4.3. Mensajes de carácter mixto.....	407
7.3.3.5. Modos de respuesta en el correo electrónico: la toma de la palabra del otro como marca de interactividad.....	410
7.3.3.5.1. Las respuestas con procedimientos de polifonía.....	414
7.3.3.5.1.1. Reproducción completa...	420
7.3.3.5.1.1.1. Reproducción del texto inicial como coda al texto respuesta.....	422
7.3.3.5.1.1.2. Reproducción del texto inicial precediendo al texto respuesta.....	426

7.3.3.5.1.1.3. Intercalación del texto respuesta a lo largo del texto inicial: correos con intervención.....	427
7.3.3.5.1.2. La reproducción parcial....	437
7.3.3.5.1.2.1. Reproducción parcial mediante Discurso Directo.....	445
7.3.3.5.1.2.2. Reproducción mediante Discurso Indirecto...	448
7.3.3.5.2. Sin procedimientos de polifonía...	452
7.3.3.5.2.1 Referencia explícita.....	453
7.3.3.5.2.2. Referencia no explícita...	455
7.3.3.6. Correos de intervención continua y correos de intervención discontinua. Modalidades de interacción continua y discontinua.	457
7.3.3.6.1 Los modelos de interacción continua: correos en régimen dialogal.....	467
7.3.3.6.2. Condiciones para el establecimiento de un intercambio de tipo dialogal.....	473
7.3.3.6.3 Propiedades específicas de los correos en régimen de interacción continua....	486
7.3.3.6.4. La situación de enunciación y la oposición entre mensajes de intervención continua y discontinua.....	500
7.3.3.6.5 Propiedades textuales de los mensajes de intervención continua o secuencias de tipo dialogal.....	503
7.3.4. La interacción en el correo electrónico y su relación con la interacción en otros géneros próximos.....	505

TERCERA PARTE El mensaje de correo electrónico: planificación, estructura y lengua

8. PLANIFICACIÓN PARATEXTUAL DE LA CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA.....	509
8.1. La noción de paratexto en los textos electrónico.....	509
8.1.1. Introducción.....	509
8.1.2. La noción de paratexto en Genette.....	517
8.1.3. Criterios de clasificación de los mensajes paratextuales en Genette.....	519
8.1.4. Vigencia de las categorías <i>genettianas</i> en el análisis del paratexto de los textos electrónicos.....	527
8.1.5. Análisis pragmático y funcional del paratexto.....	534
8.2. Organización paratextual del correo electrónico.....	543
8.2.1. Análisis paratextual de los programas de gestión de correo electrónico.....	546
8.2.2. La gestión del buzón de correo.....	548
8.2.3. Las webmail y los programas de gestión independientes de la web.....	553
8.2.4. La influencia del modelo postal en la configuración paratextual de los sistemas de gestión de correo electrónico..	563
8.2.5. La influencia de otros esquemas de género en la configuración paratextual de los sistemas de gestión de correo electrónico.....	568
8.2.6. El paratexto del mensaje.....	571
8.2.6.1. Estructura del peritexto de un mensaje de correo electrónico.....	572
8.2.6.2. El encabezado.....	578
8.2.6.3. Estructura del encabezado.....	581

8.2.6.4. El paratexto del cuerpo del mensaje.....	585
9. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE UN MENSAJE DE CORREO ELECTRÓNICO.....	592
9.1. Análisis de la categoría <i>asunto</i>: espacio de interacción.....	592
9.1.1. El texto del encabezado: empleos y funcionalidad.....	593
9.1.2. La categoría <i>asunto</i> : modalidades y clasificación.....	597
9.1.2.1. Estatuto del enunciador y situación de enunciaci3n.....	597
9.1.2.2. Modalidades de relaci3n de la categor3a asunto con el cuerpo del mensaje.....	602
9.1.2.3. Manifestaciones de la categor3a asunto en los diferentes tipos de correo.....	616
9.1.2.4. Tabla recapitulativa.....	638
9.2. Las aperturas y los cierres.....	639
9.2.1. Las aperturas en los mensajes de correo electr3nico...	645
9.2.2. Los cierres en los mensajes de correo electr3nico.....	651
9.3. El cuerpo del mensaje.....	659
10. LA LENGUA EN EL COREO ELECTR3NICO.....	669
10.1. Las propiedades del estilo electr3nico.....	670
10.2 Fen3menos de econom3a y ampliaci3n en el discurso electr3nico.....	675
10.2.1. Procedimientos de econom3a y ampliaci3n en los diferentes g3neros electr3nicos.....	676
10.2.2. Econom3a lingüística y expresividad en el correo electr3nico.....	680
10.3. Características del estilo electr3nico.....	683
10.3.1. Fen3menos ortotipográficos de reducci3n.....	683
10.3.1.1. Reducci3n de digramas.....	689
10.3.1.2. Caída de letras mudas.....	691

10.3.1.3. Eliminación de letra “e”: creación de silabograma.....	691
10.3.1.4. Esqueletos consonánticos.....	694
10.3.1.5. Abreviación.....	695
10.3.1.6. Reducciones alfanuméricas.....	698
10.3.1.8. Ausencia de tildes.....	699
10.3.2. Fenómenos de ampliación.....	699
10.3.2.1. La repetición de grafías.....	700
10.3.2.2. Reduplicación de signo de puntuación prosódicos.....	703
10.3.3. Fenómenos textuales de reducción.....	704
10.3.3.1. La anáfora.....	705
10.3.3.2. La elipsis.....	712

CONCLUSIONES

11. Conclusiones.....	719
-----------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

12. Referencias bibliográficas.....	759
-------------------------------------	-----

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico.....	793
Anexo II. Traducción al francés: introducción y conclusiones.....	939

INTRODUCCIÓN

I.I. Objeto de estudio

El objeto de estudio de esta tesis es el correo electrónico como medio de interacción interpersonal. El interés de este trabajo reside en el análisis de las propiedades de los textos intercambiados por los usuarios de estos servicios de comunicación. La hipótesis inicial nos lleva a considerar que las características de estos sistemas de mediación provocan el nacimiento de un modelo textual nuevo con propiedades específicas al que denominamos correo electrónico. Esta perspectiva propone una ruptura con esquemas de correspondencia generados fuera del entorno electrónico. El correo electrónico se presenta como la alternativa que los medios digitales ofrecen en las situaciones de comunicación típicas de los géneros epistolares. Las particulares condiciones del entorno informático y las posibilidades comunicativas propuestas por sus herramientas de interacción determinan el nacimiento de nuevos modos de interlocución que traen consigo modelos textuales novedosos.

Con esta tesis queremos probar la legitimidad de un análisis del correo electrónico como género autónomo. Para ello, no sólo estableceremos un criterio

comparativo con otros modelos textuales adyacentes, sino que describiremos la amplia riqueza manifestada por las interacciones verbales generadas a través de sistemas de correspondencia digital. Nuestro acercamiento propone, por lo tanto, una caracterización y una descripción integral de este género. A partir de la observación de un corpus de mensajes de correo electrónico reales, que se recogen en el Anexo I, y a través del análisis del funcionamiento de estas herramientas de interacción, estableceremos las condiciones sobre las que se configura el contrato de palabra de este género particular.

El correo electrónico es una aplicación de Internet que permite el intercambio de archivos entre diferentes ordenadores conectados a la red. Los servicios de correo electrónico otorgan a sus usuarios un buzón electrónico, es decir, un espacio de almacenamiento en un ordenador conectado de manera constante a la red, al que se suele llamar servidor; espacio que se identifica a través de una secuencia única e irrepetible que constituye la dirección electrónica. El servidor de correo electrónico acepta y almacena los mensajes dirigidos a cada buzón, de manera que el destinatario, mediante el empleo de una aplicación adecuada de gestión de correo electrónico, puede acceder a ellos a través de cualquier ordenador que disponga de una conexión a Internet.

En la actualidad, existen dos tipos de programas para la gestión del correo, cada uno con características diferentes: las webmail y los sistemas de gestión de correo independientes de la web. Con los primeros la consulta se lleva a cabo a través de la w.w.w.: mediante una conexión remota un ordenador cualquiera accede de manera directa al espacio destinado a un buzón particular en el servidor. Insertando los códigos de identificación apropiados, los mensajes pueden ser consultados y, salvo que el usuario decida borrarlos, una vez finalizada la conexión, continuarán almacenados en dicho servidor.

Los programas de gestión que no pasan por la w.w.w, consisten en aplicaciones diseñadas para la lectura, redacción y almacenamiento de los mensajes. Conectan, momentáneamente, el ordenador del usuario con el servidor de correo, descargando en su disco duro los archivos antes almacenados en el buzón del servidor. Los mensajes se transfieren de un ordenador al otro, por lo

que, una vez copiados en el ordenador local, desaparecen del servidor, liberando espacio para la recepción de nuevos mensajes. Los servicios de correo electrónico pueden entenderse, en este sentido, como sistemas de intercambio de información o transferencia de archivos entre ordenadores, con la particularidad de que otorgan a sus usuarios un lugar privado de almacenamiento en el que recibir, en cualquier momento, textos que le hayan sido dirigidos a través de los protocolos adecuados. Estos sistemas actúan de intermediarios en el intercambio, por lo que no es preciso que los ordenadores del emisor del mensaje y del receptor estén conectados a la red de manera simultánea. La libertad y el anonimato que un proceso de transferencia de este tipo genera constituyen unas de las ventajas fundamentales de este sistema de comunicación.

Las herramientas de gestión de correo están diseñadas para albergar y enviar todo tipo de archivos digitalizados, sin embargo, las propiedades específicas de los sistemas de gestión de correo condicionan que éstos aparezcan como elementos adjuntos, acompañando, por regla general, a un archivo de texto que constituye el cuerpo del mensaje. El cuerpo del mensaje suele consistir en una cadena de caracteres que se corresponde con un texto cuya apariencia se asemeja al resultante del empleo de cualquier aplicación de tratamiento de texto. Aunque la mayoría de los mensajes que circulan a través de los sistemas de gestión de correo electrónico tienen un formato muy sencillo, es posible enviar y recibir mensaje en formatos más complejos, como, por ejemplo, HTML¹. La elección de un formato u otro dependerá, en muchas ocasiones, del tipo de discurso en el que se inscribe el mensaje, en otras palabras, de las necesidades comunicativas que trate de cubrir el intercambio de correos. Así, por ejemplo, los formatos HTML están muy extendidos entre los correos de tipo publicitario.

Los programas de gestión de correo electrónico asume dos funcionalidades primordiales: 1) la recepción y posterior lectura de los mensajes albergados en cada buzón, y 2) la redacción y el envío de los mensajes redactados. Sirven para el desarrollo de un evento comunicativo de carácter diferido, similar al que se

¹ Hipertext Marked Language

lleva a cabo a través de otros modelos de correspondencia como, por ejemplo, el postal. Asumen, complementariamente, una tercera función, la de gestionar una lista de contactos que se organiza en la libreta de direcciones. Actualmente, este último empleo tiene una especial relevancia debido a la estrecha relación del correo electrónico con otros entornos de comunicación virtual, en particular, con los sistemas de mensajería instantánea.

Como tendremos ocasión de revisar, las cuentas de correo electrónico manifiestan una vinculación creciente con otros sistemas de intercambio de tipo sincrónico en la red, así como con perfiles de acceso personalizado a la web. Los servidores de correo pretenden crear un entorno integral que englobe el universo completo de la comunicación electrónica, al que acceder a través de una puerta virtual personalizada, identificable con la cuenta de correo electrónico.

A pesar de las diferencias que pueden manifestar los distintos servicios de gestión de correo, de manera general, todos presentan un procedimiento de apertura y entrada al buzón similar. Al acceder a la aplicación de correo electrónico, se informa al usuario de los correos recibidos. Muchas aplicaciones llevan a cabo una distribución de los mensajes entrantes en diferentes carpetas y, en tales casos, lo más común es que la aplicación distinga, por defecto, la bandeja de entrada de la bandeja de recepción de correo *spam*². Cuando se abre cada una de las carpetas es posible acceder a una lista con enlaces a cada uno de los mensajes almacenados. Las entradas de dicha lista son susceptibles de ordenarse en función de criterios diversos, aunque generalmente presentan un orden cronológico descendente, siendo el último mensaje recibido la cabeza de la lista. En este contacto inicial, sólo se tiene acceso a una parte del contenido del mensaje en la que se especifica una serie de elementos que contribuyen a presentar y contextualizar su conjunto. Esta línea recibe el nombre de *encabezado* y contiene la información relativa al remitente, la fecha y hora de emisión, el *asunto* -que consiste en una frase introductoria al cuerpo del texto-, además de otra serie de datos complementarios, como el tamaño del mensaje o la

² Correo no deseado, también conocido como correo basura.

existencia de archivos adjuntos. A través de un enlace, si el contenido del encabezado así lo justifica, se accede a la lectura del texto completo del cuerpo del mensaje.

Además de la lectura de los mensajes recibidos las aplicaciones de gestión permiten la creación de mensajes nuevos. La interfaz de los programas de gestión está diseñada para acoger la redacción de un texto que, tras su envío y recepción, será leído por su destinatario en la pantalla de un ordenador. Cuando un usuario abre su aplicación de correo electrónico y acciona el comando *crear mensaje nuevo* ante él se presentará una ventana, semejante a la que aparece en la **Figura 1**, que configura la plantilla básica responsable de muchas propiedades formales de los mensajes de correo electrónico.

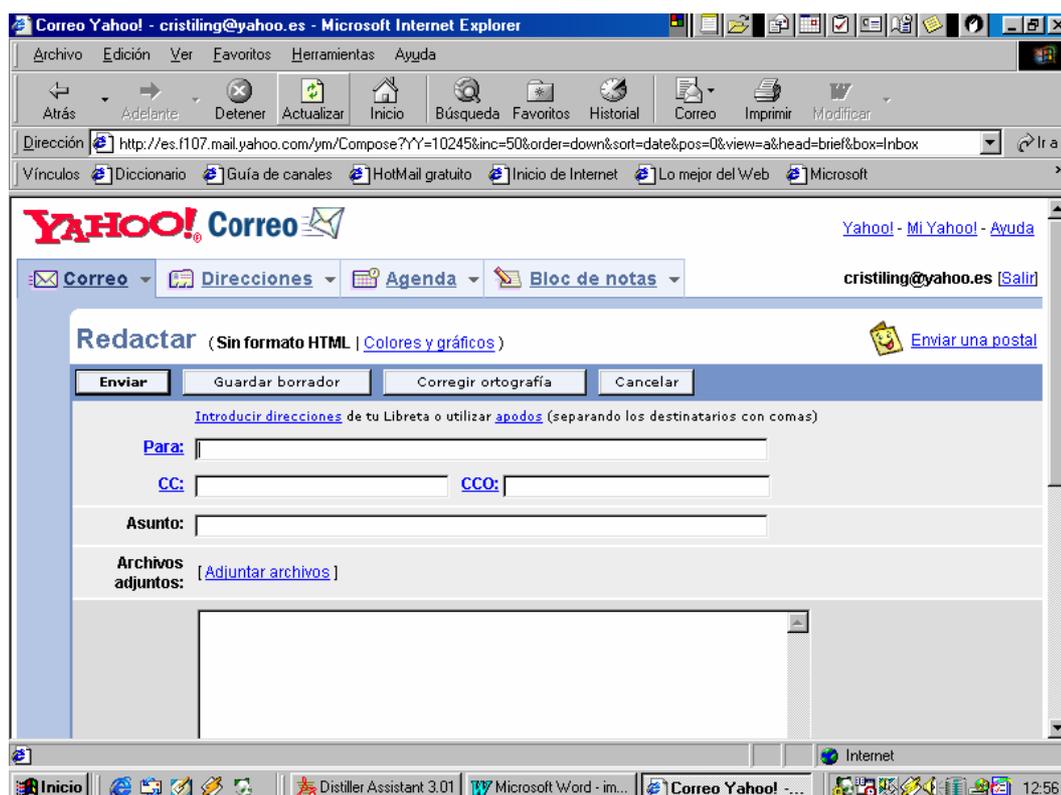


Figura 1. Interfaz de redacción de un mensaje de correo electrónico en la webmail de Yahoo! según la versión de 2002

La estructura paratextual determina dos zonas bien diferenciadas: el cuerpo del mensaje y el encabezado. Como puede observarse en la **Figura 1**, el texto que constituye el correo debe insertarse en la parte central de la plantilla, en el espacio destinado para su redacción. En la parte superior, se reservan unas casillas destinadas a acumular información de orden estrictamente contextual. Tal información es imprescindible para la correcta emisión del correo, ya que indica, entre otras cosas, la dirección del destinatario. Junto a esta información, el encabezado presenta otro elemento muy identificativo de este tipo de textos, el *asunto*, que, normalmente, sirve para acompañar al cuerpo del mensaje, introduciendo y presentando el contenido del texto principal.

Cuando se recibe un mensaje presenta la organización que se refleja en la **Figura 2**. En la parte superior, el encabezado habrá sustituido la línea del destinatario por otra, complementaria, que marca el origen del mensaje, completando, a su vez, la información con marcas contextuales como la fecha de emisión y recepción, así como elementos que describen el mensaje: tamaño, archivos adjuntos, etc. Estos elementos constituyen un conjunto de información que no depende de manera directa del productor del mensaje, ya que la aplicación la incluye automáticamente. El texto del *asunto* es la única excepción, al responder a la intención del autor del texto, estableciendo, de este modo, un vínculo de transición entre estos elementos periféricos y el cuerpo constitutivo del mensaje, cuya autoría depende directamente del emisor del correo.

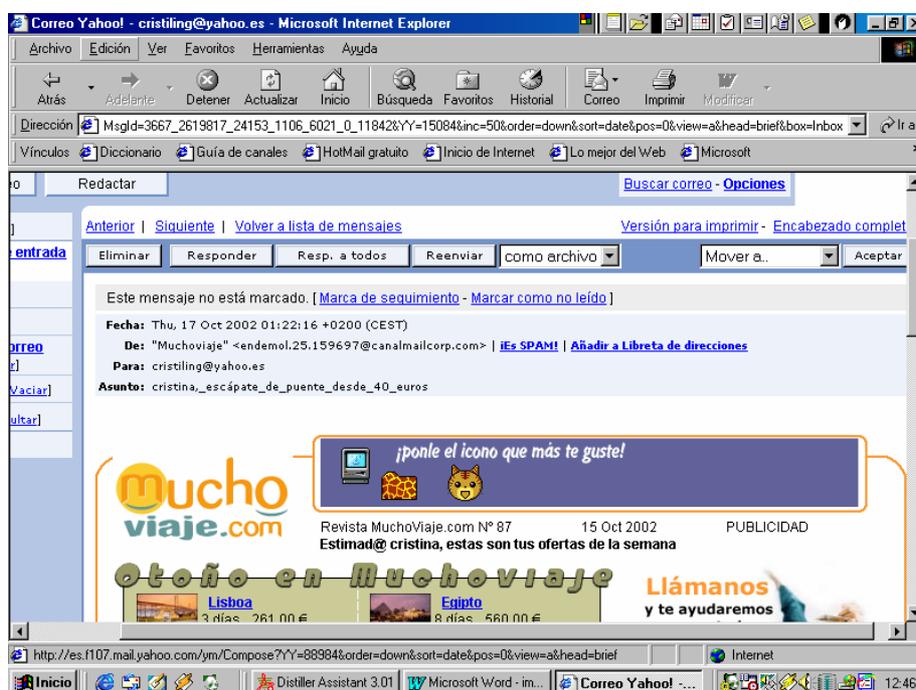


Figura 2. Interfaz de recepción de un mensaje de correo electrónico en la webmail de Yahoo! según la versión de 2002.

En la **Figura 2** podemos observar como esta división bipartita entre las dos partes del mensaje resulta evidente, tanto desde un punto de vista del tipo y funcionalidad de su contenido, como desde una perspectiva formal, ya que la zona del encabezado aparece sombreada en azul, reservándose el blanco para el cuerpo del mensaje.

El conjunto formado por el cuerpo del mensaje y el encabezado conforma una unidad textual destinada a transmitir cierta información entre dos (o más de dos) interlocutores. Podemos afirmar, de esta manera, que, en sus usos más generalizados, el correo electrónico es una herramienta informática que procura la comunicación entre dos o más personas a través del intercambio de textos digitalizados. Estos textos se encuentran condicionados por las características del sistema tecnológico que los alberga y transporta, de tal manera que gran parte de sus particularidades son el resultado de las condiciones de enunciación impuestas

por el medio que los hace posible. Éste ofrece diferentes órdenes de influencia: 1) a través de Internet, como red de nodos y enlaces que permite la transferencia de archivos entre los ordenadores implicados en el intercambio; 2) a partir del ordenador, como instrumento que mediatiza el desarrollo del intercambio; y, 3) mediante los programas de gestión de correo, que condicionan la estructura paratextual de los textos intercambiados y las condiciones temporales de proceso interaccional.

Teniendo en cuenta estas condiciones previas, el objetivo de esta tesis consistirá en 1) la delimitación de las propiedades de las interacciones verbales que tienen lugar mediante la utilización de sistemas de gestión de correo electrónico; y 2) el estudio de las propiedades textuales que presentan los textos enviados a través de estos sistemas de mensajería electrónica privada, que constituyen, como veremos, un modelo de correspondencia particular e independiente de otros forjados fuera de este contexto específico. El correo electrónico, como aplicación informática, permite y genera un tipo de interacción verbal mediatizada, de carácter diferido, que se desarrolla a través del intercambio de un tipo particular de textos, denominados, a su vez, correos electrónicos.

Nos encontramos, por lo tanto, con una polisemia del término *correo electrónico* que se utiliza comúnmente, tanto para denominar a la herramienta de comunicación empleada en el intercambio, como para nombrar los textos producidos con ella. Dicha polisemia se ve aumentada con un tercer valor del término, ya que el nombre *correo electrónico* se utiliza, igualmente, en la designación de la secuencia que sirve para identificar los diversos buzones que permiten el acceso a la aplicación de correspondencia digital. De modo que, generalmente, suele referirse a la dirección electrónica bajo la rúbrica de *correo electrónico*.

Nuestro objeto se restringe, fundamentalmente, a la segunda de las acepciones, el *correo electrónico* entendido como un modelo particular de texto. Debido precisamente a que este arquetipo lingüístico se halla enormemente condicionado por las características de la aplicación informática que lo hace

posible, nuestro análisis no sería completo sin una referencia constante al *correo electrónico* en la primera de las acepciones, es decir, en tanto que contexto de interacción comunicativa.

Los buzones de correspondencia electrónica surgen a principios de la década de los setenta como parte del desarrollo que las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (en adelante TIC) experimentan en la segunda mitad del siglo XX. Las investigaciones en el campo de las telecomunicaciones y la informática vienen desarrollando en los últimos cincuenta años sistemas y redes que han hecho posible la comunicación y la transmisión de información entre máquinas. Dichos sistemas, que en la actualidad se centralizan a través de Internet, gran red de redes, han desencadenado la aparición de un fenómeno de importantes dimensiones, el de la comunicación digital, ampliamente conocida y estudiada bajo la expresión de Comunicación Mediatizada por Ordenador³ (en adelante, equivalente a CMO).

La CMO supone la aplicación de las innovaciones tecnológicas en la comunicación entre máquinas remotas al servicio de las relaciones interpersonales. La enorme proliferación de herramientas cuyo fin último consiste en permitir intercambios comunicativos entre individuos demuestra las múltiples posibilidades que presenta la exploración de las computadoras como instrumentos de interacción social.

Internet no nació con la finalidad de emplearse en el ámbito de la comunicación interpersonal. Sus comienzos se ven propiciados por la voluntad de compartir recursos materiales y abaratar gastos en materia de investigación. La motivación inmediata se deriva de la necesidad de facilitar la transferencia de programas y datos entre ordenadores alejados en el espacio en interés de la defensa nacional del territorio de los EEUU. Sin embargo, su difusión y desarrollo se deben, en gran medida, al importante potencial que manifiesta como medio de interacción social y como artefacto comunicativo.

³ CMO es la adaptación al castellano de las siglas inglesas CMC (Computer-mediated Communication).

Internet ha provocado un cambio en la representación mental del ordenador que ha dejado de entenderse como una simple *máquina para calcular* para convertirse en un auténtico espacio de interacción. La versatilidad del ordenador en tanto que instrumento de comunicación, su popularización, en todos los niveles y organizaciones, y la revolución en la transformación y creación de nuevos entornos comunicativos y géneros discursivos, nos obliga a reflexionar sobre las amplias posibilidades ofrecidas por la comunicación electrónica.

Entre las diversas modalidades de interacción que ofrece Internet el correo electrónico es una de las más extendidas y popularizadas. En sus apenas treinta años de historia esta herramienta de comunicación privada ha podido presenciar un desarrollo y crecimiento vertiginoso. En un principio, su empleo estaba restringido a los grandes institutos de investigación americanos, mientras que en la actualidad está completamente generalizado en todas las esferas sociales. La popularización de Internet y la extensión del correo electrónico caminan de la mano, ya que si bien es cierto que sin la primera nunca se habría dado la segunda, no es menos verdad que el creciente tráfico de mensajes electrónicos justifica, en gran medida, el aumento de las inversiones en Internet.

Para Millerand (2001) la historia del desarrollo del correo electrónico es un claro ejemplo de la importancia de la influencia social en la innovación tecnológica. J. R. C Licklider & R. W. Taylor (1968) vaticinaban, pocos años antes de que en 1972 se pusiera en marcha el primer sistemas de mensajería digital, que la ilimitada necesidad de comunicación humana provocaría un salto cuantitativo en el desarrollo técnico de los ordenadores. Esta visión pionera se ha confirmado con el desarrollo real de los hechos, ya que el aumento del número de mensajes que se intercambian en la red es la fuerza responsable del desarrollo y del crecimiento de la misma (Hafner & Lyon, 1996).

Por su rapidez, economía, seguridad, anonimato y otras ventajas, como la posibilidad de transmitir todo tipo de documentos, al correo electrónico se ha convertido en un medio adecuado para la comunicación no sólo entre aquellos que están lejos, sino también entre individuos cercanos en sus vidas cotidianas, o personas cuya identidad permanece oculta. El correo electrónico es, actualmente,

un medio de interacción personal y laboral que permite transmitir información y desarrollar todo tipo de relaciones sociales. Estos textos invaden nuestra vida diaria, tanto en los usos privados como públicos, en los profesionales como en los comerciales, hasta el punto que la práctica social de la correspondencia electrónica ha sustituido, en gran medida, a la carta, al fax o al teléfono.

La dinámica de utilización del correo electrónico es sencilla. Su acceso requiere, no obstante, de ciertas condiciones previas: una terminal -generalmente de ordenador, aunque es posible enviar y recibir mensajes a través de otros instrumentos, como terminales telefónicas, por ejemplo- con acceso a la red Internet -o a redes conectadas con Internet-, un programa de gestión de correo electrónico, así como cierta competencia en el manejo de dicho programa y, por ende, una familiarización, al menos rudimentaria, con el medio informático. Estos prerrequisitos implican cierta desigualdad en el acceso de determinadas capas sociales o franjas de edad, dentro de un mismo país, así como profundos desequilibrios territoriales.

El número de conexiones a Internet por habitante difiere mucho entre las naciones en vías de desarrollo y los países industrializados, siendo los primeros los que presenta cotas más bajas. En una sociedad como la nuestra, llamada ya sociedad de la información, la merma en las posibilidades comunicativas no sólo es consecuencia del subdesarrollo sino causa del mismo. Por franjas de edades la situación es clara, los jóvenes mantienen una relación más cordial con el universo de las TIC y un empleo más asiduo de sus aplicaciones en el ámbito de la comunicación interpersonal.

Dentro de un panorama como el descrito anteriormente, el *correo electrónico* constituye una de las herramientas TIC más empleadas por los internautas y una de las más consolidadas en su uso, ya que no sólo fue una de las primeras en aparecer desde un punto de vista histórico, sino que es, en muchos casos, el punto de acercamiento inicial de gran parte de los usuarios al entorno de la red, y la puerta de entrada a otros sistemas de comunicación del medio informático.

El creciente desarrollo de las TIC ha permitido la proliferación de toda una variedad de nuevos contextos de interacción cuya observación y análisis no resultan ajenos a los intereses de las disciplinas humanísticas, que en los últimos años vienen interesándose por cuestiones de la comunicación en la red. En el campo de la Lingüística el fenómeno interesa especialmente, ya que la aparición de estas nuevas situaciones de comunicación implica, necesariamente, el nacimiento de nuevos géneros discursivos. Bajtín (1982) asegura que a cada situación de interacción le corresponde un modelo estable de textos que se constituye en un género discursivo particular.

El correo electrónico es sólo uno de ellos, las charlas virtuales o chats, las páginas web, los Muds, los foros de debate, las weblog, etc. son algunos ejemplos que pueden ayudarnos a completar la enorme lista de nuevos géneros surgidos en los espacios de interacción propiciados por la Red. Cada uno presenta sus especificidades, consecuencia directa de sus particulares condiciones de enunciación, si bien todos manifiestan ciertas propiedades comunes que nos permiten postular la existencia de unos parámetros discursivos estables que sirven para delimitar una categoría unitaria a la que nos referiremos como *discurso electrónico*.

Nuestra investigación se inscribe en este contexto de aparición de nuevos géneros textuales. Tiene como objetivo la caracterización del correo electrónico como un arquetipo lingüístico particular, resultado de unas condiciones de producción y recepción específicas, que provocan pautas de interpretación propias y mecanismos de textualización particulares. A partir del análisis de un corpus de mensajes de correo electrónico⁴ se llevará a cabo una definición de las características que describen el conjunto de los textos producidos en el seno de la mensajería electrónica. Nuestra tesis defiende que esta modalidad textual debe entenderse como un género independiente, inscrito en un universo textual mayor, el del *discurso electrónico*, del que forman parte el resto de producciones

⁴ El corpus consta de trescientos treinta mensajes de distintos tipos de correo electrónico, que se recogen y describen en el Anexo I.

discursivas relativas al medio, y emparentado con otros géneros de correspondencia no digitalizada, como la carta.

Partimos de un planteamiento teórico que sostiene que todo texto pertenece a un género y todo género a un discurso. El texto participa de las propiedades de invariancia del género y el género de las constantes de definición del discurso en el que se inscribe. A partir de esta premisa, nuestro trabajo debe llevar a cabo la definición de las propiedades de invariancia de esta modalidad discursiva, el *discurso electrónico*, marcada, profundamente, por la manifestación del medio que las alberga, a saber, la red de las TIC, en particular Internet, y la presencia de la mediatización tecnológica, generalmente a través de la figura del ordenador. El género del correo electrónico participa de estas propiedades de clase al tiempo que manifiesta las suficientes idiosincrasias como para analizarse en tanto que categoría genérica independiente. Asumimos, por lo tanto, una postura integradora que sitúa al género dentro del contexto del *discurso electrónico*. Nos encargaremos de trazar con una perspectiva amplia las grandes líneas de definición y clasificación que caracterizan el conjunto de la comunicación electrónica, delimitando en qué medida estos nuevos contextos generan modelos de comunicación independiente y transforman pautas de interacción preexistente.

En estas circunstancias, el correo electrónico emerge como un género de correspondencia nuevo surgido de la transformación provocada por la intersección de las propiedades del medio electrónico con los elementos propios de los intercambios de correspondencia. El pacto epistolar se ve modificado desde lo más profundo de su base, lo que provoca la aparición de textos con características realmente novedosas, en los que se modifican tanto las condiciones contextuales como las textuales.

En este sentido, nuestro interés último consistirá en la descripción del arquetipo que gobierna el género. Delimitaremos la situación de enunciación de este tipo de textos, las condiciones de recepción del mismo y las pautas de legibilidad que determinan la instauración del contrato comunicativo que rige tanto su proceso de producción como de recepción.

La intersección de los esquemas epistolares con las particularidades de la comunicación electrónica provoca una modificación sustancial de las condiciones que definían el género de la carta. El correo electrónico manifiesta no sólo una estructura paratextual novedosa y una organización del contenido innovadora, sino una profunda modificación de las condiciones temporales del intercambio y una transformación de la finalidad textual. Todas estas modificaciones determinan la configuración de unos procedimientos retóricos, textuales y lingüísticos específicos que dan lugar a un modelo de lengua particular en el que la espontaneidad se antepone a la corrección y la rapidez, y economía a la normatividad, condiciones de especificidad que nos autorizan a postular la definición de un arquetipo lingüístico independiente.

La transformación enunciativa es tan profunda que se redefinen nuevas pautas de interactividad, que han llevado a muchos investigadores a postular un alto grado de acercamiento entre las interacciones electrónicas y los intercambios orales. Estas similitudes van más allá de las coincidencias léxicas y las particularidades ortográficas del estilo electrónico, llegando a reflejarse en la manera de organizar la información y proyectar el intercambio. Muchos estudios han versado sobre la forma en que estas particulares condiciones se reflejan en la lengua de los géneros electrónicos, centrándose, en las relaciones que se entablan con las pautas propias del discurso oral. Aunque en este trabajo hagamos referencia a estas cuestiones, se han desarrollado con mayor extensión otras líneas de análisis, en particular, la manera en que estas circunstancias inciden en la definición de los modos de interacción. El modelo de interlocución clásico del discurso epistolar diferido se transforma, provocándose un esquema de interactividad que acentúa el carácter dialógico del género. Esta circunstancia genera en los interlocutores una conciencia de tiempo compartido que condicionará buena parte de las propiedades del contrato del género del correo electrónico.

I.II. Hipótesis inicial: el correo electrónico ¿epistolario digital?

La primera cuestión que debe plantearse al acercarse al estudio de los textos enviados a través de sistemas de mensajería electrónica es la delimitación del estatuto que asume su modelo textual. Debe aclararse si se trata de una réplica de la carta o consiste en un producto comunicativo original. De esta disyuntiva se siguen dos posturas de análisis. Por una parte, aquella que considera que el correo electrónico podría estudiarse como una simple evolución de la carta, transformada por la irrupción de la figura del ordenador en el desarrollo del intercambio. Por otra, la que considera que sus propiedades son lo suficientemente novedosas como para postular el nacimiento de un nuevo género textual independiente.

Nuestra tesis coincide con la última de las posturas; defendemos un análisis del correo electrónico como un modelo textual propio y diferente de la carta. Es imposible negar la estrecha relación que existe entre ambos sistemas, correo postal y correo electrónico, sin embargo, desde una perspectiva textual no podemos identificar la naturaleza de los textos producidos a través de la mensajería electrónica con el prototipo del género epistolar.

No creemos legítimo, a la luz de los datos extraídos del corpus analizado, proponer un enfoque del correo electrónico como un simple fenómeno de *epistolario digital*, como ha sostenido Ivanova (1999). Los datos observados en nuestro trabajo nos hacen coincidir con Melançon (1996, p.58) cuando afirma que “avec un ordinateur, on peut faire toutes sortes de choses; on ne peut pas envoyer une lettre”⁵. Este canadiense, especialista en el género epistolar, defiende que “la lettre ne peut pas être remplacée par le courrier électronique, car elle a des ressources qu’aucune autre forme d’écriture ne partage” (p.58). La

⁵ En las citas textuales se conserva la lengua de origen del texto consultado.

carta y el correo electrónico no son equivalentes, puesto que ésta posee propiedades que no comparte con el correo electrónico y viceversa.

Nuestra hipótesis de partida se sitúa, por lo tanto, en una postura de ruptura entre el correo electrónico y la carta. Ambos tipos de texto pertenece a dos géneros diferentes y poseen, en consecuencia, modelos de producción e interpretación distintos. Esta posición justifica que nuestro trabajo no se presente como un estudio comparativo entre ambas producciones textuales, a pesar de que su evidente relación nos obligue a establecer constantes referencias al modelo epistolar clásico. En este sentido, consideramos muy acertada la propuesta defendida por López Alonso (2003a): la carta y el correo electrónico son dos géneros diferentes aunque puedan pertenecer a un mismo discurso epistolar del que ambos heredan, al menos parcialmente, algunas propiedades comunes.

En el imaginario colectivo actual no es raro encontrar una representación del correo electrónico como un sustituto del intercambio epistolar. La propia terminología que ha aparecido en torno al sistema –correo electrónico, buzón, etc.- denota una visión metafórica que pone en relación los sistemas de mensajería electrónica con el correo postal tradicional. Asimismo, el paratexto diseñado para los entornos gráficos de las interfaces de las aplicaciones, con representaciones icónicas de sobres para identificar sus servicios, por ejemplo, proponen una referencia directa al modelo postal.

Ciertas similitudes en las condiciones de enunciación de ambos textos y muchas coincidencias en su funcionalidad social justifican esta asimilación. Sin embargo, desde un punto de vista estrictamente lingüístico el modelo que opera en sendas producciones textuales es muy diferente. La introducción del ordenador como contexto de producción y recepción modifica las condiciones efectivas del contrato de comunicación. La interacción se agiliza y se disminuye notablemente el lapso temporal que separa la emisión de la recepción. No obstante, más allá de la naturaleza temporal del intercambio, la nueva herramienta crea una relación distinta entre los locutores, provocando una modificación en los modos de transmisión de información que conlleva la creación de un género diferente. En este caso particular, la transformación no se

produce de una manera progresiva, por lo que no resulta apropiado apostar por un modelo evolutivo, que parta de la carta para llegar, a través de un proceso de modificación gradual, hasta el correo electrónico. Como sostiene López Alonso (2003b) no existe una progresión continuada entre la carta y el correo electrónico sino una ruptura rápida y efectiva de ambos modelos.

No se trata, a mi modo de ver, de una modificación continua y gradual del género epistolar sino que los correos se perciben como un tipo distinto de *mensaje*, sin duda por estar colocados en un espacio virtual y, ante ese contexto cultural, se crea un producto lingüístico nuevo. (López Alonso, 2003b, p.189).

La introducción de un nuevo contexto de interacción sociopersonal, Internet, y la utilización de una nueva herramienta de comunicación, el ordenador, determina la aparición del nuevo género. Un nacimiento rápido que sitúa a los textos de la correspondencia digital como un producto lingüístico innovador.

Los esquemas de género forman parte de la competencia comunicativa del individuo y se adquieren de manera gradual. La idiosincrasia del correo electrónico, sus particularidades y restricciones, y las nuevas posibilidades que presenta se aprenden con el uso del medio, a través del cual se llega al dominio del modelo. En esta adquisición de la competencia desempeña un papel clave el fenómeno de la *intertextualidad*, puesto que sólo mediante el contacto con textos pertenecientes al género el sujeto elabora su nuevo prototipo.

El dominio del esquema de género es un proceso cognitivo de aprendizaje, los usuarios menos familiarizados con estos servicios de comunicación se encuentran, por tanto, más atados a modelos de interacción precedentes, elaborando correos que no manifiestan plenamente las novedades enunciativas del nuevo género. Una utilización prolongada del medio les permitirá entrar en contacto con usuarios más expertos a los que se tenderá a imitar, descubriendo sus convenciones comunicativas.

La adaptación al esquema genérico no sólo es el resultado natural del proceso que hemos descrito, sino también una condición necesaria e impuesta por el medio que sancionará a los usuarios ineficaces. Un fenómeno similar puede observarse en otro contexto paralelo, como es el caso de los chat, o conversaciones virtuales, en los que los usuarios expertos tienden a resaltar el comportamiento lingüístico inusual de los nuevos usuarios. En este sentido, Nobilia (1998) recuerda la noción de competencia comunicativa de Hymes (1972) y su utilización por parte de Gumperz (1982) en la elaboración del concepto de comunidad lingüística, afirmando que los usuarios de los sistemas de comunicación electrónica llegan a ser verdaderas comunidades, en el sentido de comunidad lingüística, puesto que comparten una competencia lingüística y comunicativa común.

En la configuración del modelo textual prototípico del correo electrónico, debemos reconocer que la figura de la mediatización tecnológica, aún tomando como base la contribución del esquema epistolar, ha provocado la irrupción de otros modelos textuales: el teléfono, en particular los S.M.S, los telegramas, por nombrar sólo alguno de ellos.

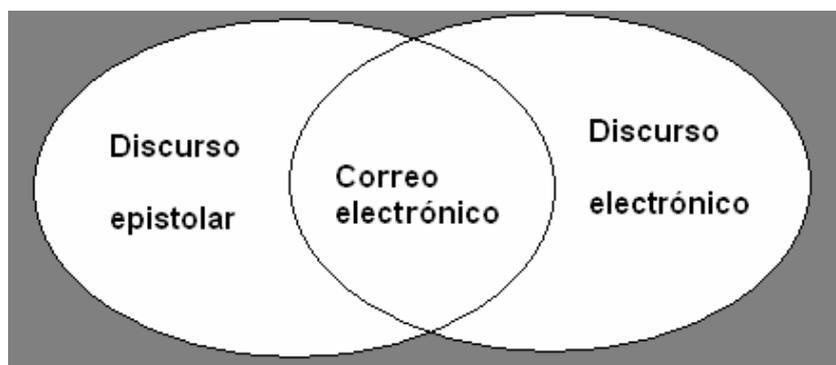


Figura 3. Intersección entre el discurso electrónico y el discurso epistolar

En el modelo de lengua del correo electrónico han influido multitud de esquemas textuales utilizados en contextos de comunicación con características próximas, en los que se usa algún artefacto tecnológico. La irrupción del ordenador como contexto de interacción modifica todas las esferas del discurso epistolar que se contagia de las características de la comunicación electrónica, de

tal suerte que el correo electrónico debe entenderse como un género nuevo resultado de la intersección de las propiedades del discurso epistolar con las particularidades del discurso electrónico. La **Figura 3** da cuenta del modelo referido.

La relación que el modelo de enunciación del correo electrónico establece con el arquetipo de la carta es, por lo tanto, compleja, ya que, aunque comparten muchas características, el correo electrónico presenta soluciones textuales diferentes, en la mayoría de los casos, resultado de la influencia de las condiciones del medio electrónico.

Una comparación entre la carta tradicional y el correo electrónico puede inducirnos a descubrir ciertas semejanzas, al menos en cuatro categorías: 1) en el régimen enunciativo, 2) en el esquema de interacción, 3) en su funcionalidad pragmática y 1) en la organización paratextual (López Alonso, 2003). Sin embargo, una reflexión profunda ilustrará divergencias en todos los niveles de análisis. En los diversos capítulos que constituyen este trabajo se exponen los resultados obtenidos de la observación de estos aspectos en el correo electrónico. En estas páginas introductorias adelantamos su relación con la carta en cada uno de los cuatro ámbitos mencionados.

1) El régimen enunciativo

Las interacciones desarrolladas mediante el intercambio de cartas y aquellas que se establecen a través de los sistemas de mensajería electrónica presentan semejanzas muy importantes en lo que concierne a las propiedades de la situación de enunciación.

En los dos casos se trata de un intercambio diferido de textos, que ponen en relación a personas alejadas. En cierta manera, ambos pueden responder a la caracterización que Haroche-Bouzinac (1995) elabora del género epistolar como el *discurso de los ausentes*. Según su definición, la ausencia se encuentra siempre en el origen de la correspondencia (1995, p.71). Los sistemas de mensajería electrónica son, de alguna manera, la respuesta ofrecida por las TIC a

una situación de comunicación preexistente, la del intercambio de correspondencia. El propio nombre otorgado a los sistemas, *correo electrónico*, revelan esta relación. Tal coincidencia ha provocado que el tipo textual de la carta haya sido utilizado como modelo de construcción del nuevo género.

El correo electrónico es una forma de correspondencia privada que, en principio, siguiendo a Anis (1998, p.221) “calque son fonctionnement sur celui du courrier papier”. Este sistema permite la comunicación entre dos o más personas que se encuentran alejadas en el espacio, a través del intercambio de textos escritos. Se trata, como en el intercambio epistolar, de una interacción en la que los coenunciadores no comparten la instancia espacial, no están copresentes. En ambos casos, la naturaleza temporal del evento comunicativo se encuentra marcada por la existencia de un intervalo entre el momento de la producción y el de la recepción. Sin embargo, el carácter diferido que determina la configuración genérica de la carta se diluye en cierto sentido en la correspondencia electrónica.

La introducción del ordenador e Internet como instancias mediadoras provoca transformaciones sustanciales en la consecución del intercambio. La nueva herramienta implicará ciertas modificaciones que atañen directamente al núcleo del pacto genérico epistolar, reduciéndose el tiempo de transmisión y acortándose el intervalo que tradicionalmente separaba el instante del envío y el de la recepción.

De manera general, salvo situaciones anómalas en las que problemas de naturaleza técnica obstaculicen el envío de los datos, en estos sistemas electrónicos el mensaje es recibido por el destinatario unos instantes después de ser lanzado a la red. La semi-simultaneidad de la situación comunicativa provoca una conciencia de tiempo compartido, que, en cierta medida, aproxima al correo electrónico a otros esquemas de interacción lingüística de tipo conversacional. Aunque todos los textos relativos al género del correo electrónico participan de esta noción de tiempo compartido, que puede dar lugar a estructuras de tipo semidialogal, su manifestación se hace más evidente en cierto subgrupo de

textos; otros guardarán, en lo que concierne a la naturaleza temporal del intercambio, una estructura muy semejante a la epistolar.

La variación dependerá de criterios extralingüísticos, como el tipo de usuario, el modo de conexión a la red, la disponibilidad que se tenga de la misma, el sistema de gestión empleado (con o sin acuse de recepción); estos factores delimitarán la frecuencia de la consulta del buzón de almacenamiento de mensajes y, por ende, el intervalo de tiempo transcurrido entre recepción y lectura de los mensajes. De este modo los intercambios de correo electrónico pueden manifestar una estructura temporal semisimultánea, muy cercana a los comunicación a través de chat, o estrictamente diferida, como la del intercambio epistolar. Entre ambos extremos encontramos un importante abanico de posibilidades.

A pesar de la enorme versatilidad temporal que manifiesta el prototipo de correo electrónico, por norma general, podemos afirmar que, respecto a la carta, el ritmo del intercambio se acelera, dándose paso a un modelo de interacción más dinámico y espontáneo, que se verá reflejado en todos los niveles textuales.

Se acortan los textos, que se hacen más dependientes del contexto de producción, se suprimen en muchos de ellos los elementos de apertura y de cierre, llegándose, en ciertos casos, a una estructura semi-dialógica, en la que cada mensaje podría equivaler a un turno de intervención en una conversación. La organización textual se relaja: la cohesión de los elementos se deja en manos de la progresión informativa, para dinamizar el texto se recurre a la elipsis, etc. Todos estos factores favorecen que, en determinados contextos, el nivel de lengua se vuelva también más espontáneo, contagiándose de coloquialismos y asumiendo rasgos específicos de la oralidad.

Si la relación del correo electrónico con la carta se debe a ciertos paralelismos en la situación de enunciación, la distancia con la misma la impone la naturaleza electrónica del texto, derivada del instrumento de comunicación empleado. El ordenador e Internet no sólo modificarán las posibilidades temporales del evento, sino que son los responsables de toda una serie de

variaciones en la naturaleza contextual del intercambio y en las propiedades discursivas de los textos.

Los correos electrónicos son principalmente textos escritos mediante el empleo de un ordenador. Así, desde una perspectiva enunciativa, el ordenador se erige como contexto de la actividad comunicativa, determinando tanto los procesos de recepción (pantalla) como los de producción (teclado). La actividad comunicativa entre enunciador y coenunciador está limitada lingüísticamente por las propiedades del software y el hardware que utilicen (Crystal, 2001, p.37). El tipo de datos susceptibles de ser enviados se determinará en función de las posibilidades ofrecidas por el canal de comunicación que mediatiza la interacción, en este caso la red mundial de ordenadores.

2) El esquema de interacción

Tanto la carta como el correo electrónico presentan una relación de interactividad entre coenunciadores. Se trata de textos contruidos por un sujeto para otro u otros sujetos. Los dos presuponen un intercambio de correspondencia construido sobre los marcos semánticos de /decir/, /enviar/, /recibir/, /responder/ (López Alonso, 2003a, pp.23-24).

Este esquema es una constante de todos los correos electrónicos⁶. Se trata de una propiedad que ha heredado directamente del modelo de interacción característico del discurso epistolar. Sin embargo, de nuevo, la versatilidad de la herramienta informática ofrece posibilidades de interacción que eran difícilmente asumidas por el modelo postal tradicional.

El correo electrónico conserva los usos estrictamente privados de la carta en los correos personales, profesionales e institucionales, aunque potencia sus manifestaciones públicas, en los correos publicitarios, y, principalmente, en las listas de distribución y foros de discusión. Ésta últimas constituyen modalidades

⁶ En los capítulos sucesivos describiremos ciertos tipos de mensajes que eluden esta condición interactiva y que, de alguna manera, no constituyen verdaderos integrantes del modelo de la correspondencia digital, aunque se reciban a través del buzón de correo electrónico.

de intercambio apenas extendidas antes de la aparición de la correspondencia digital.

Los programas de gestión de correo facilitan la correspondencia grupal, por lo que, al esquema de la carta en régimen bidireccional transitivo, ha de añadirse un modelo de intercambio grupal, en el que varios interlocutores construyen una interacción comunicativa. Las listas de discusión constituyen manifestaciones prototípicas de estos modelos, que, no obstante, abundan, igualmente, en los correos personales y profesionales.

La modificación de la naturaleza temporal del intercambio influye igualmente en la construcción de la naturaleza de la interacción. Hemos afirmado que tanto la carta como el correo electrónico manifiestan un régimen interactivo; esta interactividad, sin embargo, se intensifica en la correspondencia digital a causa de la sensación de tiempo compartido originada por la aceleración del ritmo del intercambio. Si Haroche-Bouzinac (1995, p.88) defendía el intercambio epistolar como una metáfora de la conversación, en la que los interlocutores recrean situaciones de diálogo que no se producen efectivamente, el correo electrónico, por el contrario, permite el establecimiento efectivo de auténticos intercambios de diálogo o, incluso, multidiálogos⁷, en tiempo diferido.

3) La funcionalidad pragmática

Como se desprende de las semejanzas descritas en las condiciones enunciativas y en el esquema de interacción, entre ambos géneros hay una importante equivalencia funcional. Los dos constituyen productos lingüísticos cuya intencionalidad primera es enviar una información, aunque los procedimientos en uno y otro son muy diferentes.

Inscritos, por lo tanto, en un régimen de correspondencia asumen como valor pragmático fundamental el establecimiento de un intercambio comunicativo que, junto con la transmisión de una información, puede cubrir otras muchas

⁷ Neologismo que empleamos para nombrar los intercambios con más de dos participantes.

funcionalidades pragmáticas. Así, el correo electrónico puede tener, como la correspondencia postal, las funciones persuasiva, fática, emotiva, etc., relacionándose con muy diversos universos discursivos. Se convierte, de esta manera, en el soporte de textos que intersecciona con realidades discursivas muy diversas, situación que ha llevado a muchos a pensar en el correo electrónico como un mero soporte de transmisión de textos, que pueden y deben clasificarse en géneros discursivos diversos. Al igual que el correo postal permite la recepción de mensajes publicitarios, institucionales, comerciales, profesionales, que completan con otras utilizaciones la funcionalidad estrictamente interpersonal de la carta, así los buzones electrónicos asumen también la recepción de textos con valores muy diversos. No obstante, creemos que todos ellos presentan ciertas propiedades comunes.

A pesar de que un correo publicitario poco tiene que ver con uno de carácter privado, creemos imprescindible reconocer el estatus de clase de todos ellos, determinado por las propiedades del entorno que alberga el intercambio. Para establecer la variedad del género, trabajaremos, no obstante, en la definición de una tipología de correos electrónicos. A partir de ella, configuraremos el modelo sobre el que se establece el prototipo del nuevo género.

Una tipología de carácter funcional permite descubrir la relación del correo electrónico con otros discursos a los que sirve como soporte, al tiempo que justifica la identificación de tipos textuales que le son particulares y exclusivos de la correspondencia electrónica. De esta manera, diferenciamos los correos personales, los publicitarios, los profesionales y modelos específicos de la correspondencia electrónicas, que tienen difícil equivalencias en la modalidad postal, entre ellos: 1) algunos correos *spam*, que no presentan ninguna función comunicativa, ni siquiera publicitaria, y cuyas única intención es transportar virus; 2) las cadenas de reenvío, que hacen circular un texto entre diversos interlocutores, en sucesivos turnos y envíos a destinatarios múltiples; o 3) los grupos de trabajo, normalmente de carácter profesional, creados a través del intercambio sucesivo de textos entre un conjunto cerrado de individuos. Éstos últimos ponen de relieve una de las propiedades características, a las que nos

referimos anteriormente, que permite convertir este medio privado en una puerta abierta a la creación de comunidades comunicativas. A través del desarrollo de foros de debate y listas de discusión, el correo electrónico constituye una herramienta muy eficaz para hacer circular informaciones relevantes para un grupo de intereses comunes, así como en el desarrollo de colectividades unidas por una actividad lingüística compartida.

4) *La estructura paratextual*

Las coincidencias más evidentes entre el correo electrónico y la carta se manifiestan en la estructura paratextual, que en gran medida toma como modelo de referencia el formato de la carta en papel. Las semejanzas formales son un reflejo del natural paralelismo entre las situaciones de enunciación. Esta similitud determina algunas de las características de las interfaces de las aplicaciones de gestión de mensajería electrónica, en las se implementan ciertos procedimientos de interacción, entre usuarios y sistema, que recrean situaciones pragmáticas directamente relacionadas con el esquema de recepción y envío de una carta. Sin embargo, otros protocolos que guían la relación entre usuario y la aplicación no establecen ninguna conexión con el modelo epistolar, siendo específicos de las interacciones hombre/máquina, propias y características de los sistemas de CMO.

La fuerza de las semejanzas pragmáticas y, muy particularmente, de la proximidad funcional de ambas producciones textuales mantiene viva la metáfora por la que el correo electrónico se caracteriza a través de referencias, tanto léxicas como icónicas, al universo epistolar. El propio nombre del sistema *correo electrónico*, sitúa al medio como un tipo particular de correo. Éste es calificado de electrónico, es decir, desarrollado a través de un medio distinto del postal, en este caso particular, la red de Internet. La apelación *correo electrónico* identifica estas producciones dentro del contexto de la carta, aunque deja notar las divergencias que el cambio de herramienta implica.

La presencia de esta primera metáfora sostiene todo un universo de isotopías que ponen en relación el contexto de la correspondencia postal con el conjunto de los vocablos que rodean el medio de la correspondencia digital. De esta manera, se habla de *buzón electrónico*, para el espacio destinado al almacenamiento de los mensajes, de *acuse de recibo*, para el mensaje de recepción, de *remitente*, etc. La referencia se hace más directa en lo que corresponde al desarrollo icónico de las interfaces de correo electrónico. Son comunes los sobres para representar los servicios y otras referencias al imaginario de la carta.

El establecimiento de una sesión de comunicación a través de correo electrónico, sin embargo, implica el desarrollo de pautas de comportamiento específicas que requieren un tratamiento particular en las aplicaciones, generando elementos paratextuales que distancian el correo electrónico de otros medios de correspondencia no digital. Como tendremos ocasión de observar más detalladamente, los sistemas de CMO requieren una interacción entre el usuario y el artefacto que hace posible la comunicación. La comunicación hombre/máquina se encuentra, por tanto, en la base del desarrollo de la interacción interpersonal, determinando las condiciones del paratexto de los géneros electrónicos. De esta manera, gran parte del mensaje paratextual que rodea los textos de correspondencia digital se derivan de la codificación de la interacción que pone en relación al usuario y a la aplicación en la que se integra el desarrollo del intercambio, que se ve enmarcado, en consecuencia, en el seno de la noción de sesión. Una sesión, concepto que trabajaremos a lo largo de esta tesis, corresponde al evento desarrollado desde la apertura del programa que sirve de vehículo comunicativo hasta el cierre del mismo.

Más allá de las propiedades específicas de los sistemas de gestión de correo electrónico frente al modelo epistolar postal y, a pesar de ciertas divergencias, en lo relativo a la organización paratextual interna, ambos esquemas comparten elementos muy importantes.

En la carta nos encontramos con una estructura canónica en la que se pueden diferenciar dos espacios. Por una parte, el sobre o continente del mensaje

(cuando lo haya), por otra, el soporte directo del mensaje. El primero contiene referencias a coordenadas que definen las propiedades enunciativas del evento comunicativo. Suele aparecer el nombre de los participantes en el intercambio, así como su dirección y otros elementos que sitúan la correspondencia en un tiempo y un espacio.

El soporte del mensaje, o papel en el que se contiene la carta, manifiesta, a su vez, una estructura suficientemente estable, con categorías bien diferenciadas, herencia de una tradición epistolar de siglos. Al referirnos al paratexto directo de la carta aludimos a esta estructura, ya que los elementos que constituyen el potencial continente no forman parte directa de la carta como objeto lingüístico, sino de su condición como entidad social. Éstos estarían al mismo nivel que los componentes relativos a la interfaz de los sistemas de gestión de correo.

La estructura epistolar consta de un encabezado, un cuerpo del texto y una firma. En el encabezado se recoge información relativa a la fecha y lugar de emisión y en la firma la identidad del expeditor; es decir, información compartida con el sobre, cuando lo hubiese, que sirve para constituir las condiciones de enunciación. El cuerpo del mensaje se divide, a su vez en: saludo, texto y despedida.

El correo electrónico conserva, a grandes rasgos estos elementos, si bien marcados por la disposición geométrica de la pantalla y las propiedades de los programas de gestión. Como ya hemos apuntado, mantiene dos zonas bien diferenciadas: el encabezado y el cuerpo del mensaje. En el encabezado se mezclan elementos y funciones relativas a la información del continente de la carta y del encabezado de ésta. Presenta detalles relativos a la identidad de los interlocutores, sus direcciones virtuales y la fecha, aunque incorpora componentes nuevos muy característicos del género: la hora de emisión y recepción y una línea que presenta el texto y que se conoce bajo la rúbrica de *asunto*. Al igual que la información del sobre, los componentes del encabezado se reciben antes de acceder al propio texto y pueden, en consecuencia, condicionar la apertura y recepción del mismo.

En el interior del texto del mensaje la estructura tripartita, saludo, texto y despedida, suele conservarse, si bien es frecuente que en muchas ocasiones se supriman tanto las aperturas como los cierres. Estas supresiones responden a determinadas circunstancias enunciativas; así, por ejemplo, en los intercambios con un ritmo más acelerado es más normal eliminar las despedidas e incluso los elementos de saludo. En nuestro trabajo tendremos ocasión de analizar estas particularidades.

Conservada, por lo tanto, cierta semejanza en su organización estructural, las grandes diferencias entre la carta y el correo electrónico provienen de la naturaleza digital de este último. Tal y como nos recuerda Melançon (1996), la carta es un objeto físico, único e irrepetible, dimensión material que difícilmente puede atribuirse a un mensaje de correo electrónico. Muchas de las críticas hacia este medio electrónico, en oposición a la epístola tradicional, se derivan de su inmaterialidad.

Cuando escribimos un correo electrónico creamos un texto que ocupa únicamente un espacio de tiempo transitorio en el soporte que lo alberga que, dejando a un lado la posibilidad de una posterior impresión, suele ser, inicialmente, la pantalla. El emisor percibe una representación física de un mensaje que no es forzosamente aquella a la que accederá el receptor: el paratexto interno del propio texto puede verse modificado en función de los parámetros de edición de texto de los programas de correo empleados por los interlocutores.

Una manifestación de este fenómeno la encontramos en los caracteres no compartidos por el conjunto de las lenguas occidentales. A modo de ejemplo, la ñ del español o la ç del francés, pueden transformarse si los mensajes son recibidos por un sistema de edición de textos que no sabe leer tales símbolos. Los acentos también pueden suponer problemas de interpretación para algunos de los programas de gestión de correo, por lo que ciertos usuarios deciden suprimirlos.

Resulta llamativo el hecho de que en algunas ocasiones la recepción del mensaje pueda comportar una transformación de la organización de los saltos de

línea, originándose textos que no respetan las convenciones ortográficas canónicas. Por lo general, a pesar de que las aplicaciones más recientes han avanzado considerablemente en la estandarización y mejora de las cuestiones de formato, es normal encontrar todavía ciertas incompatibilidades.

Todas estas circunstancias se derivan directamente de la naturaleza digital del texto electrónico que permite un intercambio de datos entre interlocutores, como ocurre en el fax. Contrariamente, en la carta se transporta un objeto físico que viaja del emisor al receptor. La virtualidad del formato digital no sólo se refleja en la inestabilidad de su estructura paratextual, sino que provoca una representación mental de estos textos como objetos lingüísticos inestables, concibiendo su configuración como transitoria y, por lo tanto, poco fijada. Este hecho provoca que muchos usuarios otorguen escasa atención a la personalización del formato de sus textos e, incluso, a su propia fijación ortotipográfica.

1.3. Organización y estructura del trabajo

Dividimos este trabajo en tres partes, cada una de las cuales desarrolla elementos concretos del contenido de nuestra investigación. Como cierre a estas páginas incluimos un apartado en el que recogemos las principales conclusiones a las que nos ha conducido nuestro estudio sobre el correo electrónico. En estas líneas finales pondremos en relación las hipótesis lanzadas en esta introducción con los resultados presentados a lo largo de nuestro trabajo. Cada una de las tres partes que conforman nuestra tesis se centra en facetas específicas de la definición del género del correo electrónico.

La primera parte se ocupa del correo electrónico dentro del marco del discurso electrónico. Centra su interés en el fenómeno de las TIC, al tiempo que propone los instrumentos teóricos necesarios para abordar su clasificación. Tras una breve introducción teórica al ámbito de la lingüística textual, fija su atención en el ámbito de la comunicación en la red y define el contexto de esos intercambios a partir de una revisión histórica y técnica del fenómeno de Internet. Se ocupa, a continuación, de la descripción de las diferentes aplicaciones empleadas en los intercambios mediatizados por ordenador, para, en un segundo momento, establecer criterios que sirvan para caracterizarlas y clasificarlas. Tomando siempre como punto de referencia el correo electrónico, en esta primera parte se incluye, también, la descripción de los otros contextos de interacción de la CMO. Para cerrar esta primera parte, se presentan los trabajos y las líneas de investigación que se han ocupado de la CMO, exponiendo con detalle algunos de los trabajos más señalados sobre el correo electrónico.

La segunda parte, *La correspondencia electrónica*, tiene como objetivo describir las condiciones en que se desarrollan los intercambios de correo electrónico. Comienza con la definición de la correspondencia digital y el establecimiento de una tipología que da cuenta de las diversas necesidades comunicativas cubiertas por este instrumento de socialización.

El segundo capítulo de esta segunda parte se ocupa de la caracterización enunciativa del género. En función de la naturaleza de sus participantes y de las relaciones que establezcan, se distinguen modos de enunciación diferentes; las condiciones temporales y espaciales también incidirán de forma clara en esta variabilidad. Por dos razones fundamentales las propiedades temporales de los intercambios de correspondencia electrónica constituyen una cuestión muy relevante para este trabajo: 1) su naturaleza los opone a otras modalidades de correspondencia, y 2) su versatilidad permite distinguir subtipos particulares de intercambio.

La definición de las condiciones de enunciación anuncia el desarrollo del apartado central de esta segunda parte. El capítulo 3 se ocupa de los modos de interacción en la correspondencia digital. Con el fin de profundizar en su naturaleza, se comienza con la noción de interacción, que se aplica a los entornos de la CMO y, más particularmente, al correo electrónico. Se distinguen los correos con intercambio de correspondencia de los que carecen de esta intencionalidad interlocutiva, describiendo ejemplos prototípicos de cada clase.

Para proceder al análisis de los intercambios de correo electrónico se recurre a las unidades del análisis conversacional, adaptándolas a las particularidades de un intercambio diferido. De esta manera, la unidad *mensaje* se identifica con la intervención y la sucesión dialógica de los mismos con unidades de orden superior como la secuencia y el intercambio. Diferenciamos, así, entre correos de tipo iniciativo, reactivo y un tercer grupo que comporta mezcla de ambos.

Un lugar privilegiado se reserva al estudio de los procedimientos de diafonía o toma de la palabra del interlocutor, que en el género del correo electrónico manifiestan una amplia gama de posibilidades. La producción de un correo electrónico se organiza en torno a un fenómeno polifónico en una constante actividad de interpretación colaborativa y negociada. Sin lugar a dudas, el procedimiento más particular se identifica en aquellos correos que intercalan la respuesta en el mensaje inicial, llevando a cabo una segmentación de éste en unidades de sentido. Con esta técnica se reproduce una estructura en la que, a

partir de modelos de interacción de tipo diferido, se refleja una organización en pares de adyacencia muy similar a la de los intercambios conversacionales.

La tercera parte se ocupa de las propiedades formales y estilísticas de los mensajes de correo electrónico. Tras una introducción teórica al concepto de paratexto, describimos las condiciones paratextuales de los textos electrónicos y, en particular, del género del correo electrónico. Varios son los niveles que determinan las condiciones formales de estos textos: la intervención del ordenador como soporte de la información, las propiedades del formato digital como delimitación de su naturaleza, las características de las interfaces que acogen la producción textual, y los elementos cercanos que rodean y dan formas a los textos generados.

Además de la organización externa, se analiza la estructuración del contenido. La observación se centra, especialmente, en tres zonas: 1) el asunto, 2) las aperturas y los cierres y 3) el cuerpo del mensaje. Respecto a la primera, se estudia el tipo de relaciones que establece con el cuerpo del mensaje. De las segundas, se destaca su valor como lugar privilegiado para el desarrollo de las marcas de interactividad y de cortesía. En relación al cuerpo del mensaje, se describe su tamaño, organización informativa, los mecanismos de estructuración de la coherencia, etc.

Cerramos nuestro trabajo con una reflexión sobre el estilo de escritura propio del género del correo electrónico. Una de las constantes que han servido para definir las producciones verbales características de la CMO se relaciona con la existencia de un modo de escritura particular a mitad de camino entre su carácter escrito y la espontaneidad específica de las comunicaciones orales. Nuestras páginas finales tratan de sistematizar las propiedades de la lengua empleada en género del correo electrónico. Por último incluimos las conclusiones de nuestro trabajo.

PRIMERA PARTE. El discurso electrónico

1. Discurso, género y texto

Retomamos en este trabajo una de las cuestiones clásicas de la lingüística del texto, la relación entre discurso, género y texto, en otras palabras, la reflexiones acerca de la variancia e invariancia textual. Reflexionamos sobre esta cuestión a luz de las necesidades surgidas con la proliferación de nuevos tipos de textos en los entornos desarrollo a través de la mediación de las TIC, que han proporcionado una gran cantidad de contextos de interacción responsables de una amplia variedad de usos lingüísticos y modelos textuales.

Los nuevos contextos de enunciación definidos en los medios electrónicos o las soluciones que en ellos se dan a situaciones de interacción preexistente requieren un modelo de análisis que sirva para organizar sus variedades textuales, al tiempo que ayude a establecer el conjunto de sus propiedades.

Resulta necesario llevar a cabo una reflexión que no se limite a describir las singularidades observables en esos entornos comunicativos, sino que asuma como objetivo un examen profundo de la naturaleza del fenómeno de los textos electrónicos en su conjunto.

Existen numerosos acercamientos al fenómeno de los textos electrónicos. Nuestra propuesta se inscribe de manera indirecta en la corriente de clasificación de los cibergéneros intentando, por lo tanto, organizar una visión global del fenómeno de la comunicación electrónica. Por ello, a pesar de dirigir nuestro estudio al género de la correspondencia electrónica, asumimos como objetivo fundamental de nuestro trabajo su situación dentro de un contexto discursivo del que heredara pautas de construcción genérica. La caracterización de dichas propiedades constituirá, por lo tanto, un paso previo en la definición de las propiedades del género que nos ocupa.

Esta cuestión nos conduce a interrogarnos sobre la naturaleza discursiva de los textos electrónicos y sobre la identidad de sus esquemas de invariancia textual. Las particularidades del fenómeno nos han obligado a partir de varios interrogantes iniciales:

- a. en primer lugar, ¿constituye los textos producidos en el medio digital una variedad discursiva en el sentido bajtiniano del término?;
- b. de ser así, ¿podemos distinguir en ella géneros estables?;
- c. y, para concluir, ¿en qué medida son géneros nuevos y no meras trasposiciones a un nuevo contexto de enunciación y a un soporte novedoso de otros ya existentes?

La primera parte de este trabajo recoge nuestras respuestas a estas preguntas. Nos situamos en un planteamiento teórico que sostiene que todo texto, entendido como realidad empírica, se sitúa en un género y todo género en un discurso

(López Alonso & Séré, 2001). A partir de esta premisa, hemos tratado de reconstruir un modelo que de cuenta de estas relaciones de inclusión en lo que respecta a los textos aparecidos en el contexto de las nuevas tecnologías, con el fin de responder a una cuestión fundamental: ¿existe el discurso electrónico?, es decir, ¿podemos describir principios de producción e interpretación y constantes de finalidad y utilización comunes para la totalidad de las producciones lingüísticas desarrolladas a partir de los entornos de las TIC?

Hemos encontrado las dificultades derivadas de un contexto de producción complejo en el que, no sólo se combinan diferentes voces, en una enunciación polifónica, -la de los interlocutores, implicados en el acto de comunicación, la de la máquina, como interlocutor mediador del mismo-, sino que se simultanean distintos lenguajes - artificial entre informático y máquina y natural entre ésta y el usuario- originándose una organización textual compleja de naturaleza doble.

Los usos inmediatos de estos textos se filtran en todos los rincones de la vida cotidiana. El sistema tecnológico se convierte, en consecuencia, en un mediador discursivo en el que pueden tener lugar actos de enunciación de todas las esferas sociales, y que, por lo tanto, pone en relación sus producciones textuales con modelos discursivos preexistentes. En este punto, sería discutible presuponer un modelo que pondere el valor de dichas relaciones y que suponga que la introducción de la mediatización tecnológica es responsable, únicamente, de un cambio de soporte, que no tiene porque implicar, ni justificar la aparición de géneros textuales nuevos. En esta línea se sitúa parte de la bibliografía en la que se considera los textos electrónicos como productos de continuación, que no hacen más que recoger, en un nuevo formato, situaciones enunciativas preexistentes. Mourlhon-Dallies (2004) asume esta postura y sostiene que si los dispositivos enunciativos son similares y las comunidades discursivas semejantes en su estructuración, los discursos producidos serán cercanos, con independencia del soporte utilizado para su producción. La autora, situándose en una tradición postbajtiniana, trabaja el fenómeno de los foros de discusión en Internet, desde

un acercamiento transhistórico, poniéndolos en relación con los mensajes enviados a los periódicos por los lectores. Labbe & Marcoccia (2005) analizan la cuestión de la continuidad y la innovación en los géneros electrónicos y sostienen que “les genres numériques sont pour le moment essentiellement dans un rapport de continuité avec des genres préexistants” (p.1).

Los trabajos anclados en una perspectiva continuista, a los que hacíamos referencia anteriormente, manifiestan la virtud de establecer lazos de unión entre las nuevas y las antiguas soluciones textuales a situaciones discursivas semejantes; sin embargo, descuidan el importante poder modalizador de la máquina en la definición de las propiedades de estas nuevas producciones textuales. El valor de la mediatización es tan grande que, como veremos, transforma estas producciones en nuevos géneros.

Si volvemos al caso particular estudiado por Mourlhon-Dallies (2004), resulta evidente que las nuevas posibilidades ofrecidas por la herramienta comunicativa introducida transforman, en gran medida, las posibilidades de comunicación. Las diferencias entre las propiedades textuales que definen las cartas de opinión que los lectores envían a los periódicos y los textos que circulan en los foros de debate son notables. Las novedades se manifiestan en diversos órdenes que van, desde la definición de una comunidad discursiva diferente hasta el establecimiento de lazos de relación más estables. La introducción del instrumento mediatizador transforma y, en este caso, amplía las manifestaciones del modelo, por lo que es posible afirmar el nacimiento de modos de interacción específicos.

Una vez definida la macroclase de discurso electrónico y legitimado su lugar en la descripción de los textos electrónicos, el objetivo inmediato de nuestro trabajo consistirá en la delimitación de las fronteras entre las diferentes variedades discursivas de la comunicación electrónica. Todas ellas deberán organizarse en una tipología de géneros apropiada, que se constituya en el marco

de referencia idóneo sobre el que sustentar el análisis específico del correo electrónico como género particular.

1.1. La noción de texto

El texto es un objeto lingüístico y un producto social; en tanto que objeto lingüístico, es una unidad verbal autónoma con forma propia, contenido específico y una organización y un funcionamiento interno determinados; como producto social, es una unidad de comunicación mediatizada por la interacción de sus dimensiones psicológica, social e histórica (López Alonso & Séré, 1997).

El texto, en tanto que objeto lingüístico real y observable se inserta siempre en una situación discursiva determinada que constituye la red de condiciones empíricas en la que se produce el enunciado. El contexto textual asume, así mismo, un valor fundamental en el proceso de interpretación textual, ya que constituye un parámetro fundamental para la fijación del sentido de las unidades del texto. A través de la relación de la situación de producción y del contexto textual con el propio texto, el interpretante construye el sentido del texto.

1.2. Invariancia y variancia textual

Cada texto, como realidad empírica y observable, es único y diferente a todos los demás. Sin embargo, al mismo tiempo, todo texto manifiesta ciertas características que lo identifican y relacionan con otros textos a los que se parece y con los que puede formar una clase. Esta búsqueda de principios o representaciones generales subyacentes a un texto nos permite dar el salto desde el objeto individual a la abstracción de la clase general, permitiéndonos la categorización y transcategorización.

Podemos afirmar que la naturaleza del texto tiene una doble dimensión: la *variancia* textual y la *invariancia* textual⁸. La primera se presenta como la responsable de la individualización de cada texto y la segunda permite de forma complementaria ordenar esta diversidad, postulando clases y tipologías.

Además, desde una perspectiva cognitiva, la identificación de clases de textos no consiste únicamente en una legítima consecuencia de la *invariancia* textual, sino que se trata de una necesidad impuesta por la naturaleza misma de la cognición humana. El ser humano organiza el conocimiento en torno a *esquemas*, estructuras cognitivas, que almacenan el saber relativo a las diferentes situaciones con las que entra en relación el sujeto. Los *esquemas*, entendidos de esta manera, son una forma de organizar el conocimiento y de permitir su acceso y actualización, a partir de una organización en la que juega un papel fundamental el reconocimiento de similitudes.

Por lo tanto, la actividad de la cognición humana se sustenta en un proceso constante de clasificación del que participa el universo textual. A través de esta constante organizadora de la actividad cognitiva los textos que presentan ciertas invariables en su organización estructural son reconocidos como similares e identificados como integrantes de un tipo común o clase equivalente. Las

⁸ Los fundamentos de estas ideas se desarrollan en (López Alonso & Séré, 2001).

similitudes manifiestas en toda la clase sirven para definir sus propiedades identificativas, constituyéndose en esquemas o pautas de reconocimiento que son actualizadas por los sujetos en los procesos de interpretación textual.

Esta información se almacena en la competencia del individuo. El saber lingüístico implica, por lo tanto, un saber textual o competencia textual a través de *esquemas de género* que se activan en los diversos procesos de producción y de recepción textual. La presuposición de *esquemas* nos permite comprender algunos de los procedimientos básicos de la interpretación textual, ya que otorgan al sujeto que accede a un texto determinado herramientas que le habilitan para anticipar muchas de las propiedades del objeto, guiando su actividad interpretativa. De igual manera, son imprescindibles en el desarrollo de la producción textual, ya que constituyen los modelos de referencia que gobiernan la formación del nuevo sistema.

La invariancia textual resulta de la abstracción de las constantes relativas a la múltiple estructuración del universo del texto: por un lado, de las propiedades del contexto extralingüístico (social y cultural); por otro, de la naturaleza del contexto enunciativo (situacional); y, por último, de las condiciones del contexto lingüístico que rodea, directa e indirectamente al propio texto. La repetición de patrones en todos y cada uno de esos ámbitos permite el establecimiento de modelos estables que organizan la variedad del conjunto de los textos producidos y de los producibles.

La *invariancia*, por lo tanto, es una noción compleja que pone en relación cada texto empírico particular con el conjunto de textos reales y posibles, situando la singularidad textual dentro del contexto de la transtextualidad discursiva. Cada texto entra en confrontación con los textos anteriores y siguientes, constituyéndose en parte de un continuo de elementos interrelacionados. La transtextualidad discursiva revela que, a pesar de que cada texto constituya un sistema completo en sí mismo, ninguno es un ente plenamente independiente, sino que todos pertenecen a una clase superior

conformada en relación a las condiciones de *invariancia* del conjunto de los textos posibles.

El texto “[...] arrastra [...] la huella de los demás textos que han sido escritos anteriormente” (López Alonso, & A. Séré 2001, p.35). El concepto de *intertextualidad*, definido ya por los formalistas rusos, y sistematizado por Kristeva (1969), evidencia la idea de que todo enunciado proviene de forma consciente o inconsciente de otro enunciado. Siguiendo las propuestas de Genette (1982) Adam (1999, p.85) se refiere al *intertexto* como “los échos libres d’un (ou plusieurs) texte(s) dans une autre texte”.

La *interdiscursividad* es uno de los parámetros determinantes en la formación de paradigmas genéricos. Las relaciones de parentesco establecidas entre unos textos y otros desembocan en la creación de familias textuales, conjuntos de textos con unas características comunes y unas constantes de influencias mutuas. La interacción intergenérica sirve para fortalecer los lazos entre los integrantes de la clase.

De esta manera, el *esquema de género* se construye por inducción de las prácticas discursivas observables en el universo social, que se estandarizan en modelos culturalmente reconocibles denominados *géneros textuales*. A cada género se le acordará un *arquetipo*, que consistirá en una representación semántico-cognitiva abstracta de la *invariancia* relativa a: 1) la forma del texto, 2) su organización y 3) su contenido semántico.

1.3. La clasificación textual: panorama terminológico

La definición de clases estables de enunciados, que se reflejan en el establecimiento de modelos definidos de esquemas textuales, constituye una de las cuestiones fundamentales a las que se han enfrentado diferentes tradiciones a lo largo de la historia de las disciplinas sociales y de las ciencias del lenguaje.

La copiosa pluralidad terminológica que existe para explicar cómo los textos participan de determinadas características generales se corresponde con distintos criterios de clasificación según se encuadren: 1) en la teoría de los géneros literarios, cuyo origen se remonta a la antigüedad clásica, o 2) en las tipologías discursivas, que arrancan de las propuestas de Bajtin, o 3) se sitúen en perspectivas más cercanas a las tradiciones de las ciencias sociales o psicológicas.

En la investigación en Cibergéneros se parte de un concepto de género muy particular que se nutre de la tradición de la *New Rethoric* americana y de la Teoría situacional del género (*Situated Genre Theory*) y que está fuertemente influido por la investigación en la comunicación organizativa. Desde esta perspectiva, se propone una definición de género en tanto que una acción lingüística tipificada que surge como respuesta a una situación recurrente. El género es, por tanto, una estructura estable, un *esquema*, que responde a constantes de forma, audiencia y propósito. Swales (1990) enfatiza el papel de los propósitos comunicativos para el establecimiento de categorías de género. Estos propósitos recurrentes son reconocidos por la comunidad que emplea dicho género. Una comunidad, a su vez, se define como un grupo de personas que comparten ocupación, trabajo, intereses y conocimiento. En la proposición de categorías de género la representación metalingüística de la comunidad tiene un valor fundamental, ya que la nomenclatura que emplea resulta una fuente de datos para el reconocimiento de acciones retóricas recurrentes o géneros. Estos presupuestos teóricos determinan la definición de modelos de géneros muy

concretos que dependerán de factores diversos pero en los que los propósitos comunicativos resultan fundamentales; un cambio en estos propósitos determina la aparición de un nuevo género con pautas formales específicas.

Junto con el término de género, el más clásico y extendido, en este trabajo venimos empleando los términos *tipo de texto*, y *prototipo textual*, así como el vocablo *arquetipo*, herencia directa gennetiana, en términos de relativa sinonimia. En los trabajos de lingüística textual, además, no resulta raro leer otras clasificaciones tal que *arquitecto*, *intertexto* o superestructura. Son términos comúnmente empleados para categorizar los textos que presentan una misma organización estructural. Todos vienen a cubrir la noción de clasificación textual, anteriormente referida, si bien es cierto que, por proceder de corrientes teóricas diversas, manifiestan determinadas diferencias, implicaciones metodológicas distintivas y niveles de abstracción dispares. A pesar del carácter impreciso de sus límites, la mayoría de los teóricos coinciden en sostener que todas estas expresiones implican la idea de una planificación textual más o menos tipificada y normalizada, que manifiesta las propiedades comunes a todos los textos relativos a un mismo género.

Emplearemos la expresión de *tipo textual* para el conjunto que agrupa a los textos que poseen un número suficiente de características comunes como para ser considerados una clase y un número necesario de particularidades como para no ser incluidos en otra clase ya existente. El *prototipo textual* se identifica con un texto *modelo*, resultado de una operación de abstracción, que puede proponerse como representativo de cada clase. Este modelo no se corresponde un texto empírico, ya que, fuera de un proceso de enunciación concreto, se trata de un concepto abstracto que incluye todas las características de su tipo. El prototipo se toma como modelo de su clase y como elemento constitutivo de la competencia de género. Como parte del saber lingüístico es, de alguna manera, equivalente al concepto de *esquema de género*. Ambos se obtienen por inducción de las

prácticas discursivas observables, aunque pertenecen a universo del conocimiento implícito.

Un *esquema* es una estructura mental de naturaleza abstracta, ya que no se corresponde directamente con una única experiencia concreta, aunque derive de todas las experiencias particulares. Nutall (1996) se refiere al importante papel que desempeñan los *esquemas* en la lectura, ya que el proceso de interpretación dependerá del esquema activado por el texto concreto que esté siendo sometido a la interpretación. Según esta autora, “interpret successfully depends on whether our schemata are sufficiently similar to the writer’s” (1996, p.7).

Normalmente, se trabaja el *esquema mental* como un instrumento que ayuda a determinar el contenido del texto y a procesar e interpretar su información. Al subconjunto de *esquemas mentales* activados en la actividad lingüística se denominan *esquemas de género*. Tales *esquemas* responderán a una determinada clase de experiencias de acción, conformada por el contexto de desarrollo del tipo de texto y a una determinada respuesta lingüística. El modelo lingüístico tipo, o texto que responda a todas las propiedades de clase definidas en el *esquema de género*, será el *texto prototípico*.

Según este razonamiento, podemos identificar en tanto que *tipos de textos* a todos aquellos productos lingüísticos con una identidad bien determinada, resultado de unas características textuales y contextuales propias, que responden a un *esquema de conocimiento* particular. En esta línea de trabajo, el propósito de nuestra investigación consiste en determinar la necesidad y/o legitimidad de postular un *tipo textual* específico para los textos generados en el seno de la mensajería electrónica, y, caso de así hacerlo, proceder a la descripción de las propiedades y características de definición del *prototipo*. Las condiciones específicas del *esquema de género* que subyazca a dicho texto modelo constituirán el marco de referencia para la definición de la nueva clase de textos, así como el bagaje que determinará la competencia discursiva de los actantes

comunicativos, y, por lo tanto, los procesos de interpretación y producción textual.

2. El discurso electrónico

2.1. ¿Cuáles son los textos electrónicos?

Clasificamos como perteneciente a la clase de los *textos electrónicos* todas aquellas producciones lingüísticas que se generan en un medio electrónico, presentando un formato digital. De esta manera, para que un texto se incluya en la categoría *texto electrónico* debe cumplir necesariamente estas dos propiedades:

- 1) *Su contexto de producción y recepción textual debe manifestar la mediación de una herramienta comunicativa relativa al entorno de las TIC*: un texto electrónico es aquel que se produce y recibe a través de una aplicación cualquiera dentro de las que conforman las TIC. Todos estos textos se caracterizan por la presencia de un instrumento tecnológico como mediador del intercambio comunicativo. Su contexto enunciativo estará determinado por las propiedades derivadas de la tecnología mediadora.
- 2) *El texto debe presentarse en un formato digitalizado*: restringimos la extensión de nuestra clase a aquellas producciones que tienen como soporte fundamental de la información el texto escrito en formato digital. Aunque poco generalizadas por el momento, es posible llevar a cabo interacciones en las que predomine el componente auditivo o visual, tales producciones escapan a los intereses de este trabajo. En la categoría de textos que nos ocupan estos sistemas semióticos se incluyen únicamente como elementos de apoyo al texto escrito.

La figura de la mediación y la propiedad de la digitalización constituirán las dos condiciones definitorias básicas de los textos susceptibles de conformar el discurso electrónico, según nuestra definición.

Esta caracterización laxa, fundamentada en dos únicas propiedades, nos obliga a incluir en nuestra clase un conjunto de producciones lingüísticas muy amplio. Otros enfoques, entre ellos el que se inscribe en la tradición de la CMO, tienden a restringir su estudio al conjunto de las producciones discursivas en las que se identifica un proceso efectivo de interacción entre usuarios. El problema de tal limitación radica en la dificultad de restringir el concepto de interactividad dentro de estos entornos, así, por ejemplo, ¿debemos considerar producciones interactivas a los intercambios entre sujetos humanos y bases de datos, cuando estos incluyen diálogos? ¿La lectura hipertextual de una página web incluye una interacción?

Nuestra definición evita estos interrogantes. De esta manera, incluimos la página web dentro de nuestra clase porque consideramos que, si bien no comparte algunas de las propiedades de los textos producidos en situaciones de interlocución, participa de muchas de las características comunes impuestas por la figura de la mediación.

2.2. Los textos electrónicos y el discurso electrónico

En este apartado abordamos una de las cuestiones fundamentales en este trabajo, a saber, determinar si existe algo que podamos identificar como *discurso electrónico*, es decir, si las interacciones producidas en la CMO conforman una variedad discursiva distintiva.

Una vez definida la extensión de la expresión *texto electrónico* y habiendo identificado los textos susceptibles de conformar esta clase, pasaremos a confrontar dicha categoría con el modelo de organización textual presentado en el apartado anterior. Como vimos, este modelo sostiene que todo texto pertenece a un género y todo género a un discurso, es decir, que cualquier producción textual concreta puede ponerse en relación con otros textos con los que compartirá ciertas marcas de *invariancia* con el fin de establecer una macroclase que los agrupe. No obstante, cuando tratamos de aplicar esta premisa al conjunto de los *textos electrónicos* encontramos dificultades.

La manera en que definimos la categoría *texto electrónico* resulta altamente productiva en el rango textual concreto, entendiendo el texto como un objeto empírico observable, sin embargo, complica las cosas en estadios de abstracción superiores. Como hemos visto, dilucidar si un texto es producido o recibido a través de un medio electrónico, esto es, determinar si presenta un formato digital, no es complicado, por tal razón una definición por extensión no presenta problemas; sin embargo, para poder establecer una organización genérica y concluir que estamos ante una variedad discursiva específica resulta necesario identificar pautas de *invariancia* que vayan más allá de un soporte textual común. En caso contrario deberíamos admitir que nos encontramos únicamente ante la aparición de un nuevo soporte de producción/recepción textual, que, a pesar de las novedades de diversa índole que pudiera entrañar, no supondría la definición de una variedad discursiva específica.

Por esta circunstancia, se hace imprescindible el planteamiento de dos interrogantes:

- 1) ¿Es posible encontrar propiedades comunes en el conjunto de las producciones lingüísticas desarrolladas en los entornos definidos anteriormente?, en otras palabras, ¿constituyen estas una variedad homogénea con ciertos principios propios de *invariancia*?
- 2) Caso de encontrar estas pautas de identificación, ¿suponen una variedad distintiva frente a otros discursos preexistentes?, o ¿debemos entender el fenómeno de la comunicación digital como una simple transposición de otros discursos sociales a un nuevo soporte de interacción?

De alguna manera, las respuestas a ambas preguntas se entrelazan, condicionándose mutuamente.

Abordar la primera de las cuestiones nos obliga a reflexionar sobre la figura de la mediación tecnológica y las condiciones que imprime en los textos que alberga. La intervención de ordenador -elemento prototípico dentro de las TIC- en el proceso comunicativo determinará muchas de las características textuales de las producciones lingüísticas, al generar un contexto de interacción particular que se sustenta en una situación de enunciación novedosa respecto a las comunicaciones presenciales. Las condiciones de la herramienta modifican las propiedades expresivas de los interlocutores, generándo pautas discursivas muy particulares.

En muchos sentidos se habla de una modalidad de interacción específica. Algunos han querido oponerla a la modalidad hablada y a la modalidad escrita, como una tercera vía que manifiesta ciertas propiedades de uno y otro registro. Las discusiones respecto del estatuto de las producciones lingüísticas mediatizadas por computador han hecho correr mucha tinta, tal y como se refleja

en *el capítulo cuarto de la primera parte de este trabajo*, aunque básicamente se pueden diferenciar dos posturas:

1. Estas producciones lingüísticas son un híbrido entre la modalidad oral y la escrita, manifestando propiedades de ambos modelos textuales.
2. Se trata de un tipo de producción particular que presenta un modelo textual propio, que si bien participa de ciertos rasgos de la oralidad y de la escritura, se caracteriza por elementos particulares.

Nuestra propuesta coincide con la última de las líneas expresadas. Sostenemos que la idiosincrasia del discurso electrónico está determinada por la manifestación del medio en las producciones lingüísticas. Como consecuencia de lo que se acaba de afirmar, debemos reconocer que si estamos ante un medio de naturaleza variable, el discurso que en él se produce participará de dicha variabilidad. Desde un punto de vista lingüístico, las propiedades del conjunto de textos identificables bajo la extensión de la expresión *discurso electrónico* es, por lo tanto, altamente heterogéneo. Así, las propiedades manifestadas por las charlas virtuales no coincidirán con aquellas que se presentan en las páginas web, por poner un contraste, debido a las diferencias de la situación de enunciación de uno y otro texto.

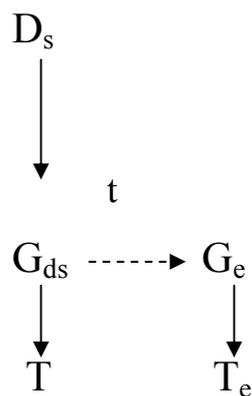
El medio de la CMO está formado por un conjunto de aplicaciones diversas que determinan la identificación de una variada tipología de géneros discursivos. Atendiendo a variables como la naturaleza temporal de la interacción, la posibilidad de retroalimentación, la relación con la modalidad oral y la modalidad escrita, el número de participantes, el tipo de la relación entre emisor y receptor, etc., se establecerán distintas modalidades de interacción. No obstante, todas ellas presentarán ciertos criterios de *invariancia* determinados por dos elementos fundamentales:

1. Las marcas discursivas derivadas de la presencia de un instrumento mediador;
2. Las marcas discursivas consecuencia de la actitud de los hablantes frente al instrumento mediador.

Sin embargo, desde un punto de vista teórico, la noción de discurso tiende a asociarse con una práctica social concreta, de la que hereda unas condiciones de *invariancia*. Según este planteamiento no basta con delimitar ciertos puntos de coincidencia entre los tipos textuales, sino que es necesario describir la naturaleza e implicación social de estas relaciones de continuidad. La macroclase – *textos electrónicos*- no se enunció en función de criterios sociales, sino en virtud de un soporte textual común. Este hecho nos impide establecer la existencia de un *discurso electrónico* de la misma manera que es posible definir, por ejemplo, de un discurso político o un discurso científico. El modelo que daría cuenta de la complejidad de los textos digitales sería aquel que reflejara que los géneros electrónicos aparecen asociados a muchos y muy diversos contextos sociales.

Muchos géneros electrónicos son el resultado de la actualización de los diferentes discursos -definidos en función de criterios sociales- en esquemas textuales propios del formato digital. Éstos confluyen con los modelos de género relativos a cada discurso fuera del ámbito de la CMO, transformándolos según las condiciones de producción que se derivan del medio. La transformación puede ser tal que en ocasiones estas ramas se constituyan en géneros independientes, caso del correo electrónico en relación a la carta; en otras, la interacción entre un discurso social dado y las nuevas posibilidades de los formatos digitales pueden provocar la creación de géneros completamente novedosos que no son susceptibles de analizarse desde una postura de continuidad con ningún otro género, éste podría ser el caso de la página personal. Parte de los trabajos que versan sobre la cuestión de los cibergéneros, como

trataremos de manera más precisa en 4.4. *La definición de los cibergéneros*, dan cuenta de esta situación, distinguiendo entre los géneros digitales existentes, reproducidos, y nuevos. Nuestra propuesta trata de justificar como el correo electrónico se identifica con un género nuevo y no con una simple réplica del modelo epistolar tradicional en formato digital. La compleja realidad de los textos electrónico que hemos esbozado en el párrafo anterior se ilustra en la **Figura 4**.



donde

- D_s , Discurso social
- G_{ds} , Género de discurso social
- T, Texto
- G_e , Género electrónico
- T_e , Texto electrónico
- t, proceso de transformación

Figura 4. Interacción entre los discursos sociales y los textos electrónicos.

De todo lo expuesto hasta el momento concluimos que:

1. definimos una clase compuesta por los textos que se producen a través de la mediación de las TIC y que presentan un formato digital; dicha clase se denomina *textos electrónicos*,
2. es posible identificar ciertas características comunes que nos permiten establecer relaciones de parentesco entre los textos que integran nuestra clase. La figura del instrumento mediador les otorga ciertas pautas de *invariancia*. Como el medio determina las semejanzas, al enfrentarnos a un medio variable, será necesario reconocer la existencia de subtipos o subclases que conformarán los diferentes géneros electrónicos: charla electrónica, correspondencia electrónica, página personal, etc.;
3. a su vez, en función de ciertas propiedades de *invariancia*, estos géneros electrónicos pueden agruparse en una macroclase común que constituirá el *discurso electrónico*. Sin embargo, resulta inapropiado considerar el discurso electrónico desde un rango de discurso social ya que el medio electrónico alberga casi todos los discursos sociales preexistentes, modificándolos y transformándolos,
4. por lo tanto, los géneros electrónicos entran en relación con géneros anteriores que se desarrollan en otros formatos, al tiempo que provocan nuevas modalidades de interacción social y en consecuencia, géneros específicos; véase el caso de las weblogs o las páginas personales,
5. así pues, nos parece oportuno distinguir un *discurso electrónico* y no considerar el medio derivado del desarrollo de las TIC únicamente como un soporte textual novedoso, una caracterización en esta línea ignoraría la revolución que la introducción de estas nuevas herramientas han supuesto para las prácticas comunicativas de sus usuarios.

2.3. Las propiedades del discurso electrónico

Hemos anunciado que las propiedades de las producciones verbales del *discurso electrónico* se derivan de la naturaleza del medio que las alberga. Toda comunicación está determinada por las condiciones del canal que la hace posible; en este sentido, es lícito afirmar que no existe comunicación que se escape de la mediatización. Sin embargo, existen modalidades de interacción en las que la influencia del medio se deja sentir en mayor o menor medida. La CMO es una clase de mediación alta, puesto que está doblemente marcada por la figura del ordenador como instrumento de comunicación e Internet como espacio de interacción.

El ordenador y las aplicaciones informáticas empleadas en la interacción restringen las posibilidades comunicativas y los usuarios, por tanto, deben adaptarse a su especificidad. Tal adaptación no debe entenderse forzosamente como una pérdida en la capacidad comunicativa. En cierta medida, el medio restringe la riqueza expresiva, pero, en otros sentidos, ofrece nuevas posibilidades de interacción desconocidas en situaciones comunicativas preexistentes.

Herring (1999a) se plantea un interrogante interesante: si la CMO constituye un discurso limitado por la necesidad de adaptación impuesta por el medio, cómo es posible justificar su creciente popularidad. Puesto que la CMO ha sido entendida de forma general como un discurso poco estructurado y con una coherencia fragmentaria, la autora centra su reflexión principalmente en dos fenómenos: los mecanismos de coherencia y la alternancia de turnos de habla. Los resultados de su análisis revelan que el *discurso electrónico* presenta un alto grado de trastornos en la adyacencia, múltiples solapamientos y falta de coherencia y de continuidad en el desarrollo de los temas. Sin embargo, los usuarios aprecian este tipo de interacciones, que utilizan de forma natural y

continuada. Para la lingüista este hecho revela dos realidades: por un lado, la capacidad de los interlocutores (y del lenguaje) para adaptarse a nuevos medios y, por otro, las ventajas de la pérdida de coherencia en beneficio de una interactividad más elevada y de un uso más lúdico del lenguaje.

Resumiendo, el discurso electrónico es el resultado de la adaptación a la naturaleza discursiva del medio digital, para salvar sus restricciones y explotar sus ventajas, al tiempo que es el resultado de la emergencia de pautas comunicativas nuevas y específicas de este nuevo formato de interacción. A continuación analizaremos sus propiedades.

2.3. 1. La situación de comunicación y la influencia del medio en el discurso electrónico

Las condiciones de enunciación en las que se enmarca un proceso comunicativo concreto constituyen la primera de las variables que deben tenerse en cuenta para definirlo. En el *discurso electrónico* el ordenador imprime unas restricciones muy particulares en los parámetros espacio-temporales. En la CMO, los mensajes son tecleados en un ordenador, y leídos como textos en la pantalla de otro ordenador. Por lo tanto, desde una perspectiva enunciativa, el ordenador se erige en contexto de la actividad comunicativa, determinando tanto los procesos de recepción (pantalla) como los de producción (teclado).

2.3.1.1. La cuestión del espacio en la comunicación electrónica

Desde un punto de vista espacial, las interacciones electrónicas constituyen una comunicación *in absentia*. En este tipo de intercambios los interlocutores se hayan alejados en el espacio, es decir, no comparten un lugar de enunciación común. El grado de lejanía manifiesto resulta muy variable, puesto que las aplicaciones de la CMO pueden servir para poner en contacto tanto a individuos

que están separados por distancias muy importantes, como a otros que, aún compartiendo marcos de interacción presenciales, en el momento del intercambio no disfrutaban de una escena común. Esta variabilidad marcará algunas de las propiedades del discurso.

Los sistemas de comunicación mediatizada surgen, principalmente, para solucionar las limitaciones naturales de la comunicación presencial, entre ellas, la lejanía de los interlocutores. Gran parte de las tecnologías puestas al servicio de la comunicación -desde los sistemas postales a las telecomunicaciones- proponen opciones que permiten la comunicación más allá de donde puede llegar la palabra por cauces naturales, desarrollando canales alternativos que permiten la transmisión de mensajes lingüísticos entre individuos alejados. Estas mediaciones, sin embargo, conllevan restricciones respecto de la situación comunicativa prototípica en la comunicación presencial. Así, por ejemplo, la ausencia de presencia física de los interlocutores implica la carencia de elementos no verbales, por lo que la interpretación del mensaje no puede apoyarse en factores gestuales, kinésicos o cualquier información de esta índole.

No obstante, a pesar de la ausencia física de los interlocutores la naturaleza del medio electrónico puede originar una copresencia en el espacio virtual. Así, algunas manifestaciones del *discurso electrónico*, en particular aquellas en las que los locutores comparten un tiempo de enunciación, generan un espacio único de interacción representado por la pantalla en la que se desarrolla la sesión. En ellos reconocemos una interesante dualidad que comprende, por un lado, una distancia en el espacio físico y, por otro, una copresencia en el espacio virtual. Cada una de estas situaciones manifestará sus marcas lingüísticas específicas y debe tenerse en cuenta, por ejemplo, en la interpretación de los deícticos, que pueden referir tanto al espacio situacional de los locutores como al espacio de desarrollo del intercambio.

Otro concepto fundamental para el análisis de las interacciones electrónicas se identifica con el grado de accesibilidad o disponibilidad de los interlocutores

ante la aplicación que mediatiza el intercambio, variable a la que denominaremos presencialidad y sobre la que volvemos con detalle. Determinar el grado de presencialidad de los participantes resulta fundamental para la elección del tipo de intercambio más conveniente. La presencialidad influye en la implicación de los interlocutores y determina los factores emotivos que rodean el intercambio. La implicación afectiva suele ser mayor en las interacciones que marcan de manera elevada la presencia virtual de los participantes-mensajería instantánea, chat, algunos foros de debate- mientras que los sistemas que carecen de marcas de presencialidad manifiestan una mayor frialdad. No es de extrañar, por lo tanto, que las aplicaciones actuales estén desarrollando técnicas efectivas para indicar tal presencia virtual. La naturaleza de estos rasgos es muy diversa, si bien podemos agruparlos en dos grandes grupos:

1. los ofrecidos por las herramientas o aplicaciones, es decir, los que son consecuencia directa del diseño de la interfaz, y
2. los desarrollados por estrategias específicas de los locutores.

La frontera entre ambos grupos es difusa, ya que en muchas ocasiones las interfaces estandarizan recursos explotados anteriormente por los usuarios. Así, por ejemplo, los emoticonos⁹, marcas de expresividad que comenzaron como un juego con los caracteres del teclado han terminado generalizándose a través de diseños específicos de las interfaces.

Algunas herramientas se encuentran específicamente programadas para denotar la presencia de los locutores. Así, los canales de chat suelen reservar un espacio de su interfaz para anunciar los usuarios presentes en la sala, algunos foros de la web también ofrecen un registro del estado de conexión de sus

⁹ Los *emoticonos* son símbolos elaborados a partir de caracteres del código ASCII cuya imagen se aproxima a la representación de caras humanas mostrando determinado gesto expresivo. Con ellos se representa mediante una relación de iconicidad el estado anímico de los interlocutores, así como la fuerza ilocutiva que hemos de atribuir a los mensajes lingüísticos que acompañan.

usuarios. No obstante, los actuales sistemas de mensajería instantánea constituyen las aplicaciones que codifican de forma más efectiva la presencia virtual de los participantes: permiten modificar y añadir frases o comentarios al nombre del usuario y están empezando a generalizar el uso de avatares o pequeñas imágenes icónicas -diseñadas por los participantes mediante la asistencia de pequeñas herramientas de ayuda- destinadas a marcar la corporeidad de los interlocutores.

Además de los elementos ofrecidos por las interfaces los usuarios han creado recursos para marcar su presencia en el intercambio. En los salones de chat, el nick¹⁰ o nombre de usuario se identifica con la representación del individuo en el contexto de virtual, por lo que en muchas ocasiones los usuarios utilizan una línea larga o caracteres llamativos en busca de una presencia más efectista.

Cada una de las líneas encabezadas por un nombre de usuario determinado denota, a su vez, la actividad de dicho interlocutor. A este respecto Bays (2004) establece unos comentarios muy interesantes. En sus estudios sobre los canales de chat, pudo comprobar como muchas líneas del intercambio tenían como único objetivo comunicativo la marca efectiva de la presencia del los locutores en el intercambio. Bays (2004) afirma que la presencia en la pantalla, concretada por la ocupación del espacio, es un correlato de la presencia del locutor en el intercambio.

2.3.1.2. La cuestión del tiempo en la comunicación electrónica

En lo que respecta al desarrollo temporal, los sistemas de CMO se organizan en dos modalidades principales: una asincrónica y otra sincrónica. Esta oposición se fundamenta en una propiedad tecnológica basada en la persistencia textual, en otras palabras, en el grado de mantenimiento del texto en pantalla y en sus

¹⁰ Voz inglesa empleada para denominar el pseudónimo empleado por los usuarios de Internet.

posibilidades de almacenamiento. En relación a esta condición existen dos tipos de aplicaciones: 1) aquellas que, una vez recibidos los mensajes, los almacenan, de manera más o menos indefinida; 2) aquellas en las que las intervenciones no se almacenan. Esta distinción separa aquellos intercambios comunicativos en los que el emisor y el receptor deben llevar a cabo la actividad de manera simultánea -interacciones sincrónicas- de aquellos en las que es posible la separación entre el momento de producción y el de interpretación -interacciones asincrónicas o diferidas.

En los sistemas sincrónicos el mensaje es recibido y contestado unos instantes después de ser producido¹¹ provocando estructuras discursivas dialógicas. Los mensajes se mantienen accesibles en la pantalla del ordenador únicamente cierto tiempo, antes de ser sustituidos por los nuevos mensajes que se incorporan. En los sistemas asincrónicos los mensajes permanecen almacenados un tiempo indefinido y, por ello, el receptor no se encuentra limitado respecto al momento de recepción, que puede presentar una separación temporal más o menos grande.

En los sistemas sincrónicos los usuarios deben estar conectados al mismo tiempo, recibiendo los mensajes de forma cuasi-instantánea¹²; sin embargo, dependiendo de la calidad del sistema y de la conexión, el lag puede oscilar desde un instante casi imperceptible, hasta desfases temporales mayores que incomodan la comunicación.

Las consecuencias del *lag* son muy diversas y están en estrecha relación con las condiciones en las que la herramienta de mediación almacena y muestra las intervenciones. Las aplicaciones reorganizan las intervenciones, mostrando primero aquellas contribuciones que han sido recibidas con anterioridad. Esta

¹¹ A este respecto ha de recordarse que en la CMO la interacción nunca es completamente simultánea, ya que existe un lapso temporal entre el momento de envío y de recepción, que puede variar en función de factores como la sobrecarga de la red o las propiedades técnicas de los equipos utilizados. A este tiempo de espera se le conoce con la voz inglesa *lag*.

¹² Las manifestaciones del *lag* nos obligan a reconocer la psudosincronía de estos sistemas que, sin embargo, a efectos prácticos continuaremos tratando de sincrónicos.

recepción no siempre depende del momento efectivo de producción, ya que intervienen factores relativos al tipo de conexiones de los usuarios, al funcionamiento de la red, etc. En los sistemas asincrónicos tales circunstancias resultan prácticamente irrelevantes. Sin embargo, en los sistemas sincrónicos el *lag* descompensa la recepción del intercambio entre los diversos participantes, originando situaciones particulares en las que se rompe el orden lineal de las intervenciones o se separan pares de adyacencia, etc. Todas estas circunstancias pueden ser la causa de numerosos malentendidos (Jimenez Gomez & Vela Delfa, 2004)

Cuando Herring (1999a) analiza la incoherencia de la comunicación electrónica, alude directamente a la cuestión del *lag* como causa inmediata de muchas de estas situaciones. Si uno de los participantes tiene un desfase temporal elevado con respecto al resto de coenunciadores, el orden de las contribuciones enviadas y recibidas se verá notablemente alterado, de manera que la coherencia de la interacción no sólo puede verse mermada, sino que es susceptible de generar representaciones de la realidad que difieren enormemente en los distintos usuarios.

En el caso de los foros de discusión, los desfases derivados del *lag* se unen a los desencadenados por la variabilidad de acceso a los mensajes de los diferentes usuarios; la conjunción de ambas circunstancias provoca situaciones en las que un único mensaje puede originar más de una reacción simultánea, creándose líneas de debate paralelas (Herring, 1999a). Esta situación es susceptible de repetirse en los correos grupales.

En general, en los sistemas sincrónicos la mediatización sirve para separar barreras espaciales, ya que la tecnología permite la consecución de intercambios entre individuos alejados. Por el contrario, los sistemas asincrónicos, gracias a la persistencia textual, completan esta funcionalidad con la posibilidad de superar las restricciones temporales. Los sistemas asincrónicos generan modelos de

enunciación en los que los propios interlocutores regulan el ritmo del intercambio según su disponibilidad.

2.3.2. Las restricciones en el canal no verbal

Además, de la lejanía física del los interlocutores las herramientas de la CMO ofrecen una segunda limitación, ya que restringen el canal de transmisión de información al visual, prescindiendo del recurso auditivo: los únicos recursos expresivos de que disponen son las palabras, materializadas en signos codificados en una pantalla.

Las restricciones más importantes vienen impuestas por la naturaleza física del canal y, por consiguiente, por el tipo de información que se puede transmitir. En el prototipo tradicional de los sistemas de CMO y, en particular, en las modalidades de los distintos sistemas que atendemos en esta tesis, correo electrónico, foros de debate, chats¹³, sistemas de mensajería electrónica, etc., el canal limita la información susceptible de ser enviada a combinaciones de cadenas de caracteres de código ASCII¹⁴.

En la comunicación estrictamente textual¹⁵ se debe prescindir de los elementos paralingüísticos - gestos, entonación, etc.- que, generalmente, sirven para codificar la actitud de los interlocutores. La tecnología determina las posibilidades expresivas de los interlocutores, ya que su actividad comunicativa está altamente condicionada por las propiedades del software y el hardware utilizado (Crystal, 2001, p.37). El conjunto de caracteres del teclado determina la capacidad de producción, y las propiedades y configuración de la pantalla, las posibilidades de recepción.

¹³ No tendremos en cuenta en este trabajo los chats que incluyen un apoyo de la imagen o de la voz.

¹⁴ Con la excepción de los documentos adjuntos que pueden ser enviados a través de estos medios, pero que no constituyen el cuerpo de la interacción.

¹⁵ Traducción de la expresión inglesa *text only*, empleada por Herring (2001) para referirse a la CMO que se desarrolla únicamente a través de texto escrito.

La recepción del mensaje se produce en la pantalla, espacio bidireccional que determina la actividad lectora. Le lectura en pantalla es un proceso de una naturaleza cognitiva particular que se organiza en función de un modelo secuencial que puede reflejar dos estructuras básicas:

1. un modelo de persistencia textual, en el que subyace una organización de tipo hipertextual.
2. un modelo con ausencia de persistencia textual o con persistencia textual limitada, en la que el texto recibido es sustituido rápidamente por las nuevas producciones que van llegando. La pantalla se encuentra en constante dinamismo, pudiéndose establecer cierto parangón entre este modelo de recepción y la lectura característica en soporte de rollo (Souchier, 1996).

En lo que respecta a la producción, el dominio de la herramienta y la destreza en su manejo es responsable de cuestiones relativas al ritmo y temporalidad de ciertas interacciones, ya que, por ejemplo, en las charlas sincrónicas los usuarios que no dominan eficazmente la escritura a través d el teclado ralentizaran en exceso la aparición de sus intervenciones, haciendo ineficaz su presencia en el intercambio.

Para solucionar los problemas derivados de la ausencia de elementos comunicativos no verbales, los internautas han creado un conjunto de estrategias que se emplean para codificar parte del contenido intencional de sus textos. Se trata de un sistema de paralenguaje alternativo que aprovecha los recursos ofrecidos por el medio. Así, si en la comunicación presencial se hace uso de la identidad física del interlocutor y de la naturaleza material del soporte del mensaje, es decir, del canal vocal, en una comunicación estrictamente escrita, se emplean una serie de elementos en torno al carácter gráfico del signo.

El teclado limita en gran medida la capacidad expresiva de los enunciadores, que disponen de un conjunto restringido de elementos para su expresión. A diferencia de la escritura manual en la que la grafía manuscrita permite denotar la personalidad de quien escribe, la comunicación electrónica se sirve de un conjunto de caracteres estandarizados¹⁶. Esto no quiere decir que el aspecto físico de los caracteres haya perdido interés, muy al contrario, los sistemas de procesamiento de texto han otorgado a los usuarios toda una variedad de recursos tipográficos y, así, de alguna manera, podemos afirmar que alrededor de la naturaleza gráfica del signo se han desarrollado una serie de convenciones utilizadas para la expresión de información paralingüística (Araújo e Sá & Melo, 2003). Entre ellas podemos destacar cuatro: 1) el empleo de mayúsculas para indicar la elevación del tono de voz; 2) los puntos suspensivos como marca de emoción; 3) la repetición de algún carácter para denotar énfasis; 4) el uso de comillas, por ejemplo, para justificar usos marginales de un término.

Todos estos mecanismos, desarrollados en función de la estructura formal o imagen exterior del texto y de la letra, se basan en un principio de paracaligrafía. Del mismo modo que el desarrollo de la lectura silenciosa provocó la generalización de la puntuación como guía para facilitar la lectura, reflejando fenómenos como la curva de entonación, estos nuevos mecanismos -muchos de ellos copiados o adaptados de los empleados para la transcripción de textos orales o la escritura de textos cuyo destino es la oralización¹⁷ - responden a la adaptación de la modalidad escrita a un nuevo contexto de interacción.

Un fenómeno que requiere un tratamiento especial es el empleo de emoticonos. Comúnmente se han analizado desde la perspectiva de que su función es la de compensar la frialdad del medio y suplir la ausencia del canal

¹⁶ Las limitaciones de los programas de procesamiento de texto y su adaptación a los diferentes sistemas de escritura han sido analizadas por Fouser & Inoue & Lee (2000). Estos autores estudian cómo muchas de las marcas de la oralidad, normalmente codificadas en elementos paralingüísticos, adquieren en la comunicación electrónica una naturaleza gráfica.

¹⁷ La oralización es cuestión central del trabajo de Alcoba & Luque (1999)

visual (Yus, 2001). Los emoticonos sirven para codificar la actitud proposicional de los interlocutores y, en algunas ocasiones, pueden ser empleados para evitar el malentendido aunque, en otras, puedan llegar a originarlos (Torres i Vilatarsana, 2001a). Su empleo en el correo electrónico, aunque más marginal que en otros géneros del *discurso electrónico*, no constituye una rareza.

2.3.3. La disminución de la capacidad de de retroalimentación

La limitación en la retroalimentación es una constante del *discurso electrónico*. También en aquellos intercambios en los que el *lag* es prácticamente imperceptible, ya que el mensaje no es enviado hasta que el emisor lo considera acabado, por lo que el receptor recibe un mensaje completo del que no ha podido presenciar el periodo de composición. Únicamente un tipo muy particular de programas permiten una modalidad de intercambio de mensajes en la que la interfaz hace posible que los interlocutores presencien la redacción de la intervención. En estas aplicaciones, la más conocida se llama *Talk*, la pantalla queda dividida en dos mitades y en cada una de ellas va apareciendo el mensaje de los interlocutores, carácter por carácter, conforme va tecleándose. No obstante, incluso en estos sistemas, la posibilidad de retroalimentación se encuentra limitada en relación a la comunicación cara a cara. La ausencia de información auditiva y visual disminuye la capacidad de influencia del receptor en las reformulaciones del emisor.

Cuando el coenunciador está presente en el proceso de producción puede dar indicios a su interlocutor de que está teniendo dificultades para construirse una representación mental adecuada y que el modelo de interpretación que se está creando es, cuando menos, dudoso, por lo que puede alertar a su interlocutor de la posibilidad de que se esté generando un malentendido y, así, desencadenar procesos de reformulación que ayuden a solventar la disfunción. La reducción en la retroalimentación genera complicaciones para solventar malentendidos, por lo

que puede ser fuente de importantes conflictos dentro de las interacciones electrónicas. Esta retroalimentación mermada, además, unida al hecho de enfrentarnos a un tipo de interacción estrictamente textual, provoca un modelo de interacción con escasos recursos afectivos, en el que resulta altamente complicado codificar el componente emocional. La ironía, los dobles sentidos, etc. no siempre tienen asegurada su correcta interpretación en este tipo de intercambios. No obstante, y volviendo a los comentario de Herring (1999a) no debe pensarse que estamos ante un tipo de interacción frío, ya que los usuarios resuelven con estrategias compensatorias este tipo de faltas.

2.3.4. Diálogo y Multidiálogo

El multidiálogo¹⁸ es una propiedad de naturaleza doble, relacionada en todos los casos con el alto grado de interactividad de estos contextos. Por un lado, se refiere a la situación en la que muchos participantes participan en una misma interacción y, por otro, a las situaciones en las que éstos desarrollan interacciones paralelas, pero no relacionadas, dentro de un mismo espacio. En ambos casos, la múltiple participación en un lugar común puede dar lugar a equívocos, ya que un coenunciador puede interpretar un enunciado como dirigido a él, sin que sea éste el caso, o como parte de una de las interacciones cuando, en realidad, pertenece a otra. Para solucionar estos contratiempos, los usuarios han desarrollado una estrategia basada en anteponer el nombre del coenunciador específico a quien va dirigida su intervención. Esta resolución del fenómeno se ha llamado *addressivity*. Fornel (2004) lo describe como una de las estrategias creadas para seleccionar a un próximo hablante, y actualizarlo de locutor futuro a locutor siguiente.

¹⁸ Adaptación del término introducido por Shank (1993).

2.3.5. La hiperpersonalidad

El concepto de *hiperpersonalidad* fue propuesto por Walther (1996) para hacer referencia a la posibilidad que los medios electrónicos brindan a sus usuarios de mantener más de una interacción al mismo tiempo y en paralelo en espacios y pantallas diferentes. Esta situación resultaría altamente dificultosa en los intercambios cara a cara, ya que la ausencia de persistencia textual convertiría la gestión simultánea en una actividad cognitivamente insostenible.

El desarrollo de varios intercambios al mismo tiempo no sería posible sin la persistencia textual. Los foros de debate, por ejemplo, suelen almacenar los mensajes; en los chats la interacción está disponible en la pantalla hasta que llegan nuevas intervenciones que desplazan las más antiguas. Sin embargo, aunque existen diferentes niveles de persistencia, hasta el menos persistente de los sistemas de CMO es más persistente que la comunicación oral.

La *hiperpersonalidad* debe entenderse, por lo tanto, como un factor positivo de la comunicación electrónica. Según Walther (1996), el carácter impersonal con que se ha descrito en ocasiones la comunicación electrónica posibilita una acumulación de intercambios que nos autorizan a hablar de una *multipersonalidad* del medio. Una de las consecuencias más comentadas de la *multipersonalidad* consiste en la posibilidad de desarrollar personalidades diversas al mismo tiempo. Esta característica maximiza la estimulación y minimiza el aburrimiento. Multiplica la intensidad del proceso interactivo, concentrando en un único marco temporal un mayor grado de interactividad. A este respecto, Walther (1996) afirma que la comunicación electrónica es más sociable que la comunicación cara a cara, lo que explica la popularidad del medio a pesar de sus restricciones. Herring (1999a) alude a esta misma propiedad para justificar el éxito de este tipo de interacciones y para justificar el interés de los internautas a pesar del esfuerzo necesario para superar las restricciones comunicativas impuestas por el medio.

Sin embargo, esta propiedad, a pesar de comportar elementos positivos, puede provocar situaciones de conflicto, que pueden derivarse del coste cognitivo que supone la ejecución de diferentes tareas al mismo tiempo: es probable que el usuario llegue a confundir los diferentes entornos comunicativos, mezclando intervenciones en una u otra interacción.

3. Los entornos de interacción del discurso electrónico

3.1. El contexto del discurso electrónico

La noción de discurso electrónico surge como consecuencia de la proliferación de una serie de nuevos entornos de interacción, resultado de la aplicación de los avances informáticos en el ámbito de las telecomunicaciones a la comunicación interpersonal. Estos contextos comunicativos específicos determinan la aparición de ciertas pautas de construcción textual que nos permiten identificar los nuevos géneros discursivos. Las nuevas tecnologías han entrado en los mercados de trabajo, en las instituciones y en la vida cotidiana, hasta el punto de que para algunos han llegado a suponer una auténtica mutación antropológica, tan importante como la del neolítico, que ha permitido la desaparición de las fronteras ante un espacio global (Lévy, 1994).

Varios son los términos que se han acuñado para referirse a esta realidad. En este trabajo emplearemos dos, TIC y CMO, cada uno con un enfoque complementario. El primero se corresponde con el concepto de Nuevas Tecnologías de la Comunicación, por lo que centra su interés en un aspecto tecnológico. La noción de CMO asume una perspectiva social e interaccional. Bajo las siglas CMC, Computer Mediatited Communication, o, en su adaptación al castellano, CMO, Comunicación Mediatizada por Ordenador, buena parte de la bibliografía (Herring, 1996d) agrupa al conjunto de nuevas modalidades de interacción en creciente desarrollo, surgidas de la aplicación de las TIC a la comunicación pública e interpersonal. La noción de CMO supone un constructo que, más allá de servir para conformar una clase de elementos, adquiere un trasfondo metodológico importante.

El surgimiento de la CMO se deriva de la utilización masiva del ordenador como instrumento de comunicación social y se fundamenta en dos hechos básicos:

1. El desarrollo de la microinformática y la consecuente consolidación del ordenador como artefacto común en la vida cotidiana individual;
2. La aparición y generalización de las redes de ordenadores, en particular Internet, y su aplicación en el ámbito de la comunicación interpersonal.

La confluencia de sendos hechos ha permitido el desarrollo de contextos de interacción específicos de este medio, para los cuales el ordenador e Internet son las bases de una nueva esfera de socialización. En este sentido, Internet entendido como red de ordenadores conectados entre si, es, a la vez, el contexto en la que se desarrolla y el canal del que se sirve el correo electrónico para establecerse como un instrumento efectivo de comunicación interpersonal. La idiosincrasia de dicho contexto incide directamente en las propiedades de las situaciones de interacción que provoca y, por lo tanto, en la naturaleza de los productos discursivos que en ellas se recrean. Por esa circunstancia, conocer algo sobre las características técnicas del fenómeno de las telecomunicaciones, en general, y de su manifestación a través de las redes de ordenadores, en particular, así como introducirnos en cierta medida en su historia, nos resultará imprescindible para llevar a cabo un correcto análisis del fenómeno de la CMO y del correo electrónico.

3.1.1. El desarrollo de la microinformática

Hasta mediados de los años ochenta, los ordenadores permanecían ajenos al universo de la cotidianidad de la sociedad media, ya que consistían en unas máquinas muy voluminosas que ocupaban un espacio enorme, además, su

funcionamiento era complejo y sus costes desorbitados. Por tales circunstancias, estos instrumentos sólo eran accesibles a grandes empresas o a organizaciones y centros de investigación fuertemente subvencionados y, en ningún caso, a individuos particulares. Lo corriente no era la venta de los ordenadores sino su alquiler. Así procedía IBM, que, además, se ocupaba de su mantenimiento y reparación. Esta situación permitió a la compañía acumular grandes beneficios, asegurándose una posición dominante en el sector de la industria informática (Griffiths, 2001).

El gran paso previo que hace posible la instauración del ordenador como instrumento de socialización se fundamenta en la aparición en 1961 del microchips de silicio, que permitirá reducir el tamaño de los ordenadores, incrementando su potencia, sin un aumento importante del un coste de producción. El ordenador personal o PC¹⁹, tal y como hoy lo conocemos, es fruto de estos avances técnicos, que permitirán el acceso a estas máquinas a un público más amplio, tanto por la reducción de su precio como de su volumen. El desarrollo de ordenador personal resulta imprescindible en la configuración de una nueva relación entre el hombre y la máquina, al permitir el surgimiento de una herramienta informática de dimensiones humanas.

De manera paralela y complementaria al progreso del ordenador personal, se produce una evolución en la filosofía de diseño de los sistemas operativos, programas y aplicaciones informáticas. Estos van a experimentar una clara evolución que los convertirán en herramientas cada vez más intuitivas y pensadas para ser manejadas sin necesidad de tener grandes nociones de informática. Este cambio es, al tiempo, la consecuencia y la causa de la generalización del acceso mayoritario a los ordenadores.

Gracias a estos dos procesos paralelos, la aparición del PC y la simplificación de su manejo, los ordenadores ya no serán un recurso específico de centros de investigación o grandes empresas, sino que se introducirán progresivamente en la

¹⁹ Personal Computer.

vida cotidiana, empezando primero por los centros de trabajo, donde se utilizarán como herramientas de gestión y, en última instancia, por los hogares particulares, convirtiéndose en un bien de consumo como la televisión o el teléfono.

3.1.2. El ordenador evoluciona: de máquina de calcular a medio de comunicación

Tal y como hemos descrito anteriormente, el proceso técnico que hace posible la generalización del ordenador en la vida cotidiana determina una modificación profunda en la manera de concebir esta herramienta en lo que respecta al diseño y a sus aplicaciones. La investigación en informática se orientó, desde un principio en este sentido, ya que los propios planteamientos de su concepción asumían como criterios fundamentales un modelo de relación entre la máquina y el usuario que no requiriese la intervención directa del informático (Licklider, 1960). Sin embargo, la transformación no se limita a los términos anteriormente descritos, con su progresiva extensión, la relación del usuario con el artefacto se ha visto gradualmente modificada hasta llegar a asumir una funcionalidad bien distinta de la prevista en sus orígenes: la comunicación interpersonal.

Sin lugar a dudas, el cambio más profundo sobre el que se asienta el nacimiento de este nuevo concepto de comunicación, la CMO, es aquel que está motivado por el cambio de representación mental que los usuarios desarrollan de los ordenadores: “l’apparition de la perspective de l’ordinateur comme un médium et non plus comme un outil” (Barini, 2001)

Esta frase resume un proceso evolutivo que otorga a la herramienta informática un nuevo estatus que modificará su propia naturaleza. Dentro de este proceso es posible diferenciar tres etapas, que no deben ser entendidas como cortes temporales, sino como estadios evolutivos, que pueden superponerse en el tiempo.

0. Estado inicial: la computadora²⁰ como *máquina de calcular*.
1. Primer paso evolutivo: el ordenador, de *máquina de cálculo* a *dispositivo para comunicar*.
2. Segundo estadio evolutivo: el ordenador, *artefacto* comunicativo y *medio de comunicación*

3.1.2.1. Estado inicial: la computadora como máquina de calcular

Los orígenes de la informática son los orígenes de las investigaciones llevadas a cabo para crear *máquinas* capaces de realizar cálculos simples, aunque de dimensiones desorbitadas, en un tiempo bastante inferior al humano. Las primeras computadoras aparecen como instrumentos que manejan datos y calculan o, en otras palabras, realizan operaciones muy rápidas con esos datos para obtener nuevos datos. Sin embargo, tales aplicaciones se han visto muy diversificadas a lo largo del tiempo. Griffiths (2001) describe la evolución desde las primeras máquinas de cálculo a través de impulsos electrónicos de Samuel Morse a los ordenadores actuales, pasando por el desarrollo de las máquinas de procesamiento digital.

3.1.2.2. Primer paso evolutivo: el ordenador de máquina de calcular a artefacto para comunicar

Aunque los principios constitutivos del funcionamiento de los ordenadores no hayan cambiado de manera sustancial, son y seguirán siendo instrumentos que toman datos y operan con ellos para devolver nuevos datos, la aparición de las redes que conectan entre sí multiplicidad de estas máquinas han modificado

²⁰ Hemos utilizado en este caso el término de la tradición anglosajona porque es quizás el que refleja de manera más transparente esta función del ordenador como máquina de calcular o de *computar*.

radicalmente la utilidad de tales dispositivos, al tiempo que han llevado a cabo una transformación de su naturaleza. Esta modificación ha provocado un cambio en la esencia de la relación que el hombre, en tanto que usuario, establece con ellas, así como la propia concepción de las mismas.

Con la aparición de la era de las telecomunicaciones, cuyo desarrollo histórico presentaremos en páginas sucesivas, los ordenadores se transforman, privilegiando su potencial comunicativo. Desde sus orígenes, la idea de aplicar la tecnología a las necesidades de comunicación era uno de los intereses del desarrollo informático, si bien hasta más adelante no se convirtió en un objetivo directo. En sus reflexiones Licklider & Taylor (1968), inmersos en la euforia de las primeras prácticas interactivas mediatizadas por ordenador, definen estas máquinas como *un dispositivo para comunicar*. Afirman que tal identidad de uso es superior a su valor en tanto que *máquina para calcular*. Según los pioneros de Internet, la ilimitada necesidad de comunicación humana se constituiría en el verdadero motor que provocara y justificara el desarrollo técnico de los ordenadores y de la microinformática.

3.1.2.3. Segundo estadio evolutivo: el ordenador *artefacto* comunicativo y *medio de comunicación*

Este segundo estadio evolutivo completa el proceso de transformación experimentado por los ordenadores, afectando tanto a su dimensión técnica como a su vertiente social. Los cambios iniciales, comentados en el primer estado evolutivo, inciden, únicamente, en el dominio técnico, la transformación derivada del desarrollo de redes y la creación de aplicaciones que trae pareja suponen, por el contrario, una modificación más profunda, responsable de la aparición de nuevas utilidades del medio informático. La importancia de este segundo momento de evolución viene determinada por sus consecuencias sociales y no sólo por sus repercusiones técnicas. No se trata únicamente de la

versatilidad tecnológica de las nuevas aplicaciones, siempre en creciente desarrollo, sino de la transformación social que conlleva la difusión de sus empleos. Las nuevas aplicaciones informáticas, así como la generalización del acceso a las máquinas, suponen una transformación social del ordenador.

Si adoptamos una perspectiva social, interesada, principalmente, por los procesos que describen la asimilación de las nuevas tecnologías de la comunicación, es decir, la manera en que éstas se integran en la sociedad, debemos hacer referencia a una cuestión fundamental, que viene siendo conocida en la bibliografía al uso bajo el epígrafe de la relación *hombre-máquina*. En el caso particular del ordenador, esta relación debe estudiarse desde dos perspectivas: 1) una que se ocupe del hombre como individualidad y 2) otra que se centre en éste como individuo social.²¹

En los últimos años los ordenadores han pasado a formar parte de nuestra vida individual y social. Hemos asistido al asentamiento de Internet, que ha dotado al artefacto informático de un valor más allá del simple objeto con el que se interactúa, convirtiéndolo en un auténtico espacio de interactividad. Desde una perspectiva individual, la relación del usuario con el ordenador ha sufrido una transformación fundamental en los últimos años. Buena parte de sus usuarios han desarrollado una profunda apropiación de la herramienta informática, convirtiéndose en un verdadero artefacto cognitivo.

La relación de los seres humanos con las innovaciones tecnológicas suele experimentar una etapa en la que el nuevo objeto es entendido como una entidad de manipulación. El objeto tecnológico implica una secuencia de manipulación y un proceso de aprendizaje para su dominio. No obstante, algunos objetos presentan pautas de interacción más complejas. Un artefacto cognitivo puede definirse como “un outil artificiel conçu pour conserver, exposer et traiter l'information dans le but de satisfaire une fonction représentationnelle”

²¹ Licklider (1960) defendía la simbiosis del hombre y la máquina, las perspectivas actuales están más matizadas. Para una profundización en la reflexión sobre las *relaciones hombre-máquina* véase Dodier (1995), Negroponte (1995).

(Norman, 1993, p.18). Los artefactos cognitivos juegan, de esta manera, un papel importante en el tratamiento de la información, que es la base de la actividad cognitiva. Esta perspectiva sitúa los objetos tecnológicos como apoyos o recursos complementarios para el desarrollo de la actividad cognitiva de quien los utiliza: “ils peuvent ainsi étre considérés comme des ressources permettant d’alléger les tâches cognitives [...] chez l’usager dans la mesure où ils prennent en charge une partie de la activité cognitive humaine” (Millerand, 2001, p.2). El ordenador, apropiado cognitivamente por el hombre, constituye un artefacto cognitivo, en el sentido que aquí hemos descrito.

Desde una perspectiva social, el ordenador y, en particular, en su dimensión de dispositivo comunicativo, se ha convertido en un medio de comunicación y en un espacio de socialización. Millerand (2001, p.4) resalta una idea muy interesante que pone de manifiesto cómo la introducción de un artefacto provoca la reconfiguración cognitiva y social de la actividad en la que incide, provocando una transformación de su entorno. De esta manera, la aplicación del ordenador en la comunicación interpersonal provoca modificaciones en los modos de relación humana.

Si tratamos de estudiar el binomio de la intersección entre sociedad y ordenador (o mejor de la red de ordenadores) debemos observar que dos son los pares resultantes: 1) el papel de la red y del ordenador en la sociedad y 2) el lugar de la sociedad en la red. El ordenador como artefacto cognitivo, en los términos referidos anteriormente, ha cambiado nuestra forma de operar en lo que respecta a un número importante de actividades. Esta modificación no se reduce al ámbito de lo personal, sino que tiene unas consecuencias sociales directas. El ordenador, y en particular Internet, empleado como instrumento de comunicación, presenta unas claras implicaciones de orden social: ha modificado pautas de interacción ya existentes y ha creado nuevos caminos de comunicación. Todos estos elementos nos llevan a confirmar el evidente proceso de transformación sufrido por ordenador, desde su posición como *máquina de*

computar hasta su asentamiento en tanto que instrumento efectivo para comunicar. La irrupción de Internet, provocadora y deudora, al tiempo, de dicha transformación, completa el ciclo evolutivo.

Como se apunta en el título de este apartado, nuestra visión del fenómeno propone un paso más en la apropiación social de este artefacto. El ordenador no se sitúa únicamente como un instrumento de comunicación, como pudiera serlo, por ejemplo, el teléfono, sino que llega a instituirse en un auténtico espacio social que permite las relaciones paralelas.

3.1.2.4. La CMO como espacio de interacción social

Hemos completado un proceso evolutivo que nos permite hablar de la sociedad en Internet. El ordenador no se identifica más con una simple *máquina de calcular* sino que, convirtiéndose en un artefacto cognitivo y en un dispositivo de comunicación, termina instaurándose como medio de comunicación y *espacio* de socialización.

Este proceso ha modificado la relación que el hombre entabla con la máquina así como el lugar que éste toma en la vida social y privada del individuo. El verdadero cambio, la auténtica revolución y convulsión social estriban en el paso del segundo al tercer estadio; el hombre conocía y conoce otros instrumentos comunicativos pero ha creado en pocas ocasiones nuevos espacios de interacción, este hecho es el que ha producido el surgimiento de toda una serie de reflexiones sobre el mundo virtual o el ciberespacio.

Si ens trobessim davant d'un simple medi o instrument de comunicació -com el telèfon- el desenvolupament d'aquests recursos possiblement no s'hagués donat. No obstant, les CMO no són només un instrument de comunicació i sí un espai on tenen lloc relacions socials de caràcter molt més complexe del que tecnologies de

telecomunicació (es a dir, comunicació a distància) prèvier havien proveït.” (Mayans, 2000, p.4).

3.1.3. ¿Qué es Internet?

Muchas podrían ser las respuestas que trataran de caracterizar de forma completa un fenómeno que para muchos debe ser considerado como el más importante avance científico-tecnológico acontecido en los últimos años. La mayoría de ellas constituirían, sin embargo, acercamientos imprecisos, tal es su enorme repercusión social y antropológica. Para lograr una definición realista habríamos de tener en cuenta todo tipo de parámetros: psicológicos, sociales, cognitivos, técnicos, políticos, científicos, lingüísticos, antropológicos, y un largo etcétera que englobarían al conjunto de todas las ciencias que, a fecha de hoy, se ocupan del estudio del hombre y de su entorno en todas sus dimensiones.

El nacimiento, crecimiento, generalización y normalización de Internet ha convulsionado la casi totalidad de las facetas del ser humano, provocando la aparición de nuevos entornos sociales y, por lo tanto, de tipos desconocidos de relaciones interpersonales, engendrados en torno a conceptos nuevos como el de virtualidad, ciberespacio, etc. Su aparición ha creado nuevos hábitos cotidianos y modos de relación. Así, por ejemplo, en lo que respecta al correo electrónico el uso del nuevo medio ha generalizado tareas actualmente cotidianas, la consulta del buzón, la respuesta a los mensajes, así como nuevos modos de trabajo, cooperativo, a distancia, muy valorados en una sociedad como la actual que busca la rapidez y la eficacia. La apropiación del correo electrónico por parte de sus usuarios no constituye únicamente un proceso de adquisición de nuevas habilidades de orden técnico sino que impone la incorporación de competencias sociales y comunicativas. (Millerand, 2001).

Desde una perspectiva funcionalista, algo simplificada, Internet puede ser definido en relación a sus dos utilidades principales:

- 1) Como un poderoso instrumento para compartir datos y recursos: a través de la metáfora que identifica la Red como la *gran biblioteca universal*, es decir, el nuevo y moderno archivo central o base de datos mundial;
- 2) Como un nuevo y potente sistema de comunicación: a través de la introducción de herramientas que atañen a la interacción, tanto en el plano interpersonal, como en el dominio de la comunicación de masas.

En muchos sentidos, Internet supone el nacimiento de un nuevo contexto de interacción social que, como tal, ha revolucionado la mayor parte de nuestros modos de socialización y cultura (Chambat, 1994). Su repercusión es enorme. Ha hecho posible la libre circulación de la información y con ella, en cierta medida, la democratización del conocimiento, ha restado importancia a la noción de país o nación, modificando de forma visible nuestra concepción del mundo, ha disuelto muchas de las fronteras económicas y ha creado nuevos contextos de desarrollo comercial, abriendo mercados antes desconocidos para las compañías. Ha permitido al individuo publicar opiniones y hacer circular libremente información que de otro modo se hubiera visto en condiciones de desventaja. Igualmente, ha contribuido a reforzar la sociedad de conocimiento en la que hoy vivimos y que, sin duda, es el resultado directo de las transformaciones engendradas por la revolución Internet.

Junto a toda esta revolución sociopolítica debemos ser conscientes de que, en sí mismo, este nuevo contexto ha modificado las nociones clásicas de tiempo y espacio (Lévy, 1994), habiendo operado, por lo tanto, un cambio profundo en algunas facetas de la propia cognición humana (Akrich, 1993, Millerand, Giroux & Prouls, 2001).

A pesar de todo, Internet es aún un bien restringido a unos pocos. Las estadísticas denotan un importante crecimiento de la cobertura y uso de la red,

aunque dista aún de ser un recurso generalizado. El acceso a Internet requiere la disponibilidad de un ordenador y de una conexión telefónica, así como de algunos conocimientos en el manejo de dicha herramienta. Estos requisitos imponen un cierto nivel socioeconómico y cultural a sus posibles usuarios.

Llevar a cabo una conexión a Internet cuesta dinero y esto hace que sea posible hablar de una división entre los que pueden permitírselo y los que no (Petrazzi y Kibati, 1999). Sin embargo, esta situación se encuentra actualmente en condiciones de cambio: el número de conexiones comienza a generalizarse; el abaratamiento de los precios, la creciente popularidad del medio, son razones que justifican dicho proceso. En los países con un cierto desarrollo económico puede hablarse de una amplia clase media con acceso a Internet, bien mediante un puesto privado de conexión, bien a través de una conexión pública. A pesar de todo, las diferencias entre los países ricos y pobres también se reflejan en el acceso a la Red.

Dejando de lado la complejidad de la revolución social que Internet ha supuesto, desde una perspectiva técnica se basa en un principio muy simple. Internet está constituido por un conjunto de ordenadores conectados entre sí y organizados en forma de red. Una red representa un conjunto de nodos y de enlaces. En la red de Internet los nodos se identifican con un número indefinido de terminales informáticas o computadoras y los enlaces con las conexiones que relacionan los nodos de la red. La finalidad de esta red consiste en el intercambio de información entre cada uno de los nodos, así como en hacer posible la utilización, desde cualquier nodo de la red, de los recursos disponibles en otro punto de la misma.

Desde mediados del siglo XX, investigadores en el ámbito de la informática y de las telecomunicaciones han trabajado en el desarrollo de sistemas que sirvan para facilitar la transmisión de información entre ordenadores a través de un sistema descentralizado. La aplicación de la noción de red ha desempeñado un papel fundamental en el éxito de estas investigaciones. Las redes nacen y se

desarrollan para responder a dos necesidades básicas de nuestros tiempos: propiciar el aprovechamiento compartido de los recursos materiales y hacer más rápidas y seguras las telecomunicaciones.

Los centros de investigación pretendían lograr un medio cómodo que facilitara el intercambio de información entre unos y otros. El objetivo fue la creación de sistemas que permitieran una infraestructura eficiente para el trabajo a distancia con el fin de optimizar los recursos invertidos en materia de investigación. Las redes ofrecían la posibilidad de abaratar gastos, ya que permitían conexiones a distancia entre máquinas remotas, al tiempo que garantizaban una ágil transferencia de datos y resultados. La necesidad de obtener un mayor rendimiento de las inversiones en investigación constituye, por lo tanto, el impulso inmediato del desarrollo de Internet. La inversión en redes tiene un objetivo principalmente científico, así, Taylor, segundo director del Departamento de Investigación de los EEUU, propone construir en los años 60 una red para que los equipos universitarios que colaboraban con el pentágono pudieran acceder de forma colectiva a todos los materiales con el fin de rentabilizar al máximo los recursos. Las redes que se proponen tienen una organización descentralizada, en la que no sea posible diferenciar un nodo principal de otros subordinados, por lo que todos ellos asumen la misma importancia en la canalización de los datos, configurando, de este modo, una estructura segura y robusta²². Licklider propone el concepto de *Galactic Network*

²² Ciertas circunstancias del contexto político del momento han justificado especulaciones que relacionan el origen de la financiación del proyecto de redes con el miedo de los EEUU a sufrir un ataque de la extinta URSS. Las redes que conducirán al nacimiento de Internet se construyen en pleno período de guerra fría, momento histórico en el que gran parte de la inversión americana se destinaba a protegerse ante la amenaza de sufrir un ataque nuclear. Tales circunstancias relacionan la capacidad de resistencia de la red ARPANET con la necesidad de descentralizar las comunicaciones, de manera que la destrucción de una parte de la red no supusiera el disfuncionamiento absoluto del conjunto: *cualquier autoridad central, cualquier núcleo de red centralizado sería un objetivo obvio e inmediato para un misil enemigo. El centro de la red sería el primer lugar a derribar* (Sterling, 1993). Si bien el desarrollo de ARPANET se encuentra completamente ligado a la política estadounidense, el impulso inmediato va más allá de las necesidades de defensa y debe entenderse bajo la óptica de una motivación científica.

para denominar lo que concibió como una red interconectada globalmente con la que todo el mundo pudiera acceder a datos y programas. Para esta personalidad, responsable del programa de investigación en redes desde 1962, el concepto de trabajo en red era fundamental, convenciendo a sus sucesores Sutherland y Taylor de trabajar en esta línea (Leiner, Cerf, Clark & et. al., 1997).

Las redes favorecen el trabajo en equipo rápido, dinámico y democrático. Por esta razón, el ámbito universitario e investigador pudo comprender y valorar la utilidad y el beneficio del desarrollo de las redes informáticas desde sus orígenes, constituyéndose en los auténticos impulsores del proyecto e invirtiendo los mayores esfuerzos para su perfeccionamiento. En los años sesenta, en el seno de los centros investigadores norteamericanos, las redes eran, al mismo tiempo, objetos y herramientas de investigación, dualidad que continúa hoy en día. Así, aunque tradicionalmente se justifica el nacimiento de Internet por necesidades en el ámbito de la defensa, debe reconocerse que el impulso fundamental llega de manos de la comunidad científica que constituye el primer grupo en advertir y disfrutar de las bondades del medio²³.

Internet, tal y como hoy lo entendemos, no está formado por una única red, sino que es el resultado de la unificación de un conjunto importante de redes preexistentes. El carácter integrador de Internet le ha valido su apelativo de *gran red de redes*. En los orígenes se implementaron un gran número de redes con el objetivo de conectar los diferentes puestos que conformaban un equipo. Estas redes podían tener distinta dimensión o tamaño, en función del número de ordenadores o nodos integrantes, así como una extensión geográfica variable, que comprendía desde redes locales, que unen los diferentes equipos de una compañía, hasta grandes redes que relacionaban entre si equipos con una separación espacial considerable. En la época inicial, no prevalecía una única manera de construir redes, por lo que, antes de que se impusieran los estandartes

²³ Hafner & Lyon (1996) resaltan el papel de las universidades americanas en la consolidación de Internet.

actuales, cada red se organizaba siguiendo criterios propios. Un sistema tan heterogéneo no respondía efectivamente a la naturaleza de las necesidades que impulsaron el nacimiento de las redes: la comunicación y la utilización conjunta de recursos. La propia idiosincrasia del proyecto manifestaba una tendencia natural hacia una estructura que permitiera la interconexión entre redes, con la consiguiente intercomprensión de las mismas: cuanto mayor fuera la extensión de la red mayor sería la capacidad de trabajo en equipo y su potencialidad de comunicación. Huitema (1995) reconoce que la aparición de Internet, tal y como lo conocemos en la actualidad, es el resultado de la difusión de unos sistemas de estándares que han logrado hacer efectiva la interconexión de todas y cada una de las redes preexistentes, logrando la creación de una única red, susceptible de incorporar tantas como se produzcan en el futuro.

3.1.4. Historia de Internet

El germen de Internet aparece en el seno del proyecto ARPA²⁴, creado en 1957 tras el lanzamiento del satélite soviético Spunik²⁵. En este proyecto se llevarán a cabo numerosas investigaciones que desembocarán en la creación de ARPANET²⁶, proyecto dirigido por Licklider del MIT²⁷ una red sin nodos centrales basada en la conmutación de paquetes²⁸ de información²⁹. Cada uno de estos paquetes contiene la dirección de origen, la de destino, el número de

²⁴ *Advanced Research Project Agency*, Agencia de proyectos de investigación avanzada. Esta agencia depende del departamento de defensa de los EEUU. En 1971 cambió su nombre a DARPA (*Defense Advanced Research Project Agency*, Agencia de proyectos de investigación avanzada para la defensa), en 1993 retomó su nombre original y en 1996 volvió de nuevo a llamarse DARPA. Nosotros utilizaremos siempre su nombre original, ARPA.

²⁵ *In the post-Sputnik panic, the race for outer space cut a wide swath through American Life, causing a new emphasis on science [...]* (Hafner & Lyon, 1996, p. 20)

²⁶ *Advanced Research Project Agency Network*, Red de trabajo de ARPA.

²⁷ *Massachusetts Institute Technology*.

²⁸ Pequeños conjuntos de datos enviados desde un servidor de Internet.

²⁹ El Laboratorio Nacional de Física (National Physical Laboratory) de Gran Bretaña también preparó la primera red de prueba basada en estos principios en 1968, aunque dicho proyecto no tuvo la misma continuidad europea (Sterling, 1993).

secuencia y otra serie de información complementaria³⁰. La división del contenido salvaguarda la información, ya que dificulta la pérdida de datos: si un paquete concreto no llegaba al destino previsto, solamente se tenía que solicitar al ordenador emisor el envío de dicho paquete, y no toda la información. En aquella época, las máquinas de una red utilizaban una línea de conmutación de circuitos que no podía servir a varias máquinas simultáneamente, la descomposición de los bloques de información en paquetes contribuyó a agilizar y flexibilizar la capacidad de estas líneas. Para lograr una red más robusta se incluyó un alto nivel de redundancia, de manera que la transmisión de datos de un ordenador a otro pudiera optar por varias rutas, evitando que el corte en una línea impidiera dicha transmisión.

En el año 1970 se concluyó el desarrollo del protocolo de comunicación³¹ que se utilizaría en ARPANET, al que se llamó NCP³². Con el fin de satisfacer las necesidades de los entornos de una red de arquitectura abierta Kahn propone poco después el protocolo TCP/IP³³ (Leiner, Cerf, Clark & et. al., 1997). En un documento original, presentado en setiembre de 1973 Kahn y Cerf describen el protocolo TCP que se encargaba de proveer todos los servicios de transporte y reenvío en la red. TCP transforma los mensajes de origen en series de paquetes y se encarga de recomponerlos en mensajes al alcanzar el ordenador de destino. IP gestiona las direcciones asegurando los caminos de envío. La ventaja de este protocolo es que permite conectar diferentes redes incluso si éstas, y los ordenadores que las forman, están construidas sobre estándares diferentes, dando

³⁰ La teoría sobre la conmutación de paquetes resultó un gran avance en el camino hacia el trabajo informático en red. En 1961 Kleinrock publicó un primer documento en esta línea de investigación (Leiner, Cerf, Clark & et. al., 1997).

³¹ Un protocolo de comunicación es el conjunto de normas que rigen los intercambios de información entre ordenadores dentro de una red.

³² *Network Control Protocol*, Protocolo de control de red.

³³ Transmission Control Protocol / Internet Protocol, Protocolo de Control de Transmisión / Protocolo de Internet.

lugar a una red de redes interconectadas, que acabó recibiendo el nombre de Internet³⁴.

El primero de los nodos de la red se situó en UCLA, la selección vino determinada por su implicación en el desarrollo de la teoría de conmutación de paquetes (Leiner, Cerf, Clark & et. al. 1997). El desarrollo de la red aumentó geométricamente en pocos años. Si en 1969 ARPANET conectaba cuatro ordenadores³⁵, a principios de los 70 este número superaba ya la centena de máquinas repartidas por centros de investigación de todo Estados Unidos. La extensión favoreció la diversificación de servicios. En un primer momento ARPANET ofrecía, básicamente, tres servicios: 1) acceso a computadoras mediante terminal remoto (*telnet*), 2) transferencia de archivos por medio de FTP³⁶, y 3) impresión en remoto. Sin embargo, en 1972 había sido implantado el primer sistema de correo electrónico y en 1978 llega el turno a los grupos de noticias (*newsgroups*). Como narran Leiner, Cerf, Clark & et. al. (1997), en 1972 Kanh organiza una demostración de ARPANET en la *Internacional Computer Communication Conference*, en la que se presentó la primera de las aplicaciones comunicativas de Internet, el correo electrónico, cuyo software fue diseñado por Ray Tomlinson. En 3.2.1. *El correo electrónico* puede encontrarse una descripción complementaria de la historia y evolución del correo electrónico.

El correo electrónico dio lugar a un nuevo modelo de comunicación entre las personas y cambió la naturaleza de la colaboración interpersonal. Su influencia se manifestó, en primer lugar, en la construcción de la propia Internet y, posteriormente, en buena parte de la sociedad. La década de los setenta fue testigo del desarrollo de muchas aplicaciones novedosas que impulsaron el

³⁴ El término Internet es un acrónimo de *Interconnected Networks*, Redes interconectadas.

³⁵ De estos cuatro ordenadores inicialmente conectados, uno se encontraba en la Universidad de California en Los Ángeles (UCLA), otro en el Instituto de Investigación de Stanford (SRI), otro en la Universidad de California en Santa Bárbara (UCSB) y, por último, otro en la Universidad de Utah, en Salt Lake City. *Los cuatro ordenadores podían transferir información sobre líneas dedicadas de alta velocidad. Incluso podían ser programados remotamente desde otros nodos* (Sterling, 1993).

³⁶ *File Transfer Protocol*, Protocolo de transferencia de archivos.

crecimiento de la red. Esta situación hace más evidente un concepto clave en Internet, que no fue diseñada para una única aplicación sino como una infraestructura general dentro de la que podrían concebirse nuevos servicios, como con posterioridad demostró la aparición de la *World Wide Web*³⁷.

Al mismo tiempo que la tecnología Internet estaba siendo validada experimentalmente y usada ampliamente entre un grupo de investigadores de informática se estaban desarrollando otras redes y tecnologías. La utilidad de las redes de ordenadores [...] siguió siendo evidente para otras comunidades y disciplinas de forma que a mediados de los 70 las redes de ordenadores comenzaron a difundirse allí donde se podía encontrar financiación para las mismas (Leiner, Cerf, Clark & et. al. 1997, p. 10).

A principios de la década de 1980, la mayoría de las universidades norteamericanas quieren entrar a formar parte de ARPANET. Ante la incapacidad de esta red para soportar tan gran número de usuarios, la NSF³⁸ crea su propia red, la NSFnet. Para la construcción de esta red se adoptó el protocolo TCP/IP, puesto a disposición por ARPA de forma gratuita. A partir de la década de los ochenta el nodo originario abre el paso a todas las empresas, universidades y demás instituciones estadounidenses que ya por esa época poblaban la joven red, por ello suele proponerse la fecha de 1983 como el nacimiento de Internet tal y como hoy lo conocemos. En 1982 se une una red diseñada con una versión europea de *Unix network*, conectando el Reino Unido y los países escandinavos (Griffiths, 2001). A principios de los años 90, NSFNET absorbe la red ARPANET y se funde con las redes construidas con el sistema operativo UNIX³⁹, creándose una gran red con propósitos científicos y académicos.

³⁷ *World Wide Web*, WWW, W³, Telaraña mundial o, abreviadamente, la *Web*.

³⁸ La Fundación Nacional para la Ciencia (National Science Foundation), organismo subvencionado por el estado norteamericano.

³⁹ Sistema operativo que permite el trabajo simultáneo de varios usuarios. Sobre él se han desarrollado la mayor parte de las aplicaciones Internet que ahora conocemos.

En los años ochenta, la expansión es enorme y, así, cada vez se conectan más máquinas, al tiempo que se van mejorando los servicios. En esta época se crea el sistema de denominación de dominios⁴⁰ y se desarrolla la primera aplicación informática de hipertexto, Hypercard para Macintosh, pensada para crear y compartir pilas de información (Griffiths, 2001). Dentro de cada pila podía haber vínculos de hipertexto de un elemento de información a otro. Recurriendo al concepto y las técnicas hipertextuales, Tim Berners-Lee creó en 1990 una nueva manera de interactuar con Internet, la *World Wide Web*, un sistema que permite compartir y encontrar datos en Internet más fácilmente y que supuso un avance con respecto a los sistemas de servidores de distribución de información implantados hasta entonces (WAIS⁴¹, Gopher⁴²). La ventaja y el atractivo que aportan los exploradores de la Red (*Web*) quedan plasmados en la posibilidad de tratar textos formateados, gráficos y enlaces o hipervínculos incrustados en los documentos. La *World Wide Web* (WWW, la Web o la Red) fue progresivamente mejorada mediante la creación de nuevo software y tecnologías para hacerla más funcional.

A lo largo de los años 90, Internet experimentó un crecimiento fulgurante, siendo en 1993 de un 20 % al mes. A finales de los ochenta, varias redes europeas se habían conectado a Internet y en 1991 la RedIris se conecta a Internet para dar servicio a las universidades españolas. La eliminación de las restricciones al uso comercial vigentes hasta 1994, momento en el que el gobierno de Estados Unidos deja de controlar la información de esta plataforma, ha contribuido considerablemente al aspecto actual de Internet, incorporándose

⁴⁰ DNS, Domain Name System. Además de los dominios adscritos a zonas geo-políticas (*es* para España, *pt* para Portugal o *fr* para Francia), existen otros dominios: *gov* para instituciones gubernamentales, *mil* para instituciones militares, *edu* para instituciones educativas, *com* para las actividades comerciales, *org* para las organizaciones sin ánimo de lucro y *net* para aquellas máquinas que servían de pasarela entre redes.

⁴¹ Wide Area Information System, sistema de información distribuida que permite hacer preguntas en lenguaje simple en la búsqueda indexada para obtener información con rapidez.

⁴² Sistema de información de Internet organizado por directorios, que ofrece información de forma jerarquizada.

entidades muy diversas que van desde escuelas y bibliotecas públicas hasta una inmensa representación comercial.

3.2 Los nuevos entornos de comunicación

En el capítulo anterior hemos podido observar el rápido desarrollo que en las últimas décadas han experimentado los campos de la informática y de las telecomunicaciones. De entre todas estas nuevas tecnologías en desarrollo cobran una importante relevancia aquellas que se inscriben en el dominio de las denominadas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)⁴³.

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación constituyen el conjunto de procesos y productos derivados de las herramientas, soportes y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información. La digitalización es un proceso que consiste en la transformación de la información analógica en códigos numéricos que permiten la manipulación y distribución de dicha información de una manera más fácil y rápida. A través de la aplicación de lenguajes artificiales se establece la relación de comunicación entre el hombre y la máquina (Valmayor, Navarro, Fernández Majón & Sierra, 2003)

La sociedad actual vive enormemente marcada por la influencia de las TIC, puesto que se desarrolla en un ambiente de continua demanda de información. Las TIC proporcionan una amalgama entre la Informática, la Telemática y la Multimedia, si bien la colaboración entre ellas es tan estrecha que el progreso de cada una beneficia al resto.

Dentro del conjunto de nuevas tecnologías al servicio de la comunicación Internet asume un puesto privilegiado, que puede verse justificado por numerosos factores, como: 1) su enorme potencial comunicativo y la gran cantidad de herramientas que ofrece, 2) la gran aceptación popular y la enorme implantación en todos los sectores del desarrollo social, y 3) su vertiginoso crecimiento que no puede separarse de su magnífico potencial como medio para

⁴³ Más recientemente se ha optado por una reducción del término, pasando a hablarse simplemente de Tecnologías de la Información (IT, del inglés *Information Technologies*).

obtener grandes cantidades de información, con independencia de la ubicación geográfica.

La telefonía móvil, el correo electrónico, las páginas *web* o la videoconferencia, son una muestra de los nuevos medios de comunicación surgidos de estos avances tecnológicos. En las páginas que siguen examinaremos los principales sistemas de comunicación que han aparecido como resultado de la revolución que suponen las TIC. Haremos un repaso por los principales entornos o herramientas que pueden ser empleadas para llevar a cabo una interacción comunicativa interpersonal.

La mayoría de ellos tienen como contexto de desarrollo el ordenador, sin embargo, otros, como los SMS⁴⁴, suelen producirse con otros instrumentos, si bien los puntos en común con el resto nos llevan a incluirlos en nuestra lista. La comunicación a través del sistema de mensajes cortos o SMS experimenta en la actualidad una gran aceptación, comparable a la de otros sistemas de mensajería personal como el correo electrónico, llegando, en ciertos contextos, a superarlos.

Nuestro objetivo, en este primer momento, se reducirá exclusivamente a presentar el sistema, dar algunas notas sobre su origen y evolución y explicar brevemente su funcionamiento. Más adelante nos interesaremos por ellos como soportes de nuevas variedades discursivas. Las particularidades comunicativas manifiestas por estos contextos mediatizados por el ordenador (por las TIC en general) determinan usos lingüísticos específicos, resultado de una situación de comunicación particular. En apartados posteriores veremos como las particularidades técnicas de cada una de las aplicaciones que aquí presentamos condicionan el tipo de discurso generado en su seno, determinando la variedad del conjunto de manifestaciones de la CMO.

⁴⁴ *Short Message System*.

3.2.1. El correo electrónico

Como ya hemos adelantado, el correo electrónico es una aplicación de Internet cuya finalidad consiste en procurar la comunicación entre dos o más personas a través del intercambio de textos escritos digitalizados. Este medio permite y genera un tipo de interacción verbal mediatizada de carácter diferido.

Se trata de un sistema basado en un principio simple: un usuario de correo electrónico dispone de un espacio (buzón) en un ordenador conectado constantemente a la red (servidor) en el que se almacenan los mensajes enviados por otros usuarios. Este buzón se identifica mediante una secuencia llamada dirección electrónica. Cuando se quiere acceder a la consulta de los mensajes recibidos basta con conectarse con el servidor y abrir, mediante la palabra clave, el *buzón*. Los mensajes pueden conservarse en el servidor, ocupando un espacio en el mismo, o descargarse y guardarse en el ordenador del usuario. Tal y como hemos visto en la introducción, el tipo de sistema empleado para el acceso al buzón, a través de webmail o de un sistema de acceso local, determina una u otra circunstancia.

El correo electrónico se diferencia en un aspecto muy importante del resto de las aplicaciones de Internet como Telnet, FTP o el Web. Todos estos servicios y protocolos presuponen una conexión directa entre remitente y destinatario, es decir, entre la máquina cliente y la máquina servidor, en tiempo real. En el caso del correo electrónico esta relación es diferente. El ordenador del destinatario no tiene que estar conectado a la red al mismo tiempo que el del remitente, ya que en el correo electrónico intervienen unas entidades denominadas *Mail-Router* - servidores locales de correo electrónico- que reciben y aceptan los mensajes para transmitirlos, posteriormente, a sus destinatarios finales. Para llevar a cabo esta mediación los usuarios deben utilizar programas adecuados de gestión de correo

que dominen el protocolo SMTP⁴⁵. Este protocolo no sólo le es útil al remitente de un mensaje para asegurar su recepción, sino que es empleado por los *Mail-Router* para hacer que los mensajes circulen entre ellos.

El mensaje viaja de un *Mail-Router* al siguiente hasta que llega a aquél que tiene competencias para el destinatario del mensaje. El hecho de tener competencias significa que el destinatario ha contratado un buzón en el servidor de correo electrónico. El software del servidor de correo guarda los mensajes separándolos en directorios por usuarios. Una vez en el buzón, cada usuario se encarga de recoger por sí mismo su correo mediante el software adecuado. Además de la ventaja que supone poder recuperar el correo cuando se quiera, con este método un usuario puede consultar su correo desde cualquier ordenador, independientemente de dónde se encuentre, siempre que disponga de acceso a Internet. Estos beneficios se ofrecen en las cuentas de correo POP⁴⁶, a las que se suele acceder a través de webmail, aunque también es posible consultarlas mediante sistemas de gestión independientes de la web.

Hay empresas que ofrecen cuentas de correo gratuitas a través de interfaces en páginas Web. El hecho de que para consultar el correo se requiera la visita a una página Web supone una ventaja para la empresa, ya que convierte el sitio en un lugar óptimo para albergar publicidad. También es posible contratar buzones de pago que ofrecen a sus usuarios ventajas alternativas, como una mayor capacidad de almacenamiento, filtrado de mensajes no deseados, etc.

Tal como hemos adelantado en la introducción, un mensaje de correo electrónico no sólo permite el envío de secuencias de texto, sino que ofrece la posibilidad de incluir cualquier archivo adjunto y, por ello, la estructura básica de un mensaje constaría de tres elementos: el texto del mensaje, los archivos adjuntos, cuando los hubiera, y el encabezado. Desde un punto de vista técnico el encabezado constituye un componente indispensable, ya que en él se contiene

⁴⁵ *Simple Mail Transfer Protocol*

⁴⁶ *Postal Office Protocol*

toda la información necesaria para el transporte del mensaje: las direcciones de los buzones de los remitentes y destinatarios, quienes recibirán copia del mensaje, etc. El encabezado tiene una estructura estable que refleja su naturaleza codificada. Se divide en una serie de líneas, una por cada campo, codificadas en formato ASCII y, por tanto, legibles por los protocolos de intercambio de mensajes.

El correo electrónico es el sistema de mensajería más antiguo además del más extendido de cuantos existen en la actualidad en Internet. Su nacimiento se debe a Ray Tomlinson, un ingeniero de la empresa BBN, que tuvo la idea de crear un programa que permitiera depositar mensajes en máquinas remotas. De esta manera, en 1971 se introduce el primer sistema de correo electrónico, si bien sus antecedentes aparecen unos años antes, con sistemas locales de mensajería que permitían a los usuarios de una misma máquina o una misma red intercambiar pequeños mensajes. Estos modelos primitivos constituían sistemas similares a los tableros de anuncios muy útiles para las redes de trabajo colaborativo.

In the decade before the ARPANET, computers scientists had devised ways of exchanging electronic messages within a time-sharing system. Researchers on the same time-sharing system each had a designated file, like an in-box, in the central machine. Colleagues could address short electronic messages to someone else's box, where only the recipient could read them (Hafner & Lyon (1996, p.190).

Antes de la propuesta de Tomlinson, no existía un programa específico para enviar mensajes de un ordenador a otro. Las mensajerías locales no requerían de sistemas complejos, ya que lo que hacían era colocar en un directorio predeterminado el fichero que contenía el texto para su posterior lectura. De ese modo, cuando un usuario quería saber si tenía correo, sólo necesitaba acceder a dicho directorio y comprobarlo. Para su creador el correo electrónico era *a*

natural extension to the existing functionality of intra-computer email systems of the 1960's (Hardy, 1996, p. 13). Programas como *Emisari* venían usándose con antelación para el intercambio de mensajes entre miembros de un grupo de trabajo, que colaboraban a través de una red interna de comunicación

La propuesta de Tomlinson mejoró estos sistemas rudimentarios y permitió enviar mensajes entre ordenadores a través de la red de ARPANET, sin la intervención de ningún intermediario⁴⁷, suponiendo un paso definitivo en la comunicación de los diversos grupos de trabajo diseminados geográficamente en los diferentes nodos de la red. Su aplicación constituye el primer uso de la red para la comunicación interpersonal: “Tomlinson’s email application was the first attempt to use the ARPANET as a medium for human communication” (Hardy, 1996, p.12).

Tomlinson envía el primer mensaje a través de ARPANET en 1971. Se trataba de un texto de prueba que se remite a sí mismo para comprobar el funcionamiento de su programa. Este hecho revela una condición que, en cierta medida, justificó la idea de un sistema que uniera distintas máquinas, en el grupo de trabajo de Tomlinson se contaba con dos nodos enlazados a la red, cosa que no era habitual en aquel momento. En 1972 ya se hace el primer uso público del sistema, en la *Internacional Computer Communication Conference*, organizada por Kahn (Leiner, Cerf, Clark & et. al., 1997). El primer mensaje público enviado tiene por objetivo dar a conocer la propia existencia del sistema y demostrar el buen funcionamiento del mismo. En esa época, se establecen algunos de los estándares de la aplicación y se asume el uso de la @ como elemento para identificar los destinatarios de los mensajes. Esta aportación se debe, también, a Tomlinson:

⁴⁷ Existió un sistema de correo electrónico primitivo, TWX, Telex, que, no obstante requería la participación de un tercer elemento para el desarrollo del proceso comunicativo.

Tomlinson became well known for SNDMSG and CYPNET. But he became better known for a brilliant (he called it obvious) decision he made while writing those programs. He needed a way to separate, in the e-mail address, the name of the users from the machine the user was on. [...] He wanted a character that would not, under any conceivable circumstances, be founding the user's name. He looked down at the keyboard he was using [...] In addition to the letters and the numerals there were about a dozen punctuations marks [...] Tomilinson said "I chose the @ sing". The character also had the advantage of meaning "at" the designated institution. He had not idea he was creating an icon for the wired world (Hafner & Lyon, 1996, p.192).

La aceptación del sistema entre la comunidad científica que participaba en el desarrollo fue muy positiva, ya que existía una enorme necesidad de disponer de un mecanismo sencillo y rápido de comunicación. El correo electrónico respondía de manera muy efectiva a las particularidades de la comunicación científica. Como describen Hafner & Lyon (1996, pp.187-192) los primeros usuarios pronto experimentaron los beneficios de este sistema de intercambio de información y convirtieron APANET en un sistema de comunicación interpersonal:

The ARPANET's creators didn't have a grand vision for the invention of an Herat-circling message-handling system. But once the first couple of dozen nodes were installed, early users turned the system of linked computers into a personal as well as a professional communications tool (p.189)

Así, por ejemplo Lukasik, director de ARPA desde 1971 a 1975 reconoció la utilidad del correo electrónico para la gestión y el desarrollo de la red y de este modo lo empleo en su trabajo.

Ni siquiera el propio Ray Tomlinson auguraba un éxito importante a su descubrimiento y nunca pudo sospechar su fulgurante proliferación: dos años más tarde, el 75% del tráfico de ARPANET consistía en correo electrónico Hafner & Lyon (1996, p.194). En poco tiempo, el correo electrónico se convirtió en la aplicación estrella de la red.

El programa de Tomlinson constaba de dos partes: 1) *SNDMSG*: para enviar los mensajes y 2) *READMAIL*: para su lectura. En un primer momento no existía una aplicación unificada para la gestión del correo, sino que debían combinarse las dos herramientas, además los programas presentaban una utilización compleja que no separaba el texto y carecía, por ejemplo, de la función de respuesta. La extensión del uso del correo electrónico estaba completamente relacionada con la mejora de las aplicaciones. Una de estas propuestas de mejoras fue *READMAIL*, en la que trabajaron Lawrence Roberts, el director del IPTO de 1968 a 1973 y Steve Crocker, también trabajador de IPTO. Esta nueva versión incluye: una lista con acceso a los mensajes ordenados por fecha y asunto, el borrado selectivo de mensajes, etc. Un paso decisivo en la evolución de las aplicaciones de gestión lo introdujo Marty Yonke, que propone la primera herramienta que unifica la recepción y la emisión de mensajes. Este programa se llamara *BANANARD* y fue mejorado por Jonh Vittal, incorporando funciones de reenvío de mensajes, respuesta con escritura automática de la dirección de origen y otras serie de funciones que lo convertían en una herramienta muy similar a las actuales (Hardy, 1996, p.17).

Las diferentes versiones y aplicaciones de gestión de correo electrónico proliferaban en los centros de investigación, por la consolidación del sistema sólo se hace posible con la introducción de estándares. En 1973 se hacen las primeras propuestas que se regulan en 1975, en un documento titulado *Message Transmission Protocol*. La estructura del encabezado, asumirá la información estandarizada necesaria para la intercomprensión de las diferentes máquinas y

aplicaciones. En 1977 las versiones estandarizadas eran aceptadas prácticamente por todos los usuarios.

La rápida extensión de este sistema de intercambio de mensajes consolidó la utilidad de las redes como espacio de interacción personal y medio de comunicación. El correo electrónico se convirtió en una herramienta muy importante en el desarrollo de Internet. A pesar de que las intenciones iniciales de sus creadores centraran su interés en el intercambio de recursos materiales, la proliferación y revolución de uso que implicó la aparición del correo electrónico llevó al propio Licklider a afirmar que compartir información era la mejor manera de compartir recursos (Hardy, 1996, p.21). De esta forma, ARPANET se convierte en un medio eficaz para la transmisión de conocimiento y no únicamente en una manera de compartir programas y recursos materiales. El correo electrónico permitió que circularan artículos de investigación y que se llevaran a cabo muchas discusiones científicas. Para aquellos que vivieron su aparición supuso el nacimiento de un nuevo modo de comunicación que cambió muchas de las formas tradicionales: “the emergente of a distinct social space around the use of electronic mail” (Hardy, 1996, p.25).

Los beneficios de este sistema de comunicación también se reflejan en los intercambios internacionales, ya que conjuga la rapidez con la adaptabilidad horaria, como recuerda Huitema (1997, p.20): “l’email permet de s’affranchir des décalages horaires”. Además de aportar las ventajas del medio electrónico a los tradicionales servicios de correspondencia. La información digitalizada puede almacenarse y gestionarse de forma muy rápida. La mejora de las herramientas y su estado actual dotan a este sistema de comunicación de un alto poder y capacidad de adaptación a situaciones comunicativas muy diversas. La posibilidad de adjuntar archivos, que no siempre fue una opción disponible en los sistemas de correo electrónico, permite el intercambio rápido de datos entre usuarios poco expertos en el dominio de la red (p.18). Las interfaces actuales son fáciles y amigables, resultando de sencillo manejo para un amplio público.

3.2.2. Los foros de debate y newsletter

La creación y popularización del correo electrónico supone un giro en la concepción de ARPANET que, convertida en un medio de interacción personal, asiste a la instalación de muchos y diversos modos de interacción. La comunicación grupal se vio favorecida por la posibilidad que brindaba el programa de Tomlinson para la gestión de listas de correo *mailing lists*. La primera de ellas y la más popular fue NETWORK-HACKERS, en la que participaban los propios pioneros de la red y que discutía sobre el desarrollo de la misma. Las relaciones interpersonales entre este primer grupo de usuarios pronto derivó en la aparición de otros grupos que trataban otros temas, como SF-LOVERS, sobre ciencia ficción, WINE-TASTERS o HUMAN-NETS (Hardy, 1996, p.29).

Los grupos de debate se aprovechan de los sistemas de correo electrónico para crear comunidades estables en las que debatir temas de interés para los primeros usuarios de la red: *the MSGGroup was perhaps the first virtual community*. Su funcionamiento es muy simple un ordenador, que denominaremos *servidor de la lista*, alberga un programa especial que mantiene una lista con las direcciones de una serie de personas interesadas en un tema en cuestión a los que envía los mensajes, además de guardar copias de los mensajes recibidos durante un cierto tiempo.

Lo que hoy conocemos como grupos de noticias, *newsgroups* o, simplemente, *news*, o los foros de debate son una evolución de estas listas de correo originada en 1978, cuando la red *UseNet* se especializó en albergar un sistema de tablón de anuncios⁴⁸. Este sistema, que descansa en el antiguo sistema EMISARI, permitía a sus usuarios intercambiar mensajes que daban lugar a la discusión sobre temas diversos. A diferencia de las listas de correo, para acceder

⁴⁸ También llamado BBS o *Bulletin Board System*.

a estos sistemas no era necesario darse de alta en ningún grupo, ya que todas las contribuciones eran de acceso público: “les serveurs de news ne s’organisent pas du tout comme de serveurs de messagerie. Au lieu d’avoir des listes d’abonnés, on a des groupes de serveurs, éparpillés sur tout l’Internet” (Huitema, 1995, p.24).

Tanto las listas de correo como las news-group constituían una aplicación muy útil, si tenemos en cuenta el carácter de la primera comunidad de usuarios de la red: personal de grandes centros de investigación y universidades americanas. Los mensajes que se inscriben en el foro pueden ser respuestas a un mensaje anterior o una propuesta nueva dentro del tema general del foro, de manera que se crean series de mensajes relacionados o hilos de discusión. Los mensajes enviados a un foro de debate pueden ser visualizados por cualquier usuario suscrito a dicho foro y éste, a su vez, puede enviar un comentario o una opinión sobre el tema tratado.

Todas estas aplicaciones constituyen un sistema de mensajería organizado por áreas temáticas. A través de ellos, los usuarios intercambian opiniones e información sobre el tema general del foro. Cada tema se debate en un espacio, denominado área, donde se pueden depositar mensajes y leerlos. Estos sistemas sirvieron de una manera decisiva a crear un sentimiento de unidad y de comunidad entre los usuarios de la red que mantenían una estrecha relación a través de su participación activa en los debates originados.

En su origen, las contribuciones de los participantes en el foro eran accesibles sólo a través de programas específicos para su lectura o, dado que su difusión estaba asociada a una dirección electrónica, mediante los diferentes sistemas de correo electrónico, por lo que el desarrollo de estos sistemas contribuyó a la consolidación del propio correo electrónico. En la actualidad también encontramos foros accesibles a través de la *Web*, ya que, la *w.w.w* ha ido absorbiendo la mayoría de las aplicaciones de la red.

El paso a la web ha modificado, en cierta medida, la naturaleza de los foros de discusión, muchos de ellos ya no están relacionadas con una cuenta de correo electrónico, sino a un nombre y a una contraseña de usuario específica del foro en cuestión, a través de la cual se puede acceder a la página que contiene la discusión. En otras ocasiones, pueden establecerse como debates públicos susceptibles de ser leídos por cualquier persona que visite una página, sin necesidad de identificación previa.

3.2.3. Las listas de distribución

Las listas de distribución fueron concebidas como una manera de emitir información a través de ARPANET. A través de ellas un único mensaje podía enviarse de forma automática a una gran cantidad de subscriptores. Su origen es el mismo que el de los foros de debate, por lo que éstos han sido considerados una especialización de las listas de distribución procedentes de los BBS. En realidad, se trata de una distinción de uso y no de una oposición tecnológica. La diferencia fundamental entre ambos es que las listas de distribución tienen una función esencialmente informativa sobre un tema específico y no pretenden crear debates en torno a dicho tema. Por lo tanto, generan un tipo de interacción en el que sólo es posible enviar información en una dirección, los usuarios suscritos a listas de distribución reciben los mensajes, pero su capacidad de respuesta está limitada.

Una lista de distribución es un conjunto de direcciones electrónicas que se utilizan para enviar mensajes de interés general para los miembros de la lista; los mensajes no se dirigen a una persona particular sino a todos los suscritos que comparten un interés común. Como su difusión se realiza a través del correo electrónico, también son conocidas como listas de correo o *mail lists*, del inglés. En nuestro trabajo consideramos los mensajes recibidos de listas de distribución

como un tipo de correo electrónico, aunque con las características especiales del particular contexto que los origina.

3.2.4. El *Talk*

El *Talk* tiene su origen en la necesidad de comunicarse en tiempo real. Permite conversaciones entre dos usuarios en un tiempo compartido. Una vez establecida la conexión entre los ordenadores, ambos usuarios pueden comunicarse mediante el teclado del ordenador de manera que todo lo que cada uno escriba en su terminal aparecerá reflejado automáticamente en el terminal del otro. Sus orígenes son muy tempranos y deben situarse anteriores al correo electrónico con sistemas que proponían la interacción en tiempo compartido entre usuarios que estaban conectados en la misma máquina.

“Talking” stood as an additional form of communication popular on the early ARPANET. This means of interaction offered users the experience of real-time text conversations over network. “Talking” was conducted between people logged into the same ARPANET host by means of remote login (Hardy, 1996, p.15).

En estos sistemas, la pantalla se divide en dos, reservando un espacio para las intervenciones de uno de los participantes y otro para las de su interlocutor. A pesar de que comúnmente estos sistemas alberguen diálogos con dos únicos interlocutores, existe también un sistema llamado *YTalk* que permite enviar mensajes a más de un usuario, presentando, por tanto, una organización multipartita de la pantalla.

El primer *Talk* es el denominado *MUT*⁴⁹ para el sistema operativo *UNIX*. Con posterioridad, se lanzaron algunas adaptaciones para Windows, pero su uso

⁴⁹ *Multi-User Talk*, conversación multiusuario.

ha sido bastante más restringido. El chat tiene también su origen en el *MUT* y por eso su parentesco con el TALK es importante. No obstante, las propiedades específicas asumidas por el Talk han provocado que éste deba ser considerado como un sistema independiente del chat y no únicamente como su antecesor, tal y como pudiera parecer a primera vista. A pesar de ello, ciertos parecidos, pueden inducirnos a considerar el TALK como una variedad de estos sistemas de charla virtual. En nuestra clasificación, sin embargo, la bidireccionalidad, característica del TALK, a la que aludiremos en apartados posteriores, nos inclina a tipificarlo como una aplicación independiente.

Actualmente, en los TALK la conexión se realiza mediante *TCP/IP*, es decir, de ordenador a ordenador, sin necesidad de un servidor que medie entre ambos. El vínculo se establece a través de un ordenador que tiene asignada una dirección *IP*⁵⁰ y que entra en relación directamente con otro ordenador del que debe, necesariamente, conocer su *IP*. La comunicación se constituye bidireccionalmente entre los dos ordenadores sin que un tercero interceda entre ellos, siempre que el usuario solicitado haya aceptado previamente la propuesta de conexión de su interlocutor. Esta estructura de interacción impide el anonimato, tan característico de los sistemas de chat, y puede ser, entre otras razones, la causa de su escasa extensión.

3.2.5. El chat

El Chat con sus características actuales nació en 1988, cuando el finlandés Jarkko Oikarinen ideó el sistema IRC⁵¹. IRC innovaba con respecto a sus antecesores porque proponía la instauración de canales de conversación, concepto importando de los sistemas de mensajería de las BBS.

⁵⁰ La dirección *IP* de un ordenador se expresa con cuatro números decimales, separados por puntos, cada uno de los cuales puede variar entre 0 y 255, y cumple una función análoga al número de teléfono.

⁵¹ *Internet Relay Chat*, charla interactiva por *Internet*.

Explotando las conexiones entre ordenadores de la temprana red Internet, se establecen redes de servidores de chats. De esta manera se crea un complejo de servidores de chat con los que los usuarios establecen una conexión que permite la comunicación entre los ordenadores clientes de los servicios que aquellos ofrecen. A diferencia del TALK, para comunicarse a través de un chat, no es necesario que los participantes estén conectados simultáneamente, aunque por norma general el chat sirva para desarrollar conversaciones a tiempo real con conexión simultánea. Además, como no requiere una conexión directa entre los ordenadores de los usuarios, estos tienen asegurado el anonimato, salvaguardando su IP. La estructuración en canales procura una organización cercana a la de los foros de discusión, en la que los chats están distribuidos por áreas temáticas a las que los sujetos acceden según sus preferencias.

3.2.6. La World Wide Web

La *World Wide Web* es un servicio de Internet que consiste, básicamente, en un sistema de organización y de presentación de información que permite buscar y acceder al variado abanico de contenidos disponibles en la red.

La *www* se desarrolló en el CERN⁵², laboratorio europeo de Físicas de Partículas, en Suiza. Su responsable fue Tom Berners-Lee. La idea se gestó en 1989 con el objetivo de crear una herramienta de navegación gráfica y de texto que permitiera acceder de forma sencilla a la gran cantidad de información que se acumulaba en la red y que englobara en su interior todos los recursos existentes en Internet. La gran novedad que presentó fue la introducción de un estándar que indicaba el tipo de formato en el que se tenían que presentar los documentos en la red para que estos pudieran ser entendidos por todos los ordenadores conectados a ella. Este estándar fue el HTML⁵³, lenguaje diseñado a

⁵² Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire

⁵³ HyperText Markup Language

partir de una gramática SGML⁵⁴. En 1994 el proyecto del 1989 pudo tomar forma, después de haber desarrollado una serie de aplicaciones o herramientas de navegación. Podemos decir que actualmente es el servicio más utilizado de todos cuantos presenta Internet. Su generalización se debe a dos razones fundamentales, porque:

- 1) constituye una herramienta que resulta fácil en su utilización, manejo y amigable en lo que respecta a su interfaz con el usuario.
- 2) ha asumido casi todos los otros servicios básicos ofrecidos por Internet, a saber, el chat, el correo electrónico, etc.

El éxito experimentado por la *Web*, como sistema de distribución de la información, se debe, en gran medida, a la conjunción de las técnicas de multimedia y, sobre todo, de la organización hipertextual. La primera de estas técnicas permite visualizar documentos que combinan texto formateado, imágenes, gráficos, sonido y video; la segunda permite crear enlaces o hipervínculos entre diferentes documentos, entre diferentes partes de un mismo documento o, incluso, entre diferentes herramientas de Internet.

El funcionamiento de la *Web* está basado en la arquitectura cliente-servidor dispersa por toda la red. La relación básica se establece entre un cliente que demanda el acceso a un documento y un servidor que alberga dicho contenido: el ordenador cliente pide un documento al ordenador servidor que lo envía al cliente para que éste lo visualice en su pantalla. Los documentos que constituyen la web, que son conocidos generalmente como páginas web, están escritos en lenguaje HTML. Para poder acceder a un documento HTML de la red es necesario disponer de un navegador. Los navegadores desempeñan un papel fundamental en la operación de petición o demanda de información. Para poder acceder a la *www* todo usuario debe estar provisto de un navegador, que le será

⁵⁴ Standard Generalized Markup Language

indispensable en el desarrollo de dos actividades básicas: pedir el documento al que desea acceder y visualizar dicho documento en la pantalla. Los documentos HTML pueden ser leídos con cualquier navegador⁵⁵, independientemente del ordenador o el sistema operativo utilizado, siendo reconocidos y diferenciados por identificadores URL.

El concepto de URL resulta imprescindible para poder comprender adecuadamente el funcionamiento de la web. El URL⁵⁶ o localizador uniforme de recursos, es un tipo de etiqueta única con la que se indexan cada uno de los recursos o documentos disponibles en la red. Este identificador está formado de varias partes que vendrían a reflejarse en la siguiente estructura: protocolo://maquina/localización/recurso.

El URL es conocido normalmente como la dirección de un documento, porque en sentido estricto actúa como tal, ya que el usuario la introduce en el navegador que para acceder a un documento concreto. El navegador, siguiendo las instrucciones indicadas en la ruta de acceso descrita por el URL, localiza en la gran telaraña de la información el documento buscado. Una vez localizado el documento, el servidor lo envía a través de la red para que el cliente pueda visualizarlo.

El intercambio de información entre cliente y servidor se realiza utilizando el protocolo HTTP, compatible con el protocolo TCP/IP. Las páginas *web* que han sido introducidas en el servidor quedan a disposición del público que tiene autorización para acceder a ellas de manera continua.

Hasta la aparición de la Web, Internet albergaba varios sistemas de comunicación como el chat, los grupos de noticias o el correo electrónico. A partir de la implantación de los servicios Web en Internet, todos estos servicios van a ser, en mayor o menor medida, absorbidos por la Web debido a 1) las posibilidades hipertextuales de ésta y, 2) la capacidad de sus navegadores para

⁵⁵ Los exploradores más conocidos actualmente son *Internet Explorer*, de *Microsoft*, y *Netscape Navigator*, de AOL.

⁵⁶ *Uniform Resource Locator*

interpretar otros lenguajes además del propio HTML⁵⁷. El mismo navegador que sirve para acceder a la Web permite, además, utilizar otras herramientas de Internet, como el chat, el correo electrónico, los foros de debate o descargas a través de FTP.

El sencillo manejo de la web, por oposición a algunas de las aplicaciones anteriormente descritas, ha justificado la rápida generalización del empleo de Internet y del crecimiento exponencial del número de usuarios. La existencia de un sistema como el hipertextual ha permitido el acceso a Internet a usuarios poco familiarizados con el mundo de la informática. El atractivo de la web se basa en que el usuario recibe en la pantalla la información organizada de tal forma que parece que estuviéramos visualizando una página impresa, lo que hace que el contacto con el producto informático se haga sencillo, incluso para aquellos que tienen conocimientos muy escasos en este ámbito.

Cuando se ideó la web, el objetivo de base fue la creación de un entorno al que los usuarios pudieran acceder de una forma suficientemente intuitiva. El formato HTML respondía perfectamente a estas expectativas, ya que a través de los documentos hipertextuales el usuario percibe en la pantalla una estructura en la que resulta muy fácil moverse.

3.2.7. Los SMS

El sistema de mensajes cortos permite el envío y recepción de mensajes de texto a través del teléfono. En un principio estos servicios estaban restringidos al área de la telefonía móvil, aunque actualmente compañías de telefonía fija también ofrecen mensajes de texto. La tecnología SMS está ligada a la primera

⁵⁷ Este hecho ha provocado que, en ocasiones, se utilicen los términos *Web* y *Red* como sinónimos, lo que supone una confusión entre los conceptos de Internet y *Web*. Esta asimilación es errónea, puesto que no todos los servicios disponibles en Internet lo están a través de la *Web* ni, a la inversa.

fase del estándar GSM⁵⁸, y fue inicialmente concebida para la notificación de mensajes de voz a los usuarios de telefonía móvil

La tecnología utilizada para el envío y recepción de SMS difiere notoriamente de los servicios descritos anteriormente. Cuando un usuario envía un mensaje, éste es recibido en un centro de mensajes SMS que lo reenvía automáticamente al usuario o usuarios escogidos. Si el envío ha sido realizado con éxito, el remitente recibe un aviso que le informa de este hecho, siempre y cuando el emisor del mensaje así lo haya solicitado.

Una de las restricciones más importantes derivadas de la tecnología GSM es la limitación de los mensajes a 160 bytes⁵⁹, lo que equivale a 160 caracteres del alfabeto latino. En la actualidad, numerosas compañías de telefonía móvil consienten la escritura de textos más largos que son recibidos como varios mensajes en el terminal receptor.

3.2.8. La mensajería instantánea

Los programas de mensajería instantánea son herramientas que permiten la gestión de intercambios en línea entre un conjunto de usuarios que han sido previamente suscritos a tal servicio. Muchos de ellos se encuentran asociados a una cuenta de correo, otras constituyen útiles de empleo independiente. En todos los casos los usuarios que quieran utilizarlas deben descargar en su ordenador un programa que les permitirá:

- 1) enviar y recibir mensajes,
- 2) almacenar dichos mensajes, y,
- 3) abrir sesiones de comunicación en tiempo real.

⁵⁸ *Global System for Mobile Communications*, Sistema global para comunicaciones móviles.

⁵⁹ El *byte* es la unidad utilizada en computación para medir la capacidad de memoria. Habitualmente, un *byte* contiene 8 bits.

El origen de la mensajería instantánea se sitúa en junio de 1996, cuando cuatro jóvenes israelíes, usuarios habituales de Internet, se plantearon la necesidad de un sistema que permitiera localizar a otros usuarios en la Red. Esta idea de interconexión dio lugar a la creación del primer sistema de mensajería instantánea, ICQ, un programa que, en tan sólo seis meses, logró alcanzar la cifra de 850.000 usuarios y, en su primer año, era capaz de albergar 100.000 usuarios simultáneamente, convirtiéndose, así, en la mayor red de comunicaciones a través de Internet.

En líneas generales, los programas de mensajería instantánea son herramientas habitualmente gratuitas que residen en el escritorio y que están activas mientras exista una conexión a Internet. Estos sistemas permiten crear una lista de personas de interés que disponen del mismo sistema de mensajería y, así, pueden saber, en todo momento, si están conectados o no, para enviar un mensaje de texto que se recibe en el acto. El receptor puede leer entonces el mensaje y responder, estableciéndose así la comunicación entre ambos.

Cuando un usuario abre una sesión con un sistema de mensajería instantánea, el programa le ofrece una lista cuyas entradas están constituidas por todos aquellos usuarios que han sido especificados como posibles destinatarios de las interacciones. La lista de contactos constituye una categoría fundamental en el proceso de delimitación de las condiciones de accesibilidad de los usuarios y, por lo tanto, en la selección de aquellos con los que es posible entablar un intercambio. De forma automática, el sistema proporciona el conjunto de posibles interlocutores e indica la disponibilidad de los mismos, de manera que permite decidir la modalidad de interacción que más se ajusta a la situación concreta: un intercambio de mensajes de tipo diferido o una interacción de tipo conversacional.

Los sistemas de mensajería instantánea se asocian, además, con otros servicios como el correo electrónico y el chat. La evolución de estos sistemas,

desde la aparición de ICQ, ha derivado en su generalización, de manera que actualmente integran sistemas de chat privado y correo electrónico.

En los modernos sistemas de mensajería instantánea, como los proporcionados por Yahoo!, AOL, o Microsoft, confluyen las características del primitivo ICQ, en tanto que informan de la presencia de otros usuarios en Internet, y de los SMS, puesto que notifican la recepción de mensajes de correo electrónico y chat.

3.2.9. MUDs y MOOD

Los MUDs o mundos virtuales “son entornos imaginarios en los que las personas entran a formar parte de la fantasía de una interacción social basada en un texto” (Cristal, 2001, p.24). Los usuarios construyen una realidad a partir de sus intervenciones lingüísticas, realidad que no toma como referente el mundo exterior, sino el propio universo de ficción creado durante la interacción. Desde un punto de vista técnico son un tipo particular de chat en los que sus usuarios adoptan identidades ficticias para el desarrollo de la interacción. Constituyen un tipo de pasatiempos en los que pueden jugar, simultáneamente y en tiempo real, muchos participantes a través de Internet.

El primer MUD se creó en 1979 y fue fabricado por los ingenieros informáticos Roy Trubshaw y Richard Bertle. Toman su origen del mítico juego de rol *Dungeons and Dragons* creado en 1971, por lo que sus siglas pueden ser interpretadas como *Multi User Dungeons* (MUD)- mazmorra multiusuario-. La implementación de este juego se debe a Will Crowther y su esposa: “In early 1976 Wil and Pat Divorced. Looking for something he could do with his two children, he upon an idea that united Hill programme with Willie the imaginary thief: a simplified, computer version of Dungeons and Dragons called Adventure” (Hafner & Lyon, 1996, p.206). Hoy en día el acrónimo tiende a interpretarse como *Multi User Dimension* – dimensión multiusuario. La mayoría

de estos entornos constituyen juegos virtuales en las que los participantes acumulan puntos, pierdes, ganan, etc.

Existen varias modalidades o familias: MUXs, MUCKs, MOOs (Mud Object-Oriented), MUSEs, MUSHs (Multi-user Shared Hallucination). Cada una tiene su propio tipo de servidor implementa un tipo de mundo virtual diferente. Los MOOD (*MUD Object Orientated*) – Orientados a los Objetos MUD- no constituyen auténticos juegos, sino que se refieren a objetos programados que pueden manipularse en mundos imaginarios. Se trata de sistemas sincrónicos, en los que, a diferencia del chat, las intervenciones aparecen en tercera persona, transformadas por el sistema en intervenciones de estilo indirecto. Así, si un personaje X dice *Hola* el sistema remitirá: *X dice hola*. En estos universos, construidos de manera estrictamente textual, cobra gran importancia el análisis de la capacidad preformativa del discurso, más que en ningún otro tipo de interacción en ellos *decir es hacer* (Mayans, 2000). Existen, además, opciones complementarias que programan acciones ejecutables por el usuario y que el sistema convierte en enunciados, y así, si el usuario decide saludar el sistema envía “X saluda”.

3.3. Tipología de las interacciones electrónicas

En el apartado anterior, hemos presentado un panorama en el que se mostraban los nuevos entornos de interacción surgidos con el desarrollo de las TIC. Estos entornos fueron presentados a través de una breve descripción de sus propiedades de funcionamiento y una introducción a su historia y evolución. Para su identificación se siguió un criterio fundamentalmente tecnológico, de manera que a cada aplicación o programa con propiedades identificables se le atribuyó el estatus de un entorno de interacción independiente.

Aunque en ciertas ocasiones los usos de unos y otros programas llegaran a solaparse, lo que primábamos era el estatus de la aplicación, su evolución y origen independiente, y no tanto, la cercanía con otros sistemas en lo que respecta a sus modos de operar y al tipo de interacción que genera. En este apartado vamos a analizar de manera global el conjunto de los contextos comunicativos propiciados por la lista de aplicaciones descritas en el apartado anterior. La totalidad de los medios brindados por el desarrollo técnico de la CMO es mayor, pero en nuestro trabajo nos hemos reducido a los ocho entornos referidos en el capítulo anterior, por considerarlos los más representativos.

Con nuestro análisis pretendemos dar un paso más en esta tarea clasificatoria planteándonos como objetivo la caracterización y clasificación de los modos de interacción identificables en el conjunto de estos nuevos entornos comunicativos, más allá de su manifestación concreta en una aplicación particular. Las herramientas anteriormente descritas constituyen el contexto de producción de interacciones con propiedades muy particulares en las que el instrumento mediador de la comunicación filtra sus propias condiciones de producción e interpretación a los ámbitos discursivos que soporta y, por ende, genera modos de interacción muy diversos.

Para definir y caracterizar el tipo de interacción originado en los entornos digitales hemos elegido cinco criterios de clasificación: la transitividad, la

continuidad, la simultaneidad, el carácter público y el carácter grupal. La siguiente tabla muestra, de una manera sintética, los valores asociados a cada uno de los cinco criterios propuestos en los diferentes sistemas descritos en 3.2. *Los nuevos entornos de comunicación.*

<i>Talk</i>	Transitiva	Continua	Bidireccional	No pública	No grupal
<i>Chat privado</i> ⁶⁰	Transitiva	Continua	Unidireccional	No pública	No grupal
<i>Grupo de chat</i>	Transitiva	Continua	Unidireccional	Pública	Grupal
<i>Mensajería instantánea (MI)</i>	Transitiva	Continua	Unidireccional	No pública	No grupal
<i>Mensajes a móvil</i>	Transitiva	Discontinua	Unidireccional	No pública	No grupal
<i>Correspondencia electrónica</i> ⁶¹	Transitiva	Discontinua	Unidireccional	No pública	No grupal
<i>Foro de debate</i>	Transitiva	Discontinua	Unidireccional	No pública	Grupal
<i>Lista de distribución</i>	Intransitiva	Discontinua	Unidireccional	No pública	Grupal
<i>Página web</i>	Intransitiva	Discontinua	Unidireccional	Pública	No grupal

Tabla 1: Propiedades de los diferentes entornos de CMO

La tabla presenta un panorama simplificado, en el que se han elegido los valores prototípicos de cada uno de los sistemas de CMO. La realidad revela que estas aplicaciones mantienen usos complementarios que en ocasiones

⁶⁰ Los sistemas de charlas virtuales se ha dividido en dos en función del número de participantes que albergan y, así, distinguimos chat privados, de grupos de chat.

⁶¹ Hemos elegido el término correspondencia electrónica para referirnos a los mensajes recibidos en el buzón de correo electrónico que constituyen un intercambio de interacción privada, por oposición a otros mensajes como los de las listas de distribución, que también se reciben en el buzón de correo electrónico, pero que circulan, igualmente, por otros sistemas.

contradican lo expuesto en la tabla. Por poner un ejemplo ilustrativo, la correspondencia electrónica se caracteriza por su carácter discontinuo, aunque nuestro corpus revele a menudo usos continuos o al menos semicontinuos de la herramienta. En las páginas siguientes vamos a profundizar en cada una de las cinco propiedades definidas con el fin de aclarar en qué medida su análisis revela un conocimiento más profundo de las propiedades del conjunto de la CMO.

3.3.1. Transitividad

Definición: Propiedad que se define por la posibilidad de que los interlocutores intercambien sus papeles enunciativos, es decir manifiesten las propiedades del diálogo.

Valores:

- Transitiva: dinamismo dialógico.
- Intransitiva: sin dinamismo dialógico.

Una interacción comunicativa es transitiva si las características del canal conceden al sujeto interpretante la posibilidad de responder a su interlocutor mediante el empleo del mismo canal de transmisión de la información. En los contextos transitivos el mensaje puede circular en ambas direcciones, del sujeto productor al interpretante, y viceversa. Una interacción es intransitiva en aquellos casos en los que las características del canal restringen la circulación de la información en una dirección. En las interacciones intransitivas el sujeto interpretante no tiene capacidad de repuesta a través del mismo canal, ya que el flujo de la información circula únicamente del sujeto productor al interpretante, siendo imposible que estos intercambien sus papeles enunciativos.

La posibilidad de que los interlocutores intercambien sus papeles en una interacción simétrica constituye una de las claves del diálogo y, por eso, las interacciones transitivas manifiestan *dinamismo dialógico*, mientras que las intransitivas carecen de él.

Prototípicamente, las interacciones transitivas se manifiestan en los sistemas como el correo electrónico, los foros de debate, los chats, la mensajería instantánea, los SMS o el Talk. Mientras que la web o las listas de distribución constituyen, por el contrario, interacciones de tipo intransitivo, ya que no es posible desarrollar un dinamismo dialógico.

Las herramientas transitivas están diseñadas para la interacción y, por lo tanto, deben ser capaces de soportar la posibilidad de una respuesta efectiva por parte de los interlocutores. Cuanto más rápida pueda ser esa respuesta más evidente resultará la propiedad del dinamismo. Los sistemas de charlas virtuales generan situaciones dialógicas en las que todos los usuarios tienen el mismo estatus de emisión y, además, un acceso al desarrollo interaccional en un tiempo cercano al real, lo que acentúa la sensación de tránsito de la información.

Para que una herramienta pueda ser considerada transitiva debe asegurar la identificación y localización del interlocutor, bien mediante una conexión directa y simultánea, como el Talk, bien a través de un sistema mediador como en el caso del chat, en el que la conexión entre ordenadores no es directa. El correo electrónico, por ejemplo, identifica el buzón de emisión de un mensaje, por lo que, dejando a un lado excepciones que comentaremos más adelante, siempre es posible dirigir al mismo un mensaje respuesta.

A pesar de que en la tabla que encabeza el apartado hayamos hecho una clasificación prototípica, con fronteras bien definidas entre los sistemas, la asignación de los entornos a una u otra clase no es siempre clara. Existen algunas aplicaciones que pueden desarrollar tanto situaciones transitivas como intransitivas. Por lo general, consideramos que las páginas *web* son intransitivas porque no admiten una respuesta a través del mismo canal. Sin embargo, como

vimos en Jimenez & Vela (2004) algunos medios electrónicos brindan la posibilidad de combinarse entre sí. Así, por ejemplo, en el caso de los sitios web, un sujeto puede manifestar sus reacciones a los contenidos de una página a través de comentarios susceptibles de aparecer o no publicados en la misma. Es posible que estas respuestas se lleven a cabo por medio del correo electrónico o, incluso, a través de la propia página, en espacios dedicados a la inclusión de mensajes, en formato de foros de debate, o también, por medio de otra página web. A pesar de ello, estamos ante casos límites. Cuando se crea un foro de debate en el seno de una página, con el fin de comentar los contenidos de ésta, nos encontramos frente a un género diferente de la página web, un entorno de interacción independiente que, no obstante, también se publica en la web. Cuando la respuesta se lleva a cabo a través de correo electrónico, asistimos a una situación semejante en la que se recurre a un espacio de interacción independiente para la consecución de la respuesta. En el último caso descrito, en el que la respuesta se lleva a cabo a mediante otra página web, tampoco puede afirmarse que la interacción sea transitiva puesto que, a pesar de tratarse del mismo tipo de medio, la página web, con el uso de dos páginas diferentes implica dos canales distintos y, por tanto, dos espacios de interacción diferentes. La oposición con los sistemas que permiten llevar a cabo interacciones de tipo transitivo, es evidente, ya que en ellos se identifica un espacio único de interacción.

El caso del correo electrónico, a pesar de haber sido clasificado como transitivo, también manifiesta ciertas excepciones:

- 1) los mensajes anónimos, a los que no se puede enviar una respuesta por desconocimiento de la dirección del remitente, constituyen un ejemplo de intransitividad por anonimato,
- 2) los mensajes enviados por sistemas de reenvío automático, entre ellos algunos mensajes *spam* o ciertos mensajes publicitarios, en los que se incluyen

advertencias que restringen la posible respuesta al buzón responsable del envío, y

3) los mensajes de listas de distribución⁶² en los que los suscriptores no pueden enviar información de manera directa al resto de la lista sino, en caso límite, a través de un moderador que gestiona el tránsito de mensajes.

Estos tres casos se incluyen en el grupo de mensajes que hemos calificado como mensajes sin respuesta y que no conforman una interacción de correspondencia electrónica. Estas situaciones serán analizadas en profundidad a lo largo de nuestro trabajo y particularmente en 7.3. *Régimen de interacción en la correspondencia electrónica. Correos con intercambio y correos sin intercambio de correspondencia.*

3.3.2. Continuidad

Definición: Propiedad que se define por la existencia de un tiempo de enunciación compartido por los participantes; manifestando, pues, una accesibilidad recíproca.

Valores:

- Continua: accesibilidad recíproca.
- Discontinua: accesibilidad no recíproca.

Consideramos que una interacción es continua, o se desarrolla en un tiempo continuo, siempre y cuando los participantes se mantengan recíprocamente accesibles a lo largo de la interacción. Cuando, por el contrario, dicha accesibilidad no tiene lugar, la interacción es calificada de discontinua. En estas

⁶² A pesar de que por su especificidad hayamos considerado las listas de distribución como un entorno independiente, debido a su íntima relación con el buzón de correo electrónico, espacio generalizado de su recepción, en este trabajo consideramos este tipo de mensajes como un tipo de correo electrónico, siempre y cuando se alberguen en el buzón de correspondencia digital.

últimas, la comunicación se lleva a cabo en un tiempo diferido, mientras que en las primeras los locutores comparten un tiempo de enunciación común.

La continuidad determina directamente la modalidad temporal de desarrollo del intercambio y, por ello, las interacciones continuas se llevan a cabo en un tiempo compartido manifestando un carácter síncrono, mientras que las discontinuas derivan en interacciones en tiempo diferido, generando intercambios asíncronos. La mayoría de los trabajos clasificatorios sobre el ámbito de la CMO denominan esta propiedad temporal a partir del par *sincronía vs asincronía*. Así, por ejemplo, Herring (2001), de manera explícita, separa los sistemas de interacción electrónica en dos grandes grupos, los sincrónicos y los asíncrónicos. También Crystal (2001, p.153) utiliza este rasgo para diferenciar los foros de debate, que llama grupos de chat asíncrónicos, de las charlas virtuales, que serían los grupos de chat sincrónicos, es decir, los que denominamos chats en este trabajo. Yus (2001, p.153) utiliza este vocablo para oponer el correo electrónico, sistema asíncrono de las charlas virtuales. Nuestra elección terminológica se justifica por el deseo de añadir un matiz que, incluyendo la alusión temporal, refiera directamente al concepto de accesibilidad, que a nuestro modo de ver resulta fundamental para entender el fenómeno.

Para comprender la propiedad de la accesibilidad y, por ende, definir unívocamente la noción de continuidad es necesario recurrir primero al concepto de sesión. En las interacciones electrónicas se denomina sesión al intervalo de tiempo transcurrido entre el inicio y el fin de la accesibilidad de un determinado participante. En capítulos posteriores volveremos sobre esta caracterización. Así pues, si las sesiones de acceso se desarrollan de manera simultánea la interacción es continua.

Para poder definir una interacción como continua debe exigirse a sus participantes una triple condición de presencia, o accesibilidad frente: 1) al instrumento mediador de la comunicación, generalmente, el ordenador, 2) a la

aplicación que sirve para desarrollar las interacciones, el programa de chat o de mensajería, por ejemplo, y 3) a la ventana en que se lleva a cabo la interacción. Si falla alguna de estas condiciones la continuidad del intercambio se verá mermada.

Técnicamente, es posible desarrollar interacciones continuas a través de sistemas de *Talk*, chat, mensajería instantánea, SMS, correo electrónico o foros de debate. Todos estos medios de comunicación electrónica admiten la interacción continua entre sus usuarios, siempre que se cumpla el requisito de la accesibilidad recíproca, las interacciones albergadas en estas aplicaciones podrán caracterizarse como continuas. La página *web* o las listas de distribución, en cambio, no integran procesos de realización continuada y recíproca entre los coenunciadores o, al menos, hacen extremadamente difícil que los locutores desarrollen sesiones en tiempo compartido.

Ciertas propiedades técnicas, sin embargo, limitan el grado de accesibilidad de las aplicaciones anteriormente mencionadas, por lo que debemos advertir que no todos los sistemas continuos presentan dicha propiedad en la misma medida; la continuidad es menor en aplicaciones como el correo y más evidente en otras como el chat o la mensajería instantánea. A pesar de que otros sistemas puedan soportar interacciones continuas, prototípicamente, la continuidad es una propiedad específica y definatoria de los chats, el *Talk* y la mensajería instantánea.

Los sistemas de correo electrónico, los sms, los foros de debate, por el contrario, caracterizados por su capacidad de almacenamiento de mensajes, asumen, comúnmente, interacciones de tipo discontinuo. Aunque estas aplicaciones permitan ocasionalmente interacciones de tipo continuo, cuando los participantes comparten un mismo tiempo de enunciación, dichos medios se definen por consentir la ausencia de alguno de los coenunciadores en los

momentos de producción e interpretación textual, gracias a la persistencia textual⁶³ de sus contribuciones en un espacio de interacción común.

El correo electrónico, en particular, considerado, generalmente, asincrónico manifiesta muy a menudo usos de tipo sincrónico o semisincrónico. Así, lo reconoce Yus (2001, p.153):

Asincronía porque el emisor y el destinatario no suelen estar conectados al mismo tiempo. Sin embargo, el desarrollo en la calidad y rapidez de la transferencia de mensajes a través de Internet a menudo convierte el correo electrónico en un medio de comunicación cercano a una conversación virtual, puesto que los interlocutores pueden intercambiar mensajes con la misma velocidad que en los *chats*

Nuestro corpus revela que estos empleos sincrónicos del correo electrónico no son tan marginales, o al menos no lo fueron en una época, ya que, actualmente, la asociación entre buzón de correo electrónico y mensajería instantánea está debilitando estos usos.

En sentido estricto, todos los sistemas asincrónicos son susceptibles de usos sincrónicos si la rapidez de la conexión y la accesibilidad de los participantes del intercambio así lo permiten. Por el contrario, no todos los sistemas sincrónicos permiten usos asincrónicos, ya que no disponen de espacios de almacenamiento que garanticen la persistencia textual. Consideramos sistemas asincrónicos a aquellos que garantizan la persistencia textual por encima del tiempo desarrollo de la *sesión* o periodo de conexión (*cfr.* 7.2). El desarrollo de las interacciones electrónicas: la noción de *sesión*) y sincrónicos al resto. Al mismo tiempo, como observamos en Jimenez & Vela (2004), en algunas ocasiones, los sistemas de *chat* o de mensajería instantánea permiten usos que alteran su carácter continuo.

⁶³ En el medio electrónico, entendemos como periodo de persistencia textual el tiempo en que la contribución permanece accesible para ser recibida por su destinatario, este intervalo variará notablemente entre unas aplicaciones.

Algunos de estos sistemas pueden almacenar ciertos mensajes para que sean recibidos por los usuarios que no estaban accesibles en el momento de la emisión. Estas opciones toleran el desarrollo, en el seno de aplicaciones típicamente continuas, de interacciones con una discontinuidad similar a la que presentan otros sistemas como el correo electrónico. A pesar de todo, los usuarios perciben este hecho como un uso imprevisto del medio.

De igual manera, la copresencia temporal de los coenunciadores no es necesaria para la utilización de algunas aplicaciones de mensajería instantánea, ya que muchos incluyen sistemas de almacenado de mensajes. Sin embargo, su uso se está especializando cada vez más en situaciones en las que los interactantes se encuentran conectados al mismo tiempo.

En los sistemas originarios, los usuarios tenían la posibilidad de enviar mensajes a aquellos contactos que estaban desconectados y, por lo tanto, inaccesibles en el momento de desarrollo de su sesión. En tales casos, los receptores de los mensajes podían leerlos cuando se conectaban, independientemente del estado de accesibilidad de sus coenunciadores. Estos mensajes, aunque presentaban una situación de enunciación muy similar a la del correo electrónico, tenían propiedades bien diferentes que se manifestaban, por ejemplo, en la talla del texto enviado, generalmente de dimensiones muy reducidas, acercándose de modo más efectivo al género de la nota que al discurso epistolar.

Estas posibilidades se han visto disminuidas o sustituidas por opciones complementarias en las versiones más recientes. Así, por ejemplo, la herramienta de mensajería instantánea propuesta por Hotmail, conocida como Messenger, se relaciona directamente con un buzón de correo electrónico albergado en dicho servidor, de manera que ambos entornos se vinculan hasta configurar un espacio único que ofrece posibilidades complementarias. Esta relación queda manifiesta en todos los aspectos, incluyendo el hecho de que para activar la aplicación de

mensajería instantánea debe introducirse una dirección de correo electrónico y la clave de acceso asociada a ella.

Cuando se abre una sesión de *Mensajería instantánea*, el sistema advierte de la recepción de nuevos mensajes en el buzón de correo electrónico y ofrece un enlace directo para proceder a su lectura. Al mismo tiempo, mientras la herramienta de mensajería está activa, en la bandeja de entrada del buzón de correo electrónico podemos observar un icono que acompaña a cada uno de los mensajes procedentes de los contactos, indicando su estado de accesibilidad.

La noción de accesibilidad resulta fundamental para el desarrollo de las interacciones en los entornos de mensajería instantánea, ya que a partir de esta información se puede decidir qué tipo de interacción es la más apropiada, a saber, una de tipo continuo, o una de tipo discontinuo. En aplicaciones como ICQ y, en general, en otros sistemas de mensajería instantánea, se indica a los participantes el inicio y el fin de la sesión de cada uno de sus contactos, de manera que los enunciadores conocen la presencia de sus coenunciadores potenciales.

Una característica especial de estos sistemas de mensajería radica precisamente en tales señales de aviso. No resulta extraño que los usuarios ejecuten estas herramientas cuando encienden su ordenador, o incluso que estén configurados para activarse de manera automática con el inicio del aparato, por lo que, mientras se lleva a cabo otra serie de actividades, la aplicación les va avisando de la evolución en la situación de comunicación indicando:

- 1) el estado de accesibilidad de las diferentes entradas de la lista de contactos.
- 2) la recepción de invitaciones de los usuarios en línea,
- 3) otro tipo de información relativa a intercambios de tipo diferido.

Los sistemas de mensajería juegan con la noción de accesibilidad, constituyéndose en una ventana abierta constantemente a múltiples modos de interacción. Los programas actuales permiten a los participantes de la sesión indicar su grado de implicación en el intercambio, eligiendo entre opciones que informa que el usuario está en línea, que está en línea pero ocupado, o que se encuentra ausente. En resumen, dotan al usuario de la opción de indicar el grado de implicación en la interacción en función de los tres niveles de accesibilidad descritos anteriormente.

Como ya hemos adelantado, las condiciones de accesibilidad y la oposición efectiva entre interacción continua y no continua separan las modalidades de comunicación características en la CMO en dos grandes grupos, los medios sincrónicos y los asincrónicos. Los sistemas de mensajería asociados a los buzones de correo electrónico, como los propuestos por Hotmail o Yahoo! pretenden ofrecer en una única herramienta toda la gama de posibilidades de interacción electrónica.

La integración de los principales servicios que se ofrecen en la Red en una sola herramienta de fácil manejo y con una apariencia personalizable son las principales razones para explicar la evolución de una gran parte de los servicios disponibles hasta el momento en Internet hacia los sistemas de mensajería instantánea y su posición dominante con respecto al resto. (Jiménez & Vela, 2004, p.5).

Como recogemos en la cita, la manera en que esta integración de modos continuos de interacción con modos discontinuos, a partir de enlaces con el buzón de correo y la web, confiere a los sistemas de mensajería instantánea una gran popularidad y un uso en creciente expansión.

3.3.3. Bidireccionalidad

Definición: Propiedad que se caracteriza por la posibilidad de desarrollo no sucesivo de los procesos de producción e interpretación, en otras palabras, de la posibilidad de bidireccionalidad del intercambio.

Valores:

- Bidireccional: desarrollo simultáneo, no sucesivo.
- Unidireccional: de desarrollo sucesivo, no simultáneo.

La bidireccionalidad es la propiedad que mide la adecuación temporal entre el tiempo de producción y el de interpretación en las intervenciones de los participantes. Tiene en cuenta si ambos procesos se producen de manera simultánea o sucesiva, es decir, si el canal permite no sólo la circulación de la información en dos direcciones, sino, también, la recepción del mensaje durante el proceso mismo de producción.

Herring (2001) siguiendo la propuesta de Cherny (1999) clasifica los sistemas de CMO a partir de la oposición entre herramientas *one-way transmission* y *two-way transmission*. Se trata de una oposición que se relaciona directamente con la que proponemos en estas páginas. Según la caracterización de la lingüista americana, en los sistemas en una dirección el mensaje se trasmite como una unidad, por lo que los receptores no tienen conocimiento de que éste les es remitido hasta que no lo reciben, así que no pueden asistir al proceso de redacción del mismo, mermando la capacidad de respuesta.

La bidireccionalidad, en sentido estricto, sólo se manifiesta en el *Talk*, como queda reflejada en la **Tabla 1**, sin embargo el grado de acercamiento a la simultaneidad propia de los sistemas bidireccionales varía entre los sistemas monodireccionales. La simultaneidad no es medible en términos absolutos, por

lo que resulta más apropiado hablar de grados de inmediatez. En la comunicación presencial, la simultaneidad alcanza un grado muy elevado, en las comunicaciones mediatizadas por ordenador los canales restringen y, a veces, impiden el desarrollo simultáneo de los intercambios, por lo que resulta imposible encontrar un grado de simultaneidad absoluto parangonable al de las interacciones *cara a cara*.

Yus (2001, p123-124) se refiere a esta cuestión en su análisis de los chats, yendo algo más allá en sus afirmaciones. Para él la CMO no sólo carece de simultaneidad en el proceso de producción y de recepción, sino que la propia producción de signos manifiesta tal restricción. En la comunicación electrónica los signos deben generarse de manera sucesiva, por el contrario, en la comunicación presencial es posible transmitir muchos estímulos al mismo tiempo: el mensaje verbal, los gestos, etc. En la comunicación virtual todo debe aparecer sobre la pantalla y, por lo tanto, de manera sucesiva. Así, por ejemplo, dice Yus, que si se añade un emoticono, su interpretación se producirá de manera sucesiva y no en forma de gestalt con el resto del mensaje. El emoticono añadirá una información que se procesará posteriormente a la del contenido informativo del mensaje.

La naturaleza gradual de la inmediatez nos obliga a establecer puntos intermedios de referencia entre el carácter inmediato de las interacciones en *Talk* y el carácter diferido de la página web. El grado de inmediatez que se manifiesta en el *Talk* o en el chat brinda a los participantes la posibilidad de compartir, a la vez, un tiempo y un espacio de enunciación. Las interacciones presentes en el seno de los foros de debate o desarrolladas mediante correo electrónico tienen lugar, generalmente, de forma diferida.

Como ocurriera con el concepto de continuidad, la inmediatez es una dimensión que hace referencia al parámetro temporal. A pesar de su diferente condición, gradual (en la simultaneidad) frente a discreta (en la continuidad), es posible establecer un vínculo entre ambos criterios, de manera que la adecuación

temporal es siempre menor en las interacciones discontinuas que en las interacciones continuas.

Por lo general, la propiedad de la simultaneidad en las interacciones discontinuas se convierte en un valor prácticamente irrelevante que, por defecto, asume el valor de no simultánea. Por el contrario, la aplicación de este criterio de clasificación resulta interesante en lo que respecta a las interacciones de tipo continuo, ya que cada aplicación refleja un grado de simultaneidad particular. De esta manera, las interacciones desarrolladas en los chats presentan un grado mayor que el que muestran otros tipos de interacción electrónica como el correo electrónico (en sus sesiones de tipo continuo), aunque menor que la presente en el *Talk*.

El grado máximo de simultaneidad en la CMO lo ostentan los sistemas de *Talk*, debido a su carácter bidireccional absoluto. Estas aplicaciones dividen la pantalla en dos partes en las que se van representando las intervenciones de cada participante en un tiempo que coincide casi completamente con el de producción. Un sistema de este tipo ofrece una posibilidad de retroalimentación elevada, y por ende, ciertas ventajas de adaptación al interlocutor. El receptor recibe el mensaje conforme su interlocutor lo escribe; éste, en cualquier momento, puede rectificar su contribución mediante la pulsación de la tecla retroceso, sin embargo, a diferencia de otros sistemas, estas correcciones quedan a la vista del otro en el instante de su realización.

La simultaneidad característica de los *Talk* se manifiesta en que, a pesar de no existir una copresencia física de los coenunciadores, la adecuación temporal se asimila a la que se da en la conversación cara a cara cualquiera más que en otro entorno electrónico. La estructura bipartita de la pantalla implica, sin embargo, dificultades complementarias en el desarrollo del intercambio y favorece la generalización de los solapamientos.

Como adelantábamos, el resto de aplicaciones manifiestan un carácter cuasi-simultaneo que no llega nunca a presentar un grado de adecuación plena, ni una

bidireccionalidad estricta. En todas ellas las intervenciones desarrolladas en cada turno de contribución se construyen en tres tiempos:

- 1) desde que el enunciador empieza a escribir su contribución con el teclado hasta que la da por finalizada;
- 2) en el momento en que, una vez finalizada, decide enviarla pulsando la tecla *Intro*; y
- 3) cuando ésta aparece en pantalla para que pueda ser leída por sus coenunciadores.

El grado de simultaneidad va a depender del tiempo transcurrido en el paso de estadio segundo al tercero, que puede ser muy breve en sistemas como el chat, o manifestar un grado de variabilidad muy elevado en otros, como en el correo electrónico. En la correspondencia digital el mensaje permanece almacenado un tiempo indefinido y la aceleración del intercambio dependerá de la asiduidad del interlocutor en el acceso al buzón. En 6.2.2. *Análisis de la variación temporal del intercambio: propiedades temporales de la correspondencia electrónica*, podremos diferenciar tipos de interacción a través de correo electrónico en función de su grado de simultaneidad, aunque los interlocutores desarrollan, en todos ellos, los movimientos de producción y de recepción de manera sucesiva.

Este carácter cuasi-inmediato de las interacciones electrónicas se manifiesta de manera evidente en los intercambios a través de chats. Para lograr un ritmo rápido en los chat se elaboran intervenciones cortas, que muchas veces no responden siquiera a una unidad informativa. La intervención como unidad de información puede dividirse en varias ejecuciones de la tecla *intro*, apareciendo repartida en varios turnos sobre la pantalla y de esta manera, la unidad mínima en el *chat* se aleja de la unidad comunicativa característica en los primitivos

servicios de mensajería instantánea como ICQ, en los que las intervenciones tenían un mayor contenido semántico. Podemos decir que a menor grado de simultaneidad mayor contenido informativo de la intervención; es decir, que en los modelos diferidos la unidad de intercambio es más grande.

Los servicios de mensajería electrónica o los SMS suponen un paso intermedio entre la inmediatez de los chats y el carácter semidiferido del correo electrónico y, en ese sentido, decimos que son interacciones no diferidas.

3.3.4. Carácter público

Definición: Propiedad que se define en función de la naturaleza del acceso al espacio de enunciación, es decir, en relación a la necesidad de identificación para entrar en el espacio del intercambio.

Valores:

- Pública: acceso no restringido.
- No pública: acceso restringido.

Esta propiedad se define por la posibilidad de prescindir de autorización para acceder al espacio de interacción. Algunos sistemas de CMO exigen un proceso de identificación previo al acceso, generando interacciones privadas; otros permiten una entrada libre, constituyendo interacciones públicas. En las interacciones públicas no existe la necesidad de una identificación previa para el ingreso, por lo que el acceso no se encuentra restringida a un conjunto determinados participantes. En otros, la entrada al espacio de interacción sólo está permitida a un grupo seleccionado de usuarios.

El ejemplo más prototípico de aplicaciones que generan interacciones privadas lo constituye el correo electrónico, ya que, por lo general, el buzón de

correo representa un espacio privado al que únicamente tiene acceso el usuario que lo gestiona. La violación de dicha privacidad puede estar sujeta a sanciones legales.

Las páginas web se situarían en el extremo opuesto, ya que, normalmente, presentan información de carácter público. No obstante, ciertos sitios web pueden estar reservados a un grupo de usuarios específicos, convirtiéndose en espacios de interacción privada.

En el caso de los foros de debate o las listas de distribución, el acceso está restringido, generalmente, a los usuarios suscritos, por lo que se trata de interacciones privadas. Sólo se puede hablar de carácter público en el caso de los grupos de *chat* y de la página *web*. Existen listas de distribución con moderador que restringe la entrada de nuevos usuarios y otras cuya suscripción es automática, manifestando un matiz público.

La privacidad no implica individualidad. Muchos grupos de chat o listas de distribución y foros de debate requieren a sus participantes una suscripción previa, que le asegurará el mantenimiento de un *nombre de usuario* a lo largo de su acceso al espacio de interacción en diversas sesiones. No obstante, al no necesitar del consentimiento del resto de los participantes en la obtención de la autenticación, ni siquiera de un moderador que gestione la suscripción en representación de los participantes, podemos considerar que siguen manteniendo su carácter público.

En sistemas como la mensajería instantánea o el *Talk* o, incluso, el correo electrónico está permitido mantener interacciones entre más de dos participantes, sin embargo, la entrada en el espacio de interacción necesita del consentimiento de los presentes en el mismo. En un intercambio a través de mensajería instantánea los participantes deben haber aceptado su inclusión en la lista de contactos de manera expresa, al tiempo que han de consentir el desarrollo de una interacción.

3.3.5. Carácter grupal

Definición: Propiedad que se define por la posibilidad de relación comunitaria entre los participantes, mediante la creación de grupos cerrados y limitados de interés común.

Valores:

- Grupal: grupos con intereses comunes.
- No grupal: vinculación no comunitaria.

El carácter grupal de las interacciones hace referencia a la vinculación de los usuarios a determinados grupos con intereses compartidos. La noción de comunidad sirve para clasificar las interacciones electrónicas atendiendo a los lazos que se crean entre los participantes del intercambio, la asiduidad de la relación y la naturaleza de ésta. Así, ciertos contextos de interacción generan comunidades más o menos estables, cuyo vínculo reside en la manifestación de intereses y costumbres comunes, mientras que otros carecen de esta pretensión, o, simplemente, la relajan en beneficio de interacciones que responden a otros objetivos. A los primeros, es decir, a aquellos que privilegian la noción de grupo, los calificamos de grupales, al resto que, aun haciendo posible la formación de comunidades, no sitúan esta opción como su objetivo primordial, los denominaremos no grupales.

Las fronteras, una vez más, no son evidentes, ya que los sistemas se combinan para lograr opciones variadas, que pueden manifestarse a través de múltiples herramientas. No obstante, la idea fundamental que debemos retener respecto a este criterio clasificatorio, estriba en determinar los motivos que llevan al usuario a desarrollar su interacción, y que pueden identificarse como estrictamente grupales, adhesión a una comunidad virtual, o como continuadores de identidades que no se desarrollan de manera única en un grupo virtual.

La grupalidad tampoco debe identificarse con la posibilidad de recrear situaciones de interacción con participantes múltiples, ésta debe ser efectiva, pero tiene que verse completada con un sentimiento de adhesión al grupo, que no se refleja más que alguna de ellas. Esta concepción de la grupalidad se manifiesta, particularmente, en los foros de debate, en las listas de distribución y en ciertos grupos de chats.

La noción de grupalidad entendida únicamente como la posibilidad de poner en relación y permitir la conexión de más de dos participantes refleja una diferencia importante de orden técnico, que es recogida y explicada en Rapaport (1991) quien distingue entre sistemas con una estructura típica de dos participantes, que él denomina, *one-to-one* y sistemas con participantes múltiples que pueden originar tres modelos: 1) de uno a muchos, *one-to-many*, 2) de muchos a muchos *many-to-many* y, por último, de muchos a uno, *many-to-one*. El último modelo es extremadamente raro, aunque puede representar el esquema típico que subyace en el primer nivel de intercambio de las listas de distribución, en la fase previa a la circulación de los mensajes.

Por ejemplo, en los foros de debate y en las listas de distribución, los usuarios se adscriben a unos colectivos concretos en cuyo seno se desarrollan las interacciones, creando, de este modo, comunidades más o menos homogéneas que desarrollan su actividad a través del espacio virtual. Los primeros grupos de *Usenet* presentaban una fuerte intención de grupalidad, que se justifica por la propia naturaleza de los orígenes de Internet que se fundamentan, de igual manera, en esta concepción de grupo.

Como hemos adelantado ciertos grupos de *chat* también presentan un alto carácter grupal. Los chat permiten interacciones privadas entre dos usuarios, e interacciones múltiples con más de dos participantes, aunque actualmente se advierte una tendencia hacia la interacción en grupos asociativos. Los nuevos sistemas de mensajería instantánea, que empiezan a proliferar, ofrecen servicios de *chat* que se han especializado en la interacción no grupal.

Por oposición al concepto más individualista desarrollado en las interacciones a través de programas de mensajería instantánea, los *chat* tienden a especializar su uso en situaciones en la que se marca de manera efectiva el carácter público y, en muchas ocasiones, el grupal. Los chat en los que se debaten temas concretos, o se comparte información sobre determinada área, etc. son los que están manteniendo de manera más evidente su puesto dominante frente a la amenaza de las charlas privadas albergadas por los sistemas de mensajería instantánea. Este mantenimiento se justifica en la creación de espacios públicos en los que se consolida el desarrollo de comunidades grupales.

Los grupos que se crean en los sistemas de mensajería instantánea no manifiestan de manera específica la propiedad de la grupalidad, tal y como ha sido definida en estas páginas, ya que los criterios de selección de los integrantes del grupo no responden únicamente a intereses comunes, ni desarrollan específicamente comunidades mantenidas específicamente en el espacio virtual.

La tendencia clara de los medios electrónicos, no obstante, se mueve en esta dirección; la estabilidad del grupo de usuarios que acentúa la noción de comunidad, pudiendo verse reflejada en usos lingüísticos, hábitos comunicativos, etc.

En cualquier caso, no resulta apropiado afirmar que el carácter grupal sea definitorio de las interacciones por *chat* puesto que, a pesar de que son más habituales las interacciones en grupos de interés compartidos, tanto los *chats* de IRC como los que ofrecen los sistemas de mensajería instantánea permiten tener interacciones de tipo no grupal.

A pesar de que, tal y como veremos en 6.2.1.2. *Segundo parámetro: el número de coenunciadores*, es posible establecer interacciones multilaterales entre grupos de participantes, las interacciones a través de correo electrónico no responden específicamente a la descripción de los grupos de intereses comunes descritos en estas páginas. El correo electrónico asume su estatus de privacidad y sirve en pocas ocasiones para vehicular el sentimiento comunitario. No obstante,

como soporte de recepción de numerosas listas de distribución abre, también, sus puertas a la noción de comunidad virtual y, por ende, al concepto de grupalidad. En la correspondencia estrictamente interpersonal sus usos resultan también variados, ya que muchas aplicaciones profesionales de este sistema de comunicación se acercan a usos próximos al de las comunidades virtuales.

4. Aportaciones de las ciencias del lenguaje al estudio de los géneros electrónicos: estado de la cuestión

La correspondencia a través del correo electrónico, las conversaciones en los chats, los foros de debate o los grupos de noticias están, a día de hoy, presentes en gran cantidad de áreas de interacción social, personales, culturales, didácticas, lúdicas, comerciales, permitiendo el desarrollo de nuevas formas discursivas que establecen variedades lingüísticas específicas y, por ello, constituyen el centro de interés de numerosos estudios y trabajos científicos.

Desde el ámbito de las ciencias sociales son muy diversos los enfoques disciplinares que se han interesado por el estudio de estos nuevos contextos de comunicación, así como de los procesos de socialización desarrollados en ellos. Importantes resultan las aportaciones desde la sociología, la filosofía de la ciencia, la psicología, las ciencias de la información y de la comunicación, y la lingüística. Esta pluridisciplinaridad permite que cada disciplina centre su atención en distintos aspectos del fenómeno.

No es de extrañar que de entre todas estas reflexiones cobren una particular relevancia los estudios lingüísticos, puesto que Internet es un fenómeno fundamentalmente textual: “sea lo que sea la cultura de Internet, sigue siendo un fenómeno textual” (Wilbur, 1996, p.6), y su análisis pasa, necesariamente, por el estudio de su materialización discursiva.

Al igual que su naturaleza textual ha moldeado el desarrollo de Internet, las propiedades de sus herramientas han influido en el lenguaje. El empleo del ordenador en las interacciones comunicativas provoca innovaciones en el uso del lenguaje y el papel del analista del discurso consistirá en determinar las características discursivas de este contexto. La hipótesis de partida asume que se trata de una situación comunicativa en la que la influencia del medio es muy grande. En ella los ordenadores “lejos de ser simples vehículos pasivos en el intercambio de los mensajes, participan en cierta medida en la interacción” (George & Totsching, 2001, p. 1).

El ordenador y las aplicaciones informáticas que mediatizan la interacción comunicativa restringen las posibilidades de la interacción y los usuarios, por tanto, deberán adaptarse al medio. Esta adaptación no ha de entenderse, forzosamente, como una pérdida del potencial comunicador, pues bien es cierto que el medio restringe la riqueza comunicativa, pero, también, ofrece nuevas posibilidades de interacción desconocidas en otras situaciones comunicativas.

Los fenómenos de la lengua en Internet han sido tratados desde diferentes perspectivas; podemos encontrar estudios con un enfoque sociolingüístico, que interpretan el habla en la red desde una orientación variacionista (Barons, 1984), u otros que se interesan por sus particularidades pragmáticas como (Yus, 2001) que aplica la *Teoría de la relevancia* (Sperber & Wilson, 1986) a la comunicación en la red. Algunos fijan su atención en cuestiones de análisis conversacional: organización de la interacción, turnos de palabra, etc. (Herring, 1999a). Incluso han sido publicadas obras de conjunto sobre la cuestión de Internet y el lenguaje (Cristal, 2001) o la reciente obra colectiva *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, editada por López Alonso y Séré en el 2003. Asimismo, existen importantes revistas electrónicas que recogen los trabajos más sobresalientes del campo. Entre ellas podemos destacar el *Journal of Computer Mediated Communication* (JCMO) y dentro del ámbito hispano el *Observatorio para la Cibersociedad*. Además, se vienen celebrando numerosos encuentros, congresos y coloquios que versan sobre las cuestiones de la comunicación a través de Internet, siendo uno de los temas más relevantes en todos ellos el estatus de las producciones lingüísticas. De entre las citas periódicas cabe destacar, por su carácter pionero y el prestigio internacional del que goza, el congreso sobre Comunicación Mediatizada por Ordenador que se celebra en Hawaii, *Hawaii International Conference on System Sciences*, cuyas actas se publican en la revista *IEEE Computer Society*. De importante valor han resultado encuentros como el de La Universidad de Sherbrooke en 2001, o el organizado en 2004 por Jaques Anis de la Universidad de París X. En el ámbito, hispano vienen celebrándose en la Universidad de Castellón sucesivas ediciones del congreso internacional Internet y Lenguaje.

4.1. El análisis del discurso mediatizado por ordenador

Dentro de este panorama de interés por la cuestión de la comunicación en las TIC destacan los estudios que vienen agrupándose bajo la rúbrica de *Análisis del Discurso Mediatizado por Ordenador* (ADMO). Dicha apelación ha sido propuesta por Herring para denominar al conjunto de los trabajos que mantienen un acercamiento a la comunicación en la red, desde la metodología del análisis del discurso. En propias palabras de Susan Herring (2001) el ADMO se define como:

The study of computer mediated discourse is a specialization within the broader interdisciplinary study of computer-mediated communication (CMC), distinguished by the focus on language and language use in computer networked environments, and by its use of methods of discourse analysis to address that focus. (Herring, 2001, p. 612)

Como se desprende de la cita, la nomenclatura se deriva del uso ya extendido del concepto CMO para referirse a las interacciones producidas con el empleo de un ordenador, lo que sitúa al ADMO como una rama de las investigaciones dentro del ámbito de la CMO que se ocupa del DMO (Discurso Mediatizado por Ordenador). La CMO se identifica con una noción amplia y tal vez poco precisa; Herring (2001) afirma que por *CMO* se entiende aquella comunicación producida cuando dos o más personas interactúan transmitiendo mensajes a través de la Red. George & Totsching (2001) sostienen que:

La notion de “communication médiatisée par ordinateur” (CMO) a émergé au tournant des années 1980 dans le milieu universitaire pour désigner cette nouvelle modalité de communication via des machines fonctionnant sur le principe de l’algorithme (George & Totsching, 2001, p. 1).

La complejidad del campo implica una cierta fragmentación en el estudio, en este sentido George & Totsching (2001) aseguran que la noción de CMO aparece como un concepto capaz de articular un amplio número de investigaciones y de intereses de investigación muy diversos. Según estos autores, los estudios de CMO están comenzando a hacerse omnipresentes, ya que la mediación del ordenador empieza a aparecer en todos los contextos sociales.

El ADMO se sitúa en este contexto y constituye un acercamiento a la CMO llevado a cabo a través de la metodología de la Lingüística, en particular, desde la rama del análisis del discurso, más concretamente en su versión americana, cuyo objetivo consiste en analizar las propiedades *lingüísticas, pragmáticas y discursivas* de este tipo de interacciones.

Torres i Vilatarsana (2001) nos ofrece una definición complementaria del término, que podemos denominar, definición amplia, y afirma que el ADMO es el estudio de las manifestaciones pragmático-lingüísticas propias de la CMO. La importancia de estos estudios radica en su carácter interdisciplinal y en la diversidad de las posibles áreas de aplicación de sus resultados. El ADMO puede contribuir al desarrollo de numerosos campos de investigación (Torres i Vilatarsana, 2000, 2001): 1) en la lingüística en general, puesto que pone de manifiesto la naturaleza de nuevos registros que forman parte de nuestra cotidianeidad comunicativa, 2) en la pragmática, ya que revela nuevos mecanismos de interacción lingüística, 3) en la lingüística textual, por lo que aporta en la definición de nuevos géneros textuales, 4) en la lingüística aplicada, tanto en el mundo educativo, para mejorar los cursos de enseñanza a distancia, como en el campo de la ingeniería lingüística pot donar compte de com les persones interaccionem entre nosaltres i amb els ordinadors (Torres i Vilatarsana, 2000, p.2) y en l'optimització de la política comunicativa, o si es prefereix, del discurso de las pàgines web (Torres i Vilatarsana, 2000, p.2).

La creciente generalización de la Comunicación Mediatizada por Ordenador es la responsable de la vigencia e importancia de este tipo de análisis que nos permiten descubrir cómo se desarrollan las interacciones lingüísticas humanas en

estos nuevos contextos, así como comprender la naturaleza del lenguaje que las posibilita. El estudio de esta realidad nos ofrece la oportunidad de saber más sobre las características de estos entornos comunicativos, acercándonos a un conocimiento más profundo del propio lenguaje humano, de la facultad comunicativa del hombre y su capacidad de adaptación a nuevos medios.

Esta subdisciplina del análisis del discurso es, tal y como hemos señalado, un área de investigación interdisciplinar en la que entran en juego no sólo observaciones puramente lingüísticas, sino también aportaciones que provienen del ámbito de la antropología, las ciencias de la comunicación, la sociología, la retórica y las ciencias cognitivas. Según la propuesta de Herring (2000), a quien podemos considerar fundadora de la corriente, el análisis mediatizado por ordenador debe responder al siguiente esquema metodológico⁶⁴:

<p>Debe fundamentarse en las aportaciones teóricas de los modelos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el análisis de la conversación • el análisis crítico del discurso • la lingüística del texto • la sociolingüística interaccional • la teoría de la CMO
<p>Debe completar sus investigaciones con aportaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • observaciones etnográficas • análisis retóricos • crítica socio-política • encuestas, entrevistas
<p>Tiene como objetivo el análisis de unidades relativas al lenguaje mediatizado por ordenador, producido de forma natural o en marcos experimentales.</p>

Tabla 2: Síntesis del área de investigación del DMO

⁶⁴ Este esquema es una adaptación de modelo propuesto por Herring (2000) en su ponencia para la *I Jornada sobre la comunicación mediatizada por ordenador en catalán* en diciembre de 2000.

Se trata de una propuesta metodológica de carácter general que habrá de adaptarse al tipo de CMO que se analice, así como a los intereses del investigador. Esta misma autora propone tres grandes objetivos como líneas directrices de la nueva disciplina:

- La descripción y la clasificación de las nuevas formas discursivas que han surgido en los entornos de CMO.
- La reflexión para comprender los efectos de la mediación del ordenador en el lenguaje y la comunicación humanas.
- El estudio del DMO como una ventana abierta a otros fenómenos, como por ejemplo, la cognición, el aprendizaje, la identidad, la dinámica de grupo, las adicciones, comunidades culturales, los cambios lingüísticos.

4.2. Revisión histórica de los trabajos en ADMO

El término ADMO no fue introducido hasta 1995; no obstante, Susan Herring (2001)⁶⁵ estima una antigüedad de unos veinte años para esta rama del análisis del discurso. Reconoce el artículo de Baron (1984), sobre la importancia de la influencia de la CMO en los nuevos caminos del cambio lingüístico, como pionero en el campo, aunque afirma que la primera descripción sistemática del discurso mediatizado por ordenador aparece con Murray (1985) en su investigación de los mensajes enviados en sistemas sincrónicos de IBM. Aún así, el artículo de Baron abre una vía de análisis acerca de la naturaleza del lenguaje en la red que continúa vigente hasta nuestros días.

La misma autora en una comunicación presentada en la *I Jornada sobre Comunicació Mediatizada per Ordinador en Càtala (CMO-Cat)*, Universidad de Barcelona, Diciembre del 2000⁶⁶ propone tres etapas en el desarrollo de estos estudios:

- Segunda mitad de los años 80: se llevan a cabo los primeros análisis sobre la CMO. Estos trabajos tienen el mérito de inaugurar el área de investigación aunque adolecen de cierto simplismo. La CMO se describía como anónima e impersonal y el discurso electrónico como una variedad fragmentada, incoherente, un simple reflejo escrito de la modalidad oral, con las imperfecciones impuestas por las limitaciones del medio;
- Principios de los noventa: la disciplina comienza a asentar sus bases. En este periodo se desarrollan estudios más completos como Ferrara, Whitmore & Brunner (1991). Estos autores definen lo que denominan *interactive written discourse*, aunque cometen el error de clasificarlo en

⁶⁵ Artículo que puede ser considerado un excelente estado de la cuestión sobre el ADMO.

⁶⁶ http://www.ub.es/lincat/cmo-cat/ppt_herring/sld004.htm

su conjunto como un género unitario sin advertir la variedad discursiva que presenta;

- De mediados de los noventa hasta el momento actual: momento álgido en el desarrollo de la investigación en ADMO.

Los primeros trabajos sobre DMO que se desarrollan a lo largo de la década de los 80, tienen el mérito de ser los pioneros en este ámbito de investigación aunque consisten en acercamiento poco estructurados, siendo muy frecuentes las descripciones que se limitan a considerar el DMO como un escrito contaminado por los recursos del medio oral

A partir de los años 80, los trabajos en este nuevo campo de investigación proliferan exponencialmente. Las principales líneas investigadoras se inscriben en la tradición de la etnografía de la comunicación y del análisis de la conversación. Tales planteamientos teóricos se reflejan en la temática sobre la que giran la mayoría de los trabajos: 1) análisis de los roles en las interacciones mediatizadas, 2) estudio de los mecanismos de gerencia de turnos, y 3) otras cuestiones emparentadas con sociocrítica del discurso. La mayoría de las aportaciones provienen del ámbito anglosajón, en particular, de forma más restrictiva al norteamericano, puesto que los departamentos de comunicación de numerosos centros universitarios estadounidenses son los responsables, al menos en un principio, del esfuerzo por consolidar y hacer avanzar la disciplina.

Baym (1998) reconoce que los primeros trabajos sobre la CMO se orientan al ámbito empresarial y consisten en estudios que tratan de dilucidar la influencia de la introducción de las nuevas tecnologías en el desarrollo de las relaciones laborales y en el trabajo colaborativo. En esta misma línea se pronuncia Jones (1998b). Así, el trabajo de Kiesler, Siegel & MacGuire (1984) analiza el impacto del empleo del correo electrónico en el mundo empresarial, concluyendo que la CMO es positiva porque: 1) aumenta la productividad y 2) difumina las relaciones de jerarquía entre empleado y compañía.

El primer acercamiento más o menos completo del discurso mediatizado por ordenador aparecen con Murray (1985) que investiga acerca de los mensajes enviados en sistemas a tiempo real de IBM, y con Severinson Eklundh's (1986) que estudia un sistema sueco de comunicación, el CO, no obstante, hasta la aparición en 1991 de la obra *Interactive written discourse as an emergent register* de Kathleen Ferrara, Hans Brunner y Greg Whittemore los estudios propiamente lingüísticos no toman conciencia de la existencia de algo que pudiera considerarse una variedad discursiva mediatizada por ordenador.

En los años inmediatamente siguientes se observa un importante aumento del número de investigaciones, por lo que podemos comenzar a hablar de una consolidación de la disciplina. Dos son las líneas investigadoras principales a las que se orientará, al menos en una primera etapa, este campo de investigación: 1) la descripción empírica del lenguaje mediatizado por ordenador en contraste con la modalidad escrita clásica y la variedad oral, y 2) el análisis de las variedades del discurso mediatizado por ordenador, es decir, su tipología textual. Un repaso por el contenido de los trabajos aparecidos nos revela que la primera de las líneas se verá desarrollada con más éxito que la segunda. Para poder contar con buenas tipologías del Discurso Mediatizado por Ordenador habrá que esperar a la siguiente década.

De este período podemos señalar la obra de Finnegan (1988) que destaca cómo el medio informático genera una aproximación del escrito al oral, llegando a afirmar que la proliferación de la CMO estaba haciendo que el estatus del oral se elevara acercándolo a la consideración del escrito. Este trabajo continúa la ideas anticipada años antes por Ong (1977), que centra sus investigaciones en el análisis de la influencia de la tecnología en el desarrollo del pensamiento y en cómo la innovación tecnológica influye en los cambios cognitivos y culturales. Ong (1982) va más allá en sus conclusiones y reconoce cómo estas modificaciones cognitivas se manifiestan en el lenguaje escrito y en los límites que éste establece con la oralidad. Por el mismo camino se desarrolla Lakoff (1982) que profundiza en los procesos por los que el escrito tiende a imitar la modalidad oral, a causa de la innovación tecnológica y Tannen (1982) que se

inclina más por un modelo en el que se reconozca la existencia de un continuo entre el oral y el escrito, continuo que vendrá determinado por razones contextuales y de contenido. Son estas propuestas las que recoge Baron (1984) y que continúa Finnegan (1988).

De estos primeros años son también los trabajos de Thompson (1988), que se centra en la descripción de la interactividad en la composición oral y escrita en la net; Spitzer (1986), que hace una panorámica general del estilo que adopta el inglés escrito en las conferencias mediatizadas por ordenador, y Black, Levin, Mehan & Quinn (1983), que focalizan sus interés en las noción de tiempo en el discurso mediatizado por ordenador, distinguiendo tiempo real, de tiempo no real.

La descripción del discurso electrónico en comparación con las modalidades oral y escrita se combina con otra serie de trabajos que lo oponen a la comunicación *cara a cara* o *presencial*. Kiesler, Siegel & McGuire (1984) se ocupan de esta cuestión.

Herring (2001) opina que estos primeros análisis resultan algo pobres puesto que, excesivamente centrados en la cuestión de la oralidad y la literalidad del DMO, no logran discernir la diversidad del medio, al mostrarse incapaces de reconocer los diferentes tipos y usos de la CMO.

A partir de los años 90 las investigaciones en el ADMO han continuado expandiéndose con rapidez en muchas áreas. En este período el número de publicaciones se multiplica. La década de los 90 supone un paso adelante, aunque no la culminación de los trabajos. Y así, si bien, según Herring (2001), el análisis de Ferrara y otros (1991) contribuye mediante sus observaciones a aclarar numerosos puntos acerca del DMO, comete el error de sobregeneralizar al tratar de definir lo que ellos llaman *interactive written discourse* como un género unitario. Herring (2001, p.613) sostiene: “In fact, subsequent research has revealed computer-mediated language and interaction to be sensitive to a variety of technical and situations factors, making it far more complex and variable envisioned by early description”. Resulta, por tanto, necesario analizar la

diversidad del medio, con el fin de establecer variables de análisis y definir las distintas modalidades existentes en la CMO.

El trabajo de Shaver (1990) continúa las disquisiciones en el debate entre oralidad o escritura en el DMO. En la misma línea continúa Shank (1993) quien, sin embargo, otorga una opinión más acertada a esta cuestión: el DMO no es ni oral ni escrito sino un medio independiente. Ésta será la posición sostenida más largamente en la actualidad y defendida por Baron (1984), quien ha mantenido una investigación más dilatada ensobre esta cuestión, en sus trabajos posteriores.

Más innovadoras en cuanto a las aportaciones temáticas son las reflexiones de Wilkins (1991) que lleva a cabo un análisis conversacional de las interacciones a larga distancia propiciadas por la red. Su interés consiste en investigar las particularidades que adoptan las conversaciones desarrolladas en ausencia física aunque en tiempo compartido.

Los trabajos de December (1993) y (1994) también contribuirán al debate sobre la oralidad en la CMO. En December (1993) se lleva a cabo una comparación del discurso desarrollado en USENET, newsgroup, con las características de la oralidad definidas por Ong (1982). La conclusión más importante a la que se llega en este trabajo es que el discurso en Internet participa de las propiedades de las culturas preliterarias.

CMC technologies transform thought and culture by emending the creation of communities in which the participants, much like the participants in primarily oral cultures, can participate in emotional, expressive, and involving communication (December, 1993, p.3)

Sin embargo, este investigador llega algo más lejos y nos presenta una caracterización de las propiedades de la CMO, así como una clasificación en función de diversos criterios tecnológicos y contextuales, al tiempo que realiza una comparación de las propiedades de la CMO en oposición a otros medios de comunicación de masas, como la televisión, la radio, u otros instrumentos de interacción privada, como el teléfono. En dicha comparación intervienen

criterios relativos al canal, los participantes y las cuestiones de temporalidad. En December (1994) se interesa por nuevas cuestiones relativas a la CMO y continúa abriendo perspectivas en el devenir de estas investigaciones. El punto más importante de sus propuestas se referirá a las estrategias de comunicación que se emplean en los intercambios desarrollados en la net y asegura que muchas de las propiedades que éstas adoptan en la comunicación mediatizada por ordenador son debidas a la adaptación del emisor a la naturaleza del medio.

La primera parte de la década de los 90 no sólo sirvió para consolidar las líneas de trabajo aparecidas en los años anteriores, sino que inaugura muchas de las temáticas en las que se investigará con posterioridad, algunas de ellas llegarán, incluso, a nuestros días. Una vez superada esta etapa de afianzamiento, los estudios sobre el lenguaje y las interacciones lingüísticas en la red se desarrollan notablemente en la actualidad.

Podemos, por lo tanto, hablar de un estado actual de las investigaciones en el ADMO muy positivo, puesto que el número de investigaciones crece y así, aunque el ámbito de desarrollo de las mismas sigue siendo prioritariamente los Estados Unidos, poco a poco comienzan a abrirse las fronteras de la disciplina.

Como publicación de referencia en estos momentos nos encontramos con la revista electrónica *Journal of Computer-Mediated Communication*, editada por el departamento de comunicación de la Universidad de California, en la que tienen cabida todas las áreas de conocimiento de la CMO, incluida las relativas al ADMO. En la misma línea merecen una especial mención las *Summer Paper on Computer-Mediated Communication*, que se han convertido en fuentes de referencia imprescindibles también en lo que se refiere al análisis del discurso mediatizado en la red. En el ámbito americano debemos señalar la especial labor investigadora de Herring y Baron, también destacada lingüista, ocupada del inglés escrito en la red de redes.

De la primera podemos subrayar Herring (1999a), que versa sobre la coherencia en la CMO tanto en su modalidad sincrónica como asincrónica, y en la que desde una perspectiva del análisis conversacional analiza la cuestión de la gerencia de turnos de habla en este tipo de interacciones. Son también

importantes sus trabajos de corte más sociocrítico, en los que analiza cuestiones relacionadas con el acoso sexual en la red Herring (1999b), desde una perspectiva retórica, o sus análisis de las diversas posturas comunicativas adoptadas por hombres y mujeres en sus intervenciones en los foros de discusión, Herring (1996a), uno de sus primeros trabajos sobre la CMO en el que podemos descubrir una postura metodológica propia del análisis crítico del discurso. En líneas generales esta autora ha compaginado estudios de corte más cuantitativo, con otros de técnicas de análisis no cuantitativas. Importantes son sus trabajos de tipo estrictamente metodológico, como lo es Herring (1996b), en el que reflexiona acerca de cuestiones éticas en la recogida de datos para el ADMO, o de naturaleza metareflexiva acerca de la subdisciplina del ADMO, Herring (2001) y Herring (2002)

Los trabajos de Naomi Baron tienen una temática más concreta, interesada en el fenómeno de la escritura, reflexiona sobre cómo la introducción de la herramienta informática ha revolucionado su naturaleza. Comienza en Baron (1984) y continúa con posteriores contribuciones Baron (1998a, 1998b, 1998c) que culminan en la publicación de Baron (2000). Guiada por los intereses de su investigación, los fenómenos de escritura y redacción, las aportaciones de esta profesora, se centran, sobretodo, en el análisis de las modalidades asincrónicas.

Otros trabajos que podemos destacar en estos años recientes son Yung (1994) que analiza la textualidad en los Muds, o realidades virtuales, o Reid (1994) que también trabaja en la caracterización de las sociedades textuales. Esta línea sociológica ya aparecía en Reid (1991), cuando definiera los sistemas de CMO como aquellos que usan los ordenadores y las redes de telecomunicaciones para dar forma, alojar, conducir y procesar la comunicación. Noblia (1998) que recapitula sobre la idiosincrasia de la lengua en la red y la formación de comunidades lingüísticas.

El estudio de la noción de *comunidad*, que en numerosos trabajos se relaciona con la idea de *comunidad lingüística*, es otro motivo recurrente en este periodo. Rheingold (1993) concluye que en Internet las personas eligen su comunidad; esta idea de comunidad de elección será recurrente a lo largo de los

trabajos. Baym (1998) retomará la idea de *comunidad* y estudiará, entre otros, los componentes lingüísticos.

En este periodo se expanden los trabajos fuera del ámbito norteamericano. La organización del Coloquio *La communication Médiatisée par Ordinateur: un carrefour de problématiques*, que tuvo lugar en la Universidad de Sherbrooke, Canada, el 15 y 16 de Mayo del 2001, es un claro exponente de esta apertura de las reflexiones, más allá de las fronteras estadounidense. En este evento, en que se trataron casi todas las líneas de investigación abiertas en torno a la CMC, también hubo un espacio para los temas relativos al ADMO, como lo fue la comunicación de Marta Torres i Vilatarsana, del departamento de Filología catalana de la Universidad de Barcelona.

Otra aportación importante es la obra del lingüista inglés Crystal (2001) que ha escrito un manual sobre el fenómeno de la comunicación lingüística en Internet. Este trabajo muestra como la naturaleza del lenguaje en la red se ha convertido en un tema que interesa no sólo a los lingüistas sino al público en general. Se trata de una realidad comprensible, porque, como podemos leer en la contraportada de la traducción al castellano: *Internet es uno de los inventos más notables de la humanidad. En términos de impacto social, ostenta el mismo rango que la imprenta, el ferrocarril, el telégrafo, la energía eléctrica o la televisión.*

Centrándonos ahora en el ámbito hispánico también podemos reconocer un creciente interés por este nuevo campo de estudio. Los trabajos de Torres i Vilatarsana, que puede considerarse en muchos sentidos discípula directa de Herring y responsable de la introducción en España de las líneas de investigación propuestas por la lingüista americana. Como continuación de esta línea abierta debemos considerar la organización de la I Jornada sobre la Comunicación Mediatizada por Ordenador en Catalán el 1 de diciembre del 2002 en Barcelona. En esta jornada, celebrada en la facultad de filología de la universidad de Barcelona, se hizo especial hincapié en los temas relacionados con el lenguaje en la red.

De igual importancia en el panorama nacional se presenta la obra de Yus (2001) *Ciberpragmática* en la que, como su propio título nos indica, se muestra especial atención al análisis de las cuestiones del uso lingüístico en la red. El autor aplica la teoría de la relevancia al análisis de las principales modalidades comunicativas presentes en la CMO. Al mismo tiempo presta una especial atención a otra de las cuestiones básicas del ADMO como es lo que él llama la *cortesía en la red*. Otras publicaciones de relevancia puede encontrarse en la página del Observatorio para la *Cibersociedad*.

La obra de conjunto editada por López Alonso & Séré (2003) resulta muy interesante puesto que se ocupa de casi todas las líneas de investigación básicas abiertas en la actualidad.

4.3. Líneas de investigación en los estudios de CMO

A lo largo de su historia, los estudios sobre CMO y ADMO han desarrollado diferentes líneas de investigación; algunas ya han sido apuntadas en la revisión histórica anteriormente referida, aunque la siguiente enumeración puede darnos una visión de conjunto algo más estructurada de las principales áreas de trabajo:

1. *La comparación entre la comunicación “cara a cara” o presencial y la comunicación mediatizada*, para comprender los efectos de la mediación en la comunicación lingüística. Se analizan los mecanismos desarrollados por los interlocutores para llevar a cabo una adaptación efectiva al medio (Herring, 1999). La CMO es un canal pobre en el que, sin embargo, se desarrollan interacciones con un alto grado de emotividad (Bordia, 1997). Al no disponer de los elementos paralingüísticos típicos de otras situaciones de interacción, los enunciadores se han visto obligados a desarrollar una serie de mecanismos alternativos, entre los que podemos destacar los *emoticonos* (Torres i Villatarsana, 2001).

2. *La cuestión de la relación del discurso electrónico con la dicotomía oral/escrito*, Barons (1998), Violi (1996). El discurso electrónico no puede clasificarse fácilmente como una variedad de la modalidad escrita tal y como la concebíamos antes de la aparición de los ordenadores. Muchos trabajos clásicos se centran en la oralidad de las interacciones electrónicas (Ferrara, Brunner, y Whittmore, 1991; December, 1993; Davis y Brewer, 1997; Abdullah, 1998; Baron, 1998; Baron, 2000; Galindo Solé y Pons Moll, 2000). Estas propiedades han llevado a definir el discurso electrónico como un espacio difuso en el que elementos de la modalidad oral se filtran en los textos escritos.

No obstante, el discurso de la CMO no debe identificarse tampoco con el discurso oral. El artículo de Yates (1996) demuestra que el DMO presenta propiedades que hacen de él una variedad diferente del discurso oral y del

escrito. Gouti (2003) reflexiona sobre la cuestión en el marco del análisis de las interacciones en los foros de debate, y afirma:

Considerando el canal de transmisión utilizado que es el escrito, la comunicación en un foro de debate presenta una situación que se podría calificar de *ad hoc* si la comparamos con otras formas escritas de la comunicación, pero si el canal de transmisión de datos es el escrito, la situación de enunciación es más cercana a la comunicación oral. Por esta razón nos encontramos con un sistema híbrido de comunicación en el que las modalidades de realización tendrán rasgos característicos de los dos canales de transmisión, como por ejemplo, el marco espacio-temporal de realización de la comunicación. (Gouti, 2003, p.65)

La comparación con el discurso oral se ha enfocado, en numerosas ocasiones, desde la perspectiva de los efectos de la ausencia de elementos no verbales en la comunicación electrónica. (Lane, 1997; Hentschel, 1998; Jonnson, 1998). La oposición con la modalidad escrita suele focalizarse en el carácter interactivo del medio electrónico (Lameiro y Sánchez, 1998; Mayans, 2000 b; Mayans, 2000c; Mayans, 2001). La afirmación de Labbe & Marcochia (2005) revela la postura más generalizada: “le code utilisé est l’écrit, mais les échanges de messages entrent dans une structure de dialogue, liée à la rapidité de la rédaction et de la transmission des messages”.

Otros trabajos centran su interés en las variaciones ortográficas y léxica que los textos electrónicos muestran con respecto a otros tipos de textos, como marca de alejamiento del formalismo propio de la escritura: 1) en relación a la creación léxica (Marvin, 1996; Manrique, 1997; Paolillo, 1999; Stewart, Shields, Monolescu, et al., 1999; Segerstad, 2000; Morala, 2002; Gómez Font, 2003); 2) respecto a otro tipo de innovaciones (Sotillo, 2000; Torres i Vilatarsana, 2002; Cervera Rodríguez, 2002; Costa Bravo, Jiménez Gómez y Vela Delfa, 2003 y 2004).

3. *Los fenómenos relativos a las manifestaciones pragmáticas en la red.* Destacamos el trabajo de Yus (2001) enfocado desde una perspectiva de la teoría de la relevancia. En esta línea agrupamos un conjunto de trabajos que investigan la cortesía en la red, que suele agruparse bajo la rúbrica de la *netiquette*⁶⁷ (Shea, 1994; Escribano Otero, 1998). Otros trabajos se ocupan de fenómenos pragmáticos más generales (Baym, 1995; Cicognani y Maher, 1997; Torres i Vilatarsana, 2001 a).

4. *La textualidad en la red*, en lo relativo a los fenómenos de coherencia (Herring, 1999a), conectividad, intertextualidad (Payà, 2000), tipología genérica (Gruber, 2000; Marcoccia, 2003).

5. *El análisis de la conversación aplicado a las interacciones electrónicas*, en particular a los fenómenos de gestión de turnos de habla, constitución de pares de adyacencia, o relevancia de las intervenciones. (Herring 1999a; Violi, 1996). Se trata de una línea de trabajo muy desarrollada (Chandler, 1997; Mabry, 1997; Suler, 1997; Bergquist y Ljungberg, 1999; Mitra, 1999; Boudourides y Peticca, 2000; Reed y Ashmore, 2000; Have, 2000; Breure, 2001; Elder, 2001; Rintel, Mulholland y Pittam, 2001; Andrade, Araújo e Sá y Melo, 2003).

6. *La investigación desde la perspectiva del análisis crítico del discurso*, que se ocupa de las manifestaciones discursivas de cuestiones sociales, como pueden ser los trabajos sobre las jerarquías de poder en la red, los estudios sobre las relaciones entre el género y su participación en Internet (Herring, 1996a), o el acoso sexual en la red (Herring, 1999b).

Numeros trabajos se interesan por el discurso como fuente para el estudio de las relaciones entre los usuarios como actantes sociales (Donath, 1996; Hamman,

⁶⁷ Término de origen anglosajón empleado para designar las normas de cortesía que regulan las interacciones en la red. Normalmente los diferentes chats o foros de discusión poseen una guía de *netiquette* que invitan a leer a sus usuarios antes de participar en ellos. De igual modo, existen manuales generales que describen las normas de cortesía a seguir en la utilización del correo electrónico.

1996; Parks y Floyd, 1996; Rodino, 1997; Chenault, 1998; Dahlberg, 2001; Roco Opazo, 2001, 2002; Delgado Ruiz, 2002; Mayans, 2002 a; Setta de Oliveira, 2002). La cuestión de la identidad en la red ha ocupado gran parte de esta investigación (Bruckman, 1993; We, 1993; Turkle, 1994; Bechar-Israeli, 1995; Danet, Wachenhauser, Bechar-Israeli, et al., 1995; Miller, 1995; Danet, Ruedenberg-Wright y Rosenbaum-Tamari, 1997; Bays, 1998; Chandler, 1998; Donath, Karahalios y Viegas, 1999; Jacobson, 1999; Mayans, 2000 a; Dell, 2001; Gómez Cruz, 2001; Bertrán, Pérez y Callén, 2002).

Otra de las líneas importante de trabajo, tal y como indicábamos en el apartado anterior, estudia la creación de comunidades en la red, junto con los trabajos mencionados, ha aparecido numerosa bibliografía sobre esta cuestión, que podemos agrupar alrededor de dos motivos: 1) las comunidades virtuales (Rheingold, 1993; Lawley, 1994; Fernback y Thompson, 1995; Jones, 1997; Paccagnella, 1997; Witmer y Katzman, 1997; Baird, 1998; Benassini Félix, 1998; Galindo Cáceres, 1998; Gómez Cruz, 1998; Lameiro, 1998; Barbatsis, Fegan y Hansen, 1999; Finkelievich, 1999; Liu, 1999; Draelants, 2001; Hébrard, 2001); y 2) el impacto de las TIC en comunidades preexistentes (Rafaeli, Sudweeks, Konstan et al., 1994; van Alstyne y Brynjolfsson, 1997; Del Brutto, 2000; Frankland, 2000; Hinner, 2000; Vidal Jiménez, 2001; Martínez Guirao, 2002; Martínez Lamparero, 2002).

Los trabajos referidos y las diferentes líneas de investigación propuestas ha sevido comopunto de partida para la definición teórica de nuestra investigación, que puede situarse en una línea de estudio, la cuestión de los cibergéneros, que presentamos en el apartado siguiente.

4.4. La cuestión de los cibergéneros

Otra de las líneas de investigación más fructíferas e importantes surgidas en torno a los trabajos sobre la lengua en la red se identifica con la cuestión de la definición y caracterización de los géneros electrónicos. Estos trabajos consisten en aportaciones cuyo objetivo se centra en dilucidar de qué manera Internet provoca la aparición de nuevos géneros textuales o modifica y transforma otros existentes, etc. Un problema fundamental para esta línea de estudio consiste en definir cuáles son estos nuevos géneros y qué propiedades los individualizan del resto de géneros electrónicos, así como, respecto a géneros anteriores.

Una de las cuestiones fundamentales de esta línea de trabajo la recoge Branca-Rosoff (2002) cuando afirma que una modificación de las rutinas, de los parámetros situacionales o de los soportes materiales de transmisión de un género entrañan, necesariamente, una modificación de la actividad discursiva. Esta situación ha llevado a numerosos autores, entre ellos Labbe, Hélène & Marcoccia (2005), a suponer que la comunicación numérica provoca la emergencia de nuevos géneros y la transformación de géneros antiguos.

Nuestro propio trabajo se sitúa en esta parcela de estudio, puesto que aborda la cuestión de la definición del género del correo electrónico en su encrucijada con el resto de géneros digitales y con modelos epistolares anteriores a la irrupción de las TIC. Nuestra posición parte de una tradición lingüística europea que arranca de la propuesta enunciativa y se nutre de los trabajos de corte cognitivo, aunque se influencia, irremediablemente, de la perspectiva americana de la teoría del género. En ese sentido se continúa la línea propuesta por López Alonso en sus sucesivos trabajos sobre la cuestión de los géneros en la red.

La lingüística europea se viene ocupando en los últimos años de la cuestión de los géneros digitales, como lo demuestra Mourlhon-Dallies (2004) o Marcoccia (2003), Labbe & Marcoccia (2005), pero los primeros e incipientes trabajos al respecto se originan en el ámbito anglosajón, tomando como soporte teórico la Teoría situacional del género (*Situated Genre Theory*) que parte de la *New Rethoric* americana.

Para Swales (1990), representante de este enfoque, los géneros son mediadores institucionalizados entre el individuo y la sociedad, asociando cada género a una comunidad discursiva, planteamiento que, por otro lado, no está alejado de las tesis bajtinianas. Cada comunidad mantiene un conjunto de metas comunes y una serie de expectativas discursivas que se crean a partir de los géneros que, junto con mecanismos sociales, regulan y articulan las actividades de la comunidad. Los objetivos de la comunidad son los que van a crear el fundamento (*rationale*) de los géneros, confiriéndoles el esquema estructural del discurso que delimita el contenido y el estilo.

Yates y Orlikowski (1992), en su trabajo sobre los géneros electrónicos, retoman la idea de que los géneros son el producto de largas negociaciones entre los actantes sociales que resultan de tipificaciones compartidas y que con el tiempo se dan por sentadas moral y ontológicamente. En el uso, los géneros son mejorados mediante cambios y modificaciones para conseguir con mayor exactitud sus objetivos.

Shepherd y Watters (1998) acuñan el término *cybergenre* (cibergénero) para referirse a los géneros digitales. Desde una perspectiva evolutiva los dividen en varios tipos que se corresponden con los diferentes estadios del proceso de adaptación al medio digital presentes en los ciberdocumentos Crowston et Williams (2000). Los géneros existentes (*extant*) son aquellos que ya existían en otros soportes, como papel o video, antes de ser digitalizados. Son géneros reproducidos (*replicated*) aquellos que aún siendo digitales no sacan partido de los recursos que les ofrece el nuevo soporte hipermedia. En un grado más avanzado están los géneros variantes (*variant*), creados como adaptaciones de los géneros existentes pero aprovechando los recursos multimedia e interactivos del nuevo soporte. Los géneros nuevos (*novel*) son géneros que han nacido ya plenamente dependientes de las capacidades técnicas que ofrece la Red. Se trata de géneros emergentes (*emergent cybergenres*) aquellos que tienen su origen en el desarrollo de géneros existentes y géneros espontáneos (*spontaneous cybergenres*) aquellos han nacido directamente en este nuevo medio y para los que no se encuentra contrapartida en otros formatos.

Como nos recuerda Maroccia (2003) la mayoría de los trabajos sobre cibergéneros no han sido elaborados por lingüistas sino por investigadores de campos como la sociología, la informática, la etnometodología o las ciencias cognitivas, por lo que su visión parte de una aproximación sociocognitiva del género. Para esta postura los elementos que definen un género pueden identificarse con la lista propuesta por Berkenkotter y Huckin (1995):

- *Dinamismo (dynamism)*. Los géneros son formas retóricas recurrentes que se desarrollan a partir del comportamiento de los actantes involucrados en situaciones que se repiten y que sirven para codificar la experiencia personal, asociándole coherencia y significado. Los géneros cambian a lo largo del tiempo de acuerdo con las necesidades sociocognitivas de la comunidad.
- *Contextualización (situatedness)*. El conocimiento de un género tiene su origen y está directamente relacionado con la participación en actividades comunicativas de la vida cotidiana y profesional.
- *Forma y contenido*. El conocimiento de un género es el conocimiento de qué forma y contenido son los apropiados para un objetivo, en un contexto y en un momento determinado.
- *Estructura dialéctica*. El género al que pertenece una actividad discursiva está construido al tiempo por dicha actividad lingüística y el contexto de esta actividad.
- *Pertenencia a una comunidad*. Los géneros utilizados por una determinada comunidad revelan sus normas, su epistemología, su ideología y su ontología social.

Los trabajos sobre géneros electrónicos suelen tener un carácter marcadamente aplicado, ya que tuvieron su origen en el ámbito de las organizaciones empresariales. Sus objetivos consistían en la mejora del trabajo colaborativo en equipo, desarrollado a través de los medios de comunicación mediatizada por ordenador, con el fin de mejorar los resultados. En general, la mayoría de las investigaciones en CMO presentan un interés concreto de aplicación particular. Por esta razón el estudio de los cibergéneros suele responder a dos tipos de demandas: 1) el interés por mejorar las formas de comunicación laborales y comerciales a través de la red de redes (Yates & Orlikowski, 1994), y 2) en el campo de la concepción y mejora de interfaces, ya que un conocimiento más amplio de las actividades desarrolladas por cada género puede indicar cómo mejorar sus estructuras (Watters & Shepherd, 1997).

El trabajo de Bergquist & Ljungberg (1999) consiste en una interesante aplicación de la teoría situacional del género al dominio del correo electrónico. La particular condición y el enfoque restrictivo de los principios de este modelo teórico conduce a estos investigadores a afirmar que la correspondencia comercial, el objeto de su estudio, no constituye un único género, sino un supragénero que, a su vez, alberga muchos géneros concretos. Su estudio se sitúa en una perspectiva que se repite a menudo en otros trabajos sobre el correo electrónico, por ejemplo, Yates & Orlikowski (1992), en la que se defiende que éste constituye el soporte de otros muchos géneros. En este trabajo Bergquist & Ljungberg (1999) analizan los diferentes géneros reconocibles en la correspondencia personal de un trabajador de una compañía sueca en el transcurso de una semana. Su definición de género en tanto que “*typified rhetorical actions based in recurrent situation*” (p.2), tomada de Millar (1984), les permite distinguir siete géneros distintos en una muestra de menos de setenta mensajes, entre ellos: *call for papers, meeting, sales promotion letter*, etc.

El trabajo de Gains (1999), que más adelante presentamos, también se sitúa en la cuestión del análisis del correo electrónico y el problema de los cibergéneros, concluyendo que el correo electrónico no supone la introducción de un nuevo género. Las propuestas de tratamiento del correo electrónico suelen

situarse en una línea comparatista que lo pone en relación con dos modelos discursivos: la comunicación epistolar y la correspondencia postal.

Ivanova (1999), defiende la tesis de que el correo electrónico es nuevo género de correspondencia y Melançon (1996), desde un punto de vista comparativo con la carta defiende un análisis independiente. Nuestra propuesta camina en esta línea, conjugando las aportaciones de la *New Rethoric* americana al estudio de los *cibergéneros* con elementos de análisis de tradiciones lingüísticas europeas podemos demostrar la legitimidad del análisis de los textos que se intercambian a través del correo electrónico como un género independiente.

Marcoccia (2003), en su trabajo de conjunto sobre los géneros electrónicos y su tipología, también defiende esta postura. Afirma que la versión que propone concebir el correo electrónico como una versión digital de la correspondencia privada, no puede sostenerse, ya que numerosas diferencias individualizan este género, entre ellas nombra seis: 1) su brevedad, 2) la particular forma de las aperturas, 3) su carácter interactivo y dialógico, 4) las propiedades espacio-temporales generados por estos sistemas, 5) su particular estructura temporal y 6) su escasa planificación. Su propuesta va más allá al proponer que la línea de continuidad en la que se sitúa el correo electrónico no se corresponde con un evolución de la carta sino con la correspondencia breve.

[...] le courrier électronique appartient au genre de la forme épistolaire brève, et s'inscrit dans la continuité du billet, du télégramme, du pneumatique, du fax, etc. Certains critères vont dans le sens de cette hypothèse : la brièveté, le style moins formel, un relâchement des conventions liées à la politesse, un contenu avec deux fonctions qui priment (ludique et informatif), le jeu sur le codes graphiques et la manifestation de la séquentielle des messages (p.9).

Esta propuesta se desarrolla en Hélène & Marcoccia (2005) que establecen varias líneas de continuidad entre estos dos géneros: brevedad, informalidad,

juegos gráficos, intención principalmente informativa, carácter relacional y manifestación de la secuencialidad.

4.5. Los estudios sobre el chat

Dentro del panorama de los *cibergéneros* junto con el análisis del correo electrónico, la comunicación a través de los chats ha interesado a numerosos investigadores y generado un número muy importante de aproximaciones. El chat es uno de los géneros electrónicos con mayor atractivo para la investigación lingüística, sobretodo por las particulares condiciones en las que se desarrollan sus intercambios comunicativos. El chat genera una interacción cercana a la conversación pero desarrollada a través de una modalidad escrita, sin que haya una copresencia física de los participantes.

Para muchos autores, la introducción del chat ha provocado que la conversación, considerada el prototipo de la modalidad oral, se haya adaptado a las restricciones de la escritura y a la ausencia de elementos paralingüísticos -voz y gesto- y de información extralingüística, -contextual-, o, visto de otro modo, ha permitido que el escrito se haya moldeado para responder a las necesidades de la conversación, registro coloquial y familiar, rapidez en la construcción textual, etc.

En sentido estricto, esta dualidad intrínseca de las conversaciones virtuales constituye uno de los puntos de arranque de la discusión que sitúa a los textos electrónicos en la encrucijada entre el oral y el escrito, llevando a muchos a proponer modelos híbridos entre la oralidad y escritura. La sincronía con la que se definen los chats ha provocado, sobre todo en los inicios de las investigaciones, que un gran número de los analistas profundicen en su similitud con la conversación cara a cara y en su carácter oral (cfr. Ferrara, Brunner y Whittmore, 1991; December, 1993; Jonnson, 1998). Sin embargo, tal cuestión también se ve reflejada en trabajos que versan sobre otros géneros, como el de Violi (1996) sobre el correo electrónico, demostrando que tal propiedad refiere más particularmente al conjunto del discurso electrónico que a una de sus manifestaciones particulares. Yates & Orlikowski (1993) trata la cuestión de la oralidad de los correos electrónico, para demostrar que estos combinan elementos propios del registro oral con otros característicos del escrito. Además,

encuentran rasgos específicos que deben entenderse como resultado de la aplicación de patrones propios del discurso electrónico:

Similarly to Murray (1985) and Ferrara, Brunner, and Whittemore (1991) in their studies of synchronous computer-mediated communication, we found characteristic of typical of both oral and written discourse in the asynchronous electronic mail [...] More interestingly, we also found evidence of patterns that seem more distinctively characteristic of electronic interaction (p.9).

Desde que Reid (1991) realizara el primer estudio sobre IRC hace poco más de una década, muchas investigaciones han centrado su atención en las diversas estrategias desarrolladas por los usuarios para asegurar la comunicación en un tipo de intercambio tan particular. Las restricciones comunicativas impuestas por el canal mediador han llevado a un número importante de autores a afirmar que la comunicación por chat es impersonal e imperfecta. Los resultados de los estudios sobre el chat, sin embargo, así como la experiencia de los mismos usuarios han echado por tierra estas ideas. Como afirma Jiménez Gómez (en prensa) “la comunicación por chat no surge como sustituto de una comunicación presencial, sino que se dan toda una serie de factores que hacen de las conversaciones electrónicas un lugar único de interacción”.

En este sentido Herring (1999a), en un estudio de interacciones a través de chats y foros de discusión, afirma que las restricciones del medio electrónico no deben considerarse como una pérdida en la riqueza comunicativa. Lameiro y Sánchez (1998) recogen algunas de las características del chat que los usuarios valoran como más positivas:

- 1) la inmediatez de los intercambios que, a pesar de producirse con personas geográficamente distantes, les confiere un aspecto más interactivo.

2) su aspecto lúdico, puesto que el chat constituye un espacio de juego para los usuarios y cumple una función de entretenimiento;

La desviación temática a la que aludía Herring (1999a) puede explicarse por la brevedad de las intervenciones producidas, así como por la necesidad de imponer un ritmo rápido al intercambio. La aceleración del ritmo interaccional constituye un fenómeno muy característico de las conversaciones virtuales. Ha sido brillantemente analizado por Bays (2004). Según este trabajo, los participantes en el intercambio deben coordinarse para crear un diálogo coherente, al tiempo que rápido. Los usuarios intentan mantenerse en la temporalidad característica del diálogo, lo que justifica la aparición de frases breves, y en ocasiones carentes de sentido, ya que, a veces, el contenido no es lo importante. Lo fundamental es guardar el ritmo para mostrar que se está participando y que se está copresente.

Otro de los temas de interés en el estudio del chat lo constituye el análisis de los múltiples recursos utilizados por los coenunciadores para reducir la cantidad de texto escrito (Troest, 1999). Este hecho provoca una ambigüedad en los mensajes que obliga a los usuarios a desarrollar ciertas normas sociales y lingüísticas de comunicación que no quebranten sus expectativas lúdicas. Las reducciones se manifiestan igualmente en otros géneros digitales asincrónicos, en particular en los sms, aunque, sin embargo, el ritmo acelerado que caracteriza las conversaciones virtuales las hace más patentes en el chat.

Los nuevos recursos lingüísticos desarrollados en las conversaciones virtuales constituyen un tema de gran interés lingüístico ya que son una muestra clara de ciertos caminos actuales de variación lingüística. En este sentido, Paolillo (1999) reconoce que estas interacciones constituyen, a día de hoy, el principal vehículo de cambio lingüístico.

Numerosos estudios sobre los chats están orientados hacia la manera en que los usuarios explotan los recursos del teclado para crear nuevos usos lingüísticos que confieren al chat su estatus de género. De entre estos recursos merecen una relevancia especial los emoticonos, que han sido objeto de muchos trabajos

como el de Torres i Vilatarsana (2001 b). Este texto analiza las funciones de control de la imagen que cumplen los emoticonos más allá de una mera constatación del estado anímico.

La reducción constante puede generar situaciones de malentendido que deben ser resueltas mediante reformulaciones (Jiménez Gómez & Vela Delfa, en prensa), aunque la identificación de los usuarios con una comunidad lingüística bien definida limita los problemas de interpretación. El dominio de los géneros de la CMO implica un aprendizaje previo, es decir, el desarrollo de una competencia comunicativa específica, a la que hace referencia Lane (1997 b). Los usuarios de chat deben dominar las estrategias específicas de este tipo de intercambio y conocer las convenciones de uso que lo configuran el género (Mayans, 2002 a).

Otra de las cuestiones claves de los estudios de CMO, cuya manifestación más relevante se descubre en el ámbito de los chat, se identifica con el análisis de la construcción de la identidad virtual. La posibilidad del anonimato otorgada por estos espacios de interacción permite a los usuarios alterar su identidad por medio de maniobras más o menos elaboradas. La multiplicidad de identidades se ha visto muy criticada, aunque constituye uno de los atractivos fundamentales de este tipo de intercambio, ya que les permite librarse de las presiones impuestas por la situación cara a cara y, de este modo, expresarse con una mayor libertad y espontaneidad (cfr. Yus, 2001a, p.89).

4.6. Los estudios sobre el correo electrónico

Como hemos ido viendo, los primeros trabajos sobre el correo electrónico se encuentran íntimamente relacionados con el ámbito empresarial, ya que de alguna manera pretendían entender la utilidad de este tipo de texto en el marco del desarrollo de las organizaciones. Más adelante aparecen estudios que muestran un interés más general por el fenómeno. Conforme se extiende el uso del medio aumentan en número los trabajos que versan sobre el correo electrónico. Las temáticas y perspectivas de análisis son muy diversas. En el apartado dedicado a la cuestión de los cibergéneros, hemos presentado algunas de ellas, a continuación recogemos otras propuestas que pueden dar cuenta de la multiplicidad de los enfoques.

4.6.1. Un acercamiento a los orígenes del correo electrónico: Bru (1993)

El artículo de Bru (1993) pretende mostrar los usos y aplicaciones de una temprana red de mensajería digital en un laboratorio de investigación con sede en territorio catalán. No lleva a cabo una reflexión muy profunda ni exhaustiva del correo electrónico como fenómeno textual o social, si bien su valor estriba en su capacidad testimonial. Las palabras de la autora, investigadora visitante que asiste al florecimiento de este medio de comunicación, dan buena cuenta de la manera en que este grupo de universitarios se apropian del manejo del correo electrónico.

El artículo muestra los primeros momentos de la introducción de la comunicación por redes de ordenador en Europa. En este sentido el ambiente descrito resulta prototípico de la situación, sobretudo a partir de dos rasgos definitorios:

- 1) el carácter pionero de los centros universitarios y de investigación en el empleo de las redes telemáticas con fines comunicativos;

- 2) el origen estadounidense de estos modelos de comunicación: “il est américain [...]. Il a, à cette époque, joué un rôle dans l’installation et l’utilisation des machines informatique modernes actuellement indispensables à la recherche et importé la première forme de messagerie électronique ” (p.333).

La propia definición que al principio del trabajo se ofrece del sistema revela sendas condiciones:

Mail signifie “courrier”, “lettre”. Le *mail* est un système de messagerie électronique importé des États-Unis, utilisé essentiellement en milieu universitaire mais aussi dans certaines entreprises ou collectivités. Il fonctionne sur un ensemble d’ordinateurs reliés en réseau, lui-même ouvert sur des réseaux internationaux pour des échanges plus larges (p.317).

Destaca su carácter asincrónico y la ventaja que ofrece la libertad en el momento de la conexión, proponiéndose como un medio poco intrusivo y menos molesto, por ejemplo, que el teléfono. Sin embargo, conforme se avanza en la lectura se presentan ciertos inconvenientes del medio que, principalmente, se derivan de la sobresaturación. Tal condición implica la falta de espacio en los ordenadores, por el almacenamiento de mensajes, y la pérdida de tiempo a causa de la lectura de los mismos.

La autora diferencia el tipo de relación que cada miembro del equipo entabla con el sistema de mensajería, además del desarrollo de su utilización y el consiguiente nivel estilístico. La juventud y el dominio de la herramienta informática favorecen el empleo regular, casi diario del sistema. Los doctorandos, por ejemplo, hacen un uso muy dinámico del medio, otros usuarios no consultan regularmente sus buzones en los que se almacenan los mensajes como *cartas muertas*, según la metáfora de la autora.

En su opinión, el lugar y la integración en el grupo justifican los diferentes usos del sistema. Cuanto más implicado se está, mayor será su uso como

herramienta de comunicación interna; en función del estatus cambiará su empleo concibiéndolo, principalmente, como instrumento de comunicación externa. Este último uso se halla más desarrollado en los puestos de mayor responsabilidad

El estilo también manifiesta variación. En los intercambios de temática profesional pueden abundar los textos largos bien organizados, que siguen una correcta *etiquetta*, según término de la autora, reflejada, sobretodo, en el plano formal y estético: “la présentation engage le rédacteur, sa dignité de scientifique et ses capacités d’adaptation á la technologie” (p.326). En los mensajes escritos entre doctorandos, con temáticas más familiares, el estilo se relaja.

El valor de este artículo reside en su capacidad de testimoniar las propiedades del correo electrónico en los años en los que su empleo era aún restringido y no pertenecía al dominio del gran público, sirviendo como punto de comparación con los usos actuales. Algunas de las observaciones se tornan obsoletas, como las indicaciones para marcar el subrayado, imposible en los antiguos procesadores de textos, otras, por el contrario, continúan vigentes, como su alusión a la división del texto recibido en partes con el fin de intercalar la respuesta.

4.6.2. El correo electrónico desde la perspectiva de un epistólogo: Melançon (1996)

La obra de Melançon (1996), originada por las reflexiones de un epistólogo, constituye, más que ninguno de los otros trabajos que se comentan en estas páginas, una comparación entre la carta y el correo electrónico. Tal comparación no se ve exenta de cierta nostalgia que sitúa siempre en posición de ventaja al correo postal frente a su versión electrónica.

Niega la idea de que el correo electrónico suponga el renacer de la práctica epistolar. En su opinión, tal afirmación es doblemente falsa, ya que, por un lado, la carta nunca ha muerto y, por otro, el funcionamiento de ambos géneros es completamente diferente. Parte de una hipótesis clara: el correo electrónico constituye un evento comunicativo completamente independiente, y por lo tanto,

un género diferente de la carta, y para profundizar en esta idea reflexiona sobre cinco cuestiones básicas.

1) En primer lugar, medita sobre la oposición entre la materialidad de la carta y la inmaterialidad del correo electrónico. Con el correo electrónico se pierde el bagaje físico, material y casi fetichista que acompañaba a la carta. Todos los mensajes poseen caracteres estándares, suprimiéndose la capacidad de personalización. Según el epistólogo esta desmaterialización constituye la diferencia radical entre el correo electrónico y la carta. Con él se deja el cuerpo atrás para refugiarse en una identidad electrónica, en un mundo incorpóreo.

Melançon (1996) reconoce que se están desarrollando una serie de repertorios gráficos cuyo objetivo consiste en incluir rasgos de afectividad en la redacción de los mensajes electrónicos. Estos son: las mayúsculas para el grito, los emoticonos, que permiten comentarios metatextuales o las abreviaturas. Sin embargo, en su opinión, estos rasgos no individualizan plenamente el mensaje porque:

[...] ces façons de faire conventionnelles sont collectives, ce que ne sont que rarement les marques du fétichisme épistolaire. À part de rarissimes exceptions (XXX pour représenter des baisers), il n'existe pas de répertoire commun d'abréviations ou de codes à utiliser pour sa correspondance [...]
(p.16).

Desde la perspectiva de su propia existencia, el mensaje electrónico es completamente distinto de otros precedentes, la carta o el fax, por ejemplo, puesto que, una vez almacenado, el receptor puede reproducirlo hasta el infinito. En tanto que objeto atemporal e impersonal permanece idéntico a sí mismo.

2) La segunda de las cuestiones que centran su análisis es la naturaleza temporal y espacial de los intercambios a través de correo electrónico. Hasta la aparición del correo electrónico la correspondencia implicaba una relación particular con la ausencia, y por ende, con el tiempo. Por regla general, los epistolarios tenían lugar

entre personas alejadas en el espacio, convirtiéndose tal ausencia en uno de los temas principales de la carta.

La distancia que separa la emisión y la recepción también se ve reflejada en la propia misiva. La correspondencia se lleva a cabo en torno a unos desfases temporales de duración variable. Los intervalos de los que se nutría la carta tradicional han desaparecido por completo a causa de la cuasi-instantaneidad del correo electrónico. La concepción de la espera epistolar se modifica, a la par que la naturaleza temporal del evento.

La espera se hace innecesaria ya que podemos estar seguros de que en unos pocos minutos el mensaje llegará a cualquier parte del planeta; si éste se lee o no constituye una cuestión a parte. Para Melançon esta situación provoca una ruptura radical respecto del modelo epistolar. Recuerda las palabras de Le Grand (1995) quien sostiene que una carta, por definición, no puede ser instantánea y tiene que hacerse esperar.

3) El correo electrónico participa, asimismo, de una modificación en los hábitos de lectura y escritura, cuestión que ocupa a tercera de las reflexiones de este trabajo. La experiencia electrónica imprime su marca en todas las facetas de la actividad humana. En este sentido critica que el carácter intimista de la escritura epistolar haya desaparecido en el correo electrónico. El intimismo se reflejaba en una fuerte representación del escritor en el acto de escritura, situación común del género epistolar y de otros, como las memorias o el diario. En el género epistolar los correspondientes repiten constantemente que están escribiendo, describen el lugar en el que se encuentran, las condiciones de producción, justifica la elección de su escritura, etc. Por oposición el “e-mail ne paraît pas inviter à se montrer écrivain: ostentatoirement efficace, la communication électronique est tendue vers un objectif, pas vers l’ introspection ” (p.31). Como veremos, en nuestro trabajo, muchos mensajes dan muestra de ello, oponiéndose a la tesis del epistólogo.

Para Melançon (1996) los correos electrónicos anulan la capacidad reflexiva del género epistolar. Se premia la rapidez por lo que los manuales de estilo

aconsejan textos breves y bien organizados para que el interlocutor los lea de forma precisa. La carta, por oposición, parece recrearse en el propio paso del tiempo, que en ausencia del interlocutor se llena con el tiempo epistolar.

Para este autor, el carácter irreflexivo se manifiesta, igualmente, en la necesidad de respuesta rápida. Los internautas se encuentran atraídos irremediabilmente hacia la velocidad. En sus palabras:

Le courrier électronique est une forme d'échange asynchrone (comme la répondeur téléphonique, la boîte vocale, le télécopieur, la lettre) nourrie par une illusion technique de synchronicité (répondre le plus rapidement possible, comme dans une conversation ou au téléphone) (p.34).

4) Continúa su estudio destacando que el correo electrónico potencia modos de comunicación que no resultaban habituales en la carta, como, por ejemplo, la correspondencia múltiple. Aunque con la carta clásica a veces se establecían modelos de correspondencia de uno a muchos, una carta leída en alto, cartas copiadas varias veces, etc., con el e-mail este procedimiento se hace más normal. El comando *forward* permite reenviar un mensaje y con la opción *cc* y *bcc* es posible establecer contacto con varias personas al mismo tiempo.

5) Por último, se hace eco del problema de la falta de confidencialidad del correo electrónico respecto de la carta, afirmando que es necesario establecer un código que proteja estas comunicaciones como se hizo con el correo postal.

Concluye que el correo electrónico no supone un peligro de pérdida de comunicación, si observamos el número de mensajes que se reciben diariamente comprobaremos que el riesgo reside en el proceso contrario: un exceso de información que pueda desembocar en una pérdida del verdadero sentido de la comunicación.

4.6.3. Violi (1996), el correo electrónico: entre la oralidad y la escritura

El trabajo de Violi (1996) presenta un enfoque comparativo del correo electrónico frente a la carta y, aunque reconoce ciertos parecidos entre ambos modelos epistolares, concluye que la introducción del nuevo soporte comunicativo comporta cambios sustanciales en los resultados lingüísticos.

Sometimes it happens that an advance in technology brings to life again form of communication otherwise obsolete. In the last decade, with the increase in the accessibility of the electronic medium via internet, we have witnessed the rebirth of a literary genre that seemed very closed to extinction: the letter. However, in many respects, the 'modern' version of this old form of communication seems all together very different from the traditional paper form, and certainly has a different, and possibly stronger, impact in our lives (p.1).

A diferencia de lo que sucede con la propuesta de Gains (1999) la autora italiana reconoce el suficiente número de especificidades en este tipo de textos como para considerarlo un género independiente; de tal manera que el objetivo de su artículo se erige en un intento por definir esas notas de identidad.

La relación con la carta y la propuesta del correo electrónico como una entidad comunicativa continuadora de ésta planea en todo su análisis. La autora sostiene la identidad del correo electrónico como un subgénero de una categoría más amplia constituida por el intercambio epistolar. Los puntos en común descansan en elementos de la situación de enunciación que se caracteriza por la existencia de un lapso temporal y espacial entre los participantes del intercambio. Ambas cualidades, propiedades del discurso epistolar, sitúan al género de la correspondencia en el universo de la escritura.

Sin embargo, la lingüista reconoce importantes innovaciones en el correo electrónico que logran separarlo del prototipo de los textos escritos para acercarlo al universo de las interacciones cara a cara o presenciales. Así llega a afirmar que

el correo electrónico es *any kind of epistolary exchange, from traditional letters on paper to the more modern version of e-mail, can be considered as written dialogue* (p.1). El trabajo de Violi (1996) se sitúa, por tanto, en la línea de investigación que centra su interés en el reconocimiento de elementos de oralidad en estos textos generados de manera escrita.

La relación con la oralidad se aborda, fundamentalmente, desde la perspectiva de la revolución temporal que el correo electrónico supone frente a otros intercambios epistolares. El verdadero cambio no viene provocado únicamente por la aceleración en el intercambio, que resulta de las transformaciones de orden tecnológico, es consecuencia de la modificación de la perspectiva con que los usuarios experimentan el desarrollo temporal. Según esta autora, los interlocutores parecen mostrarse conscientes únicamente del desfase espacial, interpretando sus sucesivos mensajes como elementos integradores de una unidad de tiempo común. Tal condición genera una necesidad de implicación de los interlocutores muy elevada, puesto que desencadena un ritmo de intercambio acelerado cuya ruptura puede traer consecuencias nefastas en el desarrollo de la interacción. Estas circunstancias permiten enfocar el intercambio como un simulacro de diálogo y, en este sentido, sus conclusiones coinciden con las obtenidas por Gains (1999) respecto de los correos académicos.

En este marco general de similitud entre el correo electrónico y los intercambios presenciales Violi (1996) aborda una serie de cuestiones más concretas, entre ellas la relación de dependencia que une cada mensaje con su respuesta, resaltando que tal situación hace ostensible el marcado carácter interactivo de este género. Como manifestación de este hecho reconoce el abundante empleo de referencias anafóricas hacia el mensaje al que se responde, así como el recurso a diferentes técnicas de reproducción del discurso del interlocutor.

La rigidez que suele caracterizar los textos escritos no se ve reflejada en este modelo textual, que se muestra bastante tolerante con los errores de tipografía. La organización y estructuración de la información tampoco responde de manera exacta a la típica de la escritura, mostrando elementos en común con el registro

oral. La conciencia de tiempo compartido se acentúa con la creación de un contexto de regencia e interpretación común, patente en la memoria a corto plazo, que, con frecuencia, permite prescindir de las contextualizaciones.

A pesar de las numerosas semejanzas que encuentra respecto del registro oral, debe reconocer evidentes diferencias. Manifiesta que en el correo electrónico las reglas de selección de turno no operan como en la conversación cara a cara y que todo interlocutor puede autoseleccionarse en cualquier momento.

En resumen, el artículo de Violi (1996) resulta muy interesante y, a pesar de su antigüedad, presenta un acercamiento muy actualizado. Refiere muchas y diversas cuestiones de interés, si bien, por su brevedad, no profundiza en ellas. Su enfoque es muy apropiado y plantea líneas de análisis atrayentes. Muchas de nuestras posturas coinciden con lo expuesto por la autora italiana.

4.6.4. Las reflexiones de Herring (1998) sobre el correo electrónico

El trabajo de Herring (1998) tiene un objetivo muy concreto. Trata de analizar en qué manera el uso del correo electrónico, y en general de los sistemas de CMO, constituyen entornos que impulsan el cambio lingüístico. Para esta autora: “a particular style—that favored by younger users with technologically savvy who spend a lot of time online—will spread, and that others who wish to orient towards membership in the statusful group will converge towards that style” (p.1). Su trabajo, al mismo tiempo, constituye un análisis diacrónico del devenir de la escritura digital. Pretende contrastar con datos cuantitativos las hipótesis propuestas por dos autores Baron (1984) y Hale (1996). Para ellos la CMO se caracteriza por:

1. La simplificación de la complejidad sintáctica, con tendencia a las frases simples;
2. La tendencia a reducir el formalismo, incluyendo errores tipográficos;
3. La reducción de los efectos de cortesía;
4. La predisposición hacia un estilo homogéneo que limita la variabilidad.

Para llevar a cabo su trabajo parte de un corpus de textos archivados durante once años, entre 1975 y 1986, en un grupo de discusión sobre la historia de la red. En sentido estricto su estudio no versa sobre el correo electrónico como medio de comunicación interpersonal, sino sobre los grupos de discusión. Para la realización de los cálculos escoge seis grupos de cincuenta mensajes distribuidos en tres etapas y esa organización le permitirá observar la evolución temporal de los rasgos de estilo del género.

Los resultados que obtiene pueden resumirse en los puntos siguientes: 1) la complejidad sintáctica se mantiene relativamente baja, aunque estable, a lo largo de la muestra; 2) respecto de la formalidad estilística de la muestra, puede comprobarse un aumento de los rasgos coloquiales, al tiempo que descienden los elementos característicos de un estilo cuidado; 3) los errores van disminuyendo con el tiempo, tal vez, debido a un mayor dominio del teclado.

El estudio de la presencia de los elementos de cortesía también manifiesta una evolución a lo largo del tiempo. Confirmando las hipótesis iniciales, las marcas de la cortesía positiva decrecen.

Por lo que respecta al grado de variación, las expectativas no se cumplen, ya que no se confirma la tendencia a la homogeneización del estilo. Las diferencias en función de los interlocutores y del contexto específico se mantienen con el tiempo.

Herring (1998) señala las diferencias que los datos analizados muestran respecto de algunas de las predicciones iniciales, tal condición podrá deberse al corto lapso de tiempo analizado, o tal vez, a la alta formación de los participantes en el grupo analizado, condición que actuaría como elemento de contención del cambio.

Concluye con la observación siguiente:

The remaining MsgGroup findings support the predictions made by Baron and Hale. However, while Baron and Hale draw on essentially

technologically deterministic explanations to support their claims, the MsgGroup data suggest that social factors also play an important role. Formality is claimed to decrease because the nature of the technology makes it easy to exchange messages quickly with a minimum of fuss. Yet it is also the case that during the life span of MsgGroup, social changes were taking place in the way the Internet was viewed and used (p.11).

A la que añade:

The results also suggest that stylistic variability is socially adaptive in text-only computer-mediated communication, which is a "lean" channel with reduced social context cues, and that this effect may partially or wholly offset any trends towards convergence. To show this, more fine-grained measures of variation and convergence may be necessary, e.g., measures which take into account users' level of experience (p.12).

4.6.5. El trabajo de Suler (1998): un acercamiento desde la psicología

Suler (1998) propone un acercamiento al fenómeno del correo electrónico desde la perspectiva de la psicología y, en particular, de las relaciones interpersonales que se establecen en este tipo de entornos de comunicación. Este trabajo se enmarca en el seno de un proyecto más amplio que pretende adentrarse en el fenómeno de las interacciones personales en el medio de la CMO. Sus trabajos Suler (1997a) y (1997b) constituyen ejemplos de sus acercamientos al género chat, mientras que Suler (1997c) y Suler (2000) constituyen visiones de conjunto del medio digital.

Su estudio sobre el correo electrónico descansa sobre la importancia cuantitativa del medio, que constituye la herramienta más usada de cuantas propone Internet. Tal expansión supone una revolución comunicativa que, en palabras del autor, no tiene parangón desde la aparición del teléfono: “e-mail may be the most important, unique method for communicating and developing relationships since the telephone” (p.1). Como justificación de su éxito destaca

dos virtudes del medio: 1) la facilidad de uso, y, en cierta medida, el carácter familiar que le confiere su parecido con la carta; y 2) su individualidad respecto a otros medios digitales, que se plasma en su privacidad, su carácter poco intrusivo, su organización asincrónica y su anonimato.

Subraya el carácter innovador del medio y su independencia respecto de otros instrumentos epistolares anteriores, en particular, frente a la carta postal:

E-mail is not just electronic mail sent via the internet. E-mail communication creates a psychological space in which pairs of people – or groups of people – interact. It creates a context and boundary in which human relationships can unfold (Suler, 1998, p.2).

De su caracterización del correo electrónico cabe destacar, por el enfoque original manifestado frente a otros trabajos, su particular visión de la asincronía. La mayoría de los trabajos, tal y como iremos mostrando, enfatizan la rapidez del intercambio y, cómo tal valor coloca a este medio en una posición de superioridad frente a otras modalidades de correspondencia. Suler (1998) se sitúa en la visión opuesta, asegurando que una de las ventajas que los usuarios encuentran en el correo electrónico estriba en el hecho de que sus conversaciones no se desarrollan en un *tiempo real*. Tal afirmación reposa sobre un posicionamiento de análisis básico que parte de una ruptura radical respecto de los modelos epistolares. Suler (1998) analiza el medio desde una perspectiva comparativa con el resto de manifestaciones de la CMO. En tal marco, el correo electrónico permite a sus usuarios pensar, reformular, etc. Para este autor el correo electrónico crea una *zone for reflection* que favorece el tratamiento de sentimientos, el distanciamiento y la relectura, de tal manera que aquellas personas que gusten de estos atributos tendrán predilección por el correo electrónico. La preferencia por este medio frente a otros descansa, también, según este trabajo, en un componente fundamental: el carácter escrito. Sostiene que las personas que disfrutan escribiendo se sentirán cómodas con el correo electrónico, al tiempo que aquellos que manifiesten mayores destrezas en la escritura crearán textos más eficaces,

capaces de sostener relaciones más efectivas. Afirma Suler (1998, p.4): “people who hate to write probable will not become consistent e-mail users”.

Muchos trabajos destacan la naturaleza semioral del correo electrónico, en este sentido Suler (1998) vuelve a mostrarse original, poniendo de relieve su carácter escrito y las consecuencias que tal condición tiene en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Su talante menos espontáneo frente al oral, colabora en el desarrollo de esta *zone for reflection*, antes aludida.

Atraído por la naturaleza de las relaciones que se producen en el correo electrónico, no se interesa en las propiedades formales de esa escritura en tanto que definitorias de un modelo de discurso, sino como manifestación de unas habilidades comunicativas concretas. En su opinión, “the quality of the relationships between e-mail correspondents rest on their writing skills” (Suler, 1998, p.5) y, por tal razón no se preocupa por las innovaciones o incorrecciones del medio, como causas de daño al lenguaje, sino que reflexiona sobre la necesidad del dominio de estas particularidades para llevar a buen término la relación de correspondencia.

Desde su punto de vista dos son las consecuencias de las relaciones entre habilidades de escritura y calidad de la relación interpersonal:

- 1) por un lado, *a disparity in writing ability between e-mail partners also can be problematic (p 5)*. La desigualdad en el gusto y conocimiento de los recursos de escritura explotados por el medio electrónico pueden crear desencuentros comunicativos;
- 2) por otro, “writing affect the relationship, and the relationship influences the quality of writing” (p.6). La calidad de la composición mejora cuando las personas se sienten cómodas. El discurso se convierte en una entidad más fluida. Además, la personalidad de los interlocutores marcará el carácter del estilo.

Aunque este trabajo no recoge un modelo de escritura electrónica, lleva a cabo un juego interesante en el que propone sucesivas mejoras de organización y estilo en un modelo de correo electrónico.

Por último, resulta interesante su clasificación de los tipos de usuario en función de la asiduidad de acceso al buzón. Distingue tres categorías: *avid e-mail users*, *regular e-mail users* y *casual e-mail users*. Los primeros consultan el buzón al menos una vez al día y se caracterizan por haber integrado el correo electrónico en su vida social y psicológica. Los segundos lo consultan varias veces por semana. Para ellos el correo electrónico constituye un espacio psicológico en el que se olvidan del mundo de las relaciones cara a cara para sumergirse en una socialización de la red. Por último, los terceros, consultan el correo de forma esporádica, ya que el correo electrónico no forma parte de su vida cotidiana.

La evolución y extensión que el correo electrónico ha experimentado desde el año 1998 en el que se realizó el trabajo de Suler han provocado un cambio de distribución en las clases propuestas, ya que los usuarios del primer tipo empiezan a ser mucho más frecuentes.

4.6.6. El género del correo electrónico en Anis (1998)

En su trabajo de conjunto sobre la escritura electrónica Anis (1998) no dedica un espacio especialmente relevante al análisis del correo electrónico, ya que se ocupa por cuestiones de formato y por la manera en que la revolución hipertextual influye en la modificación de la actividad lectora y escritural. Este enfoque se manifiesta de manera particular en su acercamiento a la mensajería electrónica. Distingue la comunicación interpersonal de la que tiene lugar en las listas y los foros; cada uno de estos tipos comunicativos manifiesta un tratamiento individualizado. Pone en relación directa este género con el discurso epistolar, afirmando que su funcionamiento no es otra cosa que una transposición en el medio electrónico del procedimiento postal. Del correo electrónico destaca el

tratamiento de su organización paratextual, ámbito de análisis que no había sido tratado en los trabajos anteriormente reseñados.

Anis (1998) afirma que este género tiene una estructura paratextual muy desarrollada, localizada principalmente en el encabezado, que permite identificar con claridad categorías como: emisor, destinatario, tema tratado, momento de enunciación. De manera muy acertada, diferencia el paratexto de emisión de aquel que corresponde con la recepción, que, como consecuencia de la divergencia en la organización de cada herramienta de gestión, no siempre coinciden.

La presencia constante de los elementos del encabezado permite a los usuarios de correo electrónico el abandono de la cabecera propia de la carta, por lo que pueden suprimirse elementos de contextualización propios del principio de las misivas.

Las aperturas, tan características del género epistolar, parecen mantenerse en el corpus manejado por el autor, que sólo las suprime en un número muy reducido. Afirma que las aperturas clásicas superan a las más oralizadas. El comportamiento tradicional de la muestra se repite en lo que concierne a los elementos de clausura. Los textos con los que trabaja responden al modelo de la comunicación interpersonal de tipo profesional.

Otro elemento en el que el corpus de Anis (1998) difiere de estudios como los de Violi (1996) o Gains (1999) se corresponde con el estilo que, si bien reconoce dispar, asume en la mayoría de los casos un carácter normativo. Tal situación le lleva a afirmar:

La différence de formalisme entre le courrier épistolaire et le courrier électronique nous paraît moins marquée que nos analystes américains le suggèrent. On peut sans doute attribuer une partie de cet écart au poids plus grand de la norme dans la culture francophone (p.216).

Concluye, no obstante, admitiendo que un elemento común del género se identifica con su carácter conciso, sobretudo en los mensajes de respuesta, por citación de mensajes precedentes.

4.6.7. La propuesta de Gains (1999) desde la teoría del género americana

El trabajo de Gains (1999) se sitúa en la línea de identificación y definición de nuevos géneros en el ámbito de la CMO, desarrollada en la tradición americana. Se plantea como objetivo, que queda reflejado en el propio título del trabajo, la cuestión de hasta qué punto el correo electrónico debe considerarse un nuevo género comunicativo, *a new style of communication*, en sus palabras, o, por el contrario, sólo ostenta el estatus de un nuevo medio o soporte de comunicación en el que se reproducen géneros precedentes. Desde tal perspectiva se interesa por problemas de orden textual, dejando a un lado otros elementos de análisis del correo electrónico.

El estudio de Gains (1999) resulta especialmente interesante para nuestro trabajo, ya que se plantea objetivos muy similares. Sin embargo, el tipo de datos examinados, los elementos que han centrado su interés y las perspectivas metodológicas adoptadas nos han llevado, no sólo a partir de hipótesis opuestas, sino a tomar caminos de estudio encontrados que nos conducirán a conclusiones dispares.

Su trabajo toma como punto de partida un corpus de correos electrónicos reales que, según el contexto comunicativo empleado para su recopilación, éstos se dividen en dos modalidades: correos de tipo comercial, que han sido cedidos por una única compañía y otros de tipo académico. Los primeros se localizan en el seno de la relación informativa que se establece en el interior de una empresa y han sido gestionados con un sistema cerrado e interno de mensajería. Los segundos atañen a áreas de interés muy diversas, habiendo sido intercambiados entre profesores y alumnos, alumnos o profesores, a través de un sistema abierto y público de correo electrónico.

Los diferentes orígenes de los mensajes conducen al autor a realizar un análisis independiente. Tiene en cuenta ocho elementos de estudio: el asunto del encabezado, las aperturas, los cierres, el registro estilístico, elementos

conversacionales, las abreviaturas y omisiones de palabras, la organización temática y, por último, el dominio del medio.

Los mensajes comerciales demuestran cierta continuidad con la norma del inglés del comercio y con los componentes que caracterizan los documentos generados en esta área. El asunto se suele presentar como un elemento que anticipa la función del mensaje, sin la manifestación de rasgos personalizadores. Los elementos de cortesía de las aperturas tienden a eliminarse, tal vez por su redundancia con el encabezado, mientras que los cierres se conservan en más de la mitad de los mensajes.

El estilo es bastante conservador y no manifiesta apenas discordancias con la norma del discurso empresarial. Advierte marcas individualizadoras únicamente en tres casos y, por todo ello, no parece localizar rasgos conversacionales ni abreviaturas u omisiones relevantes en esta área de su corpus. La organización informativa se revela bastante uniforme, con un tema principal que suele reflejarse en el encabezado, así como en las primeras líneas del mensaje. El empleo del medio como instrumento de comunicación de manera regular en la compañía provoca que sus usuarios muestren un importante dominio de la herramienta y una cierta comodidad en su uso.

El resultado de la aplicación de sus criterios de análisis a los mensajes académicos logra resultados distintos. El asunto del encabezado se revela como una categoría muy variable, puede no aparecer y cuando lo hace asume funcionalidades muy diversas, que dejan sentir la creatividad de sus autores. Las aperturas se mantienen siendo muy variadas, desde las más formales, *dear*, a las más informales. Los elementos de cortesía en los cierres también constituyen una muestra muy variada. Destaca la constatación de formas que invitan a la intervención del interlocutor, mediante marcas que el autor relaciona con zonas de cambio de turno. El registro participa de esta misma variabilidad, siendo más o menos informal en función de los usuarios y de la relación que manifiesten, más coloquial entre estudiantes, que respecto a los profesores.

Muchos ejemplos son portadores de abundantes rasgos conversacionales. Como consecuencia de su estructura encadenada de respuesta a mensajes

anteriores. Gains (1999) descubre la presencia de rasgos léxicos propios de la conversación y otros elementos, tales como muletillas, interrogaciones retóricas que le llevan a sostener “que writers appear to have adopted some of the discourse features of conversation and incorporated these into their written message, as if they are conducting a conversation with an absent interlocutor” (p.93). La organización informativa refleja esta naturaleza conversacional, al estructurar el mensaje en función de las interacciones previas.

En general, y por oposición al grupo de informantes del correo comercial, estos usuarios manifiestan de forma explícita sus dificultades en el manejo de la herramienta, con la que no parecen estar familiarizados, así como su preferencia por otros medios de contacto.

Los datos que acabamos de presentar de forma escueta llevan a Gains (1999) a la conclusión de que ninguno de los grupos comentados conforma un nuevo género discursivo. Arrancando de la línea teórica propuesta por Swales (1990), comprueba que el correo electrónico comercial se muestra demasiado cercano al discurso empresarial como para postular un nuevo género. Además, considera que el correo académico manifiesta demasiadas divergencias para poder otorgarle unidad y ser entendido como un modelo textual.

4.6.8. El epistolario digital: Ivanova (1999)

Para Ivanova (1999) el correo electrónico es un subgénero de la escritura epistolar. El objetivo de trabajo consiste, por lo tanto, en determinar las propiedades de la correspondencia en soporte digital, en lo que concierne a su estructura temporal, la organización de los mensajes, sus medios de expresión y sus funciones culturales. Nuestro trabajo coincide con Ivanova en muchas de las hipótesis y en gran parte de las conclusiones pero diferimos en el enfoque, a nuestro modo de ver, demasiado continuista del modelo epistolar.

Su idea de partida postula que las tendencias propuestas por el medio electrónico van a relajar las estructuras clásicas de la carta, fomentando la desaparición de las formulas iniciales y finales, por influencia de la

instantaneidad e interferencias con los modelos de la oralidad. Destaca la importancia del encabezado, que ella considera una adaptación del Incipit de la carta tradicional. Dos son sus funciones: 1) señalar su relación con el género epistolar y 2) marcar las relaciones entre los actores de la correspondencia.

Trata la cuestión del tiempo y del espacio en el correo electrónico. Según su perspectiva la herramienta empleada en el intercambio determina el espacio, que puede ser de dos tipos: lineal o tabular. En la carta el espacio es tabular, ya que se puede escribir en todas las direcciones, mientras que en el correo electrónico es lineal; aunque reconoce que no hay un único espacio lineal sino un espacio hipertextual. Como la mayoría de los trabajos sobre el correo electrónico, destaca cómo este medio transforma la temporalidad epistolar en un tipo de diálogo muy cercano al tiempo real.

Al tratarse de un trabajo que se sitúa en la tradición metodológica de la teoría literaria, como la propia autora sostiene en su introducción, se interesa particularmente por los modos de expresión propios de la correspondencia electrónica. Defiende que estos no difieren sustancialmente de los epistolares, aunque deba reconocer la introducción de nuevas técnicas.

4.6.9. García Gabaldón (2003), el correo electrónico y la escritura digital

El trabajo de García Gabaldón (2003) atiende a tres perspectivas de estudio del correo electrónico: su dimensión tecnológica, lingüística y comunicativa.

Desde un punto de vista tecnológico, el correo electrónico se trata como un medio de comunicación cibernética basado en la transmisión de información a través de redes telemáticas. Describe con bastante exactitud el proceso de mediación que subyace en el intercambio, aunque, otorga demasiada importancia a la presencia de la figura del teléfono en tal intercambio.

Se hace eco con brillantez de las consecuencias directas que la digitalización de la escritura imprime en este tipo de textos, sosteniendo que tal condición modifica de cierta manera los procesos de lectura y escritura, en los que se manifiesta de forma evidente la mediatización del ordenador. El paso por la

pantalla conlleva la relación de este género con el universo de la cultura icónica visual.

La lectura que hacemos de ese texto virtual está mediatizada por una máquina cibernética –el ordenador–, por un proceso de codificación digital que transforma combinaciones binarias de números en signos que pueden representar letras, imágenes y sonidos. Esta operación puede ser denominada pseudo-lectura o meta-lectura, pues exige el conocimiento de la cultura escrita –hay que saber leer y escribir en una lengua dada– y unos conocimientos informáticos (qué es y cómo funciona el ordenador, la pantalla, el teclado, el ratón, la impresora, el programa de tratamiento de textos, el programa informático de correo electrónico, etc.). Ambos tipos de conocimientos presentan un léxico específico propio y un lenguaje icónico propio de lo que algunos autores han denominado la “alfabetización visual”. De hecho, el proceso de lectura es primeramente una actividad visual. En la lectura electrónica, el texto electrónico aparece en un doble marco o “ventana” (en la metáfora informática): la ventana del “menú” o “submenú” del procesador de textos o del programa de correo electrónico (marco tipográfico) y la pantalla del ordenador (marco cibernético) (p.7).

La lectura en pantalla se concibe como una lectura fragmentaria en la que se pierde el carácter holístico del papel. Además, como sucede en todo texto electrónico, el correo electrónico se organiza de manera hipertextual, presentando un espacio tridimensional, interactivo y fragmentario. Propone la noción de *pantágina* para referirse al formato que incluye la brevedad del texto capaz de ser asumida por una sola pantalla, sin necesidad de usar las funciones de desplazamiento por la misma.

Ciertamente, esta “pantágina” del correo electrónico es una “mini-página”, pues consta de un máximo de 16 líneas de cincuenta caracteres, frente a las 30 líneas de 70 caracteres que es el formato estándar de las páginas de los procesadores de texto. De ahí se deriva precisamente el hecho de que, sólo

en contadas ocasiones, recurramos a la impresión del correo electrónico para leerlo (cuando se hace esto, suele ser para archivarlo) (pp.8-9).

Desde una perspectiva comunicativa vuelve a referirse a la idea del género como un modelo en el que incide la oralidad. Reconoce el predominio de un estilo informal y la configuración de un modo de organización predominantemente interaccional, que suele dar lugar al intercambio de mensajes. Aconseja sobre la necesidad de cuidar la lengua empleada en estos textos, tratando de evitar errores y descuidos innecesarios.

Para terminar distingue dos usos fundamentales del medio, personal y profesional, y pone en relación este tipo de textos con otros géneros. A nuestro modo de ver, resulta de particular importancia, la línea de unión que establece con los sms.

4.6.10. Laborda (2003): la cortesía en el correo electrónico

El trabajo de Laborda (2003) centra su interés en el análisis del estilo y la cortesía en el género del correo electrónico. El conjunto del artículo repasa la necesidad de no descuidar los elementos de cortesía en los mensajes. Se alarma por la eliminación frecuente de las marcas de cortesía al principio y al final del mensaje, aunque, según su opinión, tal situación no responde sólo al influjo de la oralidad sino a un desplazamiento desde el género epistolar hacia el género de la nota. A pesar de la variabilidad del género, reconoce la inclinación hacia los textos breves.

Repasa la acumulación de marcas para salvaguardar la imagen tanto en el encabezado como a lo largo del cuerpo del mensaje. Acompaña sus reflexiones de ciertos consejos para un uso correcto y denotativo de *buenas maneras* de este género, entre ellas, responder de forma rápida, mantener la confidencialidad de la comunicación, tratar de evitar el envío de mensajes no relevantes para impedir la saturación, ser discreto con la identidad de los destinatarios, adaptarse a la

frecuencia de sesión apropiada para cada correspondiente, elegir las formas de tratamiento apropiadas, etc.

Dedica sus páginas finales a la reflexión estilística, advirtiendo que *el correo electrónico busca la inmediatez y carece de la premeditación epistolar de antaño* (p.28). No reconoce una ruptura total con el género epistolar, no es que la carta tenga un estilo y el correo electrónico otro, dice, sino que las finalidades comunicativas suelen ser distintas. Analiza un mensaje de un joven locutor para concluir que:

Se combina aportaciones de la oralidad y la escritura, las estrategias de proximidad y de distancia, recursos expresivos de la lengua estándar y la lengua coloquial. El resultado es un texto desigual que propicia una lectura contradictoria. La pregunta general es si esta creación social de un subgénero denominado “ciberhabla” –por la reunión de rasgos orales y escritos– responde a las necesidades comunicativas de los interlocutores (p.32).

En su opinión emplear la ciberhabla en todo tipo de mensajes no parece apropiado, elocuente ni cortés, incurriendo en una modalidad de registro restringido.

4.6.11. López Alonso (2003): análisis del género discursivo del correo electrónico

López Alonso es autora de numerosos trabajos que versan sobre distintos aspectos del correo electrónico (López Alonso, 2003a, 2003b, 2003c, en prensa), de entre ellos destacamos su aportación del 2003a como objeto de nuestra síntesis. En el marco de una obra que se ocupa del conjunto de los nuevos géneros discursivos que han aparecido en los entornos electrónicos, la propuesta de López Alonso no sólo se sitúa en la investigación sobre los cibergéneros, sino que participa de la metodología de la lingüística enunciativa y cognitiva.

Propone un análisis autónomo del correo electrónico que, aunque comparte algunos elementos con el discurso epistolar presenta soluciones nuevas tanto en su organización paratextual, como es sus esquemas de interacción y su funcionalidad pragmática.

Destaca su análisis de los modos de intervención, que resaltan la modalidad interlocutora de este género. Tomando como punto de partida la teoría de los marcos semánticos define los modelos de interactividad propios de la correspondencia electrónica, estos se organizan en torno a un saber hacer fundamentado en dos actividades primitivas básicas: enviar y recibir, por un lado, y responder, por otro. Estudia la organización temporal y distingue los correos que se sitúan en un régimen estricto de temporalidad diferida de los que construyen regímenes de intercambio propiamente dialógicos. Esta orientación interactiva se manifiesta en el estilo del género:

[...]el correo electrónico facilita una comunicación continua, incesante, interrumpida, constante y eficaz en la que los enunciados se presentan de modo casi inmediato y transmiten una información dinámica y abierta, cercana al habla, enriqueciendo el tradicional discurso epistolar (López Alonso, 2003, p.40)

Este trabajo se interesa especialmente por los correos profesionales que se caracterizan por un desarrollo temático esencialmente informativo que privilegia la rapidez y la concisión. Su léxico viene marcado por la sectorialización relativa a su universo profesional. La autora distingue un esquema paradigmático de este tipo de correos que se corresponde con una estructura en cuatro partes:

Casi todos los correos ofrecen el mismo esquema: selección del tema con una secuencia temporal ordenada, complicación mínima, aunque bien precisada la situación o actividad de que se trata y, raras veces, el relato tiene final, sin duda para dar la voz al otro y establecer un diálogo (López Alonso, 2003, p.36).

SEGUNDA PARTE. La correspondencia electrónica

5. Definición de correo electrónico y tipología de la correspondencia electrónica.

5.1. El correo electrónico: definición

Desde un punto de vista técnico, el correo electrónico constituye una aplicación de la CMO que permite el intercambio, el almacenamiento y la gestión de mensajes de texto, que ocasionalmente, pueden verse acompañados de otro tipo de archivos. Gracias a una conexión a Internet y mediante el empleo de una aplicación de gestión de correo adecuada, cualquier usuario que disponga de un buzón en un servidor de correo podrá disfrutar de este medio de comunicación. En las páginas de *3.2.1. El correo electrónico*, se lleva a cabo una caracterización más profunda del fenómeno tecnológico.

Nuestro interés, no obstante, no se centra en un análisis técnico del medio sino en el estudio de su dimensión comunicativa y lingüística, interesándonos en

su dimensión de fenómeno social y soporte de nuevos contextos de interacción verbal. Como tal, se ha convertido en un espacio de producción lingüística novedoso al que podemos asociar la aparición de un nuevo género textual.

Desde un enfoque lingüístico, el correo electrónico se define como un sistema de interacción mediatizada que soporta intercambios de tipo individual o colectivo, real o virtual y que se sustenta en la transacción de textos digitalizados con una forma, función, estructura, lengua y estilo propios. Tal y como sostiene (López Alonso, 2003b), esta identidad textual implica, en primer lugar, un entorno específico de comunicación, en segundo, una relación abierta entre los coenunciadores y, finalmente, una modalidad revolucionaria en la manera de transmitir la correspondencia.

Nuestro trabajo pretende dar cuenta de todos los elementos que conforman la definición de este género. Analizaremos la estructura interaccional y el régimen de enunciación que lo caracteriza, estableceremos sus propiedades paratextuales y atenderemos a su funcionalidad comunicativa, así como a su estructura y al registro de lengua que le es característico. Todos estos elementos nos servirán para definir las propiedades específicas del contrato de palabra que sustenta la aparición del nuevo género.

Entrando más en detalle, podemos afirmar que el correo electrónico manifiesta diversos usos y funcionalidades sociales, tal y como iremos describiendo en este trabajo. Su prototipo, sin embargo, se identifica con un modo de interacción interpersonal, sin copresencialidad de los interlocutores, de carácter mediado y temporalidad diferida, que implica el desarrollo de actos de comunicación ostensiva, es decir, que por definición portan su presunción de relevancia (Yus, 2001, p.153), mediante el intercambio de textos escritos digitalizados, producidos y enviados mediante el empleo de unos programas específicos creados para la gestión de correspondencia electrónica, a través de la red Internet.

Si profundizamos en cada uno de los atributos anteriormente expuesto comprobaremos que:

1) En tanto que entorno de interacción interpersonal permite el contacto entre individuos (dos o más personas) con una finalidad primordialmente comunicativa, basada en el intercambio de información o en el mantenimiento de la interacción. Podremos observar cómo el contenido informativo de los mensajes de correo electrónico no manifiesta una uniformidad en todo el género. Por norma general, presentan un alto grado de informatividad, aunque también localizamos mensajes cuyo único fin es el mantenimiento de la relación de comunicación, no aportando contenido informativo.

2) Los participantes del intercambio desarrollan su acto de enunciación *in absentia*, es decir, sin compartir un mismo contexto físico. La composición del mensaje se realiza en ausencia del receptor, por lo que ha de prescindirse de la información extralingüística que se deriva del contexto de producción común. En palabras de Yus (2001, p.160): “la ausencia de retroalimentación se justifica por las cualidades del intercambio comunicativo electrónico, que no permite al usuario retroalimentar el turno del emisor hasta que el mensaje ha sido enviado”. Se trata, en consecuencia de un modo de interacción

3) El correo electrónico genera un modelo de comunicación ostensiva, es decir, una comunicación que por definición porta su presunción de relevancia (Yus, 2001, p.153). Tal y como argumenta este autor el coste comunicativo de los intercambios mediatizados implica la relevancia informativa del enunciado comunicado. Así, algunos textos que carecen de ella, tendremos ocasión de analizarlos bajo la rúbrica de *spam*, son mal recibidos por sus destinatarios, puesto que violan el principio de ostensión de relevancia.

4) Como aludíamos en el punto anterior, las interacciones a través de sistemas de correspondencia electrónica se desarrollan mediante la intervención de un canal artificial de comunicación, normalmente el ordenador, que imprimirá ciertas propiedades al tipo de producciones lingüísticas. Así mismo, se concreta en unas aplicaciones específicas que gobiernan la gestión del acto de comunicación.

5) Las condiciones de dichas herramientas de gestión provocan un esquema de intercambio diferido con un desfase temporal entre el momento de producción del mensaje y el de recepción del mismo. Sin embargo, la rapidez en la transmisión de los datos posibilita ritmos muy variados. Por esta circunstancia, la situación resulta muy heterogénea. En la actualidad, la evolución de Internet y la mejora de las redes han provocado que el hiato transcurrido entre el envío y la recepción de un mensaje electrónico se haya visto reducido a unos cuantos segundos. En este sentido, la temporalidad de las interacciones depende menos de las restricciones impuestas por la tecnología que de la selección de los propios usuarios.

Todos los mensajes de correo electrónico son, en sentido estricto, diferidos puesto que no existe la posibilidad de presenciar la creación del mensaje, sino que éste es enviado únicamente cuando su composición se considera terminada.

6) Por último, destacamos el carácter escrito de los textos producidos en estos intercambios comunicativos. La mayoría de los sistemas de comunicación diferida se llevan a cabo a través del intercambio de textos escritos y el correo electrónico no es una excepción. Como corresponde a la generalidad en la CMO se trata de textos en formato digital con una serie de propiedades formales y organizativas propias de su entorno de producción.

5. 2. La clasificación de la correspondencia electrónica

Si miramos en cualquier buzón de correspondencia electrónica podemos observar que se reciben mensajes que manifiestan un alto grado de variabilidad. Los usuarios de correo electrónico reciben en sus buzones mensajes que permiten el desarrollo de actos de comunicación que cubren esferas muy diversas de la vida social. Desde mensajes publicitarios, institucionales o simplemente correspondencia estrictamente personal, los buzones electrónicos han visto diversificar el tipo de textos recibidos, asumiendo prácticamente todas las funcionalidades propias de la correspondencia tradicional y añadiendo otras específicas del medio, como pueden ser las listas de distribución o de discusión.

Poner orden entre tanta diversidad resulta una tarea ardua. Las aproximaciones o taxonomías existentes hasta el momento se han realizado desde una perspectiva fundamentalmente funcional, teniendo en cuenta, en muchas ocasiones, criterios estrictamente tecnológicos. Un acercamiento algo más inclusivo debería añadir elementos relativos a su función social, tal como sucede en algunos de las clasificaciones ofrecidas. Aunque, sin embargo, una auténtica sistematización de estos textos debería descansar en criterios lingüísticos.

Recogemos en estas páginas dos propuestas de clasificación de los mensajes susceptibles de ser recibidos en un buzón de correo electrónico. En primer lugar, presentamos la tipología de Chamontin & Gratadour (2002), que no se presenta como el resultado de un análisis de tipo textual, atendiendo, únicamente, a criterios tecnológicos combinados con marcas de su aceptación social. La segunda, se corresponde con la presentada por Yus (2001), cuya clasificación, inscrita en el seno de un trabajo de tipo pragmático, atiende a criterios de uso lingüístico. Cada una de estas opciones se sitúa en polos opuestos, por lo que resultan muy representativas de la manera en que podemos afrontar la diversidad textual recibida en los buzones de correos.

La clasificación de Chamontin & Gratadour (2002) propone nueve tipos de correos -mensaje privado, profesional, mensaje de e-mailing de B a B⁶⁸, mensaje de respuesta automática, de confirmación o de seguimiento de pedido⁶⁹, mensaje comercial no solicitado o *spam*, mensaje de publicidad electrónica de prospección o suscripción, News letter⁷⁰, listas de discusión y mensaje de foro.

Como podemos comprobar se trata de una clasificación algo complicada en la que se tiende a dar demasiada importancia a diferencias de poco valor. Centra su interés en los correos de tipo publicitario y comercial y olvida otros fundamentales en la correspondencia personal. Esta circunstancia se deriva de la orientación del estudio en el que se propone tal clasificación, los propios autores afirman: “bien que l’usage privé de l’e-mail no sois pas notre champ d’étude principal, on peut pas ignorer qu’une boîte aux lettres électronique sert à la fois à recevoir mail personnels et des mails de marketing direct ou de promotion de masse ” (p.46). A pesar de todo, presenta la ventaja de una exhaustividad que permite comprender la variedad de usos asumidos por este medio de comunicación.

Yus (2001) reduce la tipología a cuatro tipos -mensaje personal, foro de debate y lista de distribución-, ya que su propuesta no pretende hacer balance de todas las clases de correo, sino de los tipos de interacción. Sus objetivos pragmáticos justifican este acercamiento.

5.2.1. Chamontin & Gratadour (2002): tipología sociotecnológica

Chamontin & Gratadour (2002) llevan a cabo una tipología de corte funcional-tecnológica, que se fundamenta en la utilización social de la mensajería digital. Las nueve categorías propuestas recogen, con ciertas

⁶⁸ Mensajes publicitarios que han experimentado cierta personalización de los datos.

⁶⁹ Mensajes generados automáticamente a lo largo del proceso de compra o venta por Internet.

⁷⁰ Mensajes de emisión periódica a la que el usuario se abona — periódicos, noticias bancarias por ejemplo.

salvedades, el conjunto de los diferentes tipos de mensajes que podemos enviar y recibir a través de nuestros programas de gestión de correo electrónico.

1. *El mensaje privado.* Como ya hemos anunciado no constituye el objeto de su trabajo, por lo que no ofrecen un tratamiento pormenorizado del fenómeno. Destacan, no obstante, un peligro que acecha a esta clase de mensaje, ya que, según su opinión, externamente no se diferencian de otro tipo de mensajes. Tal circunstancia puede provocar que muchos correos privados se pierdan en buzones demasiado cargados de publicidad. Esta razón impulsa a muchos usuarios de correo a multiplicar sus cuentas, reservando una para la correspondencia personal.

2. *El mensaje profesional.* Aunque no ofrecen una definición precisa deja entrever que para estos autores un mensaje profesional es aquel que concierne al ámbito del desarrollo profesional. Las cuentas de correo profesionales también sufren el problema de la sobrecarga de correos publicitarios y, en general, otro tipo de mensajes no deseados.

3. *El mensaje de e-mailing de B a B.* Bajo esta particular nomenclatura encuadran los correos de tipo comercial dirigidos de tal manera que pueden ser percibidos como correos personales o profesionales. Cuando este tipo de mensajes no ha sido solicitado se acercan al prototipo del *spam*. Sin embargo, cuando estos textos atañen directamente a esferas relacionadas con la vida profesional del receptor su estatus es bien distinto. Por ello creen que, desde una perspectiva legal, habría que distinguir entre la publicidad profesional y los envíos masivos. Muchos mensajes de B a B se corresponderían con el primer tipo.

4. *Mensaje automático de confirmación.* Se identifican con los mensajes que recibimos cuando llevamos a cabo una reserva o compra por Internet. Tales mensajes, que suelen generarse de manera automática, sirven para confirmar la

consecución de dicha acción. Como sostienen los autores, estos mensajes ostentan una información de importancia capital para el desarrollo del comercio electrónico. El cliente los estima como elementos que sustentan su confianza en el intercambio, en tanto que garantes de la transacción. Según su análisis, constituyen mensajes imprescindibles porque “rien n’est plus frustrant lorsque l’on vient de passer commande, que de n’obtenir aucune réaction ni remerciement de la part du commerçant ” (p.50).

5. *Los mensajes spam.* Se identifican como mensajes de prospección de masas no solicitados, enviados a destinatarios cuyas direcciones han sido recogidas de manera fraudulenta. Otra definición del fenómeno podría considerarse como: “le spam consiste à inonder l’Internet avec plusieurs copies du même message, pour tenter de faire lire de force ce message aux gens qui n’en auraient pas voulu autrement ” (p.51).

A pesar de que la jerga común identifica *spam* con cualquier correo publicitario no solicitado, este trabajo diferencia aquellos mensajes que obtienen la información de forma fraudulenta de los que respetan las normas de uso del medio. Distinguen dos formas básicas de distribución de los mensajes *spam*: 1) mediante su direccionamiento a listas de suscripción, o 2) a través del envío directo a buzones individuales.

Para estos autores los mensajes *spam* suponen un peligro para la salud del correo electrónico, puesto que provocan un cansancio en sus usuarios, que ven sus buzones sobrecargados de mensajes no solicitados.

6. *Mensaje comercial de prospección y de fidelización.* Estos mensajes constituyen correos publicitarios cuya principal diferencia de los *spam* estriba en: 1) proviene de un origen definido e identificado y 2) el envío ha sido autorizado por el remitente que proporcionó los datos de contacto al remitente. Constituyen mensajes mejor dirigidos que los *spam* y sus normas de construcción atienden a objetivos distintos. A pesar de todo, los límites entre

ambas categorías no siempre resultan tan claros como acabamos de presentar, ya que los dos tipos pueden ser entendidos por sus receptores como un acto de intrusión. El rechazo hacía los mensajes publicitarios se justifica por el tiempo que ocupan en la descarga de los mensajes o consulta del buzón de correo.

7. *Las newsletter.* Mensajes de carácter periódico, distribuidos de forma gratuita por medio del correo electrónico, que contienen una información relevante para el destinatario. La suscripción a estos servicios es voluntaria y su envío corresponde a dos tipos fundamentales de emisores: 1) responsables de publicaciones electrónicas periódicas, o 2) compañías que expiden información periódica sobre sus nuevos productos o servicios.

8. *Mensaje de lista de discusión.* Una lista de discusión designa a un conjunto de personas que leen y envían mensajes -llamados contribuciones- destinados al conjunto de los miembros de la lista. No se deben confundir con las listas de difusión, en éstas no se genera el debate sino que un miembro que monopoliza la palabra envía mensajes a resto de los componentes de la lista. Las listas de discusión tratan temas de interés común para los miembros suscritos. Los mensajes no relevantes se consideran inapropiados, por lo que las reglas de netiquette critican el envío de contribuciones que no tienen ningún interés para el grupo.

9. *El mensaje de newsgroup.* Este tipo de correos resultan muy cercanos a la listas de discusión y sus principales diferencias son consecuencia de circunstancias tecnológicas. No emplean el protocolo del correo electrónico sino que utilizan un programa específico aunque asociado al correo electrónico. Para disfrutar de estos servicios es necesario tener acceso a un servidor de *news* o servidor *Usenet*, lo que no siempre parece resultar plausible para todos los usuarios del correo electrónico.

La clasificación que acabamos de presentar pondera el empleo del correo electrónico como instrumento publicitario y herramienta de marketing, a pesar de ello nos ha parecido interesante porque define la mayoría de las variedades aludidas en la bibliografía al uso. Debido al enfoque excesivamente tecnológico y comercial no considera algunos parámetros que, sin embargo, tendrá en cuenta nuestra propuesta.

5.2.2 La propuesta de clasificación de Yus

Yus (2002) reconoce la doble utilidad de la correspondencia electrónica como forma de comunicación que pone en contacto personas, mediante mensajes interpersonales, e instrumento de prospección publicitaria. Si Chamontin & Gratadour (2002) presentaban especial interés por la segunda de las utilidades, Yus (2002) se muestra más atraído por el primero de los empleos.

En su capítulo dedicado al correo electrónico Yus (2002, p.155) distingue tres tipos de interacción, susceptibles de ser restablecidas a través del correo electrónico en tanto que variedad asincrónica de comunicación electrónica.

1. El mensaje personal. Tipo de correo que se define como “un mensaje privado enviado de una persona a otra” (p.155).
2. Foro de debate. Consiste en una especie de tablón de anuncios en donde aparecen mensajes con peticiones de información y sus respectivas repuestas. El elemento individualizador de este tipo de correos reside en el hecho de que el acceso a su contenido puede establecerse a través de una página web que sirve de soporte para la publicación de los textos. Coincide con los autores anteriores en resaltar la unidad temática que gobierna este tipo de debates. Haciéndose eco de la propuesta de Shank (1993), Yus propone un análisis de estos intercambios como multidiálogos, que presentan una complicada organización en el orden y en el ritmo de las intervenciones.

3. Lista de distribución. Constituyen, en palabras de Yus, receptores colectivos de mensajes de correo electrónico. Describe su funcionamiento de la siguiente forma: una persona se da de alta en una lista de manera que puede recibir los mensajes que cualquiera de sus componentes envíe.

La tipología de Yus (2001) no pretende ser exhaustiva. Su objetivo no parece consistir en definir una lista completa con los tipos de mensajes, sino que busca establecer un orden y una clasificación en el conjunto de los intercambios verbales. Su interés reside en la distinción de los modos de interacción propios de este género. Por esta razón pondera dos criterios de clasificación: el carácter privado o grupal del intercambio y la posibilidad de generar procesos de diálogo. Las circunstancias que acabamos de describir justifican porqué no existe mención alguna a los correos publicitarios ni a los *spam*, ambos muy numerosos, y por lo tanto, importantes en el desarrollo del medio. Además, a pesar de que considera los foros de debate como un tipo de correo electrónico, sólo atiende a la posibilidad de su publicación en la web. Su propuesta, por lo tanto, parece aludir a la distinción que manejamos en este trabajo entre correos de listas de discusión y de listas de distribución.

5.2.3. Una propuesta de clasificación de los mensajes de correo electrónico.

En los subapartados siguientes vamos a tratar de establecer una clasificación de la variedad de textos que se reciben a través de las aplicaciones de gestión de correo electrónico. En un primer momento, movidos por un afán exhaustivo, presentamos una descripción de los diferentes tipos de mensaje que se incluyen, normalmente, bajo la rúbrica de *correo electrónico*. En una segunda fase, y tratando de evitar la dispersión que se deriva de una simple enumeración de categorías inconexas, hemos tratado de establecer criterios de organización para los elementos comunes a los diferentes tipos de correo. Esta organización se establecerá de manera escueta ya que atenderá a parámetros de análisis que se irán desarrollando en las páginas sucesivas de nuestro trabajo.

En este primer acercamiento prevalecen los criterios sociotecnológicos, por ello, basándonos en cierta manera en las categorías presentadas por Chamontin & Gratadour (2002) configuramos una propuesta en la que se han añadido los tipos que a nuestro juicio faltaban, simplificando otros que, desde nuestra perspectiva, podían agruparse en categorías existentes. El resultado consiste en un total de nueve categorías que se corresponden con la lista:

1. Personal
2. Profesional
3. Correo institucional
4. Correo comercial y publicitario
5. Correo de listas: listas de discusión
listas de distribución
6. Mensajes de cadenas de reenvío
7. Mensajes *spam*
8. Mensajes generados automáticamente
9. Postales virtuales

5.3. Tipos de mensaje de correo electrónico

A continuación presentamos una descripción de cada uno de las clases de mensajes que servirá para individualizar los tipos de textos susceptibles de aparecer en un buzón de correspondencia electrónica, al tiempo que para ilustrar la gran variedad de usos de este medio de comunicación.

5.3.1. Correo personal

Un mensaje de correo electrónico personal constituye un texto enviado desde un buzón de correo identificado a otro buzón de correo igualmente concreto, como resultado de una relación de correspondencia interindividual y privada, protegida por las leyes de privacidad de la correspondencia. Los correos personales tratan temáticas muy variadas cuya seña de identidad es su carácter particular, íntimo y privado.

Desde un punto de vista lingüístico presentan un registro distendido y, como comprobamos en el corpus seleccionado, muchos rasgos de coloquialismo. La variedad estilística es muy amplia, ya que dependerá de factores como la identidad del autor del texto o la relación entre los interlocutores. No obstante, al observar los textos descubrimos que, generalmente, participan de una modalidad de escritura poco formal, que filtran con facilidad los rasgos propios de la escritura electrónica: violaciones del código ortográfico, predominio de la unidad informativa frente a la estructura de conexión textual, elipsis, anacolutos, etc. El siguiente ejemplo, extraído de nuestro corpus, representa un caso extremo de registro coloquial e identificación con los recursos lingüísticos propios del discurso electrónico:

Asunto:
 Fecha: 02 Enero 2002 01:39:36
 De: ap@xxxxxx.xx
 Para: jc@xxxxxx.xx

hola Exxx soi Axxx!!!! ke pasa ke te cuentas?????? espero ke te lo pasaras bien en las noches buena y vieja..... na ke te mando esto na ma ke pa desearte feliz navidad y feliz año nuevo y to eso yo estube de kotillon y me lo pase de xanxi, aunk tpcó fue como otros años...así que he akabao rayau por lo del paso del tp y d+ bueno que me dejo de tontasssssssss a ver si vienes pa ksa pronto
 bueno pos eso lo dicho hasta prontos....

Ejemplo⁷¹. Mensaje 1⁷²

El empleo de la puntuación, el uso constante de abreviaturas y reducciones diversas, los elementos denotativos de la actitud emotiva y otros recursos a los que aludiremos en la tercera parte de este trabajo nos permiten incluir este texto dentro del grupo de los mensajes de tipo personal. No todos los correos personales se identifican con un registro tan particular, si bien es cierto que raramente vemos tales grados de concentración de elementos de la escritura electrónica en otras categorías de correo. El mensaje que reproducimos a continuación demuestra la variedad que presentan los mensajes de tipo personal:

Asunto: Re: a la CAP-teadora
 Fecha: 27 Enero 2003 10:35:01
 De: cg@xxxxxx.xx
 Para: gj@xxxxxx.xx

Pues que mala pata, bueno hay una segunda oportunidad, esta vez leete el temario a veces ayuda. Bueno lo de vernos el viernes o el sabado, perfectísimo, me apetece un montón y no me estresa nada. Por lo demás
 quería hacerte una pregunta, el día 7 voy a Niza y había pensado pasar un día a verte a Ginebra pero luago he reflexionadao y me he dado cuenta que son tus exámenes y no es muy buena fecha no??
 bueno dime si
 son los exámenes o que, sino tranquila en abril también ire a niza me paso entonces.

⁷¹ Los mensajes se reproducen tal y como aparecen en el corpus que compone la fuente de nuestro análisis. Las faltas de ortografía o los errores de tipografía no han sido corregidos.

⁷² Conservamos la numeración correspondiente a la muestra de mensajes del Anexo I.

Cuentame pero sin compromiso.
He hablado con Axxx de lo tuyo y me dijo que me daría el telefono
d euna tia de la universidad, ya jubilada que se ocupa de eso, la
veo el viernes asi que te lo mando ese día.
Un abrazo

Ejemplo: Mensaje 122

Los dos mensajes pertenecen a un intercambio entre amigos en edad universitaria y, a pesar de que ambos manifiestan evidentes rasgos de coloquialismo, el recurso a los elementos propios de la escritura electrónica se emplea menos en este segundo caso. La diferencia podría ser aún mayor si escogemos ejemplos de informantes de otras franjas de edad.

Los correos personales constituyen un tipo muy importante para el estudio de los modos de interacción del género, por lo que presentan un número mayor en nuestra muestra de textos. A pesar de que no siempre consistan en la categoría de mensajes más recibida, junto con los mensajes de tipo profesional y los de listas de discusión, constituyen la modalidad de mensajes redactados más asiduamente por el perfil del usuario medio.

Yus (2001, p.154) sostiene que el correo electrónico es una herramienta con un doble uso: 1) que permite, por un lado, a sus usuarios una comunicación de forma regular, instantánea y permanente, con independencia de dónde estén ubicadas; 2) que proporciona, por otro, una forma de publicidad y de venta de productos. Siguiendo esta distinción, los correos personales -y en menor medida los profesionales y las listas de discusión- responden al primero de los usos de la herramienta, mientras que otros tipos de correo cubren el segundo.

La proliferación de mensajes de tipo personal y el creciente ascenso de la escritura de mensajes electrónicos ha alertado a ciertos sectores sociales y a algunos cautelosos de la pureza del lenguaje. Muchas de las propiedades específicas del género han sido tachadas de peligrosas y atacadas desde dos perspectivas:

- 1) se acusa al género de la correspondencia electrónica de contribuir a la disminución de la circulación de cartas postales;

- 2) se mira con recelo el aumento de un tipo de texto poco normativo que, según ciertas opiniones, pueden comportar la degeneración lingüística de sus usuarios, con especial peligro para los más jóvenes.

La primera objeción no nos parece completamente coherente. El retroceso del género epistolar es un suceso que precede a la aparición misma del correo electrónico y, así por ejemplo, otros medios de comunicación alternativos, como el propio teléfono, justificarían esta situación. De manera opuesta, el correo electrónico personal puede entenderse como un resurgir del discurso epistolar y de la interacción de correspondencia, materializada, no obstante, en un género textual nuevo.

La segunda de las críticas es objeto de reflexión en varios de los trabajos de Baron (1998, 2000). En su última contribución Baron (2000) propone una perspectiva interesante que sitúa la comunicación digital en un nuevo nivel de alfabetización. El dominio de los registros electrónicos supone la incorporación en la competencia del hablante de nuevos géneros que no tienen porque influir negativamente en el desarrollo de registros anteriores. En este sentido, para que la escritura relajada del correo electrónico personal implicara una influencia negativa en otros géneros habría de presuponerse una adquisición deficitaria de los mismos. Este tipo de afirmaciones no son el objetivo de nuestro trabajo aunque, sin duda, constituirían estudios interesantes. Un trabajo riguroso sobre la influencia que la proliferación del empleo de los entornos de CMO está produciendo en los hábitos escriturales de los más jóvenes resultaría muy esclarecedor.

La realidad actual, en la que la extensión del género del correo electrónico – así como el de otras tipologías de correspondencia electrónica y otros géneros del discurso digital- se hace tan evidente, exige del dominio de estas modalidades textuales para poder contar con una competencia lingüística efectiva o, como diría Baron (2000), con una alfabetización completa. Esta necesidad se refleja, por ejemplo, en la enseñanza de lenguas extranjeras. Cada día con más asiduidad

se trabaja con textos electrónicos en la clase de lengua extranjera empleados, no sólo como un medio para lograr la adquisición de determinados puntos o el desarrollo de ciertas tareas, sino también como fines didácticos en sí mismos. En el proyecto Galanet- *GALANET: site internet pour le développement de l'intercompréhension en langues romanes*. Programa 90235-CP-1-2001-1-FR-LINGUA-L2- en el que he colaborando en los últimos cuatro años, se propone una línea de adquisición de las destrezas de intercomprensión entre lenguas románicas a través de tareas comunicativas en el ámbito de la CMO. En el modulo *Galamail*, preparado por el equipo del área de Lingüística General del que formo parte, se desarrollan una serie de actividades cuya finalidad es la toma de conciencia de las características del género de la correspondencia electrónica, en particular, de la modalidad de los correos personales.

5.3.2. Correo profesional

Los correos profesionales son mensajes de carácter privado enviados desde un buzón de correo particular (o semipúblico⁷³) a otro buzón de correo de iguales características. Algunos pueden manifestar un carácter semipúblico -aunque siempre de carácter restringido- ya que, en ocasiones, el intercambio atañe a un grupo de profesionales o a un equipo dentro de una institución. La principal diferencia respecto al correo personal estriba en la temática tratada, ya que estos correos se ocupan de asuntos relativos al ámbito profesional o las relaciones laborales.

En algunas áreas laborales este tipo de interacciones se encuentra muy extendida. Los intercambios de correo electrónico ofrecen muchas ventajas en el ámbito de las relaciones de trabajo, puesto que permiten el desarrollo efectivo de interacciones en grupo, además de ofrecer un sistema sencillo de almacenado de mensajes con el que llevar un registro del intercambio.

⁷³ Puede tratarse de un buzón público en el ámbito de una determinada compañía.

El correo electrónico, en su origen, se encuentra muy relacionado con el mundo laboral, ya que sus primeros usos se llevaron a cabo en un ámbito profesional concreto, el mundo universitario. Además, la primera conquista de este medio de comunicación fuera del mundo de la investigación se produce en las grandes compañías y mundo de negocios.

Este origen específico ayuda a comprender porqué este género se adapta tan bien a las necesidades del mundo profesional. La historia de la configuración del prototipo del género nos demuestra su vinculación al mundo laboral, como se hace patente en la elección del género del informe en la configuración de su organización y estructura.

Muchos trabajos se ocupan de los correo profesionales (Boother, 2001; Dorner, 2002), interesándose no sólo por sus características sino por la manera de hacerlos más efectivos. La mayoría de los trabajos sobre *netiquette* versan también sobre la escritura en el mundo profesional.

El estilo de lengua de los correos profesionales tiende a ser más cuidado que el de los correos personales. No obstante, en función del grado de familiaridad de los interlocutores y de las relaciones de jerarquía que se establezcan entre ellos, la lengua de los mensajes profesionales puede filtrar rasgos de naturaleza poco formal, llegando a igualarse con el estilo de los correos de tipo personal. Esta circunstancia provoca cierta equiparación entre ambas categorías. Además, la temática profesional puede venir entremezclada con temas de tipo personal, provocando, una vez más, una frontera difusa.

Aquí recogemos un caso de correo de tipo profesional:

Asunto: facturación
Fecha: 30 de Agosto 2001 16:17
De: apv@xxxxxx.xx
Para: sc@xxxxxx.xx

Tras la conversación telefónica mantenida esta mañana con el Sr. Gxxx
Sxx de PXXX, hemos quedado de acuerdo en lo siguiente.

- Factura 40426.- Será atendida por PXXX
- Factura 40427.- Consideramos que los costos de esta OT 17419 S01

debieran haberse cargado originalmente sobre la 17347SA1 por lo que la factura no es procedente, pasando a ser cancelada por AXX si es posible. En caso contrario informamé por favor a fin de prever la regularización mediante abono.
- Factura 40428.-Será atendida por PXXX.

Por nuestra parte será necesario hacer un traspaso de los costos existentes en la OT 17419S01 a la OT 17347 SA1.
Gracias.

Ejemplo: Mensaje 257

La relación con el informe se manifiesta de manera evidente en el ejemplo seleccionado.

La separación entre los correos personales y los correos profesionales se sitúa en la relación que une a los coenunciadores y en el tipo de discurso social en el que inscriben sus contribuciones. Sin embargo, las constantes interferencias entre relaciones laborales y personales, suponen un problema para establecer una clasificación. Una relación laboral de tipo continuado puede, con facilidad, trascender a una modalidad de interacción personal. El siguiente texto ilustra esta situación difusa:

Asunto: RE: please no me ignores
Fecha: 04 Marzo 2002 10:49
De: cv@xxxxxx.xx
Para: pm@xxxxxx.xx

Muchas gracias,
perdona la insistencia pero es que me urgía muchísimo. está muy bien porque aportas tanto aspectos positivos como negativos y la mayoría se ha quedado en bendecir el sistema actual porque el otro era el caos y no aspiran a mejorar más.
Como ya no puedo incluirte en el análisis, adjuntaré este mail en el anexo.

Gracias por dedicarme estos minutos, en la próxima fiesta me marco un baile
Contigo

Ejemplo: Mensaje 258

Como puede observarse este mensaje comienza con un claro cariz profesional para, en una secuencia final, evolucionar hacia una temática de tipo personal. La difusa naturaleza de las relaciones que unen a algunos compañeros laborales provoca esta interrelación entre ambos tipos.

Los ámbitos de socialización complementarios que cubren los mensajes profesionales y personales desembocan, en muchas ocasiones, en la creación de buzones de correo independientes para cada fin. La adscripción a uno u otro campo puede verse reflejada en la propia estructura de la dirección de correo. Las direcciones profesionales suelen pertenecer a dominios empresariales relativos a la compañía para la que trabaja el usuario; además, los nombres tienden a presentar diferencias, siendo más formales en el ámbito profesional. El empleo de pseudónimos resulta más frecuente en las direcciones de tipo personal.

5.3.3. Correo institucional

Los correos institucionales se inscriben en el marco de una relación de correspondencia entre una institución y los miembros de ésta o entre instituciones con locutores concretos e individuales. Estos mensajes tienen carácter oficial y versan sobre temáticas muy concretas, llegando a constituirse en anuncios públicos de información. Mantienen puntos en común con los correos profesionales, puesto que en gran parte de los intercambios, al menos uno de los participantes se encuentra desarrollando su labor profesional. Además, al igual que sucede con los correos profesionales, por oposición con los personales, la temática de las secuencias no es libre, sino que se haya asociada a temas concretos que atañen al ámbito de la institución. El elemento individualizador de este tipo de mensajes lo constituye su carácter oficial y el carácter de vinculación que establecen con el régimen de la institución a la que representan. Sus valores ilocutivos fundamentales son: 1) la solicitud de información, del buzón individual al institucional, y 2) el ofrecimiento de alguna información, del institucional al particular.

La particular naturaleza oficial ha provocado dificultades especiales en su recogida, por lo que las muestras son escasas en nuestro corpus. Aquellas de las que disponemos han sido extraídas de un buzón de información de una institución universitaria, respondiendo a la estructura de requerimiento de información a la que aludíamos con anterioridad.

Estas producciones textuales suelen manifestar un estilo muy cuidado, como corresponde al grado de oficialidad de sus enunciados y al tipo de situación de comunicación en el que se inscribe la relación entre los coenunciadores. En este sentido, sus propiedades textuales no difieren de manera sustancial de las que caracterizaran sus equivalentes en la correspondencia postal tradicional. No obstante, se aprovechan de algunas ventajas del medio electrónico que hacen que sea más efectiva la elección de esta modalidad de intercambio.

En esta categoría distinguimos dos estructuras básicas de intercambio: 1) simétrica, que pone en contacto entre sí diversas instituciones y 2) asimétrica que relaciona entidades particulares con instituciones. Para esta última finalidad, el correo electrónico se presenta como una herramienta rápida y efectiva en la obtención de una información que de otra manera requeriría un esfuerzo mayor. Este tipo de contacto se encuentra íntimamente relacionado con la visita a páginas web institucionales en las que se informa de temas relacionados con la entidad. Obsérvese este ejemplo de correo institucional:

Asunto: Convalidación título
Fecha: 17 de septiembre 2002 11:08
De: ag@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Estimados señores:
Estoy en el proceso de convalidar mi título de Filología
Hispánica, obtenido en el Reino Unido, y el consejo de
Universidades dictaminó que debo hacer una prueba de conjunto en
Lingüística General. Les agradecería que me dijeran con qué
profesor debo hablar y cuál es su horario de oficina.
Gracias y un saludo,
Axxx Gxxx Sxxx

Ejemplo: Mensaje 301

Si comparamos este mensaje con los ejemplos recogidos para ilustrar los correos personales podemos observar muchas diferencias en lo que concierne a su organización y al registro de lengua empleado para su redacción. El mensaje guarda estrictamente la estructura en tres partes: saludo, cuerpo y despedida (*cf.* 9. *Organización y estructura de un mensaje de correo electrónico*); la firma al final del mensaje incluye nombre y apellidos; el asunto mantiene una relación directa con el tema del mensaje, etc.

Las fórmulas de cortesía se adaptan, además, a un tipo de interacción muy regulada y estereotipada, en la que es común que los interlocutores no se conozcan. A diferencia de lo que sucede con los correos de tipo profesional, las interacciones que se producen en los entornos institucionales difícilmente evolucionan en grado de cercanía, por lo que no se filtran rasgos de los mensajes personales.

5.3.4. Correo comercial y publicitario

Los correos publicitarios o comerciales son mensajes enviados desde un buzón destinado a la expedición de publicidad hacia múltiples buzones de uso particular. Se inscriben en el marco de una correspondencia de tipo publicitario cuyo fin es enviar una información sobre un servicio o producto con el objetivo de incitar a su consumo.

En muchas ocasiones se limitan al envío de contenido publicitario, pero en otras muchas proponen el establecimiento directo de un intercambio comercial entre el emisor y el receptor. Este intercambio suele desarrollarse a través de la visita a una página web de la compañía anunciante, que generalmente viene referida a través de un enlace directo en el mensaje. Si el receptor accede al consumo del producto, la visita a la web comercial acostumbra a verse completada con el desarrollo de un intercambio a través de correo electrónico. La modalidad de interacción desencadenada puede variar y, así, en lugar del correo electrónico es posible el empleo de otro medio de contacto como, por ejemplo, el teléfono.

En sentido estricto, diferenciaremos entre los mensajes que sirven para publicitar un producto o servicio, de aquellos que se emplean para la consecución del intercambio comercial. Los primeros constituyen los mensajes publicitarios y los segundos los de tipo comercial.

Los correos de tipo comercial mantienen una estructura enunciativa diferente en la que el coenunciador es único y se identifica con el consumidor con el que se establece un contrato determinado. El ejemplo que sigue constituye un correo de tipo comercial; no publicita ningún producto sino que sirve para el desarrollo de un intercambio de tipo transaccional que lleva a la compra de un producto. Muchos de estos mensajes se encuentran muy estandarizados y, en ocasiones, hasta pueden identificarse con textos generados de manera automática.

Asunto: Cristina, Idiomas para profesionales exigentes. Matrícula gratis hasta el 30/04/2004
Fecha: 20 de Marzo de 2004
De: nhxxx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Con el método Nxxxx de Hxxx dominarás el Inglés o el Alemán de la forma más eficaz y sencilla. Con todas las ventajas de la formación On-Line, tutoría personalizada y preparación específica para obtener el Título Oficial de la Universidad de Cambridge.

Los cursos de Home están hechos a tu medida, adaptándose a tu ritmo de vida y a tus objetivos. Infórmate hoy mismo:

www.xxxxxx.xxx

Ejemplo: Mensaje 326

Su organización enunciativa, en torno a un destinatario único, es muy distinta de la que caracteriza a los correos publicitarios que van dirigidos a la colectividad de posibles consumidores.

El envío de publicidad a los buzones electrónicos es una práctica actualmente muy difundida. Su popularidad entre los comerciantes se ve justificada por su economía -con unos simples segundos de conexión a la red se puede hacer llegar un mensaje a cientos o miles de posibles consumidores. Para el receptor del mensaje la situación no siempre resulta muy agradable, ya que la acumulación de

mensajes publicitarios convierte los buzones en lugares caóticos, llegando, en ocasiones, a bloquear su capacidad de almacenamiento.

En los mensajes publicitarios, tanto el estilo como la iconografía responden de manera directa a la típica del discurso publicitario, con un cuidado especial en todos los elementos que pueden actuar como reclamos de la atención del receptor.

Como marca identificativa de este tipo podemos señalar el empleo del formato HTML, que permite la fácil inclusión de imágenes y colorido.

5.3.5. Correo de listas

Los correos de listas son mensajes enviados, tal y como indica su denominación, a una lista de remitentes que comparten intereses comunes. Se trata, en consecuencia, de una modalidad de intercambio con coenunciadores múltiples. Dichos grupos se establecen en función de un número ilimitado de criterios: aficiones comunes, temas de intereses cercanos, cuestiones profesionales, etc. En la comunidad de Internet cualquier colectividad es susceptible de formar una lista de correo.

Desde un punto de vista técnico este modo de interacción requiere el empleo de unos protocolos de redireccionamiento especiales que sirven para configurar la lista de destinatarios y llevar a cabo la gestión de los mensajes. En estos procesos intervienen aplicaciones específicas para la gestión de listas.

Existen dos tipos principales de listas: las de distribución y las de discusión, cuya configuración enunciativa resulta muy distinta, incidiendo directamente en el tipo de mensajes que circulan por ellas.

En listas de discusión, también conocidas como foros de debate, se establece una interacción comunicativa o correspondencia entre un grupo de personas. Todos los miembros están autorizados a recibir y producir mensajes, generándose un diálogo colectivo. La finalidad de estas listas de discusión consiste en debatir uno o varios temas de interés común al grupo de remitentes

suscritos. La vitalidad de la lista se medirá en función del número y la frecuencia de las contribuciones.

El mensaje que reproducimos seguidamente representa esta interactividad característica de las listas de discusión. Se corresponde con la respuesta de uno de los miembros del foro a un mensaje anterior que le fue dirigido. La respuesta contiene el texto inicial reproducido, al que le ha sido intercalado el texto reactivo. Como podemos deducir a partir del tono de la intervención, los inscritos en un foro manifiestan una sensación de pertenencia a un grupo de intereses comunes que se concreta en cierta actitud colaborativa que permite el avance y mantenimiento del intercambio. Esta sensación puede acentuarse en función del tema particular que una al grupo.

Asunto: Re: [EXXXX] construcciones con rogar
 Fecha: 3 de Julio 2002 23:16:43
 De: jm@xxxxxx.xx
 Para: Exxx@LISTSERV.Rxxxx.xx

At 20:00 3/7/02, Jxxx Cxxxxx wrote:

> queridos lister@s,
 > imagino que ya muchos ya estaréis de vacaciones, pero para los
 > que aún no, mando material de análisis...

Tampoco tengo el gusto de vagar/vaguar, aún.
 Me parecen siempre malas todas. La razón no la tengo clara así a bote pronto (y a estas horas), pero imagino que tiene que ver con la obligatoriedad del control de objeto dativo (o sea, cuando el objeto controla el sujeto vacío del infinitivo), que no se lleva bien con los infinitivos.

Si controla el sujeto, no parecen tan malas:
 Le rogó a Dios vivir muchos años
 Parece que es un problema de casos ¿no?

Best,
 Jxxx Lxxx

> ¿os parecen aceptables estos ejemplos?
 > a) María me rogó pasar.
 > b) El jefe nos ruega entrar.
 > c) María le rogó estarse quieto.
 > d) María le ruega a Pedro llamar a Carmen
 > e) María le ha rogado salir.
 > etc.

Ejemplo: Mensaje 311

Las propiedades estilísticas de estas producciones lingüísticas dependerán del perfil del grupo de suscritos así como de la temática y del tipo de situación discursiva al que se asocie el debate. Al tratarse de intercambios que facilitan el debate, las contribuciones manifiestan un carácter altamente argumentativo. En muchas ocasiones se produce un fenómeno denominado *flaming* que pone de manifiesto que las identidades virtuales tienden a radicalizar sus posiciones. El *flaming* consiste en el desarrollo de una actitud agresiva que prevalece a la búsqueda de consenso que, en principio, debiera guiar estos debates.

En las listas de distribución el objetivo no se identifica con el establecimiento de una interacción o correspondencia. Pretenden poner a disposición del grupo de usuarios suscritos una información de interés común. En este tipo de listas un número restringido de coenunciadores monopoliza el envío y la gestión de los mensajes que circulan, recibiendo los mensajes enviados para la difusión y reenviándolos al resto de buzones suscritos. Los boletines de suscripción tienen un funcionamiento similar con la peculiaridad de un carácter periódico del envío de los mensajes.

El tipo de lengua empleado en estos mensajes suele ser cuidado y semejante al de otro tipo de textos cuyo interés es también divulgativo. En muchas listas existen determinadas plantillas que pueden o deben ser empleadas para la redacción de los mensajes. Estas plantillas se organizan en función del tipo de información que suele circular en la lista y sirven para que los mensajes enviados puedan identificarse rápidamente, ya que con su empleo es posible extraer la información relevante de la manera más efectiva.

A diferencia de lo que sucedía en los grupos de discusión, en las listas de distribución la relación entre sus miembros es completamente anónima y no aparece la conciencia de grupo. Al tratarse de interacciones impersonales no se recurre a las marcas de cortesía ni a los elementos emotivos característicos de los foros de debate. El ejemplo de lista de discusión anterior se abre con un saludo que marca cierta afectividad *queridos lister@s*, que no corresponde con el tono de las listas de distribución; una situación similar se identifica en los

elementos de cierre *Best*. Todos estos elementos acercan el estilo de los mensajes de las listas de discusión al de los correos personales.

5.3.6. Mensajes de cadenas de reenvío

En esta categoría podemos incluir correos de talante muy diverso relativos a intercambios muy particulares en los que el emisor aprovecha una opción técnica de las aplicaciones de gestión de correo que ofrece la posibilidad de reenviar a otro buzón cualquier mensaje recibido. Los mensajes de reenvío, recibidos en un buzón particular, son reenviados por el receptor inicial a otro u otros buzones.

Desde un punto de vista formal se suelen identificar por la aparición de la marca [*Forwards*] o su abreviatura [*FWDS*], que significa reenviar, precediendo a la categoría *asunto*. Este elemento acompaña a cualquier mensaje que emplee la opción técnica de reenvío, por lo que puede aparecer en correos que no pertenezcan en sentido estricto a esta clase. Es posible reenviar todo tipo de mensajes, no obstante consideramos *cadenas de reenvío* aquellos correos que cumpliendo tal condición manifiestan, además, otra serie de requisitos enunciativos y temáticos que comentamos a continuación.

La verdadera nota de identidad de esta categoría reside en su organización enunciativa. Las cadenas de reenvío tienen las siguientes propiedades:

1. el emisor del mensaje no suele coincidir con el autor del texto, el buzón de origen se instituye como un mero elemento de tránsito del correo;
2. el emisor y el destinatario presenta normalmente identidades concretas, así como un cierto conocimiento mutuo. Se trata, por lo tanto, de un tipo de intercambio personal entre amigos, familiares o conocidos, aunque también puede darse el caso de que estos mensajes circulen en listas de discusión;
3. el autor del texto es, generalmente, desconocido.

Otra nota de identidad de esta categoría la descubrimos en el área temática, ya que estos correos presentan un contenido informativo de tipo compartido y, por tanto, de carácter público o semipúblico. Se suelen corresponder con textos que reflejan temas de interés social común y que no atañen, de manera directa, a la esfera privada o personal de ninguno de los locutores implicados en el intercambio. En ocasiones, su capacidad de circulación es enorme, por lo que no resulta raro recibir un mismo texto en dos o más mensajes distintos provenientes de diferente emisor. De igual manera un mismo texto será albergado por varios buzones en un mismo corte temporal o en momentos dispares.

El contenido de este tipo de mensajes abarca temáticas muy diversas, aunque podemos indicar como tópicos más señalados: los humorístico, los de carácter reivindicativo, algún suceso de actualidad, relaciones entre sexos, relaciones entre miembros de la familia, todo tipo de rumorología, etc.

Existen muchos mensajes de cadenas de reenvío y su vitalidad es muy variable; en ocasiones permanecen inactivos durante un tiempo, pudiendo volver a resurgir más tarde, para circular activamente por los buzones en un periodo posterior. Aquellos que se relacionan directamente con temas de actualidad tienen una vida asociada al evento que reflejan.

La actitud de los receptores ante estos mensajes es muy variada. Para algunos constituyen textos lúdicos, divertidos e interesantes, recibéndolos con gusto, de manera que muchos intercambios de correspondencia digital se sustentan en el reenvío de este tipo de textos. Otros no los aprecian, bien porque no encuentran un interés específico en su lectura, bien porque consideran que este tipo de correos saturan sus cuentas electrónicas.

El problema de la saturación de los buzones parece haber disminuido con la batalla por el aumento del almacenamiento que vienen protagonizando diversos servidores gratuitos. Anteriormente, las cuentas de acceso libre tenían una capacidad muy reducida, por lo que los mensajes no deseados o aquellos que cargaban con archivos de gran peso y tamaño no eran muy bien considerados por los receptores usuarios de estos servicios. En muchas ocasiones sus cuentas veían superada su capacidad de recepción, bloqueando la entrada de nuevos

mensajes. A pesar de todo, estos mensajes no deben identificarse con los correos *spam*, de los que nos ocuparemos a continuación. La principal diferencia estriba en que las cadenas de reenvío suelen identificar al locutor que ha decidido enviar el mensaje, es decir, a pesar de que generalmente el texto es anónimo, el mensaje que porta dicho texto proviene de un buzón concreto e identificable.

Asunto: [FWDS]
Fecha: 7 de Diciembre 2002 21:46
De: pl@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

Un día se mueren tres amigos en un accidente automovilístico. Los tres llegan al cielo ante San Pedro, al mismo tiempo, y este les dice:

- Aquí en el cielo todos andan en vehículos y la calidad del vehículo a conducir depende de que tan buenos hayan sido en la vida. En eso, señalando al primer hombre, le dice:

- Tu, Marco, por haber traicionado a tu esposa con otras 20 mujeres, andaras toda la eternidad con un incómodo auto compacto en mal estado, despintado y lleno de abolladuras: un Ford Fiesta.

Al segundo hombre le dice:

- Tu Oswaldo, por haber traicionado a tu esposa con otras 5 mujeres, andaras en un Volkswagen Golf azul del año 87, en buen estado pero con ciertos fallos.

Y al tercero le dice:

- Y tu Eduardo, porque nunca traicionaste a tu esposa, andaras en una limosina de lujo, equipada con toda la tecnología de punta que pueda llevar un auto, chofer privado, teléfono, piscina, cancha de tenis, campo de golf, etc....

Los tres hombres se van con sus autos a andar por las calles celestiales atestadas de todo tipo de medios de transporte. Un día, después de cuatro meses, por coincidencia los tres amigos se encuentran en un semáforo, el que llevaba la limosina estaba llorando amargamente. Los otros dos, extrañados, le preguntan:

?Por que lloras si andas en el mejor auto del cielo y vives muy cómodamente?

A lo que el responde:

- Es que acabo de ver a mi mujer en monopatin...

Ejemplo: Mensaje 315

El ejemplo anterior se corresponde con un mensaje típico de los que circulan por estas cadenas de reenvío.

5.3.7. Correo *spam* o correo no solicitado

En la categoría *spam*⁷⁴ se circunscriben los mensajes recibidos en los buzones de correo electrónico sin que hayan sido solicitados ni autorizados por sus destinatarios, mediante la captación fraudulenta de direcciones. Esta modalidad de correos, cada día en mayor alza, se identifica con el envío masivo de mensajes. Aprovechándose de la capacidad técnica del envío múltiple, algunas empresas violan la privacidad de los usuarios de correo, invadiendo sus buzones con mensajes no deseados.

El término *spam* se ha convertido en sinónimo de UCE (Unsolicited Comercial E-mail) aunque también puede emplearse expresiones como *correo electrónico no deseado* o *correo basura*. Tal y como nos señalan Chamontin & Gratadour (2002) :

le spam repose sur le principe du report des frais de routage[...]tel qu'il est établi par la construction même du réseau Internet. À la différence de ce qui prévaut dans le envoi de courrier ou de fax par exemple, l'essential des coût n'est pas supporté par l'expéditeur mais par le destinataires, fournisseurs d'accès et utilisateurs (p.28)

⁷⁴ Según Chamontin & Gratadour (2002, p. 27), durante mucho tiempo, la palabra *spam* servía, únicamente, para designar una marca particular de *corned-beef*, nacida de la contracción de *spiced ham*. Más adelante los Monty Pitón en un sketch emplearon este término en un juego de repetición constante y, a partir de esto, la expresión sirve para designar el envío abusivo de mensajes de correo electrónico.

La proliferación de los *spam* es uno de los problemas más serios que perturban la mensajería digital, afectando al comercio electrónico y creando un reflejo negativo en los destinatarios que tienden a borrar los mensajes de origen incierto de manera automática. Para prevenirlos muchos programas de gestión proponen filtros *antispam* que ayudan a detener la recepción de estos correos basuras. A pesar de todo, su volumen aumenta vertiginosamente y la saturación de este tipo de mensajes genera el fenómeno del *buzón basura*: muchos usuarios de correo renuncian a buzones repletos de *spam*.

Siguiendo el trabajo sobre los mensajes *spam* de Chamontin & Gratadour (2002), podemos afirmar que el primer mensaje de este tipo fue enviado por dos abogados americanos, Lurence Canter y Martha Siegel que en abril de 1994 enviaron un mensaje publicitario proponiendo sus servicios a más de 6000 grupos de discusión. A pesar de las reacciones negativas de sus destinatarios su éxito comercial fue grande, tal y como recogen en su libro *Faire fortune sur les autoroutes de l'information*⁷⁵. Según este trabajo, seis años después del primer *spam* su volumen aumentó de tal modo que entre abril del 2001 y el 2002 su tasa de crecimiento fue de 600 %. Así, en 2001 ciertos estudios estimaban que el 13% de los mensajes recibidos por las compañías eran *spam*, ascendiendo al 20 % al siguiente año Chamontin & Gratadour (2002, pp.50-52).

La intencionalidad de estos mensajes es, fundamentalmente, publicitaria, pero debemos diferenciar los mensajes publicitarios de los mensajes *spam* en sentido estricto. Estos últimos pretenden camuflarse en nuestros buzones, no siempre identifican el buzón de origen y pueden portar contenido engañoso. La principal oposición entre la categoría de mensaje publicitario y de *spam* radica en el criterio empleado en su definición: los mensajes *spam* se identifican por su modalidad de envío- masivo y fraudulento-, los publicitarios por su temática e intencionalidad.

Ciertos mensajes publicitarios pueden ser *spam*, si bien otros han sido autorizados. Además, aunque la mayoría de los correos *spam* son de tipo

⁷⁵ Citamos el título en francés.

publicitario otros pueden presentar intenciones diferentes. Un caso muy importante de correos *spam*, son los virus, enviados masivamente a buzones de correo.

Los mensajes de *spam* suelen versar sobre temas muy diversos. Chamontin & Gratadour (2002, p.51), proponen cuatro temáticas fundamentales para estos textos: 1) los que versan sobre sexo, con carácter pornográfico; 2) los que bajo el lema *hazte rico rápidamente*, proponen amasar una fortuna rápida; 3) los correos MLM (Multi Level Marketing) que se organizan bajo el modelo de la cadena, con sus variantes caritativas; 4) los que anuncian falsos virus.

5.3.8. Mensajes generados automáticamente

Ciertos mensajes recibidos a través de la mensajería digital son enviados automáticamente por un programa configurado para tal fin. Estos programas hacen circular correos que contienen textos modelos redactados para cumplir una función determinada, que puede resolverse mediante un envío automatizado. En muchas ocasiones se utilizan para contestar de manera automática algunos mensajes previos. Pueden ser textos estándar o poseer categorías variables que se instancian a partir de datos extraídos de los textos a los que se responde. Aunque presentan usos y funcionalidades muy diversas, destacamos cuatro áreas fundamentales de aplicación:

1. Acuse de recibo: una buena parte de estos mensajes cumplen una función similar a la del tradicional *acuse de recibo*. Se trata de textos que se envían automáticamente con el fin de confirmar la recepción de un mensaje, el emisor puede haber solicitado dicha opción para tener constancia de que su mensaje ha sido recibido en el buzón correspondiente. Este tipo de correos adquiere una gran importancia en un medio de correspondencia en el que no es posible tener una certeza absoluta de que el mensaje enviado llegará al destino deseado, ya que siempre existe un margen de posibilidad de pérdida del mensaje. Por ello suelen incluirse en los correos que portan temas de importancia para los interlocutores.

2. Información de pérdida de mensaje: de manera complementaria a lo expuesto anteriormente, otros mensajes enviados automáticamente tienen como finalidad informar al emisor de un mensaje de que su correo no ha sido entregado al buzón especificado.

3. Mensaje de confirmación: a menudo se utilizan en compras, suscripciones u otro tipo de acciones que requieren un comprobante. Sus usos concretos son muy variados. Por ejemplo, cuando llevamos a cabo una reserva o compra por Internet recibimos un mensaje que sirve para confirmar dicha acción. Al darnos de alta en una lista de distribución o un grupo de discusión, también recibimos respuestas automáticas.

4. Mensaje para indicar ausencia: cuando un usuario se ausenta y no va a consultar su cuenta de correo durante un periodo de tiempo puede programar su aplicación para que ésta envíe un mensaje automático como respuesta a todos los mensajes que sean recibidos. Este texto sirve para indicar la ausencia temporal del destinatario y la consecuente postergación de la lectura y contestación de la correspondencia. Esta modalidad de mensajes parece emplearse más en los intercambios profesionales, y, por lo general, consiste en una opción muy útil en un tipo de intercambio como el de la correspondencia electrónica en la que cualquier ruptura del ritmo puede resultar desconcertante para el interlocutor. La siguiente cita ilustra el valor que adquiere este tipo de mensajes. Si bien la autora parece desconocer su existencia, resulta evidente que considera muy útil su empleo.

This is probably why email exhibits, in relation to regular mail, a stronger need for a fast reply. Email etiquette indeed requires a short interval, of approximately, in my experience as an Italian user, one day, which is more or less the same time-interval we expect for a return phone call when we leave a message on an answering machine. It is interesting to analyse the

kinds of implicature that arise when such an interval is not respected, because they show important differences in relation to both conversation and letters. Indeed, when in face to face conversation we don't receive a reply and a silence follows our turn the effects are devastating and the implicatures very strong ('he doesn't want to talk to me'). In email this is not the case because we can always have doubts about the degree of intentionality of the absent answer and therefore the implicature is not necessarily that there is a clear refusal to communicate on the part of the other. In email there is indeed always the possibility of a technical failure, as there was in the 'old days' for the postal service, and this is partly the reason we expect a prompt reply: since an email exchange is considered part of the same temporal unit, if this doesn't happen then a reasonable inference is that the message got lost. That's why sometimes, in order to respect the etiquette of email people merely send back an 'empty' message as a reply just to acknowledge their receipt of it ('I got your message, I will write back as soon as possible'). The function of these messages is mainly to stop the possible implicature of silence as a refusal to partake in the interaction (Violi, 1996).

5.3.9. Postales virtuales

Se trata de plantillas propuestas por ciertas páginas web con el fin de ser enviadas a una dirección de correo electrónico, en las que se personalizan algunos campos con los datos relativos al destinatario o al remitente, en función del tema o motivo que justifique el envío de la postal. Cubren prácticamente las mismas utilidades que las tarjetas postales tradicionales y, como estas, priorizan el carácter emotivo del mensaje por encima de la transmisión de información.

En función del grado de elaboración del sitio web que intervenga en el intercambio sus propiedades pueden variar. Desde un punto de vista formal, el cuerpo de estos mensajes presenta un formato HTML y ofrece grandes posibilidades de viales; su estética suele imitar a la de la tarjeta postal en formato papel.

Ivanova (1999, pp.58-62) se ocupa del estudio de las tarjetas postales electrónicas, que ella recoge, también, bajo el apelativo de virtuales. La tarjeta postal se sitúa como un subgénero del epistolar que manifiesta propiedades específicas de extensión y temática, etc. En este trabajo se afirma que los mensajes que hemos recogido en esta rúbrica reproducen, en cierta manera, los valores de la tarjeta postal no electrónica, si bien a causa de su carácter virtual difieren de la materialidad de la postal tradicional.

Para Ivanova (1999) la virtud de esta modalidad de mensajes reside en la riqueza formal que manifiestan los mensajes, en los que el valor de la imagen es tanto o más importante que la del contenido textual. Las ventajas del formato multimedia se reflejan en este tipo de mensajes que pueden incluir, también, video o sonido.

Sostiene Ivanova (1999, p.59) “tout comme sa soeur en papier qui intervient occasionnellement au moment des fêtes ou témoigne d’un voyage, la carte électronique reste un phénomène marginale comparée à la correspondance par mél”. Según la autora representan tan sólo el uno por ciento de la correspondencia electrónica.

Las desventajas de este tipo de mensajes son evidentes. El destinatario no recibe la tarjeta sino un mensaje con un enlace que le obliga a visitar la página web que la alberga. De esta manera las tarjetas virtuales se convierten en formas de recabar dirección susceptibles de ser objeto de publicidad no deseada. Además, la personalización del contenido es mínima y, como bien señala Ivanova (1999), el destinatario desconoce si el envío es el resultado es individual o si la misma postal se ha dirigido a decenas de personas. Las postales electrónicas son efímeras por naturaleza, ya que, salvo que se realicen complicadas operaciones para archivarlas, no pueden almacenarse, por lo que pierden parte del encanto de sus correlatos postales.

Las dificultades de almacenado nos han conducido a la supresión de este tipo de correos en nuestra muestra, por lo que remitimos al trabajo de Ivanova (1999) y a su portal en la web, para su consulta.

5.4. Criterios de organización de los diferentes tipos de correo electrónico

El conjunto de tipos que acabamos de presentar puede abordarse de manera transversal, atendiendo a una serie de factores que nos permitan crear superclases en las que incluir una o más de las definidas en el apartado anterior, o, al menos, algunas de sus ocurrencias.

Como iremos viendo a lo largo de las páginas de esta tesis, podemos establecer una categorización de los mensajes de correo electrónico atendiendo a:

- 1) Criterios de clasificación enunciativos;
- 2) Criterios de clasificación paratextuales;
- 3) Criterios de clasificación interaccionales.

5.4.1. Clasificación enunciativa

En una clasificación enunciativa de los correos electrónicos nos plantearemos las cuatro cuestiones siguientes:

1. El estatus público o privado de los mensajes. Entre la correspondencia privada en sentido estricto encontramos los correos privados y algunos profesionales; otros manifiestan un carácter semipúblico, ya que su contenido puede interesar a varios miembros de la misma compañía. En la esfera pública situamos los correos publicitarios, los *spam* y muchos correos de listas que, además, carecen de un destinatario específico y, por lo tanto, son enviados a objetivos, en ocasiones, sin determinar. A medio camino entre ambos polos, se encuentran los mensajes a listas de discusión y los que circulan por ciertas listas de distribución.

Herring (1996) replantea el problema de la privacidad de los mensajes que circulan por los foros, reflexionando, en particular, sobre la cuestión de los derechos de autor, ya que, al presentarse en espacios de acceso generalmente público, su circulación no parece obedecer a las leyes de la propiedad intelectual.

Para completar una clasificación desde este criterio hay que tener en cuenta si el emisor se corresponde con un individuo o una entidad pública o privada, con el fin de determinar si la voz enunciativa se instituye en portadora de un mensaje de tipo institucional.

Todos estos elementos nos permiten distinguir un grupo homogéneo de mensajes de carácter privado insertos en interacciones con interlocutores de naturaleza definida, que pueden conformar una clase denominada *mensajes interpersonales*. Se identifican generalmente con los mensajes personales y profesionales y, en cierta manera, con algunos mensajes institucionales o de grupos de discusión.

2. El mensaje se dirige a un destinatario único o múltiple. Hay categorías que permiten únicamente destinatarios múltiples, como es el caso de los correos a listas de discusión o foros, los mensajes comerciales o publicitarios, el resto de categorías pueden admitir destinatarios múltiples o individuales.
3. El mensaje admite o impide la respuesta. Esta oposición distingue si el emisor se identifica y permite la respuesta al mensaje o no. El primer caso crea intercambios de correspondencia. La tabla siguiente da cuenta de la distribución de los tipos de mensajes en función de este criterio.

Correos en régimen de correspondencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal 2. Mensajes de cadenas de reenvío 3. Profesional 4. Comercial 5. Correo institucional 6. Listas de discusión
Correos sin régimen de correspondencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Listas de distribución y boletines de información 2. Prospección publicitaria 3. Mensajes <i>spam</i> 4. Mensajes generados automáticamente

Tabla 3: Clasificación de los tipos de correo según su régimen de correspondencia

Este elemento resulta fundamental para abordar el análisis de los procesos de interacción en el género, como se verá en 7. *La interacción en el correo electrónico.*

4. La naturaleza del ritmo en el que se desarrolla el intercambio de mensajes. Diferenciamos mensajes insertos en intercambios con un ritmo próximo al sincrónico, en los que cada intervención se aproxima a un turno de habla de una conversación, de otros cuya organización es propiamente diferida. Debido a la importancia que tal oposición manifiesta en la configuración de los mensajes, volveremos a menudo sobre esta distinción. En sentido estricto, esta distinción se corresponde, únicamente, a los correos en régimen de correspondencia, siendo más relevantes los correos *interpersonales*.

En el análisis temporal se atenderá, también, a 1) la naturaleza del intervalo de separación que caracteriza los mensajes en régimen de correspondencia discontinua, 2) las exigencias de respuesta que imprime el género, el tipo de silencios tolerados y 3) la relación de estas variables con otros géneros epistolares.

Una clasificación exhaustiva en función de las cuestiones enunciativas se desarrolla en el apartado dedicado a este respecto (*cfr. 6. Caracterización enunciativa de la correspondencia electrónica*).

5.4.2. Clasificación paratextual

La organización externa de los correos electrónicos también puede emplearse como criterio de clasificación. La primera gran distinción paratextual se deriva del tipo de herramientas empleada en la gestión del buzón. Se distinguen mensajes: 1) de webmail y, 2) gestionados por aplicaciones independientes de la web. Esta distinción se sustenta en el programa utilizado para la gestión de los mensajes, así que un mismo correo asumirá una u otra estructura en función del medio empleado en el acceso al buzón.

Chamontin & Gratadour (2002) se quejaban de la imposibilidad de adscribir un mensaje a un tipo atendiendo únicamente a criterios formales. Sin embargo, algunas marcas externas pueden ayudarnos a reconocer ciertos grupos. Las listas de distribución, por ejemplo, se reconocen porque en sus mensajes suele aparecer el nombre de la misma entre corchetes delante de la categoría *asunto*. La indicación [FWS] precede a cualquier mensaje reenviado por otro usuario y suele ser característica de los mensajes.

Los elementos del encabezado, en general, tal y como tendremos ocasión de comentar en 8. *Caracterización paratextual de la correspondencia electrónica*, colaboran en la clasificación de los mensajes: personal, laboral, comercial, publicitario. El aspecto externo del cuerpo del mensaje también sirve para establecer tipos según su organización paratextual. Así distinguimos correos que:

1) conservan el texto del mensaje al que se responde, 2) mantienen en bloque el texto al que se responde y 3) guardan el texto inicial, llevando a cabo segmentaciones del mismo que sirven para introducir la respuesta.

Para finalizar, los mensajes también pueden clasificarse atendiendo al formato empleado en la creación del mensaje: mensajes de texto simple, mensajes en HTML, en FLASH, etc.

5.4.3. Clasificación interaccional

Atendiendo a propiedades que atañen al desarrollo de la interacción, puede proponerse una organización de los mensajes de correo electrónico. A partir del capítulo siete nos ocupamos, precisamente, de llevar a cabo un estudio pormenorizado de las condiciones interaccionales del género del correo electrónico. Para tal clasificación es posible atender a criterios como:

1. El carácter monológico o dialógico del desarrollo discursivo o, en otras palabras, el papel del interlocutor en el transcurso de la enunciación y la dependencia entre cada una de las intervenciones.
2. La naturaleza iniciativa o reactiva del mensaje con respecto al par de intercambio en el que se inscribe.
3. La manera en que cada mensaje se relaciona con los precedentes, en particular, en lo que respecta a la citación del discurso del interlocutor.

6. Caracterización enunciativa de la correspondencia electrónica

6. 1. Régimen enunciativo de la correspondencia electrónica

Para caracterizar e identificar la estructura prototípica del género del correo electrónico resulta especialmente relevante la definición del esquema enunciativo que subyace en el evento de la correspondencia digital. El esquema presentado en la **Figura 5** recoge el modelo de situación de enunciación más común en las interacciones a través de sistemas de mensajería electrónica; en las páginas sucesivas de este capítulo analizaremos sus posibles variaciones.

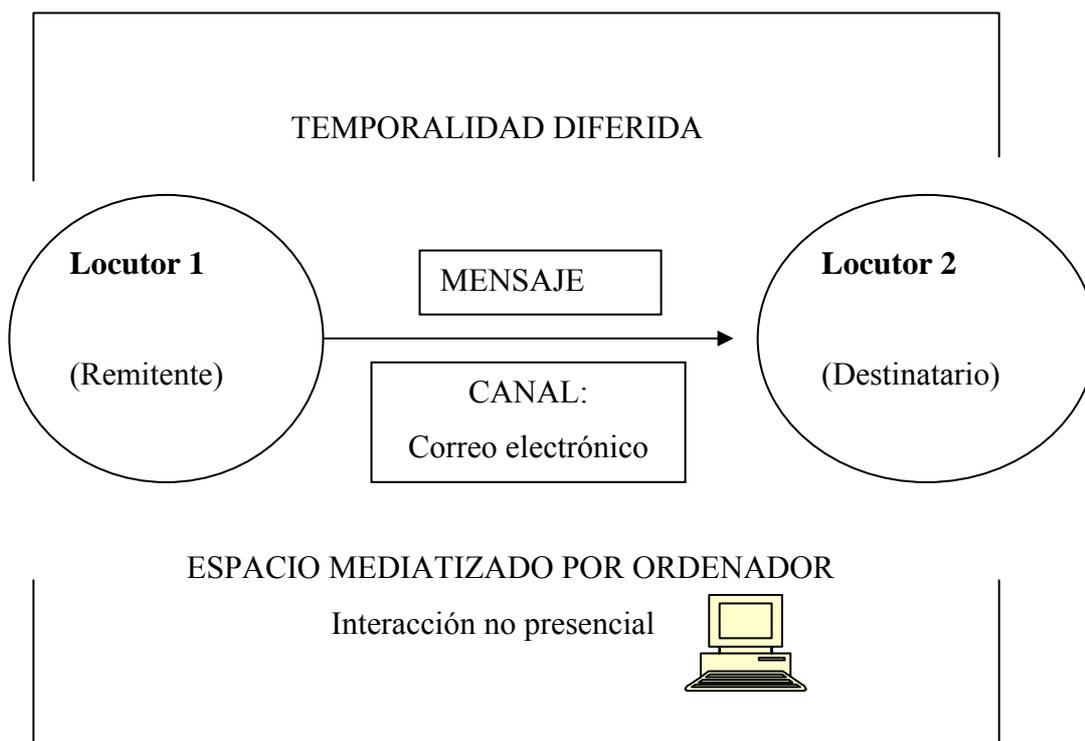


Figura 5. Esquema enunciativo prototípico del correo electrónico

Tal como se desprende de la **Figura 5**, el correo electrónico reproduce, en su manifestación más prototípica, un esquema de enunciación con las propiedades siguientes:

1. un *locutor 1*, identificable con la función de *remitente*, que, siguiendo el esquema de comunicación de los modelos de correspondencia, asume el papel de *enunciador* responsable del acto de enunciación del que resulta un mensaje destinado a
2. un *locutor 2*, al que llamaremos *destinatario*, que se constituye, por tanto, en *coenunciador*, ocupando una función complementaria a la del remitente, al recibir e interpretar el mensaje enviado
3. a través de un canal electrónico, mediante el empleo de un programa de gestión de mensajería electrónica,
4. en un contexto físico marcado por la presencia de un ordenador (sin bien, en ciertos casos la comunicación puede establecerse a partir de otras tecnologías⁷⁶) que mediatiza la enunciación y genera un intercambio *in absentia*, en el que enunciador y coenunciador no comparten, necesariamente, otro espacio que el virtual, representado por la pantalla,
5. y en un régimen temporal diferido, es decir, determinado por la existencia de un hiato, más o menos grande, entre el momento de la producción del mensaje y el de su recepción.

Muchas de las propiedades enunciativas que se acaban de describir permiten realizar una primera identificación de este tipo de textos como integrantes de una clase de orden superior a la que denominamos regímenes de correspondencia, caracterizados por una temporalidad diferida y por el establecimiento de una interacción no presencial, en la que los coenunciadores no comparten las coordenadas del *aquí* y del *ahora* del acto de enunciación.

López Alonso (2003a) participa de esta identificación y afirma que el correo electrónico constituye, junto con el género epistolar, un modo de

⁷⁶ Algunas terminales de telefonía móvil permiten acceder al buzón de correo electrónico gracias a los servicios ofrecidos por las empresas de telecomunicaciones.

correspondencia, con el que comparte una construcción común a partir del “marco semántico prototípico de /decir/ y /comunicar/ y con la relación también prototípica de /enviar/, /recibir/, /responder/” (p.23).

Aplicando la noción de marco semántico, la autora describe las propiedades de los entornos de interacción característicos de los intercambios de correspondencia. En su opinión los marcos semánticos de “/enviar/ /recibir/ /responder/ presuponen una estructura de transferencia en la que una persona —agente— transfiere un objeto —carta/correo— a un destinatario que recibe el objeto transferido por el otro” (2003a, p.24).

Las afirmaciones de López Alonso no coinciden con la línea de oposición entre la carta y el correo defendida por Melançon (1996). Como vimos, para el epistólogo canadiense una distinción fundamental entre ambos géneros descansa en que en el correo electrónico no se procede al envío de ningún objeto físico, a diferencia de lo que sucede en el correo postal. Respecto de la desmaterialización que operaba el medio digital, recoge las palabras de que Diderot dedicó a Sophie Volland, en una carta del el 31 de agosto de 1760, en la que dice: *Je baise tes deux dernières lettres. Ce sont les caracteres que tu as tracés*. Esta afirmación pone en relieve la importancia física de la letra manuscrita, propia de la escritura de cartas.

La oposición entre materialidad postal y virtualidad electrónica constituye una de las diferencias entre ambos géneros determinados por el soporte empleado para cada intercambio. Sin embargo, la noción de transferencia de un objeto material e informativo o inmaterial pero igualmente informativo constituye una constante del discurso epistolar de la que participan ambos modelos textuales. El contenido de lo transmitido es un mensaje verbal, cualidad de la que participa el correo electrónico.

Por lo tanto, Lopez Alonso (2003a) propone como marco necesariamente relevante para este tipo de intercambios el relativo a /decir/ que se corresponde de forma precisa con esta idea de intercambio de un objeto intelectual: *una transferencia de información —el mensaje transmitido a un destinatario—*,

información que puede asumir muy diferentes esquemas como 'contar, 'preguntar', 'explicar', 'pedir', 'avisar' etc.

A pesar de los paralelismos con otros géneros epistolares, la correspondencia electrónica es un arquetipo autónomo e independiente que no puede incluirse de manera absoluta en ningún tipo anterior. Con el modelo epistolar compartirá algunas propiedades relativas a la situación de enunciación, pero, como ya vimos, ciertas propiedades, heredadas del discurso electrónico, lo alejan de éste. Las principales señas de identidad de la correspondencia digital, frente a otros eventos de correspondencia, se derivan de las condiciones que caracterizan a las interacciones electrónicas.

La presencia del ordenador como instrumento mediador del acto de comunicación se deja sentir en las condiciones discursivas del género, modificando las coordenadas espacio-temporales que, hasta el momento, se consideraban típicas de los intercambios de correspondencia.

La intervención de las nuevas tecnologías genera modos de comunicación en los que se conjuga, desde una perspectiva temporal y un plano espacio-situacional, un esquema de ausencia y presencia. Como ya analizamos en el capítulo 2 *El discurso electrónico*, todas las comunicaciones electrónicas manifiestan un carácter diferido, con un intervalo temporal, por muy pequeño que éste sea, separando los dos momentos constitutivos de acto de enunciación: producción y recepción-interpretación. No obstante, aunque la comunicación sea diferida, la reducción del tiempo de mediación admite la construcción de un ritmo de interacción ágil y rápido en el que se genera una vivencia de simultaneidad que ayuda, en muchas ocasiones, a borrar la experiencia de distancia temporal. A tal experiencia de tiempo compartido alude Violi (1996) como una de las marcas distintivas del correo electrónico frente a otros modelos de correspondencia.

Por lo que respecta al contexto espacial, se reproduce un fenómeno similar: las distancias reales que separan a los coenunciadores parecen ser reducidas a partir del proceso de reconstrucción de un lugar de interacción común representado por la pantalla. La organización espacial de los intercambios

mediados por ordenador se encuentra gobernada por la presencia constante de la pantalla como lugar que alberga tanto la actividad de construcción textual como la de interpretación. La pantalla es diferente para cada coenunciador pero, a la vez, única, espacio construido conjuntamente a partir de la intervención textual de cada locutor, de manera que se reproduce una sensación de ubicuidad que permite la creación de un lugar compartido en el que se desarrolla el intercambio.

La idiosincrasia del correo electrónico se deriva de la confluencia de las particularidades sociodiscursivas relativas a los intercambios de correspondencia y a sus diferentes modos de realización, con las condiciones específicas que se desarrollan en los contextos enunciativos mediatizados por ordenador. Los géneros electrónicos son el resultado de un *yo/aquí/ahora*⁷⁷ particular construido en Internet, sustentado en el desarrollo de una enunciación no presencial, que comparte, no obstante, muchos de los rasgos de los procesos de interacción presenciales.

En la correspondencia electrónica los enunciados se presentan de modo casi inmediato, transmitiendo una información dinámica y abierta que modifica y transforma la noción de discurso epistolar (López Alonso, 2003a), para desembocar en la materialización de un tipo de relación entre los coenunciadores particular y específico del género.

⁷⁷ Trinomio enunciativo básico propuesto por Benveniste (1979).

6.2. Clasificación enunciativa de la correspondencia electrónica

En esta caracterización enunciativa del correo electrónico incluimos el análisis de todos aquellos parámetros de variación que entran en relación con, al menos, uno de los tres parámetros básicos que configuran el acto de la enunciación, 1) el *Yo*, es decir, el estatus de los coenuncadores y la relación que establecen, 2) el *Aquí*, en otras palabras, las condiciones específicas del lugar de enunciación, y 3) el *Ahora*, a saber, las posibilidades temporales del intercambio. Estos tres elementos han sido descritos en su forma prototípica de género en el esquema recogido en el apartado anterior. El análisis de su diversidad nos servirá como base para profundizar en la riqueza enunciativa presente en los intercambios de la mensajería electrónica

Hemos diferenciado áreas de variación paramétrica en relación a los tres principios que constituyen el acto de enunciación:

1. Los parámetros de clasificación en función de los coenunciadores: incluyen todos aquellos factores que conciernen al universo de los participantes del intercambio, tal y como definimos, remitente y destinatario. Dentro de este género particular, analizaremos las diferentes manifestaciones asumidas en el juego de correspondencias relativo al trinomio básico formado por enunciador, coenunciador y texto. Descubriremos cómo la estructura prototípica descrita anteriormente, un enunciador que comunica con un coenunciador, da lugar a un amplio conjunto de variedades que constituyen la diversidad del género, delimitando, al tiempo, sus fronteras.

2) Los parámetros de clasificación en función de la temporalidad del intercambio: analizan la naturaleza temporal del acto de enunciación correspondiente a las interacciones a través del correo electrónico. Tal y como se afirmó anteriormente, el prototipo presenta una dimensión temporal diferida. No obstante, en el interior de la clase, la naturaleza del hiato temporal entre emisión

y recepción presenta un alto grado de variación. Los intercambios pueden asumir un ritmo rápido, asimilándose, progresivamente, a modelos de la interacción de tipo semidialogal con un alto grado de interactividad.

3) Los parámetros de clasificación en función del lugar del intercambio: explotan las propiedades relativas a los elementos que configuran el contexto físico y la situación espacial de la enunciación. Tal y como muestra la **Figura 5**, la intervención de la máquina en la definición del contexto físico genera un esquema prototípico caracterizado por la no presencia física de los coenunciadores. Sin embargo, la variación genérica admite casos en los que estas condiciones de enunciación pueden verse modificadas. Se producen, así, contextos de interacción en los que los coenunciadores comparten las coordenadas espaciales. Las particularidades más importantes se derivan de la conjunción de dos elementos distintos pero complementarios: por un lado, la rapidez con la que tienden a desarrollarse este tipo de intercambios, por otro, la particular condición que adquiere la pantalla como elemento que alberga el proceso de interacción, sirviendo de umbral que, al mismo tiempo, une y separa, a los coenunciadores. Ambos factores coordinados provocan el nacimiento de una conciencia de cohabitación de un espacio común alojado en el interior de la red de redes y en la que se lleva a cabo la comunicación.

El trinomio enunciativo clásico *yo/aquí/ahora*, propuesto por las primeras versiones de las teorías enunciativas, y que hemos manejado hasta el momento, se ve ampliado por Culioli en un cuarto elemento que hace referencia al contenido intencional del acto de enunciación. Para el lingüista francés la enunciación se constituye en un *yo* que comunica a un *tú* en un contexto espacio-temporal dado, con una intención comunicativa determinada (Culioli, 1990). En una definición como ésta se privilegia la funcionalidad comunicativa del mensaje.

El contenido intencional construye y modela el evento enunciativo y se erige en núcleo clave del análisis enunciativo. La **Figura 6** ilustra el lugar que este cuarto componente asume dentro del conjunto del esquema enunciativo:

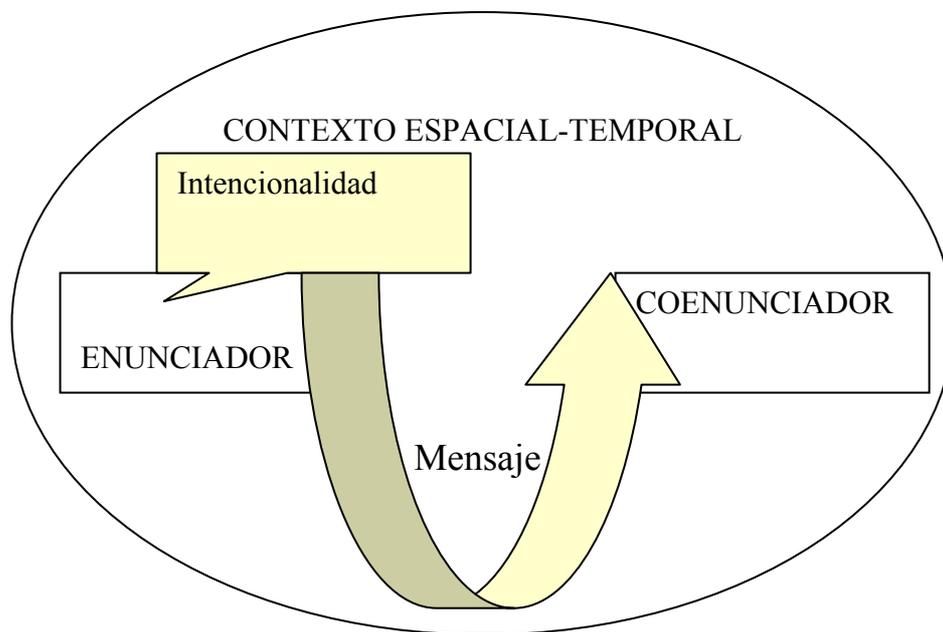


Figura 6. Esquema enunciativo que incluye el componente intencional

Como puede concluirse de lo representado en la **Figura 6**, la intencionalidad parte del enunciador y llega al coenunciador a través del mensaje, que se produce por una interacción comunicativa y desde una intención comunicativa que lo impregna completamente y que constituye la *función del mensaje*, identificable con su fuerza ilocutiva. Por esta razón, establecemos un cuarto criterio: la intencionalidad. Este parámetro resulta especialmente importante en la clasificación de los intercambios producidos en la mensajería electrónica, ya que manifiesta una gran diversidad. Sin embargo, no constituye un apartado específico de este capítulo sino que irá apareciendo fusionado con otros criterios de clasificación. La intención comunicativa sirvió como principio organizador de nuestra tipología (*cfr. Capítulo 5 Definición del correo electrónico y tipología de la correspondencia digital*).

6.2.1. Análisis de la variación en función de los coenunciadores: estatus y relación

En el estudio de cualquier proceso de enunciación resulta fundamental el análisis de los valores asumidos por los coenunciadores: “les deux sujets énonciateurs sont les termes primitifs sans lesquels il n’y a pas d’énonciation” (Culioli, 1973, p.88). En los regímenes de correspondencia la relación entre emisor y receptor presenta una gran importancia, puesto que los mensajes enviados constituyen textos contruidos por un sujeto para otro u otros sujetos; en dichos textos prima la relación de interactividad. Los correos electrónicos, así como otros textos propios de los regímenes de correspondencia, suponen la presencia de dos o más coenunciadores que interactúan en la construcción de un contexto común y en la negociación de una interpretación compartida.

En el correo electrónico se identifica un tipo de textos dedicados y contruidos en función de un coenunciador determinado, el destinatario del mensaje, en el que se pretende despertar una reacción, de manera general, la elaboración de un texto respuesta. En este sentido, la correspondencia electrónica manifiesta una posición privilegiada, ya que la marca de invariancia del género establece una actividad de interacción constante que genera un proceso continuo de construcción conjunta del sentido textual.

Más que en otro tipo de correspondencias, el ritmo especialmente rápido adquirido por estos intercambios, así como otras características derivadas de condiciones propias de la herramienta mediadora, conceden mayor importancia a las manifestaciones formales de la actividad de construcción textual conjunta en el correo electrónico. Éstas se descubren fundamentalmente en los procesos de intertextualidad que rodean los intercambios de mensajes. Las respuestas a los mensajes de correo electrónico se apoyan de manera privilegiada en diversos procedimientos de citación, favorecidos por la naturaleza digital de los textos.

Los textos en formato electrónico, a través de las opciones de edición propuestas por los programas de tratamiento de texto, son fáciles de reproducir, copiar, pegar, etc. Al mismo tiempo, las herramientas de gestión de correo

electrónico ofrecen la posibilidad de ser programadas para reproducir automáticamente el texto al que se responde ofreciendo, de esta manera, la posibilidad de intervenir directamente en el texto de origen o, simplemente, generando un registro de las distintas intervenciones que constituyen el conjunto de un intercambio de correspondencia electrónica.

El marcado carácter interactivo de este género determina una especial variabilidad. En este apartado vamos a definir el conjunto de parámetros que sirven para su clasificación, en lo que respecta a las diversas manifestaciones de las relaciones establecidas entre los coenunciadores. Además, no sólo se tendrá en cuenta el tipo de relación que establecen entre sí, sino que reflexionaremos sobre la naturaleza de la que mantienen con el discurso enunciado. Del mismo modo, se prestará una especial atención al estudio del papel asumido por cada uno de los participantes del proceso de comunicación, sus funciones, las opciones de interacción de que dispone, así como la posibilidad o imposibilidad de acometer el proceso de redefinición de los papeles enunciativos. En esta misma línea, tendremos en cuenta los factores que conciernen a la configuración de la identidad desarrollada por los sujetos en el proceso de enunciación.

Todas estas cuestiones presentan una gran diversidad en el seno de las interacciones propiciadas a través de la correspondencia electrónica. Esta complejidad puede clasificarse teniendo en cuenta cinco parámetros:

1. la posibilidad o imposibilidad de que los diversos participantes procedan al intercambio de los papeles enunciativos;
2. el número de participantes que intervienen en la interacción;
3. el estatuto de los interlocutores, es decir, si el intercambio sitúa al locutor en el ámbito de su vida pública o privada;
4. los mecanismos de establecimiento de la autoría del mensaje y la naturaleza de la misma; en otras palabras, la naturaleza de la relación establecida entre locutor y enunciador; y, por último
5. la relación que se establece entre el responsable del mensaje y el autor del texto.

6.2.1.1 Primer parámetro: posibilidad de redefinición de los papeles enunciativos asumidos por los locutores

Para comprender este primer criterio de clasificación hay que recordar la diferencia establecida en la teoría enunciativa entre el concepto de *enunciador* (y coenunciador) y el de *locutor*. El *yo* de la enunciación definido por Benveniste (1966, p.252), “Je signifie la personne qui énonce la présente instance de discours contenant je”, puede ser entendido de dos modos: 1) haciendo referencia al productor del enunciado, o bien, 2) denominando la instancia que toma la palabra en el acto mismo de enunciación, que se construye, y que no tiene una existencia independiente del mismo. La primera interpretación nos conduce a la noción de locutor, la segunda a la de enunciador.

Un avance importante de estas propuestas teóricas consiste en la distinción de dos niveles de análisis en el estudio de la relación entre los individuos y los actos de enunciación, propuesta por Ducrot, que completa el binomio añadiendo *la noción de sujeto hablante*, que supone la introducción del tercer elemento del sistema. En su artículo sobre Bally, Ducrot (1989) se hace eco de la necesidad que ya evocaba Bally de distinguir entre el sujeto modal y el sujeto hablante y la resuelve postulando las tres categorías ya nombradas. Recogemos sus palabras al respecto:

J’y soutiens que le sujet parlant, producteur effectif de l’énoncé, n’a pas de place prévue dans la structure sémantique de cet énoncé [...] Dans cette structure j’introduis en revanche les rôles de locuteur et d’énonciateurs, La fonction de locuteur (fonction qui peut, pour certains énoncés, ne pas être remplie) consiste à être présenté comme responsable de l’énonciation, et la fonction d’énonciateur, comme l’origine des points de vue exprimés par l’énonciation. (Ducrot, 1989, p.181)

En este trabajo, siguiendo las tesis de Ducrot, definiremos el término *Locutor* como un ser del mundo responsable del acto lingüístico y, por lo tanto, exterior al mismo. El concepto de *Enunciador* se opone a éste por el principio de interioridad *versus* exterioridad. El enunciador es interior al acto de enunciación, es el ser que se presenta y se define en el interior de los enunciados.

Un interlocutor X, como agente externo del acto de enunciación, puede asumir dentro del esquema enunciativo, de manera alternativa, la posición de enunciador o coenunciador, en función del papel que desarrolle en el intercambio comunicativo:

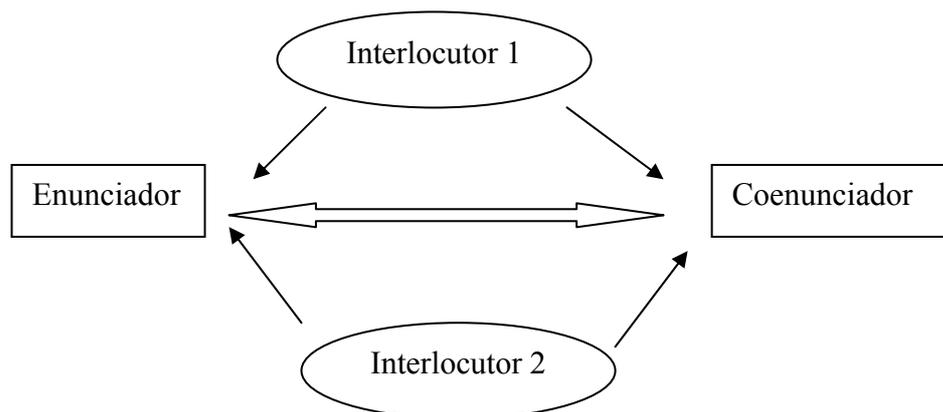


Figura 7. Esquema de intercambio de papeles enunciativos.

En los esquemas tradicionales de comunicación, véase la **Figura 7**, se muestra la posibilidad de que dicha distribución se modifique a lo largo del proceso de enunciación. De hecho, en la mayoría de los intercambios comunicativos, cada interlocutor define constantemente su papel dentro del esquema de la enunciación, pasando de enunciador a coenunciador sucesivamente.

Este hecho, no invalida, no obstante, la existencia de otros tipos de intercambios en los que el papel de cada locutor viene establecido desde el principio, excluyendo a uno a más de uno de los locutores de la posibilidad de enunciar o restringiendo su enunciación. Así, frente a modelos de comunicación bidireccionales como el recogido en la *Figura 3*, algunos contextos de interacción imponen modelos unidireccionales que, en palabras de Baudrillard (1999, pp.202-203), *favorecen el monopolio de la palabra*, al romper la dimensión recíproca del intercambio. Estos modelos niegan el principio de interlocución, otorgando el papel dominante al emisor con respecto al receptor. Un caso prototípico de estos modelos enunciativos intransitivos lo localizamos en los medios de comunicación de masas. En los sistemas electrónicos participan de esta circunstancia aquellos entornos que fueron clasificados como intransitivos en el apartado 3.3.1. *Transitividad*.

En aquel apartado, sosteníamos que el correo electrónico generaba interacciones transitivas con posibilidad de redefinición de los papeles enunciativos, porque así sucede en la mayoría de las ocasiones. No obstante, como bien advertimos en su momento, existen situaciones en las que el correo electrónico provoca intercambios intransitivos. Desde este punto de vista, podemos, por lo tanto, definir dos tipos de interacciones a través de sistemas de mensajería electrónica: 1) las que generan un intercambio de papeles enunciativos, y 2) las que no permiten respuesta. En la mensajería digital encontramos ejemplos de una y otra clase de interacción y es así, en función de este criterio, distinguimos dos tipos de correos electrónicos:

1. Aquellos que permiten a los locutores la redefinición de sus papeles, es decir, los que prevén la posibilidad de que el coenunciador asuma el papel del enunciador;
2. Los que no contemplan esta posibilidad ya que el coeneuncaidor no puede tomar la palabra como enunciador.

En función de esta distinción se puede establecer la primera gran clasificación dentro de las interacciones producidas a través del correo electrónico, que distingue dos modelos de intercambio. El primero de ellos, que admite que el coenunciador asuma el estatus de enunciador, origina intercambios simétricos; el segundo tipo, que no contempla esta posibilidad, genera intercambios comunicativos asimétricos, en los que el coenunciador no puede asumir las funciones del enunciador. Este último se identifica con estructuras de interacción jerarquizadas en las que uno de los locutores domina en el proceso enunciativo, restringiéndose considerablemente la capacidad de respuesta del coenunciador.

El análisis de los modos de interacción en el correo electrónico, capítulo siete de este trabajo, considera este criterio como la base fundamental en su clasificación y, en función de él, se distinguen dos categorías de intercambios electrónicos: 1) los que generan una correspondencia, dejando abierta la puerta al locutor destinatario para erigirse en locutor remitente, y 2) los que no la producen: el locutor remitente no espera o no permite que el locutor destinatario se establezca en locutor remitente. Definimos, por lo tanto, al conjunto de los mensajes que constituyen una correspondencia electrónica por oposición a aquellos cuyo fin último no descansa en el establecimiento de un intercambio, sino que se contentan con la transmisión de una información.

Ciertos mensajes publicitarios, muchos de ellos *spam*, o, en cierta manera, los mensajes que recibimos de listas de distribución o boletines de suscripción, pertenecen a este segundo grupo. En sentido estricto, no los consideramos como integrantes prototípicos del género del correo electrónico que implicaría intercambio de correspondencia, aunque, como elementos albergados por el buzón de correo electrónico, ocupan parte de nuestras páginas. En 3.3.1. *Transitividad*, distinguíamos tres tipos de correos electrónicos como no transitivos: los mensajes anónimos, los enviados a través de sistemas de reenvío automático y, por último las listas de distribución.

Nadie incluiría en el género epistolar una revista a la que estemos suscritos y que recibamos vía postal. De igual manera, excluimos de nuestro género ciertos

mensajes de este segundo grupo, ya que sostenemos que el género de la mensajería digital implica, necesariamente, la posibilidad de establecimiento de una correspondencia. Los mensajes que excluyen el intercambio constituyen, según nuestra perspectiva de análisis, casos en los que se usa la mensajería digital para hacer llegar, de manera rápida y barata, algunos servicios informativos y, como tales, reciben un tratamiento marginal en nuestro trabajo.

6.2.1.2. Segundo parámetro: el número de coenunciadores

En relación a la esfera de los coenunciadores, el segundo parámetro que tomamos en consideración para analizar la variación paramétrica del género correo electrónico se refiere al número de participantes que integran la interacción comunicativa. Distinguimos dos clases de intercambios:

1. Enunciador único y coenunciador único.
2. Enunciador único y coenunciador múltiple

Podemos resaltar el hecho, por otro lado básico en la teoría enunciativa, de que el enunciador es siempre único. Por esta razón cuando Benveniste (1966) expone su teoría de la enunciación, habla del *yo* como la persona que enuncia la instancia discursiva que contiene la expresión *yo*. Puede darse el caso de que este *yo* enunciador sea la representación lingüística de un colectivo en su correlato del mundo extralingüístico, como ocurre en muchos tipos de discurso, no obstante, la voz que enuncia es siempre única y singular. En ese caso, y si tenemos en cuenta la distinción entre *locutor* y *enunciador* recogida más arriba, se tratará de un locutor múltiple⁷⁸, pero siempre imbricado en el acto de enunciación en una voz única, es decir en un *yo* enunciativo único. Así, si, por ejemplo, en un

⁷⁸ No debe identificarse el uso que aquí hacemos del término locutor múltiple con el empleo que la escuela francesa otorga a “locutor colectivo”. Este concepto hace referencia a individuos sociales que representan formas generales de individualidad.

intercambio epistolar, un grupo de personas dirigen una carta común a un destinatario cualquiera, la voz enunciativa es única, y el enunciador, por tanto, también lo es, por más que represente la palabra de varios locutores. Puede darse la situación en la que un intercambio de correo electrónico un único enunciador asuma, mediante procedimientos polifónicos la voz de varios locutores, tales circunstancias serán analizadas en profundidad en 7.3.3.5.1. *Las respuestas con procedimientos de polifonía.*

La variación se establece en función del número de coenunciadores o, más concretamente, de coenunciadores destinatarios. En el caso concreto de la mensajería digital existe un coenunciador múltiple cuando el sistema genera, de forma automática, tantos textos como destinatarios han sido seleccionados por el coenunciador productor como receptores del enunciado. Cada una de estas copias del mensaje constituye, en sentido preciso, un enunciado independiente, con un enunciador común a todos ellos y un coenunciador diferente para cada uno.

Existen ciertas categorías de mensajería digital que sólo permiten destinatarios múltiples, como los correos producidos para listas de discusión o foros de debate, al igual que sucede con los mensajes comerciales o publicitarios.

Los mensajes con coenunciador único constituyen, tal y como se ha descrito anteriormente, un acto de enunciación único en el que se establece una relación simétrica entre los enunciadores. Presenta un esquema donde un solo enunciador envía un mensaje a un solo coenunciador, generándose⁷⁹ una copia única. En esta clase de intercambio comunicativo se abre, en caso de hacerse, una única línea de interacción, y se espera, por lo tanto, una sola respuesta. La **Figura 8**, muestra la simplicidad de la estructura interaccional propiciada, caracterizada por su linealidad temporal y la sucesión ordenada en la progresión de la información.

⁷⁹ El sistema puede estar configurado de modo tal que se generan por defecto, siempre, como mínimo, dos copias del texto, una para su envío y otra para ser almacenada en la carpeta de mensajes enviados, tal opción permite al gestor de una cuenta de correo electrónico disponer de una huella de cada mensaje producido.

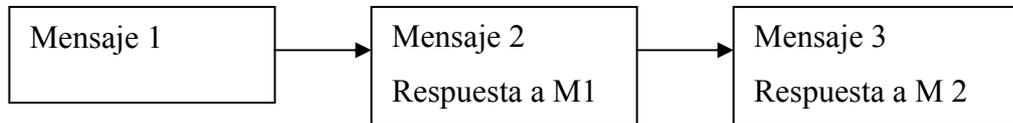


Figura 8. Estructura interaccional generada por los mensajes de primer tipo.

En la **Figura 8**, se representa un tipo de intercambio en el que el mensaje 1 genera una respuesta, a la que denominamos mensaje 2, recibida por el enunciador del mensaje 1, que produce otro texto, el mensaje 3, respuesta al mensaje 2, y así sucesivamente. De tal manera que cada mensaje es responsable de una única respuesta.

Las estructura interaccional podría complicarse algo más en el supuesto de que un sólo mensaje produjera más de una respuesta por parte de un mismo coenunciador. Así obtendríamos la **Figura 9**:

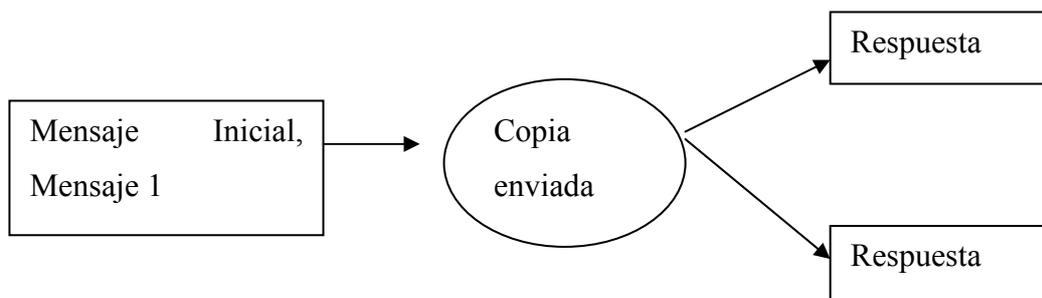


Figura 9. Esquema del tipo 1, ampliado con la posibilidad de varios mensajes repuesta a un mensaje inicial

La **Figura 9**, representa un tipo de interacción en la que el mensaje inicial, mensaje 1, es enviado a un coenunciador, es decir, se envía y recibe una única

copia. Sin embargo, el receptor puede construir más de una respuesta, en el caso representado, dos mensajes respuestas.

En la segunda clase, **Figura 10** se reproduce un esquema más complicado: un enunciador envía un mensaje a varios coenunciadores. El sistema produce y envía, por lo tanto, varias copias del texto, tantas como destinatarios hayan sido seleccionados. En consecuencia se abre, caso de hacerse, varias vías de interacción, en las que es posible establecer tantas líneas de correspondencia como destinatarios. El mensaje puede esperar, en consecuencia, tantas respuestas como copias hayan sido enviadas.

La **Figura 10** representa el esquema de una interacción múltiple en la que un enunciador envía un mensaje a tres coenunciadores, el sistema genera tres copias, y se abren tres posibles interacciones. En el ejemplo ilustrado el coenunciador primero, responde con dos mensajes, el segundo no responde y el tercero lo hace solamente con un mensaje.

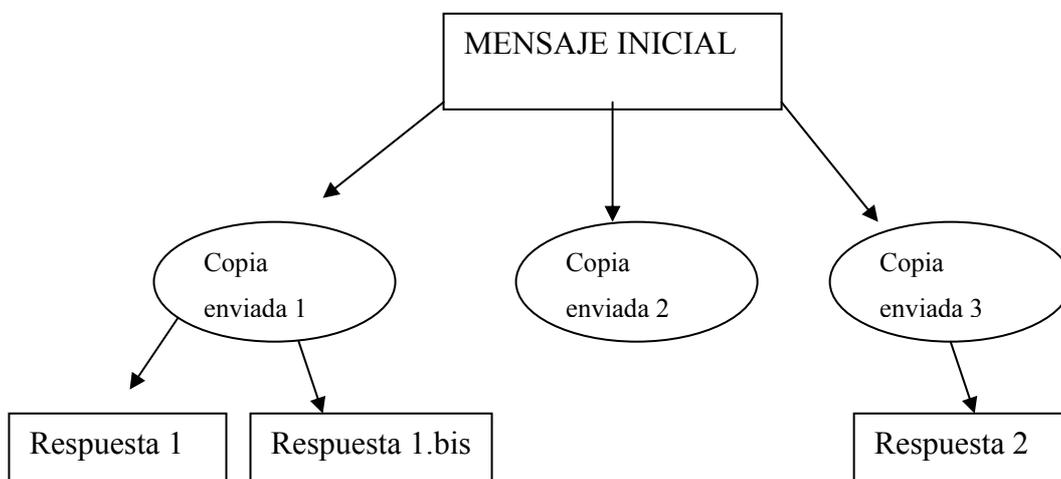


Figura 10. Esquema de interacción múltiple

Este fenómeno interesa notablemente en lo que respecta al estudio de las interacciones que se originan en el interior de los grupos de discusión. Herring (1999a) hace referencia a la cuestión en el análisis de la naturaleza de la

coherencia interna de las sucesiones de turnos de habla, estableciéndose en el interior de las interacciones de los grupos de debate en la Comunicación Mediatizada por Ordenador. GIRCOM⁸⁰ (2000) analiza las relaciones entre mensaje y respuesta en una interacción múltiple generada en el seno del foro de *Humanidades de Filología de la Universidad de Barcelona*.

Estos intercambios con coenunciador múltiple pueden presentar dos variantes. El enunciador puede mostrar la identidad del colectivo de destinatarios del mensaje a todos los emisores, de tal forma que los receptores sean conscientes de que se encuentran en un intercambio múltiple. En otras ocasiones, un coenunciador puede ocultar a sus coenunciadores la naturaleza colectiva del intercambio, haciendo uso de una herramienta del sistema. Las condiciones de una y otra situación son muy distintas, ya que sólo la primera puede generar situaciones de multiadiálogo entre un grupo de interlocutores.

2.2.1.3. Tercer parámetro: el estatuto público o privado de los interlocutores

En este apartado y en el siguiente analizamos la variación de los intercambios electrónicos, según las propiedades que hacen referencia al tipo de enunciación enunciada y a la naturaleza de la relación que con ella establecen los interlocutores. Dejamos de lado, los elementos relativos al enunciador, en tanto entidad interna a la propia enunciación, que se apropia del acto enunciativo, para centrarnos en el locutor, sujeto del mundo que modela el intercambio.

Comenzaremos con una reflexión sobre la entorno, público o privado, en el que los interlocutores desarrollan la correspondencia, es decir, consideramos la esfera de la vida que el sujeto comunicante pone en marcha en el acto de comunicación.

Los correos electrónicos prototípicos repercuten en la esfera privada. Apunta Mondada (2001) que éstos se generan sin la presencia, a priori, de otros testigos que emisor y receptor, aunque, tal y como también percibe el autor, existe la

⁸⁰ Grup Interdisciplinari de Recerca en Comunitats Virtuals

posibilidad de enviar una copia conformada de un correo, o en otras palabras, una copia del mensajes a una entidad externa al intercambio. Para el autor, este sistema abre las puertas a la esfera pública del correo electrónico, siendo el mecanismo básico sobre el que se sustentan las listas de distribución y las de discusión. Estas circunstancias nos permiten agrupar la variabilidad de la correspondencia electrónica en dos pares de oposición. El primer par clasificatorio hace referencia al locutor productor del mensaje y distingue las interacciones electrónicas en dos grupos: correspondencia pública y correspondencia privada.

1. Correspondencia pública: en este tipo de interacciones se generan mensajes en los que el enunciador asume la voz pública de un locutor público.
2. Correspondencia privada: el enunciador asume la voz de un locutor que desarrolla una actividad lingüística en el ámbito de su dimensión personal.

En el primer tipo de interacciones, que constituyen las correspondencias públicas, los locutores se establecen como transmisores de una voz, normalmente colectiva, que puede apropiarse de la representación de las intenciones comunicativas de una entidad pública determinada, de una compañía dada o de una colectividad social, identificable o anónima. No es raro que se dé el caso de que estos mensajes públicos se sitúen en un punto cercano al anonimato y que resulte difícil establecer en ellos la relación pertinente entre enunciador y locutor. A pesar de la aparente diversidad de estos mensajes, manifiestan una nota común que se refleja en el hecho de que sus locutores desarrollan la actividad lingüística desde el dominio de la esfera pública de su realidad, estableciendo condiciones particulares de producción y de interpretación, como la fuerza de compromiso que sus palabras adquieren para la entidad que representan.

Entre la correspondencia privada encontramos los correos privados en sentido estricto, de temática personal, y la mayoría de los profesionales. A medio

camino entre ambas encontramos los foros de discusión, listas de difusión, en los que profundizaremos más adelante. En la esfera pública se hallan los correos publicitarios, los *spam*, boletines de suscripción y los correos institucionales, emitidos por entidades públicas o privadas, generalmente para informar o responder a una demanda de información.

El segundo par se organiza en relación al interlocutor que recibe e interpreta el mensaje. Tomando en cuenta este criterio podemos distinguir entre:

1. mensaje destinado a un interlocutor definido: el destinatario del mensaje es una entidad única y determinada, como ocurre, por ejemplo, en los correos personales.
2. mensaje dirigido a un interlocutor indeterminado: el destinatario puede ser un público sin definir, como en el caso de los correos *spam* o una entidad no concreta, aunque definible, en función de criterios de interés comercial, como sucede en los mensajes publicitarios y en ciertas listas de distribución abiertas a cualquier suscriptor.

El primer tipo hace referencia al ámbito personal del interlocutor y el segundo, establece correspondencias con la dimensión pública del mismo. La diferencia fundamental entre uno y otro grupo estriba en la intencionalidad comunicativa del acto de enunciación: en el primer grupo, se orienta a un interlocutor concreto que asumirá las funciones de interpretador; en el segundo, la organización intencional se construye a partir de una representación prototípica de los destinatarios potenciales.

Un tipo de mensajes en los que este juego de representaciones resulta fundamental es el de los mensajes publicitarios, en los que adquiere una relevancia especial el componente persuasivo que se establece en función de la interpretación del interlocutor receptor. Los mensajes publicitarios, como cualquier otro texto que comparta rasgos con el discurso publicitario, priman la llamada de atención del interlocutor.

Por último, y debido a la pertinencia que el criterio de privacidad y publicidad adquiere en la configuración de este tipo de correspondencia, haremos un análisis más profundo del caso de las listas de distribución y de discusión. Se trata de un tipo de correspondencia electrónica situada a medio camino entre el primer y el segundo tipo, es decir, comparte rasgos de las interacciones públicas y privadas.

Las listas de suscripción abiertas presentan una naturaleza pública más definida, puesto que potencialmente el receptor es cualquier usuario de la red, dado que, todo individuo tiene acceso a su contenido tras la conveniente suscripción. La situación se acentúa aún más en aquellos foros de debate, en los que las intervenciones de los participantes se almacenan y exponen públicamente en formato web, siendo posible el acceso a su contenido accediendo la dirección [www correspondiente](#)⁸¹.

La situación más particular se genera en aquellas listas de distribución cuyo sistema de suscripción se encuentra regulado y a las que sólo se puede acceder a través de una selección interna, donde se desarrollan situaciones de interacción semipúblicas, restringidas a un grupo de interlocutores definido.

El problema de la publicidad o privacidad de las listas de distribución y el estatuto que ha de otorgársele a las producciones discursivas que en ellas se generan y, por consiguiente, el tratamiento que debe proporcionarse a estos textos, ha interesado a Herring (1996b). En sus estudios de análisis del discurso mediatizado por ordenador la lingüista americana ha podido contemplar la ventaja que supone el fácil acceso a los corpus, ya que no resulta necesario llevar a cabo grabaciones y posteriores transcripciones como en otro tipo de discurso. Sin embargo, a la hora de construir corpus a través de mensajes de contribuciones a listas de discusión, se planteaba dos cuestiones básicas. Por un lado, la necesidad de dilucidar si este tipo de textos debían ser considerados

⁸¹ Muchas listas de discusión comparten ambos sistemas, y por un lado, envían las contribuciones a través del correo electrónico a todos los participantes, y, por otro, almacenan el historial de las intervenciones en una página web que puede ser de acceso público, o, como ocurre en la mayoría de los casos, limitado a los miembros de las propias lista.

como públicos o privados y, por consiguiente, si podía constituirse a partir de ellos corpus para el análisis lingüístico de forma libre, sin necesidad de solicitar autorización. Herring (1996b) concluye que las listas de discusión de suscripción pública pueden considerarse material público y las listas de discusión que establecen criterios de selección para la inscripción constituyen contextos de interacción privados y deben ser tratados como tales. Por otro lado, pretende determinar si las leyes de autoría deben aplicarse a este tipo de textos, es decir, si una contribución en un foro de debate o en una lista de distribución pertenece, en sentido estricto, al autor de la misma. Su discusión al respecto le lleva a considerar que la respuesta al interrogante ha de buscarse en el tipo de intervención y en el contenido de las mismas.

6.2.1.4 Cuarto parámetro: naturaleza de la autoría del mensaje; posibilidad de identificación del locutor

Con este criterio de clasificación nos referimos a la identidad del locutor responsable del conjunto del mensaje, y en particular, del acto de comunicación generado por su envío a través de un sistema de correo electrónico. Cuando hablamos de autor del mensaje, nos referimos al individuo que ejecuta la acción de enviar en el programa de gestión de correo, es decir, a la persona o personas - puede tratarse de un mensaje cuyo responsable es un colectivo o conjunto de individuos- a la que se identifica como garante de los actos de los mensajes creados y enviados a través de su buzón electrónico. No debe equipararse forzosamente esta entidad con aquella que se responsabiliza de la autoría del texto del mensaje, con el ser que asume la voz enunciativa del cuerpo del mensaje o de parte del contenido de éste.

Según esta perspectiva de análisis podemos distinguir tres categorías de mensajes electrónicos:

1. mensajes cuyo locutor se identifica y que, a su vez, resulta susceptible de ser reconocido por el coenunciador;

2. mensajes cuyo locutor se identifica, pero que no es reconocible por el coenunciador;
3. mensajes anónimos, el autor del mensaje no se identifica. Encontramos dos subclases: a) anónimo absoluto, el autor no se identifica ni en el encabezado, ni en el cuerpo del mensaje, y b) anónimo relativo, el autor no se identifica en el encabezado, es decir, deja vacía la categoría de autor, pero se identifica en el cuerpo del mensaje.

Los correos electrónicos se constituyen en actos de comunicación firmados y las propias condiciones técnicas del sistema así lo condicionan. A diferencia de otro tipo de textos electrónicos, en el correo electrónico el origen del mensaje, es decir, la responsabilidad del contenido del mismo, viene marcada de manera automática por los sistemas de gestión de la mensajería, ya que: 1) se cuenta con la dirección electrónica, que acompaña al mensaje en su viaje desde el buzón emisor hasta el buzón receptor, y 2) el sistema incorpora en la categoría *de* del encabezado una marca para identificar el origen del mensaje, donde aparecerá una secuencia textual, primera firma electrónica del emisor. Dicha secuencia de caracteres es elegida por cada usuario en la configuración de las opciones de programa. Por todo ello, podemos afirmar que el primer y segundo tipo, mensajes de autor identificado, constituyen la norma, en otras palabras, lo habitual a partir de la disposición prefijada por los programas de gestión de correo electrónico. El tercer tipo resulta una excepción, que denota un deseo expreso del emisor por guardar el anonimato.

A pesar de la existencia de estas informaciones, no siempre resulta fácil para el interlocutor destinatario suplir la distancia que separa la firma electrónica -o marca que aparece en el *de-* y la identidad real del sujeto hablante, con el fin de identificar a este último. Los nombres que aparecen en los buzones no siempre son lo suficientemente transparentes, para establecer la relación entre lo que aparece a la izquierda de la arroba en la dirección electrónica y su referente en el

mundo. Lo mismo puede aplicarse para la firma electrónica o información del *de*, aunque, por regla general ésta suele ser más elocuente, ayudando de manera más directa al receptor en el establecimiento de la autoría del texto.

La identificación del autor es una condición muy importante en el proceso de recepción del mensaje, ya que desempeña un papel fundamental en la elaboración de inferencias acerca de su contenido. Podemos afirmar que, técnicamente, los sistemas de gestión de correspondencia digital diferencian dos momentos en el proceso de recepción de los mensajes electrónicos, más exactamente, en el acceso del receptor al contenido: primero, se descubre la información del encabezado en la que se privilegian los elementos que establecen las condiciones de enunciación del texto -tiempo de emisión y de recepción (categoría *fecha*), intencionalidad del mensaje (categoría *asunto*) e identidad del emisor (categoría *de:*) y después, una vez aceptada la apertura del mensaje y ejecutada la misma a través de la función *abrir*; en un segundo momento, se percibe el cuerpo del texto y el mensaje en su conjunto.

La noción de la autoría del texto resulta fundamental en este primer momento de recepción y determina el éxito o el fracaso comunicativo del mensaje. Su posible identificación decide la apertura y lectura del mensaje o provoca que éste sea ignorado y borrado por el receptor.

Como hemos visto, la autoría del mensaje se manifiesta de forma privilegiada en su encabezado, aunque reaparece, de manera menos sistemática, en el cuerpo del mensaje, a través de diferentes marcas que la voz de la enunciación deja como huellas del locutor en la textura discursiva. Entre estas otorgamos un lugar especialmente relevante a la firma o despedida del texto, que se encuentra menos generalizada de lo que lo están comparativamente categorías paralelas en otros géneros próximos, como por ejemplo, en la correspondencia epistolar postal. Es probable que la existencia de la primera firma electrónica haga un tanto redundante la segunda.

El anonimato electrónico puede lograrse a través programas especiales de redireccionamiento, que ofrecen a un usuario la posibilidad de enviar un mensaje que será reenviado por ellos de manera anónima al destinatario final. Estos

sistemas son utilizados principalmente por mensajes de tipo *spam*, que, o bien, presentan una función publicitaria, o bien, contienen un virus. Los últimos suelen ser anónimos absolutos, mientras que los primeros se colocan principalmente en la categoría de anónimos relativos. Su objetivo es lograr que el receptor abra el mensaje y, una vez abierto, se identifica a través de marcas en el propio texto o a través de la segunda firma electrónica.

6.2.1.5 Quinto parámetro: relación que se establece entre autor del mensaje y autor del texto del cuerpo del mensaje

Este último subapartado contiene una clasificación de los mensajes según sea posible establecer una equivalencia entre la identidad del autor del mensaje, tal y como definimos en el apartado anterior, y el autor del texto que constituye la totalidad del cuerpo del mensaje o parte de éste, considerándose dicha parte como la central y más importante del contenido informativo del mensaje. Según este punto de análisis, podemos distinguir tres categorías de mensajes, dos con propiedades opuestas y una tercera de naturaleza mixta, que combina rasgos de ambas:

1. manifiestan la identidad entre el autor del mensaje y autor del contenido textual del mismo: el autor del mensaje es responsable del conjunto informativo del mensaje, así como de la imbricación textual de la voz del enunciador.
2. presentan una ausencia de identidad entre el autor del mensaje y autor del contenido textual del mismo: el autor del mensaje no se identifica como el locutor responsable del contenido informativo del conjunto del cuerpo del mensaje.
3. el autor del mensaje se identifica como responsable de parte del texto enunciado, la otra parte, marcada normalmente mediante procedimientos formales y consecuencia de un procedimiento de polifonía, se atribuye al interlocutor

coenunciador, o a una entidad externa al acto comunicativo que puede estar identificada o no.

Este parámetro es muy importante en la clasificación de los mensajes de reenvío que suelen circular de un buzón de correo electrónico a otro, en ellos el emisor del mensaje no se erige en autor del texto. No es raro que se reciba un mismo texto en dos o más envíos de mensajes distintos de emisores diferentes. La ausencia de coincidencia entre el autor del texto recibido y el emisor del mensaje constituye una de las marcas características de este subtipo funcional.

Asimismo, este parámetro resulta fundamental en el estudio de la polifonía textual de los mensajes electrónicos, presente en los textos construidos a través de la intervención del coenunciador, en el texto que constituye el cuerpo del mensaje. Este modo de respuesta origina la construcción de un tipo de textos en el que se combinan las voces de los coenunciadores, a través de diferentes procedimientos, dando lugar a una estructura paratextual que recuerda a la transcripción de un diálogo. La riqueza y el interés de este fenómeno nos lleva a estudiarlo detenidamente en *7.3.3.5.1. Las respuestas con procedimientos de polifonía.*

2.2.1.6. Tabla recapitulativa: la variación en función de los coenunciadores en la correspondencia digital

PARÁMETROS DE CLASIFICACIÓN		TIPO DE CORRESPONDENCIA GENERADA EN FUNCIÓN DEL PARÁMETRO	
Intercambio de los papeles enunciativos asumidos por los locutores		Posibilidad de intercambiar los papeles enunciativos	
		Imposibilidad de intercambiar los papeles enunciativos: el coenunciador puede ser enunciador	
Número de coenunciadores		Enunciador único y coenunciador único.	
		Enunciador único y coenunciador múltiple	
Estatuto público o privado de los interlocutores	Emisor	Correspondencia pública	
		Correspondencia privada.	
	Receptor	Interlocutor definido.	
		Interlocutor indeterminado	
Naturaleza de la autoría del mensaje		Mensajes cuyo locutor se identifica	Reconocido por el interlocutor
			No reconocido por el interlocutor
		Mensajes anónimos, el autor del mensaje no se identifica	
Relación entre autor del mensaje y autor del texto		Identidad entre la autoría del mensaje y del conjunto del contenido de este	
		No identidad entre autor responsable del mensaje y del texto contenido en este	
		Mensajes de naturaleza mixta	

6.2.2 Análisis de la variación de los intercambios de correspondencia electrónica en función de sus propiedades temporales

6.2.2.1 La noción de tiempo en la teoría de la enunciación

Como consecuencia de la inevitable temporalidad humana, todo texto se enmarca en una instancia temporal que lo condiciona y determina, fuera de la cual no puede tener lugar. La dimensión temporal constituye, por lo tanto, uno de los ejes fundamentales de cualquier análisis enunciativo. Tal como hemos adelantado en el apartado 2.2. *Clasificación enunciativa de la correspondencia electrónica*, un enunciado es producido por un *yo* en un momento concreto y en un lugar determinado; en esta tríada dos elementos adquieren un valor fundamental: la persona y el tiempo. La persona, porque no existe evento enunciativo sin coenunciadores que los produzcan, y el tiempo, porque no existe acontecimiento que pueda desarrollarse al margen de unas coordenadas temporales: “toute est dans le temps, hormis le temps même” (Benveniste, 1974, pp.70-71).

El acto mismo de la enunciación se sitúa como un evento imbricado en la temporalidad humana, en el seno de lo que llamaremos, por el momento, *tiempo real*, fuera del cual nada es posible. Complementariamente, el proceso enunciativo se constituye como el organizador de la temporalidad lingüística que representa, a su vez, un reflejo de la experiencia temporal humana: “c’est par la langue que se manifeste l’expérience humaine du temps” (Benveniste, 1974, p.73).

De lo expuesto hasta el momento podemos deducir que la relación entre las nociones de *tiempo* y de *enunciación* se caracteriza por un doble condicionamiento recíproco: 1) el acto de enunciación se funda en el interior de una instancia temporal, relativa al *tiempo real*, 2) la construcción de la *temporalidad discursiva* - más concretamente el dominio de las categorías temporales lingüística-) se establece

en relación al propio acto enunciativo. En este sentido Ducrot, & Schaeffert (1995, p.569) afirman que las nociones lingüísticas relativas al tiempo poseen una naturaleza deíctica, es decir, presente, pasado y futuro son categorías gramaticales que toman su valor en relación a la situación de enunciación. El contexto situacional establece el conjunto de procedimientos de referencialización que permitirán llenar de contenido estas categorías.

Benveniste (1974, p.69-78) se interesa por la naturaleza de la instancia temporal en la enunciación y por la complejidad nocional que se esconde detrás del término, reconociendo que el concepto de *tiempo* recubre representaciones mentales muy diferentes. Existe una manera de conceptualizar la temporalidad específica del lenguaje, sin embargo, antes de llegar a esta categoría de tiempo, estrictamente gramatical, cree necesario distinguir otras dos representaciones del concepto: 1) el *tiempo físico*, con una naturaleza doble que incluye, a su vez, la experiencia subjetiva humana, y 2) el *tiempo cronológico*, que, por su parte, manifiesta una naturaleza múltiple, objetiva y subjetiva.

El *tiempo físico* o tiempo del mundo, según Benveniste, es un continuo uniforme, infinito, lineal y susceptible de una segmentación arbitraria. En el hombre se corresponde con una vivencia interna que adquiere una duración altamente variable, ya que cada individuo tiende a medir el ritmo de sus experiencias de manera diferente. Este correlato interior del tiempo físico es denominado por el lingüista como *tiempo psíquico* y juntos constituyen las dos caras de una entidad común.

El *tiempo cronológico*, por su parte, se establece como una construcción social que sirve para la organización externa de los acontecimientos en función de una estructura de desarrollo lineal. El *tiempo cronológico* es, por lo tanto, el tiempo de los sucesos en el que se engloban tanto los eventos externos como aquellos interiores a nuestra propia vida, siempre en función de acontecimientos de desarrollo estable y medible.

Benveniste (1974, p.71) reconoce una doble dimensión, objetiva y subjetiva, en el *tiempo cronológico*, considerando que la existencia de un *tiempo experiencial* entra en relación directa con el *tiempo psíquico*, correlato interior del *tiempo físico*. Esta categoría se manifiesta como un *continuum* al que podemos acceder a partir de nuestras vivencias, y que sirve para construir una relación de sucesión entre un conjunto de experiencias que no componen por sí mismas el tiempo, sino que se desarrollan en el tiempo.

El *tiempo cronológico* constituye una organización social que está presente en todas las culturas. En palabras del lingüista francés, fundamenta la totalidad de la vida social: “Toutes les sociétés humaines ont institué un comput ou une division du temps chronique fondé sur la récurrence de phénomènes naturels ” (1974, p.71). La alternancia luz/oscuridad, en día y noche, los meses, en función de la rotación de la tierra, los años, en relación con el movimiento de ésta respecto al sol, etc., son acontecimientos pertenecientes al *tiempo físico* que sirven como punto de anclaje para la organización de los calendarios que constituyen el *tiempo cronológico*.

En los calendarios se establecen marcas útiles para poner en relación las unidades del *tiempo cronológico* con elementos de la *temporalidad física*, la única que posee una existencia real y estable. El *tiempo cronológico* no existe en sentido estricto o, como afirma Benveniste (1974, p.72), es una realidad atemporal, es decir, que no desarrolla ninguna propiedad que participe de la naturaleza de la *temporalidad física*: “ces quantités sont des dénominations du temps qui ne participent en rien à la nature du temps et sont par elle-mêmes vides de toute temporalité” (p.72).

A partir de estas palabras podemos comprobar que el *tiempo cronológico* se diferencia del *tiempo físico* por su naturaleza de construcción a priori, al mismo tiempo que se opone al *tiempo psicológico*, por el carácter subjetivo de este último frente a la naturaleza objetiva y estable de la cronología. La siguiente cita ilustra esta concepción

Le temps chronique fixé dans un calendrier est étranger au temps vécu et ne peut coïncider avec lui ; du fait même qu'il est objectif, il propose des mesures et des divisions uniformes où se longent les événements, mais celles-ci ne coïncident pas avec les catégories propres à l'expérience humains du temps (p 73).

El *tiempo cronológico* se instituye, por lo tanto, como punto de referencia en la ordenación objetiva de los acontecimientos y de nuestra situación en relación con ellos, es decir, su función principal es servir de referencia para la organización del *tiempo experiencial*.

Para cumplir esta labor clasificatoria, el tiempo cronológico debe poseer, en opinión de Benveniste, tres propiedades básicas, ya que debe:

1. erigirse en torno a un eje que se constituya en punto cero del computo,
2. manifestar una naturaleza directiva, es decir, orientada en un sentido, a partir del cual se establece dos categorías básicas, a saber, un antes y un después, en relación al eje del inicio, y,
3. presentar una dimensión mensurable a partir de un conjunto de unidades de partición constantes elaboradas a través de recurrencias en relación a los fenómenos cósmicos.

Tras esta caracterización del conjunto de categorías que forman lo que entendemos *tiempo extralingüístico*, el artículo de Benveniste consagra el resto de sus páginas al análisis de la categoría del *tiempo lingüístico*. Para el teórico de la enunciación la expresión *tiempo lingüístico* es, a su vez, polisémica, ya que puede

evocar dos nociones relacionadas, pero distintas. Por un lado, se refiere al sistema a través del cual la lengua conceptualiza la experiencia humana de la temporalidad, es decir, las manifestaciones discursivas del tiempo. Por otro, sirve para nombrar la categoría gramatical que agrupa las diferentes formas de un verbo. Para diferenciar una y otra clase se denomina *tiempo gramatical*, a la segunda, y *tiempo lingüístico*, propiamente dicho, o tiempo de la enunciación, a la primera.

El concepto de *tiempo gramatical*, más restrictivo, refleja las propiedades del *tiempo de la enunciación*, aunque manifiesta la naturaleza de una codificación particular en cada lengua. El dominio de nuestra reflexión se centrará en el *tiempo de la enunciación*, quedando, así, el *tiempo gramatical* fuera del objeto de estudio de estas páginas.

La lengua funda su estructura temporal en torno a las instancias enunciativas. El eje que se erige como punto de referencia sobre el que se cimientan el resto de elementos temporales es el momento de la enunciación. Cada vez que un locutor habla, establece este momento como punto de partida de la construcción de la temporalidad lingüística: sitúa su evento como presente de la enunciación y marca de referencia. Podemos afirmar que la temporalidad enunciativa se organiza alrededor de la categoría del presente, que ha de identificarse con el instante de construcción del enunciado, a partir del cual se establece un pasado, todo aquello acontecido antes, lo que fue y ya no es más, y un futuro, lo que ha de suceder después, lo que va a ser, lo que ha de acaecer.

En este sentido Benveniste (1974, p.74) considera la existencia real de una única instancia temporal, el presente, que mediante un procedimiento de orientación levanta el conjunto de temporalidades, en sus palabras:

On remarquera qu'en réalité la langue ne dispose que d'une seule expression temporelle, le présent, et celui-ci, signalé par la coïncidence de l'événement et du discours, est par nature implicite. Quand il est explicité formellement, c'est par une de ces redondances fréquentes dans l'usage quotidien. Au

contraire les temps non présents, ceux-ci toujours explicités dans la langue, à savoir le passé et l'avenir, ne sont au même niveau du temps que le présent. Benveniste (1974, p.74).

Las palabras de teórico francés resaltan el hecho de que el único *tiempo lingüístico* con entidad propia es el presente implícito en el acto mismo de enunciación y, por lo tanto, excusado de marca formal lingüística necesaria.

El evento discursivo implica un tiempo, porque él mismo se constituye en edificador del tiempo mismo. La enunciación no es otra cosa que la apropiación de la lengua por un individuo concreto en un momento concreto, estando el tiempo imbricado en su propia esencia. El tiempo, concebido de esta manera, no tiene una existencia independiente del propio discurso, sino que es una construcción que se monta y desmonta cada vez que sobreviene un acto de enunciación. El presente no tiene un contenido semántico sino puramente demostrativo, que refiere al momento de enunciación. Es el enunciador quién, en el proceso enunciativo, llena de contenido las instancias temporales.

De esta manera, el presente del enunciador es percibido como presente por el coenunciador, es decir, el coenunciador interpretante toma como referente de las expresiones temporales del texto, el presente del enunciador, y la recepción del mismo se lleva a cabo a partir de estas condiciones. Si se prescindiera de esta asunción previa común, sería imposible acceder a la comprensión de las expresiones temporales de la lengua, ya que estas carecen de información que las enlace con el *tiempo cronológico*, más allá de los límites impuestos por la propia la situación de enunciación.

Benveniste (1974, p.77) hace referencia a este problema con relación al proceso de interpretación de los textos escritos, ya que se reciben, por lo general, separados del momento de su enunciación, estando obligados a construir su propio universo de referencias temporales. En ellos las marcas de temporalidad no sirven para reenviar al coenunciador a ningún momento dado en el continuo del *tiempo cronológico* y,

por ende, la identificación del presente del enunciador se presenta como un asunto difícil.

La única manera de hacer inteligibles las referencias temporales cuando se carece de la información relativa a la situación de comunicación originaria consiste en acompañar el texto de alguna expresión que remita a alguna unidad relativa al *tiempo cronológico* y que se erija en punto de referencia estable, a partir del cual el interpretante organice la temporalidad del texto. Una fecha, por ejemplo, puede asumir esta responsabilidad; en el correo electrónico, el sistema dota a los textos de marcas cronológicas que establecen las referencias temporales de la enunciación.

En estas situaciones de interacción, si los textos aparecen desprovistos de elemento relativos al *tiempo cronológico* para el desarrollo de la función de anclaje enunciativo, la temporalidad deberá organizarse exclusivamente desde una perspectiva intradiscursiva, es decir, referencializando las diferentes elementos que constituyen las expresiones temporales del texto a través de procesos de construcción desarrollados en el interior del mismo.

Este tipo de modelos textuales, muy abundantes en los textos escritos, establecen un juego de organización temporal no referencial que se organiza, generalmente, sin que sea necesario establecer relaciones con las categorías extralingüísticas. Se opone de manera directa al tipo de operaciones de referenciación de los arquetipos orales, de forma generalizada, más dependientes del contexto de producción. Los esquemas presentes en la correspondencia electrónica manifiestan una naturaleza heterogénea respecto al anclaje temporal. Como analizaremos en las páginas siguientes, las referencias temporales insertadas por los sistemas de gestión de correspondencia otorgan a los coenunciadores las marcas necesarias para organizar el desarrollo temporal del intercambio. Al tratarse de textos interactivos muy dinámicos, tales elementos contextualizadores resultan fundamentales, acercando, una vez más, el género a las propiedades del modelo oral

6.2.2.2 Propiedades de la temporalidad en la correspondencia

Como se afirma al principio de este capítulo, el régimen enunciativo de la correspondencia electrónica, y, por inclusión, el del conjunto de los intercambios que se incluyen bajo la rúbrica *correspondencia*, se caracteriza por la existencia de un hiato que separa en el tiempo el momento de la producción del mensaje de su recepción. Esta circunstancia implica que, en el desarrollo del acto comunicativo, enunciador y coenunciador no compartan un *ahora* común, es decir, las operaciones de producción y de interpretación han de llevarse a cabo en una situación de temporalidad diferida, en un tiempo de construcción compartido, pero no simultáneo.

El constante aumento del uso de este sistema de comunicación electrónica, junto con su extensión a situaciones de interacción muy diversa, ha provocado la generalización de modelos temporales con importantes matices que no pueden reducirse de manera simple al esquema tradicional de la correspondencia postal.

La construcción de la temporalidad en el correo electrónico comporta una naturaleza bastante heterogénea. En algunos casos la pauta de interacción está determinada por la presencia de un desfase entre la situación de producción y de interpretación, asemejando su condición a la de los intercambios de correspondencia postal; en otros, se generan modelos de interacción de naturaleza temporal muy distinta, en los que se desarrollan muestras de intercambios simultáneos o semisimultáneos.

Por todo ello, es posible establecer una gradación en el *continuum* del modelo de temporalidad de los mensajes de nuestro corpus, constituyendo diferentes categorías de textos: aquellos que presentan una modalidad temporal estrictamente diferida y los que se generan en una temporalidad compartida, con interacciones cercanas al prototipo dialogal. Nuestra clasificación, en función de las propiedades temporales, se fundamentará en esta variación interna del género, a partir de la que

estableceremos cortes en la gradación con el fin de definir los diferentes arquetipos de temporalidad.

Comenzaremos nuestra exposición con la caracterización de las condiciones temporales de las interacciones que, en esta tesis, identificamos con el nombre de intercambios de correspondencia. Dentro de esta categoría, incluimos toda aquella actividad discursiva intencionada que se desarrolla mediante el intercambio de textos escritos, que un emisor hace llegar a un receptor concreto e identificado⁸², a través de la intervención de un sistema de mediación, normalmente de carácter público, destinado a propiciar el transporte y el envío del mensaje. Un rasgo básico de este modelo de intercambio es el empleo de sistemas de mediación para hacer posible el acto de comunicación. De esta manera, se permite el intercambio sin que se requiera que enunciador y coenunciador compartan en el momento de la enunciación un espacio físico y temporal común.

Esta definición nos permite incluir dentro de dicha categoría un conjunto amplio de sistemas de intercambio de textos con propiedades comunes y rasgos que los oponen. Entre ellos destacamos: el correo postal tradicional, el telégrafo, el correo electrónico o los mensajes de texto a móvil, sms⁸³. Todos estos sistemas de

⁸² Aquellas interacciones en las que el mensaje no se dirige a un receptor concreto y conocido por el locutor, constituyen elementos marginales del prototipo. Este conjunto de mensajes, entre los que situamos los correos publicitarios, por vía postal o electrónica, los correos *spam*, etc., son casos periféricos de la categoría correspondencia por no cumplir una de las condiciones establecidas como características en su definición.

⁸³ No se trata, en caso alguno, de una lista exhaustiva. En ella hemos recogido, únicamente, aquellos ejemplos que pueden considerarse más representativos, por tener un desarrollo más popular y extendido o por responder de manera más directa a la definición recogida más arriba, es decir, por considerarse casos más prototípicos. No obstante, podríamos haber incluido otra serie de manifestaciones como:

1) el intercambio de billetes: género que se desarrolla abundantemente en los siglos XVIII y XIX, y que no puede identificarse de forma completa con la correspondencia postal, por el carácter oficial y estatalmente regulada de ésta, frente a la naturaleza estrictamente privada de aquellos (Melançon, 1996);

2) el intercambio de notas o de mensajes a través de pequeños papeles u otro tipo de mecanismos, que, por oposición, no suelen utilizar ningún sistema de transporte. Se trata, sin embargo, de una clase difusa, poco definida;

mediación permiten establecer una interacción comunicativa a través del intercambio de textos escritos entre individuos que no comparten una situación espacio-temporal. Las variaciones entre cada uno de los sistemas mencionados vienen determinadas por elementos extralingüísticos, consecuencia de las condiciones de producción y de recepción impuestas por los contextos específicos de los sistemas empleados en la consecución del acto comunicativo.

El paradigma tradicional de interacción de la correspondencia suele representarse a partir del esquema epistolar. Para la buena interpretación de las afirmaciones expuestas en estas páginas ha de tenerse en cuenta que cuando se alude a la noción de género epistolar se está haciendo referencia al concepto de carta fuera de su empleo como modelo retórico del discurso literario⁸⁴. Tomamos la carta como un objeto lingüístico y comunicativo intercambiado entre individuos cuyos propósitos no descansan en la creación de textos poéticos. Dejamos fuera de nuestro interés particular aquellas manifestaciones epistolares que asumen el *pacto literario* como contrato de interpretación.

En lo que respecta a las condiciones temporales de la categoría de la correspondencia, en los límites que se acaban de establecer, podemos afirmar que

3) dentro del dominio de la comunicación mediada por ordenador, las interacciones por chat, que difieren del prototipo definido en el hecho de que se requiere que el intercambio se desarrolle necesariamente en un tiempo compartido, es decir, precisa que los coenunciadores dispongan de la utilización de la herramienta de mediación en un tiempo común.

4) o, por último, las interacciones a través de sistemas de mensajería instantánea, que extienden progresivamente su uso y que combinan la posibilidad de intercambios conversacionales como los chat con otros que permiten el almacenamiento de los mensajes y, en consecuencia, generan modelos de interacción similares al correo electrónico.

84 Las fronteras entre ambas clases son, en muchas ocasiones, difusas, puesto que el estatuto de la carta dentro del discurso literario es muy heterogéneo. La epístola puede constituir un modelo de creación de ficción erigiéndose en un acto de enunciación cuya finalidad única y explícita es la exploración de la función poética del lenguaje; o bien el carácter literario de un texto epistolar puede haberle sido otorgado a posteriori. Podemos encontrarnos ante textos que en su origen escapaban de las condiciones de producción que caracterizan al discurso literario y que por razones extralingüísticas hacen evolucionar la naturaleza de su contrato de lectura, siendo recibidos como obras literarias y, por lo tanto, interpretadas bajo un pacto comunicativo distinto al que manifestaban en un principio.

todo intercambio comunicativo perteneciente a dicho modelo se construye a partir de un esquema de interacción complejo elaborado en tres tiempos diferentes:

1. el empleado por el coenunciador remitente en la producción textual,
2. el utilizado por el coenunciador destinatario en el desarrollo de la actividad interpretativa,
3. y, entre ambos, el destinado al proceso de mediatización. Éste último se compone de dos acciones diferentes llevadas a cabo por cada uno de los participantes en el intercambio: a) el envío, por lo que respecta al emisor y b) la recepción, en lo que concierne al destinatario.

La comunicación a través de los intercambios de correspondencia se fundamenta en un esquema de interacción organizado en dos etapas principales consecutivas, no simultáneas, separadas por una tercera etapa complementaria, que actúa como intermediaria de ambas. Este modelo de temporalidad se haya presente de manera constante en la representación mental de los coenunciadores, planeando en la caracterización de muchas de las propiedades que dotan de homogeneidad al conjunto de los géneros que constituyen la clase definida.

Haroche-Bouzinac (1995, p.74) comenta respecto de las correspondencias postales, que cualquier carta⁸⁵ opera sobre la base de un juego de desfases temporales⁸⁶. El autor de este tipo de textos sabe que el presente de la escritura, de la redacción del mensaje, corresponde al futuro de la recepción; de forma complementaria, el receptor asume que el presente de la recepción remite a un pasado de la producción. Más tarde volveremos sobre esta idea.

⁸⁵ Léase en este pasaje carta como prototipo de la clase de los textos producidos en el seno de los intercambios de correspondencia y atribúyase, por ende, las afirmaciones de Haroche-Bouzinac (1995) al arquetipo de la categoría y así al conjunto de los elementos que caen en el dominio de su extensión.

⁸⁶ *Décalages épistolaires* en el original francés.

A estas tres fases temporales ha de añadirse una cuarta que no presenta, en sentido estricto, el mismo estatuto que las otras, por lo que la consideraremos de forma precisa un complemento o epílogo a las anteriormente descritas. Nos referimos al momento en el que se genera la respuesta - caso de que la haya-, originada como reacción del coenunciador al mensaje recibido, por la cual éste se erige en enunciador de un nuevo evento discursivo. No presenta la misma categoría que las otras tres etapas descritas, ya que, de alguna manera, lo que ésta acomete es la renovación del ciclo enunciativo, volviendo a situarse en la etapa de producción. La respuesta a un mensaje completa el curso del intercambio de correspondencia e implica la redistribución de los papeles enunciativos de los coenunciadores. El siguiente esquema representa la organización en tres tiempos en los intercambios comunicativos del prototipo de la correspondencia, con el advenimiento eventual de una cuarta fase que se identifica con el momento de respuesta y que, como ilustra la figura, remite de nuevo al principio del ciclo de producción.

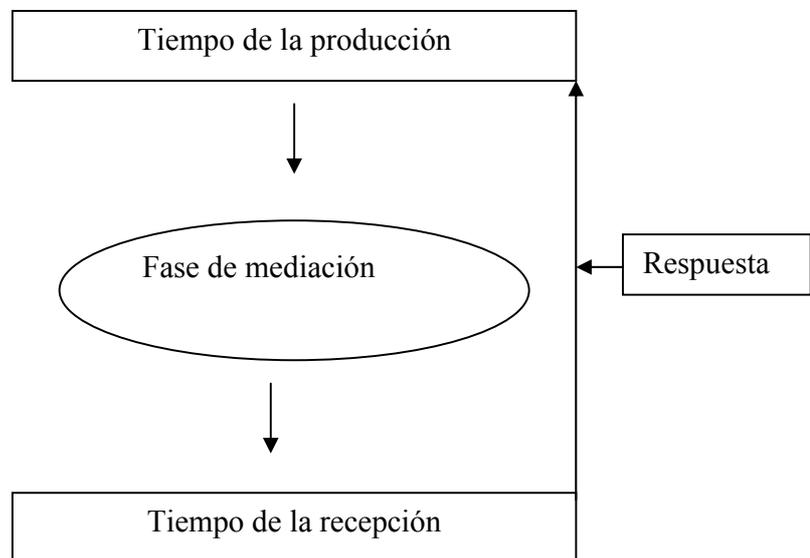


Figura 11. Organización temporal de las interacciones de correspondencia

Este cuarto momento de construcción discursiva, el tiempo de respuesta no es imprescindible. Muchos mensajes, por diversas razones, se dejan sin contestar; otros, ni siquiera ofrecen al receptor la posibilidad de hacerlo. No todo lo que recibimos en nuestro buzón de correo electrónico presenta un estatus homogéneo⁸⁷. Algunos mensajes no pretenden el establecimiento de un intercambio de textos y, tal y como pudimos ver en el subapartado 6.2.1.1. *Primer parámetro: posibilidad de redefinición de los papeles enunciativos asumidos por los locutores*, tampoco permiten la redefinición de los papeles enunciativos del emisor y del receptor. Estos mensajes no constituyen en sentido estricto intercambio de correspondencia.

Este modelo de construcción en fases refleja el conjunto de juegos de desplazamiento temporal que caracterizan al arquetipo de la correspondencia. Los desplazamientos enunciativos se encuentran forzados por la particular complicación de las condiciones de enunciación del mensaje epistolar: un tiempo y un espacio no compartido que necesitan la intervención de una mediación para hacer posible el intercambio y el logro del acto mismo de comunicación. Esta mediación, que se constituye en el tiempo tres, según la terminología que hemos elegido en nuestras páginas, separa los actos que conforman el momento del tiempo 1 y el intervalo que integra el tiempo 2 que, generalmente, en la mayoría de los intercambios presenciales, se desarrollan de manera paralela y simultánea.

Haroche-Bouzinac (1995) recoge y comenta las dos propiedades básicas que determinan las condiciones de producción del discurso epistolar y que, por lo tanto, configuran el pacto de recepción de este tipo de género. Por un lado, una carta es un acto de comunicación entre dos coenunciadores que no presentan un espacio de interacción común. Es decir, el discurso epistolar es, antes que cualquier otra cosa, el discurso de los ausentes:

⁸⁷ Estas afirmaciones pueden hacerse extensibles al conjunto de elementos que recibimos en los buzones de correo postal.

La lettre est souvent présentée comme bienfaitrice parce qu'elle met en ouvre une illusion, illusion de présence, illusion de dialogue, voix recréée dans le silence d'une lecture muette. Sa force est celle de la compensation : l'expression « tromper l'absence » revient sous la plume de plusieurs correspondant. Grâce à une métaphore passée dans l'usage, elle est le « discours des absents ». Cicéron évoque la possibilité qu'offre la lettre de « rendre proches les absents » (*certiores facere absentes*, Ad Fam, II, 4, 1). (Haroche-Bouzinac, 1995, p.70).

Por otro, y como consecuencia directa de esta distancia física, los géneros de correspondencia manifiestan una segunda propiedad, la distancia temporal. A ella también se refiere la epistóloga en los siguientes términos:

À la distance des corps s'ajoute celle de l'acheminement des courriers qui fait de l'espace temporel épistolaire un lieu distendu, source de nombreux malentendus. La durée de l'acheminement produit un décalage. (Haroche-Bouzinac, 1995, p.74).

A lo que en otro párrafo añade:

Un ensemble de donnes constitue ce qu'il conviendrait d'appeler la "temporalité épistolaire". La simultanéité du contact n'est jamais réalisée que sous la forme d'un simulacre [...], d'un rêvé ou d'un projet. (Haroche-Bouzinac, 1995, p.77)

Las particularidades de su situación de enunciación, un espacio no compartido que limita la interacción a una temporalidad no simultánea sino sucesiva, se manifiesta en la construcción verbal del texto, al tiempo que se instituye en elemento determinante en la configuración del pacto de género proyectado de forma

común en todos los intercambios de correspondencia. Dicho pacto se organiza en torno al modelo de la temporalidad epistolar, descrita por Haroche-Bouzinac (1995), por la que los enunciadores se ven obligados a elaborar un complejo juego de operaciones que lleva a la construcción de una ilusión de temporalidad compartida.

En las producciones epistolares, enunciador y coenunciador se mueven respectivamente en sentido opuesto, en una orientación temporal complementaria que lleva al emisor a proyectar un futuro y al receptor a reconstruir un pasado.

[...] le scripteur tendu vers l'avenir doit se projeter vers le moment de la réception et imaginer quelle pourront être les dispositions du récepteur dans un avenir dont il ignore presque tout. [...] Le destinataire en revanche doit tenir compte du fait que le message reçu ne peut être perçu comme actuel en appartenant déjà au passé d'échange [...] (Haroche-Bouzinac, 1995, p.74).

Esta doble reconstrucción sobre la posterioridad -en la producción- y hacia la anterioridad -en la interpretación-. Esta idiosincrasia se manifiesta en una textura discursiva susceptible de hacer referencia a tres intervalos cronológicos o niveles de ubicación enunciativa, de los que son conscientes los coenunciadores en su experiencia comunicativa. Estos tres momentos han de identificarse con los tres tiempos descritos anteriormente, a saber, tiempo 1, tiempo 2 y tiempo 3. La particularidad del pacto epistolar consiste en que, si bien esta sucesión de etapas permanece de manera constante en la edificación del contrato de interpretación del género, de forma paralela se crea la impresión de la vivencia de un tiempo compartido, elaborado a través de los artificios enunciativos desarrollados por los sujetos de comunicación: hacia el porvenir y desde lo pretérito. De esta manera los participantes en un intercambio de correspondencia se asocian en la invención (reconstrucción) de un tiempo de actividad lingüística común.

El correo electrónico resulta especialmente rico en este sentido, los procedimientos de intervención textual, entre los que incluimos cualquier manifestación de intertextualidad desde el texto respuesta al texto origen, son una clara manifestación discursiva de esta impresión de experiencia temporal compartida. En este sentido, el contrato epistolar insta un presente de enunciación de naturaleza duplicada que se identifica doblemente con el instante de enunciación, que representa el presente del coenunciador, y el momento de interpretación, identificado en relación al momento de recepción.

Haroche-Bouzinac (1995) considera oportuno distinguir dos niveles en la caracterización de las condiciones temporales de los intercambios epistolares. Su visión, bastante acertada, refleja la dualidad que venimos comentando. Por un lado diferencia un tiempo de duración⁸⁸ y, por otro, un tiempo de invención⁸⁹. El tiempo de duración se refiere al tiempo de desarrollo del proceso de intercambio y viene a cubrir, de forma más o menos paralela, las tres etapas a las que referimos anteriormente. Este tiempo de duración incluye, de una parte, el período de la mediación:

[...] dans le sens où il doit intégrer la durée de l'acheminement, espace vide pendant lequel la vie est figée, temps qui vient s'ajouter à la distance géographique mais qui est aussi prospectif. Il influe sur la rédaction et la lecture. (Haroche-Bouzinac, 1995, p.77)

Por otra, hace alusión a lo que ella denomina período de preparación de la carta, que cubre lo que establecimos como momento de producción o tiempo de invención. Al referir su estudio al ámbito de la carta postal tradicional, este momento de preparación del texto adquiere una variabilidad especialmente

⁸⁸ Traducción a partir del original francés *temps-longueur*

⁸⁹ Traducción a partir del original francés *temps-invention*

relevante, ya que las epístolas son textos que, en ocasiones, cuentan con un período de redacción no continuado que se desarrolla en varias etapas sucesivas. En el correo electrónico la situación suele ser muy diferente.

Une autre durée, qui n'est pas celle de l'acheminement, pèse sur la préparation de la lettre. Elle est particulièrement apparente lorsque la lettre est composée en plusieurs étapes. [...]. S'ajoute ainsi à la fragmentation naturelle du geste épistolaire, une autre forme de stratification qui correspond à chacun des moments de la composition de la lettre. (Haroche-Bouzinac, 1995, p.78)

La producción textual en discontinuidad genera textos en los que existen diferentes fragmentos independientes respecto al contexto de enunciación, por lo que, como indica Haroche-Bouzinac (1995, p.77), son susceptibles de revelar distintos estados de ánimo. Las rupturas pueden estar indicadas a través de marcas discursivas en el propio texto o permanecer ocultas al receptor interpretante. Por lo general, éste es un rasgo que afecta de forma mínima a la correspondencia digital, ya que sus textos se construyen, generalmente, sin rupturas temporales.

Técnicamente, en el correo electrónico existe la posibilidad de guardar una producción textual que ya está redactada pero que todavía no se considera terminada o preparada para ser enviada, ofreciendo la opción de retomarla más tarde. Estos textos en preparación se almacenan en una carpeta especial destinada a los *borradores*. No obstante, si observamos las características de las muestras que forman nuestro corpus, nos inclinamos a pensar que su empleo es bastante reducido. El tamaño de los textos, muy cortos, en la mayoría de los casos, y el carácter bastante apresurado que refleja su organización, nos invita a sostener esta postura. Además, en nuestro corpus de correos electrónicos, a diferencia de lo que constata

Haroche-Bouzinac (1995, p.77), no encontramos referencias explícitas a este tipo de actividad fragmentadora.

Sin embargo, por oposición a la carta, que se remite únicamente cuando se considera un producto textual completo, y en contraste con esta actividad de redacción discontinua, los correos electrónicos manifiestan una tendencia a primar la rapidez, procurando el envío de los textos con la mayor celeridad posible. Y así, observamos que con frecuencia se lleva a cabo la expedición de una parte de un mensaje que el remitente considera incompleto y que continuará más tarde. Es decir, en la correspondencia digital, si el proceso de escritura resulta interrumpido por el cruce de algún otro acontecimiento, parece preferirse la opción de enviar un texto parcialmente concluso y retomar el hilo en una intervención posterior. De esta manera, el destinatario recibe el mensaje como un conjunto de pasajes en diferentes entregas. El siguiente ejemplo puede ilustrar el fenómeno:

Asunto: RE: no por mucho madrugar...
Fecha: 23 Noviembre 2002 18:42:01
De: ab@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Te cuento: tienes que pasarte por casa de Mxxx y recoger la maleta amarilla, creo que la puse en el armario del pasillo sino mira en el de su habitación dentro estan los papeles. Si no hay una fotocopia de mi DNI me lo dices y te la mando por fax. Yo te mando mañana por mail el modelo del C. V
Perdona luego te sigo explicando me ha llamado Cxxx
besos

Ejemplo: Mensaje 123

Asunto: RE: no por mucho madrugar...
Fecha: 23 Noviembre 2002 18:54:01
De: ab@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Bueno ya me tienes aquí otra vez, bueno pues con el CV que te mande solo tienes que imprimirlo. La dirección del sitio no me acuerdo pero puedes llamar a Jxxx, para que te la de, el telefono está en mi agenda verde, ya sabes cual es, no?? Sino lo encuentras me lo dices y lo busco yo por aquí. Sabes que hy que hacerlo antes del día 7.

Buenos muchas muchas gracias y a ver si te llamo prontito.
Besoso.

Ejemplo: Mensaje 124

En este ejemplo podemos observar como la redacción del mensaje 123 se ve interrumpida por un acontecimiento externo al que se hace alusión en el interior del mensaje `me ha llamado Cxxx`. El ejemplo ilustra cómo el emisor prefiere enviar el texto, aunque considere que no ha terminado de incluir toda la información relevante, advirtiendo al interlocutor del carácter inconcluso, prometiendo completarlo más tarde `Perdona luego te sigo explicando`.

El correo siguiente escrito 12 minutos más tarde y recogido en el Mensaje 124, continúa el correo anterior. De hecho hace alusión a esta continuidad mediante una expresión explícita *Bueno ya me tienes aquí otra vez*, empleada como introductor de la intervención. A continuación, la progresión de la información se realiza a partir de un conector *Bueno*, que sirve de nexo ilativo con el texto anterior, y una alusión anafórica al último tema que se desarrollaba en el mensaje inicial, el currículum, *CV*. La construcción del segundo mensaje se realiza a partir del primero y se presenta como una continuación natural de éste.

La elección de intervenciones separadas, aunque dependientes informativamente viene condicionada por la propia naturaleza del prototipo de interacción dominante en la correspondencia digital, en especial en aquellos casos en los que se genera un ritmo de interacción muy rápido. Si el emisor sabe que el receptor espera el mensaje y calcula que la postposición de su envío puede alterar el ritmo previsto por el coenunciador, suele considerarse oportuna la remisión de un mensaje -de las características del analizado- en el que se advierta la interrupción del intercambio durante un espacio de tiempo.

Esta opción acostumbra a prevalecer en las interacciones de tipo dialogal en las que ambos coenunciadores están conectados al mismo tiempo (*cf.* 7.3.3.6.1. *Los modelos de interacción continua: correos en régimen dialogal*) y, por lo tanto, un retraso en la respuesta podría generar problemas de comunicación.

Junto al fenómeno de escritura discontinua, el desarrollo interno del proceso de redacción de una carta se ve afectado también por lo que Haroche-Bouzinac (1995) llama etapa de reflexión, es decir, el tiempo que precede al acto mismo de la escritura y que comprende el intervalo consagrado a meditar sobre el contenido del mensaje, así como el tiempo que se emplea en su elaboración y relectura. En este punto también el correo electrónico manifiesta importantes diferencias respecto al género epistolar tradicional, dado que la modalidad que nos ocupa parece reducir considerablemente la duración del periodo de reflexión y redacción. La rapidez del medio se refleja en la textura discursiva generando unos textos de redacción rápida, como puede comprobarse, por ejemplo, con la observación de las características de construcción sintáctica, de organización y distribución de la información, de los dos mensajes recogidos en los Mensajes 123 y 124.

Este segundo componente del tiempo de duración definido por Haroche-Bouzinac (1995) podría verse completado, si bien la autora no lo hace, con la referencia al tiempo de lectura e interpretación de la carta. Este momento se correspondería con nuestro tiempo 2. En él pueden observarse los mismos elementos que se han comentado en relación al tiempo 1, o tiempo del desarrollo del proceso de redacción. La lectura e interpretación de un texto epistolar es un proceso que se desarrolla en el tiempo y que, como hemos observado respecto de la redacción, en ocasiones se convierte en una actividad discontinua que puede verse interrumpida y retomada posteriormente.

Además del tiempo de duración, tal y como acabamos de presentarlo, Haroche-Bouzinac (1995) consideraba la existencia de otra dimensión de la temporalidad paralela al tiempo en desarrollo, que denomina tiempo en invención. Esta categoría

temporal viene a cubrir la noción de tiempo compartido, o ilusión de presente simultáneo, tal y como la describimos más arriba. De ella se ocupa en los siguientes términos:

A ces divers modes de la durée s'ajoute une autre forme de temporalité, temps-invention, inclus dans le contenu même du message et qui associe a les épistolaires dans un espace imaginé pour eux. (Haroche-Bouzinac, 1995, p.79).

El tiempo construido es una categoría relativa al *tiempo de la experiencia*, tal y como lo entendía Benveniste (1974), y no presenta una relación constante ni uniforme con *el tiempo cronológico*. Éste, medible, se asimila al tiempo de la duración como lo exponía Haroche-Bouzinac (1995) y, por ende, a las tres etapas definidas en nuestra propuesta. El tiempo de la duración es estable y viene marcado por la aparición de marcas cronológicas: fechas en el encabezado, referencias en el texto, etc. El otro, el tiempo de la invención, es subjetivo y se construye a partir de un proceso de cooperación que origina la ilusión del *diálogo de los ausentes* en un tiempo diferido.

En lo que respecta a la interpretación de las referencias temporales cronológicas, la importancia de ambas perspectivas resulta clave para la elaboración de las condiciones de interpretación que rigen el contrato del género de la correspondencia.

A partir del análisis del mensaje 125 y de la respuesta a éste, recogida en mensaje 126 vamos a presentar las peculiaridades de los procesos de referencialización temporal que se ponen en funcionamiento en los intercambios de correspondencia. Su análisis nos permitirá establecer el proceso de actualización temporal que llevan a cabo los coenunciadores en el desarrollo de este tipo de interacciones para organizar la secuencial cronológica que sirve de punto de partida en la interpretación temporal del texto.

Asunto: Como va todo?
Fecha: 11 Febrero 2002 18:42:01

De: cv@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola nina estoy aqui desde Venecia + perdida que el barco del arroz, ayer nos acordamos mucho de ti pq estabamos Oxxx , Axxx y yo en un bar y la verdad es que nos dio mucha pena q no estuvieses con nosotras o por lo menos a mi si, y la verdad Axxx no es pq sea Venecia pero te echo de menos mucho, en Londres me pasa igual. Lo debuti es q va Oxxx y su novio el mismo dia que vuelvo yo. asi no mola + pq vuelvo con refuerzos.
Bueno un besazo de tu amiga Cxxx
C.

Ejemplo: Mensaje 125

Asunto: RE. Como va todo?
Fecha: 16 Febrero 2002 12:23:01
De: cg@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Qué envidia me habeis dado estos días, yo aquí trabajndo y vosotras en los Carnavales. De todas formas ha estado bien que os hayis acordado de mi y me hyas escrito. ☺ Muchas gracias. Pero No te pongas tan sentimental que sabes que en cuanto pueda paso a hacerte una visitilla, no voy a perderme un hotel gratis en londres..no??
Bueno y ahora, que tal ha sido la vuelta al mundo real tras las "vacances"? sigues buscando curro? Te han llamado los del popular? Por cierto, qué hace Oxxx en Londres? Se ha quedado en tu casa? Tu siempre rodeada de gente, no te quejarás!!!!.
Siento ser breve como siempre, pero estoy hartita de escribir en los sitios de interneto la pasta corre muy rápido, prometo que en cuanto pueda volcer a conectarme en casa seré algo más extensa.

Ejemplo: Mensaje 126

A partir del texto recogido en el ejemplo podemos ilustrar la manifestación de los dos momentos de referencia cronológica presentes en los mensajes de correo electrónico. El presente de la producción se identifica en relación al momento de enunciación del texto que se constituye en el anclaje referencial de las expresiones que contienen los marcadores temporales. El presente de la interpretación se establece en relación al desarrollo del tiempo de lectura. Ambos procesos ocupan

momentos diferentes, por eso, tanto el interpretante como el productor han de tener en cuenta este juego de desfases enunciativos de modo que construyan e interpreten el texto bajo un acuerdo tácito que les permita otorgar un contenido referencial común a las marcas temporales presentes en el texto. Como muestra del fenómeno, en este texto ejemplificado, el contenido semántico del termino *ayer* se establece en torno al tiempo 1, es decir, tomando como punto de referencia el momento de la enunciación, que en el caso del correo electrónico suele identificarse a través de la fecha aparecida en el encabezado. De esta manera, la hipótesis más plausible afirmaría que el *ayer* de este texto sería interpretado por el receptor como el 10 de febrero del 2001.

6.2.2.3 La temporalidad en la correspondencia electrónica

Una vez descritas las propiedades temporales generales del conjunto de los intercambios de correspondencia, podemos preguntarnos qué particularidades presentan éstas en lo que respecta a los intercambios mediados por los sistemas de correspondencia electrónica.

El correo electrónico a menudo se caracteriza, en oposición a otro tipo de intercambios de correspondencia, por su rapidez Agre (1994). Los sistemas electrónicos han acortado y acelerado el desarrollo de las etapas constitutivas a las que hacíamos referencia en el apartado anterior. Por un lado, el momento de producción textual se ejecuta de forma rápida e irreflexiva, viéndose desprovisto de parte del componente reformulativo que pudiera caracterizar la escritura en otros medios. Por su parte, el proceso de recepción e interpretación se ve igualmente agilizado, si se compara con otro tipo de intercambios similares. Sin embargo, la tercera de las etapas descritas, la que comprende las acciones de envío y recepción, constituye aquella que se ha visto modificada de manera más profunda con el paso al

medio electrónico. Dicha transformación resulta evidente, ya que la naturaleza del tiempo de mediación depende directamente del sistema empleado en su ejecución.

Las tecnologías electrónicas han propiciado sistemas de intercambio de textos que acortan profundamente el momento que corresponde al tiempo 3, o tiempo de intercambio. La demora que media entre la producción y la recepción de un mensaje electrónico depende de dos factores:

- 1) el tiempo empleado en la transmisión de los datos desde la terminal de origen a la terminal de destino y,
- 2) el tiempo que el mensaje permanece almacenado en el buzón del usuario antes de ser leído.

El primero constituye un factor más o menos estable y se establecerá en función de criterios técnicos, como la capacidad y potencia de los ordenadores empleados o la densidad del tráfico en la red. El segundo dependerá, principalmente, del tipo de usuario, de la relación que éste establezca con el medio electrónico y de su accesibilidad al buzón. Podemos afirmar que las mejoras tecnológicas y la generalización del medio se han convertido en hechos que han acortado ambos periodos y, por ello, el correo electrónico se está convirtiendo en un medio cada día más rápido -en función del primero de los factores- y más cercano y generalizado - en relación al segundo de los criterios.

A lo largo de la breve historia tecnológica del medio, la estimación del tiempo empleado en la transmisión de datos ha pasado de los dos o tres días iniciales (Huitema, 1997) el modo de transmisión casi instantáneo de la actualidad. Las palabras de Huitema, en tanto que usuario temprano de este sistema de comunicación, testimonian la evolución que el medio ha experimentado en lo que respecta a su edificación temporal:

En fait quand, j'ai commencé à utiliser le courrier électronique, vers 1984, il fallait beaucoup plus de deux secondes pour envoyer un message. Le réseau Usenet utilisant des liaisons téléphoniques. On confiait son message à un ordinateur, qui composait ensuite, automatiquement, le numéro de téléphone d'un autre ordinateur plus proche de la destination et, une fois établie, lui transmettait le message. [...] mais établir une liaison téléphonique coûtait cher et on attendait donc, pour réduire les coûts. Qu'un nombre suffisant de messages soit accumulé avant de composer le numéro. Bien sûr, si on n'arrivait pas à accumuler assez de messages, on appelait quand même le voisin, mais seulement après avoir attendu "assez longtemps", c'est à dire entre une demie heure et quelques heures. (p.17)

Reducido el tiempo de envío, la demora relativa al proceso de intercambio descansa, únicamente, en la gestión del proceso de comunicación que hagan los usuarios. En este sentido, observamos que el segundo de los factores temporales también se ha modificado, la proliferación de las conexiones en los domicilios particulares y en los centros de trabajo ha acortado notoriamente el lapso temporal de almacenamiento de mensajes, además, la generalización del uso del ordenador como herramienta laboral, y la aparición de programas que avisan al usuario de la recepción de mensajes favorecen, a su vez, la sensación de simultaneidad. A este respecto, como vimos, Suler (1998) establece una tipología de usuarios de correo electrónico dependiendo de la asiduidad con que consulten sus buzones, distingue entre *usuarios expertos*, consultan una o más veces al día, *usuarios regulares*, varias veces por semana, *usuarios casuales*, consultan de manera esporádica.

La conjunción de ambos factores y la combinación de las diversas soluciones de gestión y modalidad de usuarios provoca una importante diversidad en los esquemas de interacción propios de la correspondencia electrónica. Existen algunos intercambios en los que el tiempo de mediación se acorta, convirtiendo en

semisimultáneos los momentos de producción y de interpretación; otros, mantienen la vigencia del hiato entre ambos momentos. Al primer tipo de interacciones nos referiremos con el nombre de intercambios en tiempo compartido o mensajes en régimen continuo y, al segundo, con el de intercambio en tiempo no compartido, o en régimen discontinuo. No obstante, ambos prototipos participan de una temporalidad diferida construida en unidades temporales distintas: el carácter semisimultáneo de ciertas interacciones no debe confundirse con la anulación del principio básico del régimen epistolar.

La fórmula siguiente puede ilustrar la naturaleza de la temporalidad en la correspondencia electrónica, tal y como se presenta en la actualidad, en función de la importancia asumida por cada uno de los tres tiempos de interacción anteriormente descritos:

$$\text{Tiempo I} \geq 1 \rightarrow \text{Tiempo III} \leq 0 \rightarrow \text{Tiempo II} \geq 1'$$

En donde:

- Tiempo 1 se lee tiempo de producción,
- Tiempo 2, de interpretación y
- Tiempo 3, tiempo de intercambio (envío/recepción)

Figura 12: Esquema temporal de la correspondencia electrónica

El *tiempo 1* y el *tiempo 2* ocupan necesariamente un lugar en el desarrollo del acontecimiento, que, en cada caso, puede tener una duración mayor o igual que 1. No obstante, dichos espacios temporales se suceden en momentos distintos, por eso

los marcamos como 1 y 1'. Asumimos la unidad 1 como el tiempo mínimo destinado a lectura o redacción que no se corresponde con ninguna unidad concreta del *tiempo cronológico*. El tiempo de transmisión de datos o intercambio puede ser mayor o igual que 0. Es decir, se igualará a 0 cuando los interlocutores experimenten un intercambio semi-simultáneo, en el que el instante de transmisión se difumina, o asumirá un valor más elevado cuando algunos de los procesos se extienda en el tiempo.

De la figura precedente se derivan, necesariamente, las dos variedades anteriormente descritas:

Modelo 1: Correspondencia electrónica con tiempo compartido

$$\text{Tiempo I} \geq 1 \rightarrow \text{Tiempo III} = 0 \rightarrow \text{Tiempo II} \geq 1$$

Figura 13.

Modelo 2: Correspondencia electrónica con tiempo no compartido

$$\text{Tiempo I} \geq 1 \rightarrow \text{Tiempo III} < 0 \rightarrow \text{Tiempo II} \geq 1$$

Figura 14

En el *modelo de temporalidad 1*, el periodo que comprende las acciones de envío y recepción se ve reducido a una período mínimo que identificamos como duración 0, creándose en los usuarios la ilusión de un tiempo de interacción compartido.

Por oposición, en el *modelo de temporalidad 2* el periodo de intermediación se alarga en función de diversos factores, pudiendo manifestar una duración variable. Los *tiempos 1 y 2* se estiman semejantes en ambos modelos y dependerán de otras circunstancias, como la clase de usuario, el tipo funcional de mensaje, etc. No se emplea el mismo tiempo para la lectura o la redacción de un mensaje de carácter personal o uno profesional, frente a una correspondencia publicitaria, un mensaje *spam* o un correo de una lista de difusión. Asimismo, el contexto situacional concreto que rodea las operaciones de producción o de interpretación también puede influir en ambos procesos. Más adelante, en el capítulo siguiente, profundizaremos en cada uno de los tipos.

Por último, vamos a ocuparnos de la cuarta fase temporal reconocible en el intercambio de correspondencia electrónica, aquella que hemos caracterizado como epílogo de las otras tres, a saber, el tiempo de respuesta. Ya señalamos que éste momento implica la renovación del curso completo de producción, es decir, provoca la producción de un nuevo mensaje como respuesta o reacción al texto anterior. En este sentido, nos interesa establecer la relación que se establece entre el momento de lectura del mensaje inicial y el momento de producción del mensaje respuesta, esto es, las propiedades del intervalo que separan ambas acciones.

De manera general podemos afirmar que los mensajes de correo electrónico se suelen responder en el momento inmediatamente posterior a su lectura, aunque nada impide que se realice con posterioridad, de forma que es posible establecer dos grandes grupo de respuestas:

- 1) las respuestas redactadas en el momento inmediatamente posterior a la fase de lectura e interpretación del mensaje;

- 2) las respuestas que se redactan con un lapso temporal más o menos importante entre el momento de lectura y de redacción de la respuesta.

La combinación de cada tipo de respuesta con las distintas variedades de temporalidad descritas anteriormente provoca el conjunto de los diferentes modelos de interacción electrónica a las que aludiremos posteriormente. Para poder realizar un tipo de intercambio en régimen continuo, debe darse al mismo tiempo la combinación de un modelo de intercambio en tiempo compartido con una respuesta redactada en el momento inmediato.

2.2.2.4 Marcas del tiempo cronológico en los sistemas de correspondencia electrónica

De la presentación anterior se deduce que los textos del correo electrónico pertenecen a ese tipo de enunciados escritos que, tal y como señalaba Benveniste (1974), se reciben separados del momento de enunciación que los ha producido. Constituyen, por lo tanto, textos generados *in absentia*. El lingüista francés advierte que la complicación de este grupo de enunciados se deriva del hecho de que las marcas relativas de temporalidad, desprovistas del contexto de referencia pertinente, no pueden ser interpretadas por el para establecer una relación con algún momento concreto del tiempo cronológico. Una solución a este problema consiste en incluir alguna expresión que refiera de manera explícita a una unidad del tiempo cronológico, sirviendo, así, de instrumento de contextualización temporal.

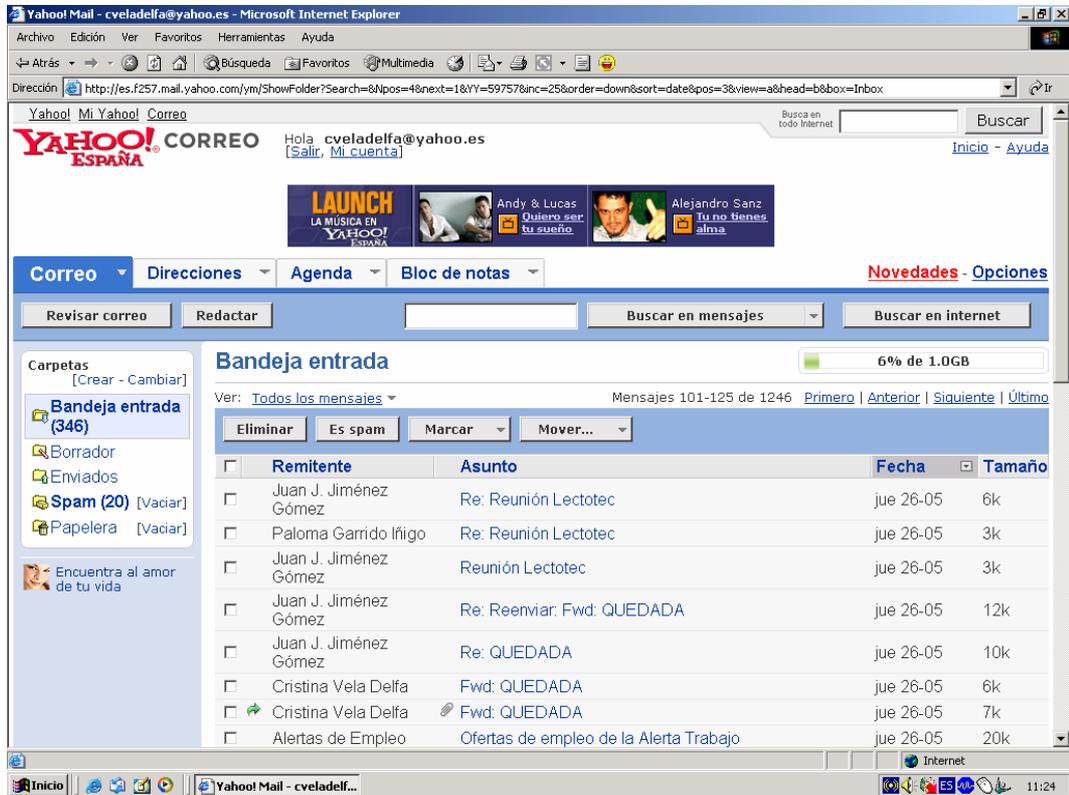


Figura 15. Interfaz de entrada de la bandeja de correo electrónico

Por esta razón, los sistemas de correo electrónico incluyen de manera automática marcas del *tiempo extralingüístico*, que sirven de punto de referencia para el desarrollo del proceso interpretativo. La primera nota se recoge en la cabecera del mensaje, antes incluso de que éste haya sido abierto, y con ella se indica el momento en el que el mensaje ha sido recibido. Este elemento suele utilizarse para ordenar los mensajes según la fecha de recepción. Existen varias posibilidades en lo que respecta a la ordenación temporal de los mensajes: puede colocarse primero los más antiguos y luego los más recientes u optar por la clasificación inversa. En el ejemplo de la figura se sitúan en primera posición el

último de los mensajes recibidos privilegiando, por lo tanto, el acceso a la correspondencia más reciente.

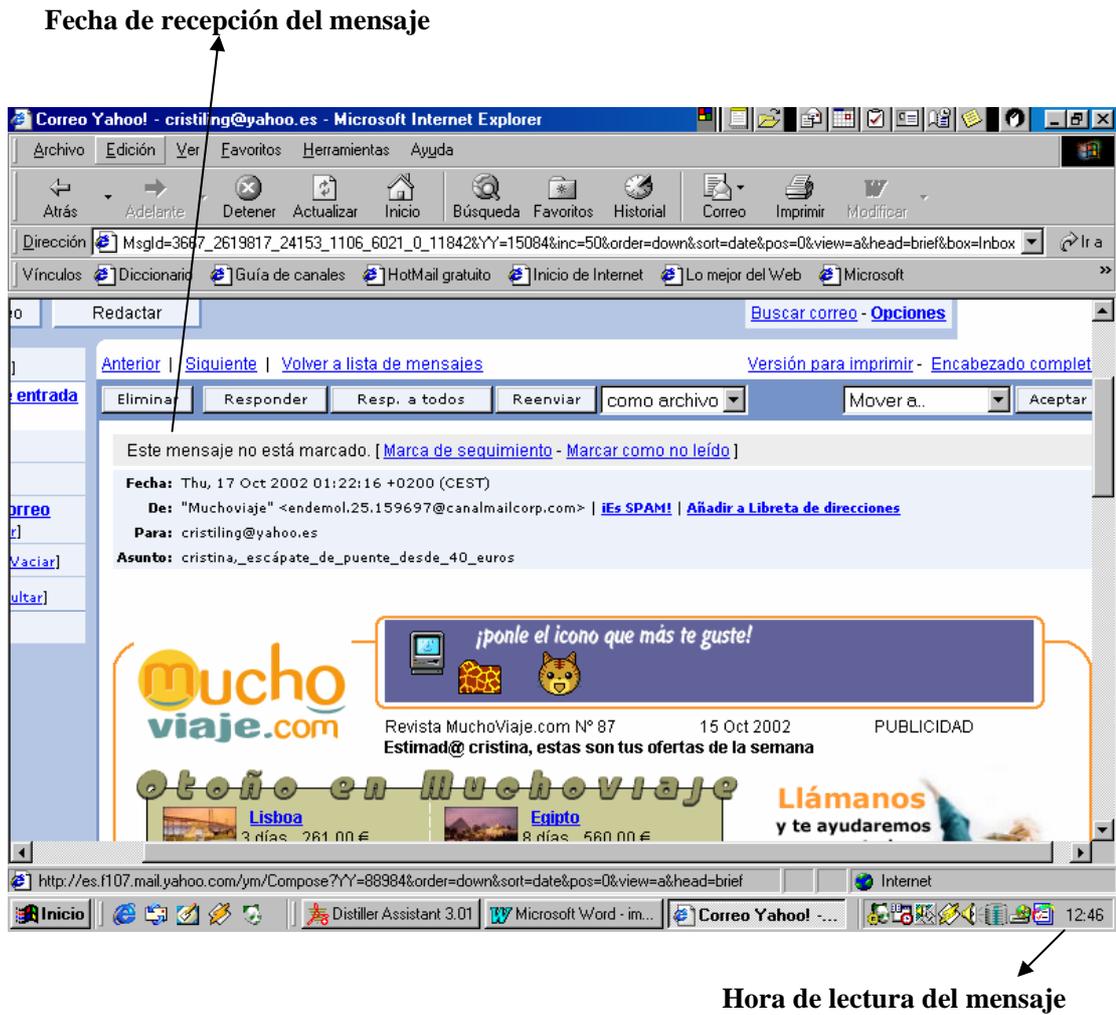


Figura 16. Interfaz de mensaje de correo electrónico

Tal y como muestra la **Figura 16**, la información relativa a la fecha de recepción del mensaje continúa presente en la zona dedicada al encabezado, a lo

largo de la lectura e interpretación de todo el texto. Una observación más detenida de la imagen recogida en la figura anterior, nos permite comprobar cómo la estructura paratextual de un mensaje electrónico presenta dos marcas temporales a través de las que el coenunciador interpretante puede reconstruir, al menos parcialmente, las relaciones entre *tiempo de la enunciación* y *el tiempo cronológico*:

- 1) en la parte superior del mismo, la fecha en la que el mensaje ha llegado al buzón de correspondencia electrónica del receptor, a la que hemos llamado *fecha de recepción* del mensaje; y
- 2) la hora que aparece en la esquina inferior derecha de la pantalla, y que se identifica con el instante preciso en el que se está accediendo a la lectura del texto.

Ambas marcas temporales interactúan condicionando el proceso interpretativo. La primera es una referencia estable que acompaña al mensaje en todos y cada uno de los accesos; la hora de recepción, de carácter dinámico, marca el paso del tiempo a lo largo de la lectura del texto. La *fecha de recepción* nos informa sobre el día, mes y año, así como de la hora exacta en la que el mensaje ha sido acogido por el programa. La segunda ofrece únicamente información sobre la hora, puesto que se sobreentiende que refiere al día de recepción. De manera casi absoluta podemos afirmar que, dadas las condiciones técnicas de los sistemas de correspondencia electrónica, la *fecha de recepción* no dista, en principio, profundamente del momento en el que el mensaje fue redactado, o al menos de aquel en el que el emisor decidió enviarlo. Este hecho condiciona que los usuarios tiendan a hacer equivaler ambas referencias temporales y que, así, la fecha de recepción se interpreta, en la mayoría de los casos, como un punto de referencia

fiable respecto al establecimiento del momento de la enunciación. Existen, no obstante, aplicaciones que adjuntan fecha de envío.

6.2.2.5 Temporalidad diferida en la correspondencia electrónica

La ausencia de un tiempo y de un espacio de interacción común propia de los intercambios epistolares, determina una de las propiedades claves en este tipo de actos de enunciación: la ausencia de retroalimentación entre enunciador-coenunciador. En los procesos de correspondencia, así como en otros muchos que no se construyen sobre una instancia temporal compartida, el intercambio de información contextual entre los participantes queda muy restringido. Cuando afirmamos el carácter diferido de este tipo de situaciones de enunciación, estamos haciendo referencia al condicionante por el cual, al carecerse de una situación de enunciación común, el coenunciador no puede asistir al proceso de construcción textual, por lo que su actividad interpretativa sólo puede comenzar en el momento en que el enunciador considera que el texto está completo y decide, por lo tanto, ponerlo a disposición de coenunciador interpretante. En el caso del correo electrónico este momento se identifica con la ejecución de la acción del comando enviar.

En los intercambios *no diferidos* la situación de enunciación es muy distinta. Los coenunciadores comparten una superficie espacio-temporal común⁹⁰, lo que les permite asistir a la construcción del evento textual en el desarrollo de su dimensión lineal. Al contrario que en las interacciones diferidas, en las que los textos se perciben como un todo unitario preexistente, en los intercambios con tiempo compartido el enunciado se percibe como un objeto que se produce, imbricado en el tiempo. En estas situaciones la actividad interpretativa se realiza de manera

⁹⁰ En ciertos tipos de interacción, como por ejemplo en los sostenidos a través de tecnologías telefónicas desarrollan intercambios a distancias aunque en tiempo compartidos.

simultánea a la producción enunciativa. Esta simultaneidad hace posible que las marcas resultantes del impacto del texto en el coenunciador se manifiesten durante el desarrollo de la producción discursiva, de modo que puedan ser percibidas, y a su vez interpretadas, por el responsable de la misma. De esta manera, el coenunciador interviene de forma directa en el proyecto enunciativo del productor que puede reconducirlo, a partir de un proceso de adaptación al coenunciador, mediante las inferencias situacionales extraídas de las marcas generadas por el coenunciador.

Este proceso de retroalimentación pone de manifiesto el importante papel del coenunciador en la enunciación. El coenunciador se establece en participante directo del texto, en torno a él se elabora el proyecto intencional del acto de enunciación y, a partir de él, se reconstruye la intencionalidad del mismo.

Todos los intercambios, los que presentan un tiempo compartido y los que no, asumen cierto grado de retroalimentación, puesto que el coenunciador es siempre el eje modular del proyecto de enunciación. Sin embargo, los procedimientos retóricos en uno y en otro son muy distintos. Así, por ejemplo, en los textos con tiempo compartido esta adaptación se presenta a través de la figura de la reformulación de lo enunciado. El texto producido no puede ser borrado sino únicamente reformulado, por lo que la huella del texto original siempre estará presente. En las situaciones en las que existe una diferencia temporal entre recepción y producción, la reformulación puede asumir la naturaleza de corrección, el texto original puede ser borrado y, por lo tanto, oculto completamente al coenunciador interpretante.

A nuestro modo de ver, gran parte de las particularidades del género se fundamentan en la incidencia de la ausencia de retroalimentación y no sobre la simple existencia de un intervalo temporal, más o menos amplio, entre el momento de la producción y de la recepción del contenido textual.

La correspondencia electrónica no se fundamenta, obligatoriamente, en una temporalidad asincrónica, ya que no siempre aparece un lapso temporal importante entre los momentos de enunciación y de coenunciación. Por ello, a pesar de que

resulta inevitable reconocer la necesaria presencia de una pausa entre la producción y la recepción, ésta no siempre adquiere la misma dimensión. Tal y como hemos visto, la conjunción de factores internos a la propia situación de comunicación, y otros relativos a la tecnología responsable de la mediación, hace que en muchas ocasiones la dimensión temporal de ciertos intercambios desarrollados a través del correo electrónico no difiera, en gran medida, de algunos generados a través, por ejemplo, de sistemas de chat.

Nuestro análisis revela que en la totalidad de las interacciones a través del correo electrónico existen algunas que deberían clasificarse, según la propuesta de Herring (2001) como asincrónicas, pero que otras se acomodan con más facilidad a las propiedades que caracterizan a las categorías sincrónicas. La oposición no radica, por lo tanto, en propiedades inherentes a los sistemas empleados en la comunicación, sino en el uso que los individuos hacen de ellos, es decir, en condicionantes derivados de la naturaleza de la situación de enunciación o del contexto en el que se sitúen los coenunciadores en el transcurso del intercambio. La realidad actual, con la mejora de las condiciones técnicas que ha hecho posible la reducción del tiempo que los mensajes emplean en completar su viaje por la Red, permitiendo la utilización de este sistema de comunicación en situaciones, que requieren una respuesta inmediata, y que no podrían ser satisfechas por la condiciones de la temporalidad epistolar.

Podemos comprobar, de esta manera, que existen mensajes de correo electrónico recibidos por el sujeto interpretante tan sólo unos segundos después de ser producidos por el emisor, provocando una respuesta inmediata en el coenunciador. Tal respuesta puede ser enviada y recibida en unos segundos, dando lugar a intercambios con tiempos de interacción que podemos calificar de compartido, aunque diferido. Otros guardan un régimen de intercambio más cercano al prototipo epistolar tradicional, en el que la distancia entre el momento de emisión y el de recepción se construye en intervalos mayores: la enunciación se construye sobre un

modelo de temporalidad no compartida en la que el *ahora* del enunciador se constituye en pasado del coenunciador y, paralelamente, el presente de este se instaure en futuro para aquel.

6.2.3 Análisis espacial del correo electrónico: la clasificación en función del lugar de enunciación

Podemos afirmar, de manera, que los intercambios sostenidos a partir de los programas de mensajería electrónica se desenvuelven en situaciones de comunicación en las que los coenunciadores no comparten, necesariamente, un mismo espacio físico de interacción. Es decir, existe la posibilidad de que los participantes desarrollen su proceso de enunciación en una interacción *in absentia*.

Esta propiedad permite identificar el correo electrónico entre los modelos contextuales prototípicos de los intercambios de correspondencia. Como hemos presentado, los intercambios de correspondencia se desarrollan sin la copresencia de los actantes, con la consiguiente ausencia de un espacio compartido. En este sentido, una de las diferencias básicas atribuibles a la particular naturaleza del ordenador como instrumento de mediación consistirá en la creación de un lugar compartido de interacción que permite el desarrollo de un proceso de interrelación y de co-construcción común.

Los interlocutores electrónicos están, al menos en la mayoría de los casos, alejados en el espacio, pero se identifican como copresentes en otro espacio común definido por la pantalla. Estas condiciones provocan que los medios de correspondencia mediatizada por ordenador difieran profundamente de otros sistemas de correspondencia.

La condición de la distancia entre los participantes de la interacción es una de las causas que sirven para justificar, al menos desde una perspectiva funcional, el nacimiento de los medios de intercambio definidos como sistemas de

correspondencias. La definición que Cicerón hace de la carta como *el discurso de los ausentes*, (*certiores facere absentes*, Ad Fam, II, 4.1) revela en que medida, estos esquemas de intercambio surgen como respuesta a situaciones en las que el objetivo que se pretende consiste en el establecimiento de una comunicación efectiva entre aquellos que se encuentran lejos, o mejor, que no se hallan en un espacio compartido.

El modelo prototípico de correspondencia, por lo tanto, tendría como condición enunciativa necesaria el hecho de que el enunciador establezca su enunciado en ausencia del coenunciador, y, como circunstancia complementaria a ésta, que el coenunciador reciba e interprete el texto enunciado, de igual manera, en ausencia del productor del mismo. La no coincidencia espacial se relaciona de manera directa con el establecimiento de una temporalidad diferida. La relación entre temporalidad diferida e interacción *in absentia* es tan estrecha que resulta muy complicado llevar a cabo el análisis de una de las dimensiones sin hacer referencia a la naturaleza de la otra. En este apartado nos vemos obligados a establecer conexiones constantes entre las propiedades espaciales y temporales, ya que, en sentido estricto, descubrimos la necesidad de un análisis conjunto del fenómeno, como manifestación de las particulares condiciones de enunciación de la correspondencia digital.

Existen correos electrónicos que manifiestan una conciencia de enunciación en ausencia frente a otros que tienden a crear un entramado textual que manifiesta la experiencia de un contexto de actuación común. Este segundo esquema de interactividad, que se aleja del prototipo epistolar, es el resultado de la definición del universo de la pantalla, un espacio a la vez real y virtual de actividad comunicativa.

6.2.3.1. Las condiciones espaciales de la enunciación en los géneros digitales: la red como un lugar de interacción

El *aquí* de los géneros digitales merece un análisis pormenorizado. Por el momento adelantamos que el concepto de espacio en Internet supone un constructo a partir de otra noción, la de comunidad virtual. La red de Internet propicia la creación de un espacio virtual común, elaborado, desde una perspectiva física, por la totalidad de nodos y enlaces que la conforman y, desde una perspectiva social, por el conjunto de sus usuarios. Internet crea un espacio, único y diverso a la vez, en el que se desarrollan multitud de heterogéneas interacciones sociales. La arquitectura enunciativa de los textos digitales no permanece ajena a esta particular naturaleza del espacio electrónico.

Las manifestaciones más características podemos encontrarlas en el género chat, en el que la noción de espacio aparece con una identidad propia en el discurso. Los participantes en una conversación electrónica conciben la existencia de un espacio de interactividad compartido que se edifica en torno a la herramienta de interacción y que se define en la pantalla. Las salas de conversación, que, en sentido estricto, únicamente existen a partir de la actividad discursiva de los coenunciadores, son identificadas por los participantes como verdaderos contextos espaciales que albergan los procesos de comunicación. Una vez más, se manifiesta la naturaleza estrictamente textual de los medios digitales. La noción de espacio se transforma y pasa de representar únicamente al contexto en el que se ubica el individuo en el momento realización del evento discursivo, para desdoblarse en una entidad polivalente, que se identifica 1) con el medio físico de emplazamiento del sujeto, y 2) con la dimensión que alberga el espacio en el que se acomete la enunciación del enunciado. Esta última acepción se corresponde con el contexto virtual, espacio común, representado por la pantalla, o mejor las pantallas, en su multiplicidad y omnipresencia.

Por todo ello, la gran innovación introducida por el contexto electrónico reside en la creación de un espacio común de encuentro en un régimen de interacción a distancia. Los coenunciadores experimentan la peculiaridad de adentrarse en un contexto de enunciación común, el constituido por la red y representado por la pantalla, sin dejar su ubicación física, por lo general no compartida. Ciertas corrientes de análisis del medio electrónico, denominan a este espacio, el *espacio virtual*, otras discrepan en el uso de un adjetivo que parece sustraerle parte de su realidad, convirtiéndolo en un ente difuso y sin identidad propia. Seguiremos usando el término, recordando, empero, que virtual no debe entenderse en oposición a real. Tan verdadero, existente y real, desde una perspectiva enunciativa, es el espacio de ubicación del sujeto, la situación espacial, como el lugar de desarrollo de la enunciación enunciada, es decir, el lugar representado por la pantalla, el contexto lingüístico.

El modelo de temporalidad de la interacción condiciona de modo fundamental la vivencia de la red como un espacio de interacción posible y existente. Los esquemas más diferidos experimentan esta condición de manera menos explícita, sin embargo, a medida que el lapso de tiempo que separa el acto de enunciación del de interpretación se acorta y, en función de la celeridad de la generación de la respuesta, la manifestación de esta conciencia se acentúa. Los sistemas más sincrónicos⁹¹ proporcionan una mayor estabilidad al concepto de espacio virtual, los géneros con esquemas temporales que permiten las intervenciones diferidas interpretan este espacio de manera más difusa, de lo que se deduce que, en gran medida, la experimentación de un *aquí* compartido se construye a partir de la experiencia de interacción de un *yo* para con un *tú* en un tiempo único y simultáneo.

⁹¹ Hacemos referencia en este caso al continuo temporal propuesto por Jiménez (2002), que clasifica los géneros digitales en función de un parámetro de variabilidad que se mueve en torno a la noción de sincronía; a un lado de la gradación coloca los géneros estrictamente diferidos, al otro, aquellos que postulan modelos semi-simultáneos como el chat.

6.2.3.2 Las propiedades espaciales en el correo electrónico: la situación de los coenunciadores

El correo electrónico, a pesar de presentar un carácter menos acentuado que el chat en la manifestación de las transformaciones de la concepción del espacio de interacción, también participa activamente de ellas. Así, aunque la norma dominante en el género establezca una dinámica espacial muy próxima a la que se desarrolla en la correspondencia postal tradicional, en la que el aquí del enunciador no se corresponde con el aquí del coenunciador, no es raro descubrir modalidades de enunciación con esquemas divergentes. En este subapartado vamos a centrarnos en la caracterización de las propiedades situacionales de los interlocutores respecto a su situación física, remitiendo a las distintas posibilidades de ubicación de ambos participantes. Las reflexiones relativas al otro espacio de interrelación constituido por la pantalla, como lugar en el que se albergan y desarrollan las producciones discursivas, ocuparán el próximo subapartado.

Como ya señaláramos respecto a las condiciones de la temporalidad en la correspondencia electrónica, la gran variedad de aplicaciones funcionales del medio se corresponde con una abundante diversidad de modelos de interacción en lo referente al contexto físico-espacial en el que se desarrolla el intercambio comunicativo. Como el correo postal tradicional, el correo electrónico se emplea para propiciar la comunicación con aquellos que tenemos lejos -a los que no podríamos dirigirnos sin el empleo de un instrumento mediador-. Asimismo, no resulta rara su utilización entre sujetos que se frecuentan o bien, cotidianamente, o, al menos, de forma regular, que alternan una actividad comunicativa presencial con una interacción a través de la correspondencia electrónica. Tales usos no le eran ajenos a la carta tradicional, no obstante, gracias a la comodidad ofrecida por el medio informático, su empleo se ha propagado en el correo electrónico.

Los ejemplos más claros de la función de la correspondencia electrónica, en tanto que instrumento que genera una vía alternativa para comunicarnos con los que tenemos cerca⁹², se encuentran entre los mensajes de tipo profesional. El correo electrónico presenta una utilización privilegiada en el contexto laboral, principalmente cuando en el desarrollo de ese trabajo se tiene acceso a una terminal conectada a la red. Muchas son las razones que justifican la proliferación de la correspondencia digital en el ámbito laboral, de las que destacamos las ventajas siguientes: 1) la posibilidad de guardar un registro escrito del desarrollo de las interacciones, 2) la opción de adjuntar archivos de cualquier tipo, 3) el carácter poco molesto que manifiesta, frente a otros medios más importunos, como el teléfono.

En aquellos entornos laborales en los que los sujetos comunicantes cohabitan en un mismo espacio, en muchas ocasiones, se prefiere este medio a la comunicación presencial o a otro tipo de mediatizaciones, como una opción más efectiva en el desarrollo de los intercambios comunicativos. Nuestro corpus presenta abundantes ejemplos de este tipo de intercambios. Los mensajes cedidos por ciertos trabajadores de una redacción periodística muestran como la comunicación interna entre ellos se desarrolla, principalmente, a través de la correspondencia electrónica, incluso entre aquellos individuos cuya distancia física no puede considerarse importante y tendrían acceso a una comunicación no mediada. A este grupo de usuarios la comunicación electrónica les ofrece múltiples ventajas, entre ellas: 1) la posibilidad de enviarse textos o fotografías, 2) la opción de trabajar conjuntamente en un mismo documento, o 3) la eventualidad de desarrollar una conversación con un carácter intermedio entre lo inmediato y lo diferido, permitiendo a los coenunciadores gestionar el ritmo de sus intervenciones, sin interrumpir el trabajo del otro, pero con la suficiente rapidez para llevar a cabo una cooperación eficiente.

⁹² Obsérvese la oposición respecto a la definición tradicional del género epistolar como el discurso de los ausentes.

En resumen, podemos definir un continuo que cubre desde la relación de copresencialidad, hasta las situaciones en las que ambos enunciadores se hallan muy alejados, por lo que la posibilidad de encuentro presencial se manifiesta como difícil.

En esta gradación hemos podido definir los siguientes modelos de situación:

1. interlocutores que comparten un mismo espacio de interacción;
2. participantes que no se encuentran copresentes, pero a los se podría acceder si fuera necesario en un lapso temporal pequeño;
3. interlocutores que no están copresentes y que se encuentran alejados por una distancia lo suficientemente grande como para no poder acceder a ellos inmediatamente, pero a los que se frecuenta regularmente;
4. participantes que no están copresentes, alejados en una gran distancia y a los que no resulta fácil acceder, al menos en un futuro inmediato.

La interacción electrónica presenta un estatus diferente en cada uno de estos tipos, pudiendo resultar complementaria, paralela o sustitutiva de los intercambios presenciales. Cuando los coenunciadores están copresentes, la interacción electrónica resultará soporte complementario de la comunicación cara a cara, la elección de la modalidad mediatizada se fundamenta en ciertas necesidades surgidas en el intercambio, como puede ser la de enviar/recibir un archivo.

En los tipos intermedios, la interacción electrónica se desarrolla de manera paralela a la interacción cara a cara, es decir, generalmente los mismos interlocutores mantienen relaciones presenciales y relaciones mediadas por ordenador. Cuando la distancia es mínima, la interacción electrónica se muestra

como una opción cuya elección se condiciona por ciertas particularidades de la situación de interacción, que hace que asuma un valor prioritario el carácter diferido del medio. Cuando la distancia entre los interlocutores se amplía, anulándose la posibilidad de elegir la opción de la interacción cara a cara, el intercambio mediado puede ser considerado como un sustituto de aquella. Podemos definir tipos muy diversos.

Si, a pesar de la distancia en el momento de la interacción, los coenunciadores prevén un posible encuentro, porque se frecuentan regular o cotidianamente o disponen de una situación que haría posible un pronto intercambio presencial, la interacción electrónica es susceptible de concebirse como un medio paralelo a la relación presencial. En estos modelos, el correo puede servir como mediador para acordar un encuentro presencial, completar un intercambio comenzado presencialmente o avanzar un encuentro; empero, no es extraño que los intercambios electrónicos desarrollen líneas de interacción completamente separadas de las que experimentan los sujetos en su relación presencial.

En la relación con individuos a los que se frecuenta a menudo, el correo electrónico puede experimentarse más que como un medio para comunicar información, como un espacio de interacción lúdica, que se emplea para reenviar chistes, mensajes curiosos, o textos relacionados con temas de interés común. Esta función se cubre, normalmente, con los que denominados mensajes de *cadena reenvío*. En nuestro corpus, por ejemplo, se recogen mensajes cedidos por los miembros de una lista llamada *hiena*, creada por un grupo de amigos para el envío de todo tipo de mensajes que puedan provocar la risa entre los miembros de la misma, de ahí el nombre de *hiena*. Los integrantes de esta lista cerrada pertenecen todos ellos a un grupo de amigos que se conocen y que presentan unas relaciones habituales. Para ellos esta lista adquiere, por lo tanto, una utilidad de relación paralela y complementaria a la desarrollada en sus interacciones presenciales.

Estos empleos de interacción paralela no descartan la posibilidad de que los mismos individuos utilicen entre sí otras funcionalidades del correo electrónico, en las que se continúen las relaciones sociales presenciales. Cada uno de los modelos que aquí se presentan no ostentan un carácter exclusivo, sino que pueden combinarse los unos con los otros en un mismo usuario y en un par de coenunciadores. Así, volviendo al ejemplo de la lista *hiena*, nos revela que sus usuarios combinan las interacciones a través de la lista, ajenas al desarrollo de sus vivencias en contextos presenciales, con otros usos del correo electrónico en los que los mensajes continúan temas de la socialización no electrónica. No obstante, en el grupo la diferencia entre ambos ámbitos permanece bien diferenciada y, así, no se considera correcto hablar de temas personales en los mensajes enviados a la lista.

Otro modelo de intercambio se desarrolla cuando los coenunciadores se encuentran suficientemente alejados y la interacción cara a cara resulta imposible durante un periodo de tiempo amplio. Los intercambios de correspondencia se presentan como una alternativa que cubre las necesidades nacidas a consecuencia del vacío de la comunicación presencial. Se trata de una manifestación clara del discurso de los ausentes, al que ya mencionamos hacía alusión Cicerón respecto al género epistolar.

Por último, debemos hacer referencia a otro conjunto de mensajes en los que los coenunciadores no se conocen, ignorando la ubicación de su interlocutor. La situación espacial es un dato irrelevante en este tipo de interacciones, por lo que está ausente en las condiciones de interpretación del mensaje. Muchos mensajes publicitarios, los mensajes *spam* o ciertos correos institucionales o comerciales parecen presentar esta propiedad.

6.2.3.3 La pantalla: espacio compartido de enunciación

Las nuevas tecnologías de la comunicación propician la creación de modalidades de interacción en las que se desplaza el peso del desarrollo enunciativo hacia un espacio compartido constituido por la pantalla. En tales casos, ésta no sólo se considera en función de su valor de soporte textual, válido para albergar los procesos de escritura y lectura, sino también, en tanto que un espacio de interrelación. La pantalla constituye, en sentido estricto, el contexto en el que tiene lugar toda interacción electrónica, incluida la correspondencia digital y, en consecuencia, el elemento primero que define y condiciona el intercambio y sus principios de producción y de interpretación

La situación de enunciación que identifica al género de la correspondencia digital se corresponde con un esquema en el que interviene un modelo situacional delimitado por la pantalla. Veamos las palabras de López Alonso (2003b) al respecto:

El 'correo electrónico' está mediatizado por la pantalla, espacio virtual en donde los interlocutores construyen la interrelación entre dos diferentes dimensiones visuales: derecha/izquierda, arriba/abajo, organización dinámica de tipo geométrico a la que se somete el lector y que le sirve para organizar un sistema enunciativo espacio-temporal propio. (López Alonso, 2003b, 191)

La importancia de la pantalla no reside únicamente en la adopción de un nuevo soporte textual, que podría analizarse simplemente desde una perspectiva paratextual, la revolución se deriva de la manera en que la intervención de la misma en el proceso enunciativo transforma los modos de escritura y de lectura provocando una modificación sustancial en la esencia misma del discurso electrónico, en palabras de López Alonso (*en prensa*):

El uso del ordenador no es simplemente la adopción de una herramienta novedosa, es un producto de sustitución: instrumento que sustituye a la pluma o al bolígrafo, soporte que reemplaza al papel, y sustancia que suple a la tinta. Además, no consiste únicamente de una nueva máquina de producción y de lectura de textos sino que su utilización implica, en primer lugar, un entorno diferente de comunicación, en segundo, una relación innovadora entre coenunciadores y, en consecuencia, se construye una modalidad propia en la forma de transmitir las informaciones. (López Alonso, *en prensa*, p.1)

De la reflexión de López Alonso (*en prensa*) retenemos, de manera particular, la concepción del ordenador como un nuevo entorno de comunicación, más allá de una representación que lo identifique con el valor instrumental de otros soportes de transmisión de textual. La pantalla es algo más que una alternativa sustancial, puesto que su utilización genera una serie de modificaciones en el propio texto transmitido. El empleo de la herramienta informática incide en propiedades básicas de sus condiciones de textualidad, ya que 1) modifica la manera de organizar la información, 2) transforma la propia estructura de jerarquización del contenido y 3) modela los procesos de negociación del sentido global. Las técnicas hipertextuales, a las que aludimos en la primera parte de este trabajo, gobiernan un cambio profundo en los modos de construcción textual, al tiempo que la nueva noción de interactividad, implica el desarrollo de nuevos caminos de interrelación entre los coenunciadores. De esta forma el ordenador se erige como un enunciador más dentro del evento comunicativo, que debe entenderse como un proceso de construcción común de tres ejes: el yo, el tú y la máquina⁹³.

⁹³ La noción de artefacto analizada por Florence Millerrand (2001) respecto al correo electrónico hace referencia a este fenómeno por el cual un dispositivo técnico modifica los procesos cognitivos

El paso de texto por el ordenador no deja inmune al primero y así, desde una perspectiva interpretativa, debemos señalar como la imbricación de un mensaje en el contexto electrónico genera una serie de implícitos en los coenunciadores, implícitos relativos al universo de sus saberes sociodiscursivos, que condicionan los procesos de producción y de interpretación. La pantalla imprime un ritmo en la interacción, es decir, modula la naturaleza temporal, genera unas condiciones espaciales particulares en el desarrollo del mensaje y define un contrato de género particular. La omnipresencia de la pantalla resulta suficiente para identificar un género dentro del discurso electrónico.

A través de la pantalla, única y múltiple al mismo tiempo⁹⁴, la distancia que medía entre el *aquí* del enunciador y el del coenunciador se dispersa para reunirse ambos en su interior. Las reflexiones de López Alonso vuelven a resultar muy aclaratorias a este respecto:

La pantalla permite facilita esa proyección que, neutralizando la diferencia, construye una nueva permeabilidad de un *aquí/allí* sin fronteras en donde la dualidad enunciativa se actualiza en un proceso de continuidad. Como veremos, esta orientación proporciona un nuevo diálogo, casi transparente, porque al tratarse de un espacio abierto se reducen los límites y se facilita la intervención de expansiones futuras sobre el mismo texto. La pantalla deja de ser un medio para convertirse en instrumento de mediación intersubjetiva; se trata, en definitiva, de una espacialidad que une y reconcilia voces diferentes en un principio de ubicuidad que contrarresta al tiempo. (López Alonso, *en prensa*, p.2)

del ser humano que entra en interrelación con él. Los artefactos cognitivos son herramientas concebidas para tratar la información y cumplir una función representacional (Norman, 1993, p.18).

⁹⁴ Única porque genera la construcción de un espacio común, véase, por ejemplo, en el caso del chat, las intervenciones de los coenunciadores llevan a la construcción de una imagen en pantalla común, y múltiple, porque cada conexión se efectúa a través de una terminal particular y de esta manera, la pantalla de cada enunciador es físicamente diferente.

El mensaje recogido en el *ejemplo 2* ilustra de forma evidente esta noción de espacio compartido que se desprende de las interacciones electrónicas. Cuando el enunciador del texto dice *Bueno ya me tienes aquí otra vez*, este *aquí* no hace referencia a la situación en la que se ubican físicamente el emisor o el receptor, sino al lugar común de interacción en el que ambos coenunciadores se emplazan como participantes de un intercambio mediado.

6.2.3.4. La pantalla en la construcción del contexto de enunciación

En el apartado anterior hemos observado que la introducción de la pantalla como entorno de interacción provoca la definición de un contexto compartido, tanto en la dimensión situacional del término, como en su acepción de contexto lingüístico.

El término contexto o contexto lingüístico, en oposición a el concepto de contexto situacional o situación de enunciación, es definido por las corrientes enunciativas como « le texte produit dans la même situation d'énonciation qu'un énoncé donné ou une partie d'énoncé donnée, siendo el contexto d'un énoncé donné l'ensemble des énoncés appartenant au même texte » (Groussier & Rivière, 1996, p.47).

El contexto de los correos electrónicos correspondería al conjunto de los de elementos lingüísticos que cohabitan en su misma situación de enunciación, es decir, el conjunto de textos producidos en la pantalla, espacio en el que tiene lugar el proceso de enunciación. Este contexto lingüístico se corresponde, por lo tanto, con los diferentes enunciados emitidos por las diversas voces que se conjugan en el acto de enunciación y que se corresponden con dos relaciones diferentes:

- 1) las respuestas emitidas por los distintos enunciadore, es decir, remitente y destinatario(s): que se identifican con los turnos de intervenciones del intercambio comunicativo,
- 2) los enunciados correspondientes a la intervención de la voz de la herramienta mediadora en la generación del intercambio: constituida por el conjunto de enunciados que el sistema de gestión presenta a los interlocutores.

En este sentido, el discurso electrónico es necesariamente polifónico, puesto que conjuga, al mismo tiempo, voces diversas y procesos de enunciación simultáneos. En el correo electrónico, la voz enunciativa se desdobra en varias voces que se identifican como: 1) la voz del emisor, 2) la relativa al programa de gestión, 3) otras voces que intervienen en el seno del propio texto, al final o al principio del mismo, o 4) voces que remiten a ciertos enlaces, normalmente de carácter publicitario. Cada una de ellas crea estadios de interacción diferentes que, no obstante, deben conjugarse para que la comunicación pueda llevarse a cabo. De esta manera, el discurso electrónico se presenta como una relación organizada en tres ejes, cada uno de los cuales abre tres contextos de interacción:

- 1) coenunciador1-coenunciador2
- 2) coenunciador1-máquina
- 3) coenunciador2- máquina

La primera de las relaciones, la que se establece entre coenunciador1-coenunciador2 se corresponde con el intercambio comunicativo establecido entre los correspondientes –sujetos del intercambio de correspondencia, como afirma López Alonso:

[...] es el resultado de una situación de enunciación compartida entre los diferentes coenunciadores en el que cada uno tiene su propia situación de enunciación sometida a un tiempo y espacio propio. Estas condiciones implican que el correo (i) se localiza siempre en un tiempo diferido y en espacios plurales y, (ii) sea, además, el resultado de las diferentes personas de la interlocución. (López Alonso, 2003c, p.7).

Las otras dos relaciones son el resultado de la interacción de ambos coenunciadores con la herramienta que genera una serie de enunciados que implican una respuesta performativa en los coenunciadores. El objetivo de estas intervenciones lingüísticas es guiar el proceso de interrelación entre el hombre y la máquina. Los correspondientes interactúan con la herramienta de forma individual y aislada, pero han de colaborar con la herramienta para la construcción de un proceso que permita la realización plena del intercambio.

La conjunción de voces se manifiesta en la construcción de un contexto en constante proceso de reelaboración a partir de la intervención del emisor y receptor y de la co-actuación de la herramienta informática. Estas posibilidades se realizan de manera clara en los modos de respuesta de los interlocutores que tienden a intervenir en el propio texto recibido para construir sobre él el texto respuesta. En los intercambios con varios turnos de participación estos procedimientos se suceden originando estructuras textuales en las que las diferentes intervenciones se subsumen unas en otras marcando de manera clara su estatus contextual. De este modo, como afirma López Alonso (2003c) se modifica la disposición lineal del texto en beneficio de una organización modular, en la que cada intervención se asimila como una unidad que contribuye a la construcción de un todo coherente. La nueva organización desemboca en una nueva jerarquía de lectura elaborada a través de unidades de carácter semántico.

7. La interacción en el correo electrónico

7.1 Modos de interacción en el correo electrónico

En este capítulo vamos a estudiar el régimen de interacción que caracteriza los intercambios desarrollados a través de herramientas de gestión de mensajería electrónica. Para ello vamos a ocuparnos de tres cuestiones fundamentales:

- 1) ¿cuáles son las propiedades de las interacciones verbales? Y, en particular, ¿qué características definen aquellas que se producen en los entornos mediados por ordenador?;
- 2) ¿en qué medida los intercambios a través de correo electrónico manifiestan estas propiedades interaccionales? Deteniéndonos, especialmente, en la oposición entre correos con estructura interaccional y correos carentes de ella;
- 3) y, por último, ¿cuáles son los elementos que identifican las distintas manifestaciones de los correos con estructura interaccional?

Tal y como hemos indicado en el capítulo anterior, en su esquema prototípico el correo electrónico es un producto comunicativo organizado a partir de un modelo de interlocución que se desarrolla a través del intercambio de textos escritos, entre un emisor y un receptor que no comparten una misma situación de comunicación (*cf.* 6. *Caracterización enunciativa de la correspondencia electrónica*). Dicho intercambio manifiesta un esquema de interacción ubicado en un espacio mediado por la pantalla y construido a través de una temporalidad diferida, a pesar de que gran parte de los correos establezcan una organización secuencial con propiedades cercanas a las interacciones de tipo conversacional.

El carácter fundamentalmente interaccional del género nos permite aplicar de manera rentable las unidades del análisis conversacional. La utilidad, no obstante, dependerá de las propiedades específicas de cada tipo de intercambio. Algunos correos responden, ciertamente, a una estructura epistolar; otros parecen inscribirse en condiciones de producción y recepción más cercanas a las del diálogo. Una gran parte deben identificarse con esquemas mixtos, que no corresponden ni a uno ni a otro de los modelos referidos.

Su carácter innovador respecto de la correspondencia tradicional presenta un especial interés para nuestro análisis. En los intercambios de correo electrónico, incluso si las condiciones de construcción textual se alejan de los paradigmas conversacionales, las sucesivas reelaboraciones e intervenciones a las que se somete el texto inicial otorgan una estructura final que los asimila a los modelos del diálogo. Payà Canals (2000) habla de nuevos tipos de diálogo o más concretamente, para ciertos ejemplos, de pseudodiálogos, que manifiestan, de manera muy particular, un espejismo de retroalimentación “l’alternancia dinàmica de les intervencions és una il·lusió: l’emissor i el receptor no coincidiesen ni en l’espai ni tampoc en el temps. El diàleg es construeix, doncs, de la intervenció del primer participant” [...] (p.9).

El correo electrónico suele caracterizarse de manera monolítica como un soporte exclusivo de interacciones diferidas, no obstante, como tuvimos ocasión de apuntar en 6.2.2. *Análisis de la variación temporal del intercambio: propiedades temporales de la correspondencia electrónica*, sus empleos son muy diversos. Las semejanzas con los modelos dialogales no sólo se descubren en sus condiciones de enunciación, sino que se manifiestan en la propia organización del cuerpo del mensaje, en la imbricación de las voces de los coenunciadores y en la manera en que se recogen los fenómenos de citación.

A pesar de manifestar numerosas divergencias respecto al esquema de la conversación presencial, la correspondencia electrónica se aleja de igual manera de los modelos canónicos que rigen el intercambio epistolar. Muchas de las

propiedades que han llevado a identificar los correos electrónicos como escritos oralizados se derivan del carácter interaccional, así como del registro poco formal o coloquial en el que se inscriben este tipo de interacciones.

Las diferencias más importantes respecto a los modelos conversacionales se deben al desarrollo no simultáneo de las interacciones. A pesar de tal condición, el carácter interaccional de estos intercambios es irrefutable. Una interacción verbal consiste en una situación generadora de un tipo de discurso que se coproduce, es decir, que es fruto de un constante trabajo de colaboración, de un proceso de acción y reacción. En este sentido, consideramos que la correspondencia electrónica, por su dinamismo y alto grado de colaboración e intervención discursiva, no pueden entenderse como una mera producción monológica, sino como el producto de un intercambio dialógico.

La comunicación en la red manifiesta un alto grado de cooperación, no sólo en el aspecto temporal, sino en la propia construcción de un discurso interactivo que desplaza el protagonismo hacia la instauración de una voz compartida. La pantalla abre la puerta a la coordinación de las distintas voces participantes en el dialogo, sumándolas y unificándolas. La propia actuación con el sistema implica un tipo particular de acción cooperativa entre éste y el usuario que lo utiliza: el esquema de acción se desenvuelve a través de la ejecución de diversos comandos que hacen progresar el desarrollo del evento comunicativo. De esta manera, la correspondencia digital marca una revolución en la forma de transmitir y de recibir la información, así como en la definición de los elementos que servirán de base para la interpretación de la misma.

Parte de la diversidad de los intercambios de correspondencia electrónica puede abordarse desde la convergencia de tres ejes de estudio (López Alonso, 2003a): el tipo de relaciones entre los coenunciadores, el número de participante en la comunicación y la funcionalidad del texto. De la combinación de estos tres elementos se origina una amplia gama de estilos comunicativos y una tipología de

modos de relación entre emisor y receptor. Las propiedades relativas a los dos primeros factores han sido tratadas en profundidad en el capítulo anterior; las condiciones de diversidad relativas al último punto, es decir, la funcionalidad del texto, nos interesan especialmente en este momento.

A partir de este factor podemos distinguir correos cuyo objetivo se restringe a la transmisión de información constituyendo, por lo tanto, textos de tipo informativo; otros centran su interés en el mantenimiento de la comunicación, mensajes de tipo fático cuya función es permitir la continuidad de la interacción, asegurando el flujo comunicativo. Lo normal, no obstante, es que un mensaje combine ambas funcionalidades, es decir, que posea elementos que hagan progresar informativamente el intercambio y que contenga elementos destinados a sustentar el intercambio.

Otras distinciones se derivan más directamente de las condiciones de producción y de recepción. A este respecto resulta muy interesante observar como las condiciones temporales en las que se enmarca el par formado por un mensaje y su respuesta condicionan particularmente la estructura de la intervención y las convenciones sobre las que se estructuran cada uno de los turnos de palabras. En este sentido, el abanico de posibilidades que ofrece la nueva herramienta provoca una transformación profunda de las cualidades propias del discurso epistolar, legitimando el nacimiento de un género de correspondencia independiente del que fuera la carta. Nos ocuparemos de manera particular del estudio del ritmo de los intercambios y cómo éste condiciona la estructura y la organización de la interacción, influyendo de manera directa en las zonas de apertura y cierre de los mensajes, así como en la longitud de los mismos. Todo esto nos llevará a distinguir dos tipos de mensajes: los mensajes de interacción continua y los mensajes de interacción discontinua. Los primeros se organizan en torno a una macrosecuencia constituida por varios intercambios delimitados en su conjunto por dos secuencias marco de apertura y cierre. Los segundos se estructuran como secuencias

independientes dotadas en su interior de un acto de apertura y uno de cierre. Éstas pueden conformar un intercambio con otra u otras intervenciones discontinuas, cada una de ellas delimitadas por una apertura y un cierre autónomos.

Asimismo, trataremos los mecanismos que regulan los intercambios de correo electrónico a través del encadenamiento de *pares adyacentes*, *mensajes-inicio/mensaje-respuesta*. La interactividad en el correo electrónico entra en relación directa con las manifestaciones de la toma de la palabra del otro, que presenta una amplia variedad en el género. Muchas de sus modalidades se derivan de la idiosincrasia de un medio escrito diferido, de carácter dialógico, en el que el formato digital de la cadena de caracteres otorga posibilidades ilimitadas de reproducción: cortado, pegado, etc. El fenómeno de la polifonía, es decir, la conjunción de varias voces en un único texto enunciado, adquiere una expresión especialmente rica en este género, por lo que dedicaremos un apartado a la descripción de sus distintos modelos. Las propiedades interaccionales de este tipo de texto descansan, en gran medida, en esta naturaleza cooperativa, que no sólo se presenta en la secuenciación y partición del texto recibido, sino en la citación y paráfrasis de las palabras del coenunciador.

7. 2. Las interacciones electrónicas

Internet ha permitido la creación de un espacio electrónico⁹⁵, reflejo del mundo no electrónico, en el cual tienen lugar transacciones sociales muy variadas. Internet es ante todo un espacio de acción cooperativa y, por lo tanto, un lugar que reproduce las interacciones sociales, algunas comunes a las ya conocidas en otros contextos de acción, otras nuevas y específicas de este entorno. Como vimos, para caracterizar al conjunto de estas interacciones se ha extendido la denominación de comunicación Mediada por Ordenador, CMO, nombre que pondera la importancia que el ordenador, como instrumento de mediación, asume en la configuración de las propiedades de este conjunto de interacciones.

7.2.1. La noción de interacción: la interacción verbal

La primera de las cuestiones a las que trataremos de dar respuesta en este capítulo se refiere al estatus asumido por los intercambios verbales mediados por ordenador con el fin de dilucidar en qué medida coinciden o se alejan de los modelos de propuestos para caracterizar la noción de interacción verbal.

La noción de interacción consiste en un concepto importado por la lingüística de otras disciplinas, en particular, de la biología, la sociología, la antropología y psicología, que comienzan a interesarse por los individuos como el resultado de un proceso de cooperación constante. La escuela de Palo Alto, desde un enfoque psicoterapéutico, la Etnografía de la comunicación o la Etnometodología se identifican como los primeros en desarrollar la noción de interacción así como los pioneros en aplicarla al dominio de lo verbal.

⁹⁵ Preferimos en este caso este término que el de virtual, más extendido en la bibliografía, porque hace referencia a las propiedades, en este caso de formato, que determinan el conjunto de la red.

En sentido amplio, la noción de interacción recubre todo tipo de acción conjunta, conflictual o cooperativa, que ponga en presencia dos o más de dos actores, pudiendo aplicarse tanto a los intercambios conversacionales, como a las transacciones financieras, los juegos amorosos, o los combates de boxeo (Vion, 1992, p.17). A partir de esta noción amplia, los intercambios mediados por ordenador pueden clasificarse sin problemas como integrantes de la extensión del término interacción.

No obstante, si volvemos los ojos a la propuesta de Goffman (1973, p.23) la interacción consiste en el proceso de influencia recíproca que los participantes ejercen sobre las acciones de los otros mientras están en presencia física. No obstante, las versiones menos restrictivas de la noción de interacción parecen incluir algunos intercambios no presenciales, que, con los nuevos progresos en el terreno de las telecomunicaciones, se hacen cada día más abundantes.

La clave de la cuestión no radica en dilucidar si estos intercambio comunicativos no presenciales constituyen interacciones, pregunta a la que prácticamente todos los analistas responderían afirmativamente, sino en observar en qué manera las interacciones mediadas difieren de los esquemas prototípicos representados por los intercambios en presencia, qué elementos tienen, no obstante, en común, y en qué medida pueden constituirse en objetos de la misma metodología de trabajo.

Las interacciones se manifiestan en todos los ámbitos de la vida social del ser humano. Como recuerda la celebre afirmación de Watzlawick, Helmick-Beavin & Jackson (1967) *no es posible no comunicar*. Parte de estas interacciones pueden denominarse no verbales, porque en ellas no interviene la comunicación verbal, aunque un conjunto importante de las interacciones humanas combina elementos semióticamente verbales con otros relativos a otros sistemas de signos.

Así pues, se consideran interacciones verbales, aquellas en las se demuestre el predominio de lo verbal, es decir, se realicen, principalmente, a través de medios

lingüísticos, en oposición a otras que se consideran no verbales, como la danza, la circulación en carretera (Kerbrat-Orecchioni, 1998, p.57).

El término interacción, y por extensión el de interacción verbal, suele responder a lo largo de la bibliografía a dos usos diferentes aunque complementarios; 1) el procesos de influencia mutua que ejercen entre sí los participantes de un intercambio comunicativo cualquiera; 2) un objeto que se define por la presencia y el ejercicio de este juego de reacciones. Esta identificación polisémica del término se recoge en (Kerbrat-Orecchioni, 1998, p.55).

Le terme d' « interaction » désigne d'abord un certain type de processus (jeu d'actions et réactions), puis par métonymie, un certain type d'objet caractérisé par la présence massive de ce processus: on dira de telle ou telle conversation que c'est *une* interaction (verbale), le terme désignant alors toute forme de discours produit collectivement, par l'action ordonnée de plusieurs « interactants ». Kerbrat-Orecchioni (1998, p.55).

A partir de la polisemia anteriormente descrita, la interacción verbal se convierte en un modo de relación y en un tipo de evento discursivo, que se establece en el objeto de estudio de la lingüística interaccional. La interacción verbal se define como una forma de discurso producido colectivamente a través de la acción coordinada de varios interlocutores, resultado de un proceso de interacción. La actividad lingüística no sólo sirve para el desarrollo y cumplimiento de la mayoría de las interacciones sociales, sino que ella misma es el resultado de un proceso de interacción: *Les conduites verbales sont dès lors elles-mêmes conçues comme formes d'action (d'ou le terme d'action langagière), a la fois spécifiques (en ce qu'elles sont sémiotiques) et en interdépendances avec les actions non langagières.* (Bronckart, 1987, p.11)

La actividad lingüística es, por lo tanto, una forma de acción, que pone en relación a un enunciador y a un coenunciador en la producción de un texto dado, en un contexto determinado. La construcción discursiva desarrollada por un enunciador se organiza necesariamente en interacción colaborativa con un coenunciador interpretante. De esta manera, ha de sostenerse, en la línea propuesta por Gumperz (1982), que *hablar es interactuar*. Para el marco interaccionista el verdadero objeto de la lingüística es este carácter interactivo de la comunicación, *el lenguaje verbal tiene como función básica la de permitir la comunicación interpersonal en las diversas situaciones de la vida cotidiana* (Kerbrat-Orecchioni, 1998, p.52). Para la autora la vocación comunicativa del lenguaje se sustenta sobre tres realidades que nos interesa retener (1996, p.4):

- 1) el ejercicio de la palabra implica generalmente una *alocución*, es decir la existencia de un destinatario físicamente distinto al locutor;
- 2) el ejercicio de la palabra implica, además, una *interlocución*, es decir, un intercambio de palabras. A pesar de que ciertas prácticas lingüísticas excluyen cualquier modo de respuesta, la situación natural de comunicación lingüística se fundamenta sobre la noción de intercambio, de *dia-logo*;
- 3) por último, el ejercicio de la palabra implica una *interacción*, tal y como ya hemos afirmado, una red de influencias mutuas entre los participantes.

A pesar del carácter interaccional básico de toda producción lingüística, únicamente determinados discursos son considerados como interacciones en un sentido estricto. Para que se pueda afirmar la existencia de un intercambio interactivo, no basta con identificar al menos dos locutores que hablen alternativamente, es necesario además que ambos estén comprometidos en el

intercambio, produciendo signos de compromiso mutuo (Kerbrat-Orecchioni, 1996, p.4). Kerbrat-Orecchioni (1997) asegura que en gran parte de los discursos, en particular en el dominio de la comunicación escrita, incluso si el enunciador inscribe en su producción textual la presencia del otro, ésta queda restringida a modelos discursivos de carácter monológico. Por todo ello, en toda interacción no sólo es necesaria una *alocución* sino una *interlocución* que asegure la mutua acción cooperativa.

De esta manera, el esquema de la interacción dialogal estaría representado por la comunicación oral, en particular, la conversación presencial, aunque, existe otro tipo de actividades discursivas que también participan de este carácter dialógico. Así, los intercambios epistolares, que presentan una estructura que se amolda sin problemas a la definición del concepto de intercambio dialogal y, de igual manera, los intercambios por correspondencia electrónica o a través de canales de chat; todos ellos desarrollados a partir de producciones verbales escritas.

La *interlocución* se identifica con la presencia de un intercambio dialógico, opuesto, por principio, al esquema monologal. El dialogo constituye la forma básica y primitiva de toda actividad lingüística (Kerbrat-Orecchioni, 1998, p.55), ya que representa para el individuo la experiencia lingüística por excelencia. La noción de intercambio dialógico involucra, necesariamente, la existencia de, al menos, dos coenunciadores que desarrollen una actividad discursiva construida conjuntamente a través de la combinación de diferentes voces.

7.2.2. La conversación como prototipo de interacción verbal

En el subapartado anterior apuntábamos que la conversación se instituye en el modelo prototípico de la interacción verbal y en el objeto de estudio de los trabajos de análisis conversacional. La conversación se organiza en torno a unas leyes reguladoras y constitutivas, derivadas de un modelo determinado de lógica, que se

conoce como la lógica conversacional. Entre estas reglas podemos destacar aquellas que organizan la toma y la distribución de los turnos o las que rigen la buena interpretación de los enunciados, así como las que sirven para la activación de las implicaturas conversacionales.

La conversación cotidiana es el modelo más representativo de intercambio verbal, ya que en ella ni los rasgos contextuales, ni los pragmáticos están marcados. Esta es la razón por la que, al definir la conversación, gran parte de los autores llevan a cabo una definición de un subtipo de ésta, a saber, el de la conversación cotidiana (Gallardo Paúls, 1996). La propiedad definitoria de la conversación cotidiana de tipo personal, frente a otro tipo de eventos conversacionales, reside en el hecho de que ésta no posee ninguna función externa: el intercambio no tiene ninguna finalidad primaria preestablecida, predominando un propósito de simple socialización. Por oposición, otros tipos de interacciones verbales, en la mayoría de los casos denominados *transaccionales*, se rigen por el interés de llevar a cabo el cumplimiento de una finalidad ulterior. En estas últimas, la norma general imprime un carácter más jerarquizado al evento, por lo que los papeles que mantienen los participantes no son simétricos o equivalentes; la conversación personal, contrariamente, suele regirse por una dinámica de equivalencia que sitúa a los participantes en igualdad de condiciones respecto a la toma de turnos y a la configuración de sus papeles enunciativos. La realidad nos revela que en raras ocasiones los tipos se presentan en estado puro y, así, en muchas conversaciones personales se llevan a cabo eventos transaccionales. Siguiendo a Gallardo Paúls (1996) hablaremos de predominio transaccional o personal, según el caso, en función del rasgo dominante en el intercambio.

Si la conversación personal cotidiana es considerada como el modelo de interacción verbal, resulta interesante interrogarse sobre las propiedades de ésta para poder, a continuación, compararla con modelos del *discurso electrónico*. Sacks, Schengloff y Jefferson (1974) proponen una caracterización pragmática de la

conversación en catorce rasgos. Los siguientes puntos presentan su formulación según la propuesta de Gallardo Paúls (1996):

- 1) cambio(s) de hablante recurrente(s);
- 2) cada vez habla un único participante;
- 3) los solapamientos son frecuentes pero breves;
- 4) con frecuencia las transiciones entre turnos no son espaciadas;
- 5) el orden de los turnos no es fijo;
- 6) la duración de los turnos no es fija;
- 7) la longitud de la conversación no se especifica previamente;
- 8) lo que dicen las partes no se especifica previamente;
- 9) la distribución relativa de los turnos no se especifica previamente;
- 10) el número de participantes puede variar;
- 11) el habla puede ser continua o discontinua;
- 12) existen técnicas de distribución de turnos;
- 13) se utilizan distintas unidades constitucionales del turno;

14) hay mecanismos de rectificación para los errores y violaciones de la toma de turno;

Muchas de estas propiedades son discutibles (Gallardo Paúls, 1996), ya que las muestras reales no se acoplan completamente a ellas, por ejemplo, los solapamientos son más comunes de lo que predice el modelo.

Aunque resulte interesante como marco para el desarrollo de nuestro estudio de los intercambios a través de correo electrónico, un análisis del concepto de conversación es una cuestión muy amplia que escapa a los objetivos de nuestro trabajo. Por eso, tomamos el modelo propuesto por la pragmática del receptor de la escuela de Valencia y que presenta Gallardo Paúls (1996). A partir del modelo clásico de Sacks, Schengloff y Jefferson (1974), esta autora lleva a cabo una definición de la conversación en términos pragmáticos, sin tener en cuenta factores sociolingüísticos o sensibles al contexto. Su modelo de conversación gira en torno a los siguientes rasgos:

1. rasgos interactivos: dinamismo dialógico:
 - a. sistema dual de toma de turno
 - b. carácter actual e inmediatez
 - c. estructura triple básica

2. rasgos conversacionales:
 - a. toma de turno libre
 - b. alternancia
 - c. orden variable
 - d. contenido de los turnos no predeterminado
 - e. número de participantes variable

- f. longitud del encuentro no predeterminada
- g. construcción pormenorizada, turno por turno
- h. retroalimentación

Los primeros rasgos son compartidos por un extenso grupo de producciones discursivas de carácter dialógico, los segundos, se presentan, tal y como son descritos, únicamente, en el dominio de la conversación. Por lo que respecta a los rasgos interactivos nos interesa retener varias observaciones, que debemos confrontar con la realidad de los intercambios electrónicos. Según el modelo propuesto por Gallardo Paúls (1996) la interacción requiere la manifestación de una interlocución que comporte simultaneidad en la ostentación de los papeles de oyente y hablante. Como resultado de este rasgo se desprenden, necesariamente, tres propiedades:

1. un sistema dual de toma de turno: que se organiza en dos niveles y cuyas unidades son respectivamente la aportación y la intervención. “El sistema primario es el que articula la sucesión de intervenciones, es decir, emisiones sucesivas con las que los hablantes favorecen el progreso informativo y temático de la conversación en curso” (Gallardo Paúls, 1996, p.26); el sistema secundario se encarga de la distribución de otros turnos que sirven para dar cuenta de la ley del refuerzo, se trata de turnos vacíos, que “sólo se explican por referencia al habla de los demás” (Gallardo Paúls, 1996, p.26), se denominan aportaciones y no constituyen verdaderas intervenciones. Esta distinción ponen de manifiesto la necesidad de lo que habitualmente llamamos retroalimentación para el correcto desarrollo del proceso conversacional.

2. carácter actual o inmediatez: que implica la relación de los participantes y sus enunciados con el *aquí* y *ahora* de la conversación, es decir, la situación de producción. Se postula la necesidad de compartir un contexto de interacción común.
3. estructura triple básica: que, por la copresencialidad, pone en juego necesariamente tres canales de comunicación: lenguaje, paralenguaje y quinésica, y cuyo valor es fundamental para la organización de los procesos de retroalimentación

Las interacciones electrónicas manifiestan múltiples particularidades respecto al esquema presentado anteriormente. La ausencia de simultaneidad en la ostentación de los papeles enunciativos difumina la oposición entre la unidad aportación e intervención. La ausencia de un contexto de interacción común podría entenderse como un factor que restringe la interactividad mutua, en particular en aquellos casos, como el correo electrónico en los que el desarrollo del intercambio resulta diferido. En definitiva, la ausencia de copresencialidad restringe los canales de transmisión de información y, por ende, la capacidad de retroalimentación.

Dos circunstancias confluyen en la determinación del grado de interactividad de una actividad discursiva:

- 1) la situación de comunicación, presencial o en ausencia y,
- 2) la modalidad empleada para la codificación semiótica del texto, oral o escrita.

A este respecto Kerbrat-Orecchioni (1998, p.55) afirmaba:

Ces influences mutuelles sont plus ou moins fortes selon la nature de la situation communicative: dans les échanges en face a face, la pression du destinataire est maximale, et la moindre de ses réactions peut venir infléchir l'activité du "locuteur en place"; mais cette pression est évidemment plus faible (même si elle n'est jamais totalement nulle) lorsque l'émetteur s'adresse à un destinataire absent. En d'autres termes: les différentes situations discursives ne présentent pas toutes le même *degré d'interactivité* (l'opposition oral/écrit jouant dans cette affaire un rôle important, sans être cependant le seul facteur pertinent).

El carácter escrito y el desarrollo en ausencia de los intercambios electrónicos restringen la posibilidad de influencia mutua de los participantes. No obstante, los usuarios han creado mecanismos para adaptarse a estas situaciones. Los rasgos que caracterizan los intercambios electrónicos sólo pueden explicarse a partir de una situación particular: el envío de un texto para recibir una respuesta, y establecer, por lo tanto, un encadenamiento de intervenciones cruzadas en las que se intercambian los papeles enunciativos de los interactantes. En el caso del correo electrónico, la rapidez del medio, así como la vivencia de un espacio de acción y reacción común, acentúa todos estos rasgos interaccionales, de manera que podemos ver como muchos de los textos de nuestro corpus se adaptan sin dificultad a estos modelos de diálogo.

7.2.3. Las interacciones electrónicas

Los procesos interaccionales desarrollados en Internet pueden responder a dos modelos:

1. La interacción en la red. La red de Internet, se ha convertido en sí misma en un lugar de interacción. La *www* constituye una telaraña de documentos

relacionados entre sí a través de hipervínculos que dotan al usuario de un poder de acción. La navegación en este entramado es, en sí misma, un proceso interactivo que permite desarrollar acciones muy variadas: recopilación de información, toma de contacto con instituciones o entidades individuales, consumo de bienes, etc. La consulta de páginas web, los formularios de inscripción, los protocolos de compra, son ejemplos de esquemas de interacción desarrollados a través del ordenador. Por lo general, a todo documento dotado de un sistema hipertextual y multimedia, que permite la libre navegación por el interior del mismo, se le atribuye la propiedad de la interactividad (Séré, 2003).

2. La comunicación interpersonal. La red de redes consiste básicamente en un conjunto de ordenadores conectados, esta conexión puede utilizarse para establecer intercambios comunicativos entre individuos. En este sentido, el ordenador permite el desarrollo de interacciones verbales mediadas, como pudiera hacerlo el teléfono, el fax, o cualquier otra tecnología al servicio de la comunicación a distancia. Los canales de chat, los programas de mensajería instantánea o de correo electrónico cubren este modelo de interacción.

En la interacción en la red, el actor (que identificamos como el usuario) actúa simultáneamente con dos entidades, generándose, por lo tanto, un doble nivel de interactividad:

- 1) primer nivel (nivel directo): la acción colaborativa se ejecuta en interacción con una máquina que ofrece al usuario una serie de posibilidades de elección múltiple, previamente seleccionadas por el actor programador, a partir de las cuales el usuario ejerce una influencia sobre el artefacto;

2) segundo nivel (nivel indirecto): el usuario entra en interacción, de manera indirecta, con el programador, que ha creado las interfaces que permiten al usuario el desplazamiento en el interior de un documento. Dado que la responsabilidad última de dichas opciones le corresponde al diseñador, el proceso colaborativo se ejerce entre ambos actores. La actividad de interacción directa no es más que un espejismo de interacción, que pone en relación a entidades jerárquicamente diferentes -el hombre y la máquina-, la verdadera actividad de influencia mutua es desarrollada por el usuario y el programador. La interacción se produce, por lo tanto, mediante la combinación de los caminos abiertos por el productor en su planificación textual y las elecciones efectuadas por el receptor en la lectura del mismo. Con el hipertexto la secuencia escrita se estructura, desestructura, reestructura, a partir de modelo de secuencial no lineal de la información (Vetraino-Soulard, 1998). El texto se organiza en diversas secciones independientes que entran en mutua relación a partir de *link* o enlaces, que actúan como puentes, normalmente motivados por una suerte de encadenamiento de relevancia y relación semántica entre una sección y otra. Estos enlaces comprenden todo tipo de signos, desde enunciados lingüísticos a metáforas icónicas. Como resultado del recorrido elegido por el interpretante, en el interior de la red de secciones se originará una organización particular y diferente.

Dejando a un lado la interacción en la Red, la acepción de interactividad que nos ocupa en este capítulo se identifica con la segunda opción, la red como espacio de interacción interpersonal. Nos interesamos por las interacciones verbales de carácter interpersonal desarrolladas gracias a los programas mediadores disponibles a través de la red de redes. De esta manera, cuando en este trabajo nos remitimos a la noción de interacción electrónica nos estamos refiriendo a aquellos procesos de interacción que se producen cuando interlocutores intercambian textos en el espacio electrónico de la pantalla. La primera acepción nos interesa en tanto que influye en el proceso

que permite el desarrollo de las interacciones verbales, puesto que los interlocutores deben llevar a acabo una interacción en la red para el desarrollo de sus *sesiones* (*cfr.* 7.3.3.1. *El desarrollo de las interacciones electrónicas: la noción de sesión*).

Las herramientas de gestión de interacciones electrónicas proponen dos modalidades de intercambio: 1) cercanas a un modelo epistolar de carácter diferido y 2) próximas a un esquema de tipo conversacional. A partir de ellas, se definen dos esquemas de desarrollo de las interacciones electrónicas:

1. Esquemas conversacionales (de tipo dialogal): para el desarrollo de esquemas conversacionales deben cumplirse, necesariamente los principios siguientes:
 - a. la interacción ha de desarrollarse en el interior de una única *sesión*⁹⁶, salvo eventualidades de sesiones fallidas;
 - b. la interacción debe cumplir la triple condición de accesibilidad (*cfr.* 3.3.2. *Bidireccionalidad*);
 - c. los turnos conversacionales tienen que sucederse de manera dinámica sin intervalos de tiempo demasiado elevados, es decir, deben resistir las restricciones de los sistemas con persistencia textual débil;
 - d. la interacción tiene que desarrollarse en un espacio de pantalla único y compartido;
 - e. todos los participantes pueden publicar sus turnos o contribuciones en cualquier momento del desarrollo del intercambio.

⁹⁶ En el subapartado siguiente desarrollamos la noción de *sesión*.

f. ha de ser posible el acceso a las contribuciones del resto de los participantes mientras se producen las propias;

2. Esquemas no conversacionales: ciertas interacciones electrónicas no pueden identificarse con los esquemas conversacionales arriba descritos, ya que no cumplen algunas de las propiedades específicas definidas.

Los correos electrónicos constituyen ejemplos de intercambios no conversacionales, ya que no presentan, necesariamente, el conjunto de los principios constitutivos recogidos anteriormente. No es posible identificar un espacio de pantalla único para el desarrollo de la interacción, aunque en la medida en que las interfaces recrean esta condición la sensación de dialogismo es mayor. El correo electrónico, por ejemplo, permite sumar los textos de los diversos mensajes, reproduciendo cierto aspecto de dialogo y acentuando la producción discursivas colaborativa.

Los intercambios de correo electrónico no tienen que desarrollarse en el límite de una *sesión*, lo característico de estos intercambios es su devenir en *sesiones* discontinuas. En aquellos casos en los que se produzcan en el seno de una *sesión*, toleran un mayor espaciamento en la sucesión de los turnos que en las interacciones electrónicas conversacionales, situación justificada por su alto grado de persistencia textual.

En función de ciertos comportamientos específicos en la sucesión de turnos, los intercambios no conversacionales pueden dividirse en dos subgrupos: los intercambios monologales y los encadenamientos dialógicos de monólogos.

1. Los intercambios de tipo monologal: los enunciados se producen en ausencia del interlocutor al que se dirigen. Se caracterizan por la sucesividad en la

ostentación de los papeles enunciativos y están marcados por la tendencia a que las intervenciones no abran ningún turno de replica. Constituye, por lo tanto, enunciados cerrados en sí mismos que no manifiestan continuidad con ningún otro enunciado, ni anterior, ni posterior.

2. Los encadenamientos dialógicos de monólogos: comparten con los de tipo monologal el desfase espacial de los interlocutores, así como la sucesividad en el intercambio de papeles enunciativos. Sin embargo, difieren de estos por su carácter dialógico, es decir, por tratarse de enunciados orientados a la creación de un intercambio de intervenciones relacionadas.

Las herramientas de gestión de correo electrónico albergan los dos tipos de intercambios. En el apartado siguiente analizaremos tal situación, distinguiendo entre los correos con régimen de intercambio, que se corresponden con los encadenamientos dialógicos de monólogos y los correos sin intercambio, que se corresponden con los intercambios de tipo monologal.

7.2.3.1. El desarrollo de las interacciones electrónicas: la noción de *sesión*

El desarrollo de las interacciones generadas por las aplicaciones de CMO se organiza en torno a la interactividad que los usuarios desarrollan con la propia aplicación. En este sentido, creemos necesario introducir la noción de *sesión*. Consideramos una *sesión* como la unidad temporal básica relativa a la interacción electrónica. Dicha unidad describe un proceso de interacción de naturaleza doble que afecta, por un lado, a la relación entre los sujetos interactantes y, por otro, a la actividad interactiva entre el hombre y la máquina.

Una *sesión* comienza con el acceso del usuario al computador y, más particularmente, con la activación de la aplicación que se empleará en el proceso de

mediación comunicativa. Termina, por su parte, en el momento en que el programa se detiene⁹⁷.

En 3.3.2. *Bidireccionalidad* afirmamos que la unidad *sesión* se encuentra directamente relacionada con la noción de *accesibilidad*. Se sostenía que una *sesión* esta constituida por el intervalo de tiempo transcurrido entre el inicio y el fin de la accesibilidad de un participante. Es decir, una *sesión* implica un doble condicionante. De una parte, conlleva la actividad de la aplicación, ya que sin ella la conexión no se encontraría activa, resultando imposible la *accesibilidad*. De otra, demanda la *accesibilidad* de sus participantes, al menos en su umbral más elemental tal y como se definió en la triple condición de accesibilidad.

Cada programa configura la naturaleza específica de las pautas de desarrollo de las *sesiones*, a través de protocolos muy codificados que deben ser seguidos por los usuarios para alcanzar el buen término del proceso interactivo. Dos son los momentos en los que este proceso de relación con la máquina se manifiesta de manera más evidente: 1) en la apertura de la *sesión*, 2) en el cierre de la *sesión*. Las pautas de inicio y cierre, muy estandarizadas, constituirán las marcas de apertura y clausura de la *sesión* correspondiente.

Aunque las diferencias entre las distintas aplicaciones determinan patrones de actuación distintos, existen elementos comunes a todas ellas. Las aperturas presentan un momento inicial de identificación en la que el usuario introduce el *nombre de usuario* y la *clave de acceso*, en el caso de entrar en un espacio de interacción privado⁹⁸. Son espacios de interacción privados todos aquellos lugares cuyo acceso queda protegido a través de la confirmación de ciertos datos, formando parte de la intimidad directa de sus usuarios. Entre ellos destacamos: los buzones de correo

⁹⁷ El usuario puede detener la aplicación de manera voluntaria, aunque también es posible identificar una interrupción no deseada o involuntaria, derivada, en muchos casos, de un problema de tipo técnico. En este supuesto se originará lo que denominamos *sesión fallida*.

⁹⁸ En muchas sesiones la fase de identificación no se manifiesta, quedando implícita. En estos casos el usuario ha configurado el sistema de modo que la realice de manera automática.

electrónico, los de mensajería instantánea, o cualquier otro tipo de de dominio que haya sido precedido de cierto registro, como algunos usuarios de salones de webchat o canales de IRC, etc.

Las fases de clausura de *sesión* suelen estar determinadas por la ejecución de un comando que desencadena dos procesos complementarios: 1) la desconexión de la aplicación de la red que une al usuario con otros usuarios, 2) la interrupción de la aplicación, con el consecuente cierre del espacio privado, cuando lo hubiere.

Para analizar las propiedades prototípicas del desarrollo de las *sesiones* electrónicas vamos a estudiar sus propiedades en las aplicaciones de gestión de correo electrónico, comparándolas con las que adquieren en las herramientas de mensajería instantánea, cuyo uso está muy unido al de la correspondencia electrónica. Por lo que respecta al momento de apertura, ambas herramientas constan de tres etapas:

1) Apertura de la sesión. El acceso comienza con la ejecución del programa de mensajería que se empleará para el desarrollo del intercambio. Una vez abierta la aplicación, el usuario llega a una página de acogida a partir de la cual se accede al desarrollo de una sesión particular y privada. A través de la activación de la opción *Abrir sesión* se pasa a la segunda fase del proceso de apertura.

En los buzones de correo electrónico esta fase diferirá en función del tipo de herramienta empleada para la gestión. Si se accede a través de webmail, habrá de conectarse con la página web del servidor de correo; si se elige la gestión a través de aplicaciones independientes de la web, *la fase de apertura* implica, únicamente, la ejecución de la herramienta, la conexión a la red será posterior.

2) Fase de identificación. Para inaugurar una sesión, la aplicación solicita la identificación de usuario a través de un *nombre de usuario* y de una contraseña, que permite el acceso al espacio de configuración personal.

En las aplicaciones de gestión de correo en la web esta acción no sólo permite al usuario entrar en su buzón personal, sino que da acceso a la lista de mensajes almacenados, provocando la visualización de los mensajes nuevos. La aplicación suele presentar un enunciado indicando el número de nuevas entradas, en ciertas aplicaciones informa también del origen de estos mensajes, identificando interlocutores relativos a la lista de contactos e interlocutores desconocidos. En las aplicaciones independientes de la web, la fase de identificación puede provocar la descarga local de los mensajes nuevos, según se haya configurado la aplicación, ya que esta actividad puede verse desligada de tal acción, requiriendo la ejecución de un comando específico.

Una vez abierta la aplicación de correo se accede al conjunto de funciones que ésta codifica y que serán descritas en 8.2.2 *La gestión del buzón de correo*.

La identificación se emplea, además, para individualizar al usuario en tanto que entidad que participa en el evento comunicativo. A lo largo del desarrollo de la interacción éste vendrá representado por la secuencia introducida para el acceso o por otra alternativa que haya seleccionado para tal fin⁹⁹. De todos modos, incluso en el caso de selección de una secuencia alternativa, aquella formada por el nombre de usuario permanece accesible a los interlocutores. En este sentido, la fase de identificación sirve para que el locutor actualice su papel de enunciador de una interacción electrónica, inaugurando el momento de interacción con otros locutores.

3) *Fase de contacto de los interlocutores*. Tras la segunda fase y una vez que el usuario identificado toma posesión de una voz enunciativa dentro, el programa le ofrece una visión de los posibles interlocutores disponibles para la interacción, así

⁹⁹ Cada día proliferan de manera más rápida los procesos de individualización de la identidad de los usuarios de aplicaciones de CMO. En lo que respecta a la mensajería instantánea dicho proceso individualizador comienza en la selección de la secuencia que aparecerá en la lista de contactos de los interlocutores y como cabecera de cada una de sus intervenciones.

como una serie de herramientas que permiten la toma de contacto con alguno de ellos. Esta función se hace más patente en las herramientas de mensajería instantánea, aquellos interlocutores que han sido integrados en *la lista de contactos* quedan identificados de manera automática, indicando su estado de accesibilidad. Para la localización de interlocutores desconocidos, se integra una herramienta de búsqueda, a partir de la cual es posible acceder a una base de datos en la que se almacena información relativa a los usuarios suscritos que han autorizado la difusión pública de sus direcciones.

En las herramientas de gestión de correo la lista de posibles destinatarios es facultativa y muchos usuarios prescinden de ella. No obstante, la creciente vinculación de ambas herramientas de gestión de interacciones electrónicas otorga más utilidad a la lista de contactos, ya que a través de ella y de la información otorgada por las aplicaciones de gestión de mensajería instantánea, algunos programas de gestión de webmail, ofrecen el estado de accesibilidad de los interlocutores.

En las sesiones de mensajería instantánea, para poder comenzar la interacción es necesario que el usuario que tome la iniciativa en el desarrollo del intercambio *invite* a otro (u otros) usuario(s) y que éste (o éstos) acepte dicha invitación. En versiones actuales esta invitación puede permanecer implícita, de manera que enviando un mensaje a uno de los miembros de *la lista de contactos* se abre una ventana que puede albergar el desarrollo de una interacción privada si el destinatario del mensaje así lo decide. Establecido un espacio de intercambio entre dos locutores, pueden sumarse otros interlocutores, previa autorización de los participantes iniciales.

En el correo electrónico la sesión comienza con la redacción y envío de mensajes a interlocutores de la lista de contactos o ajenos a ella y se completa con su apertura por parte de los receptores. Asimismo, el gestor del buzón debe proceder a abrir aquellos mensajes nuevos recibidos. La apertura de los mensajes se corresponde con la fase de autorización descrita para las herramientas de mensajera

instantánea, con la diferencia de que en el correo electrónica tal actividad se produce de manera diferida.

Una vez abierta la *sesión* y otorgadas las correspondientes autorizaciones de acceso, puede comenzar el desarrollo de las interacciones lingüísticas. Al conjunto de las tres fases de apertura de sesión la llamaremos, por lo tanto, etapa *pre-interaccional*. Existe, de manera complementaria, una *fase post-interaccional* constituida por el momento de clausura de la sesión, que, en general, resulta tan codificada como la etapa de apertura.

Toda interacción electrónica presenta, de alguna manera, estas dos secuencias marco, pre y post interaccionales, cuya utilidad principal consiste en la delimitación de las fronteras de la unidad *sesión*, en cuyo seno se alberga la actividad lingüística. A pesar de que las propiedades específicas de estas secuencias difieren entre las distintas herramientas, podemos afirmar que su presencia constituye una de las propiedades comunes y características de las interacciones electrónicas.

La relación entre la unidad *sesión* y el desarrollo de una interacción no siempre se establece a través de criterios biunívocos recíprocos, y así podemos distinguir tres tipos de relaciones:

- 1) una *sesión* se corresponde con una interacción única, que se desarrolla, además, de manera completa en el intervalo marcado por los marcos pre y post-interaccionales;
- 2) en algunas ocasiones, una fase preinteraccional abre la puerta al desarrollo de varios intercambios comunicativos, simultáneos¹⁰⁰ o sucesivos¹⁰¹ que se producen de manera contigua en el seno de una única sesión;

¹⁰⁰ Varias conversaciones paralelas en un mismo canal de chat o en una *sesión* de mensajería instantánea, por ejemplo.

3) por último, en otros casos, una interacción se encontrará enmarcada por diversos y repetidos marcos pre y posinteraccionales. Este tipo de situaciones son características de los sistemas de CMO que soportan interacciones de tipo *discontinuo*, como sucede con las aplicaciones de correo electrónico, en las que la interacción puede desarrollarse en momentos de *accesibilidad* independientes. En estas herramientas, la *accesibilidad* de los interlocutores no está asegurada a lo largo del desarrollo del intercambio, por lo que cada intervención puede pertenecer a *sesiones* diferentes. Por el contrario, en el caso de las aplicaciones que sostienen únicamente interacciones en modo continuo, la escisión de la unidad interaccional, en varias *sesiones* debe considerarse el advenimiento de una *sesión fallida*. En las *sesiones fallidas* la *accesibilidad* mutua imprescindible para el desarrollo efectivo del proceso interaccional se ve afectada por un problema de desconexión momentáneo, que obliga a los usuarios a acceder a la apertura de una nueva secuencia pre-interaccional marco.

7.2.3.2. Mecanismos de gestión de turno en las interacciones electrónicas

La reflexión sobre los conceptos de *turno* y de principio de alternancia constituyen dos pilares básicos sobre los que se sustentan casi todas las definiciones de conversación. Un *turno* equivale a la unidad formada por cada una de las aportaciones de los participantes en una conversación. Sus límites comprenden desde el momento en que se toma la palabra hasta el instante en que se pierde en favor de otro locutor. La alternancia de turno puede llevarse a cabo según diversos procedimientos:

¹⁰¹ Varias conversaciones con distintos locutores a lo largo de una *sesión* de mensajería instantánea, por ejemplo; o, en el caso del correo electrónico, diferentes mensajes redactados y leídos en una sesión común.

- 1) el *turno* puede obtenerse porque ha sido directamente cedido por otro participante, conocemos estos casos como ejemplos de heteroselección,
- 2) el *turno* puede ser tomado de manera directa, sin que un interlocutor haya procedido a la selección específica, se trata de manifestaciones de autoselección.

La alternancia de turnos permite que en el transcurso de una interacción los cambios de hablantes sean recurrentes, asegurando la progresión informativa del intercambio. La identificación de los límites de la unidad *turno* en las interacciones electrónicas resulta una tarea compleja. Las dificultades se derivan de la naturaleza semidiferida que manifiestan estos intercambios. El lapso temporal, generalmente conocido como *lag*¹⁰², que separa los momentos de producción y de interpretación condiciona muchas de las propiedades de las conversaciones electrónicas. Como vimos en 3.3.3, *Simultaneidad*, las características del medio electrónico provocan un modelo de construcción de las intervenciones que se desarrolla en tres tiempos:

- 1) un primer tiempo que comprende el periodo de redacción de la intervención, desde que el locutor comienza a escribirla hasta que la da por finalizada;
- 2) una segunda fase identificable con el momento en que decide enviar su contribución pulsando la tecla *Intro*;
- 3) y un tercer momento, que se reconoce con el instante en que ésta queda publicada en la pantalla del interlocutor (o interlocutores), permitiéndose que sus coenunciadores la interpreten.

¹⁰² Término inglés que se emplea para denominar al lapso que separa la transmisión de datos en los sistemas de CMO.

La conjunción de estas tres etapas de desarrollo configura la unidad *turno electrónico*. Sin embargo, dicha estructura tripartita implica un problema fundamental para la determinación de cuál es el momento de posesión efectiva del *turno*. Habremos de decidir si el *turno* se ostenta únicamente en el momento en que se está redactando el mensaje o, por el contrario, en el instante en que éste aparece en pantalla. Una tercera alternativa propondría una posesión larga del *turno*, que incluiría el periodo comprendido por estas dos acciones. La elección de una u otra opción desencadenará soluciones diferentes a diversos fenómenos característicos de este tipo de intercambios, en particular en lo relativo a las cuestiones de solapamiento.

Los solapamientos constituyen lugares del desarrollo conversacional en los que el *turno* es reclamado u ostentado al mismo tiempo por varios participantes. Los mecanismos de gestión que gobiernan la conversación aseguran que estos periodos de disfunción se solucionen resolviendo la asignación de la palabra a uno de los competidores, por tal razón, Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) sostienen que, si bien los solapamientos son frecuentes, su duración tiende a ser breve.

El principio de alternancia permite la regulación de estas zonas de conflicto, que, al menos teóricamente, deberían constituir simples excepciones. Por lo que respecta a las interacciones electrónicas, estas zonas de solapamiento no sólo son abundantes sino que, en determinadas circunstancias, constituyen la norma generalizada.

En los entornos de gestión de interacciones electrónicas conversacionales los solapamientos son tan abundantes que resulta extraño que los interlocutores esperen a que el otro provoque un momento de posible alternancia para tomar el *turno*. Además, en ciertas aplicaciones, como por ejemplo en los chat web, la ausencia absoluta de elementos de retroalimentación esconde la información necesaria para que los interlocutores pudieran ser conscientes de cuestiones importantes en la gestión de la alternancia:

1. resulta imposible identificar si en un momento dado de la conversación otro interlocutor está elaborando una intervención
2. caso de que se esté redactando una intervención no puede definirse unívocamente cuantos interlocutores están en posesión del *turno*

En estos sistemas los participantes no tienen ninguna marca que les informe del desarrollo del tiempo de redacción, la única manera de notar que un interlocutor ha ocupado un turno conversacional consiste en la visualización en pantalla de su contribución. De esta manera, concluimos que la publicación efectiva de una intervención constituye la única marca de posesión de *turno*.

La cuestión del solapamiento se encuentra íntimamente relacionada con la de la identificación de los límites de la unidad *turno*. Si consideramos que la manifestación del *turno* ocupa el intervalo temporal compuesto por los tres momentos descritos con anterioridad, los solapamientos son constantes y no constituyen ninguna excepción en el desarrollo de las interacciones electrónicas; empero, si optamos por una concepción restringida del *turno*, los solapamientos pueden considerarse como inexistentes. La herramienta gestiona los solapamientos, ofreciéndonos una versión lineal del intercambio en la que no pueden advertirse las zonas de encabalgamiento de producción. La aplicación colocará las intervenciones a partir de un principio de secuencialidad según el cual la contribución que ha sido recibida en primer lugar será situada en primera posición. Los encabalgamientos queden disfrazados en la estructura externa observable, aunque los solapamientos se hacen patentes cuando se estudia la coherencia semántica del desarrollo interaccional. Una buena parte de las situaciones de conflicto y de los malentendidos que soportan estos intercambios sólo pueden ser explicados si suponemos un fenómeno de solapamiento que implique que los participantes han redactado sus contribuciones al mismo tiempo (Jiménez Gómez & Vela Delfa, en prensa).

La comprobación de la abundancia de las zonas de solapamiento en las conversaciones electrónicas nos sugieren el planteamiento de varios interrogantes: ¿por qué los encabalgamientos se producen tan profusamente? ¿Los interlocutores sienten estas zonas como espacios de conflicto interaccional? ¿Procuran los interlocutores evitar los solapamientos? ¿Han desarrollado los participantes de la conversación mecanismos compensatorios para su gestión? Estas cuestiones básicas se reflejan en casi todos los trabajos que versan en torno a las conversaciones electrónicas y en particular en los aportaciones de Bay (2004), Fornel (2004) y Herring (1999), que parecen concluir que los encabalgamientos no preocupan demasiado a los interlocutores ya que no muestran el desarrollo de estrategias específicas para evitarlos.

Esta despreocupación puede ser interpretada como una consecuencia del carácter escrito del medio en el que se desarrolla la interacción. A pesar de que los solapamientos puedan afectar de manera directa a la relación estructural entre los componentes del par de adyacencia, permitiéndose la intercalación de intervenciones no relevantes, los usuarios saben que la persistencia del texto escrito permite gestionar estas situaciones de manera más sencilla que en las interacciones orales.

En el caso del correo electrónico, Violi (1996) observa como el carácter diferido del intercambio permite que la regulación del turno esté gobernada por principios diferentes a los conversacionales y que, en todo momento, se pueda proceder a una autoselección. Fornel (2004) apuntaba que en las charlas electrónicas no parece mostrarse operante la *ley del turno siguiente*. Este mecanismo de selección de *turno*, característico de los intercambios conversacionales, se ve sustituido por un principio que acuerda en nombrar *ley del turno futuro*. Para el lingüista francés la diferencia entre ambos principios de selección y distribución de turno tiene importantes consecuencias de orden interaccional. Según su visión, en las interacciones electrónicas una intervención no selecciona necesariamente el

turno que le sigue, sino un *turno* posterior que no tiene porque aparecer inmediatamente después en la disposición lineal de su representación en pantalla.

Las observaciones de Fornel (2004) se sostienen en datos extraídos de situaciones de multidialogo en canales de IRC, no obstante resultan muy apropiadas para el análisis del correo, el orden en el que se reciben los diferentes mensajes no respecta la relación de dependencia de los pares, y así, un mensaje reactivo puede verse separado del que le preceda.

En realidad, el solapamiento y la operatividad del principio de *turno futuro* consisten en fenómenos complementarios y muy relacionados entre sí. Ambas situaciones pueden justificarse por una cuestión de ritmo en el desarrollo interaccional. En un trabajo que versa sobre las propiedades del ritmo interaccional en las conversaciones electrónicas Bays (2004) propone una noción que resulta muy esclarecedora. Afirma que el proceso de emisión/recepción de un mensaje se presenta bajo la forma de un bucle cognitivo. Para cerrar el bucle de la forma óptima, el tiempo de redacción/transmisión ha de igualarse al de la recepción.

Según esta autora, por oposición a las conversaciones presenciales en las que producción y la recepción manifiestan un ritmo de implicación idéntico, en la comunicación electrónica el gasto temporal del tecleado de los mensajes suele ser mayor que el gasto de lectura. Además, el desarrollo de estas actividades se produce de manera sucesiva en lugar de simultánea. Por todo ello, para tratar de dotar de dinamismo al intercambio y evitar la acumulación de intervalos temporales sin actividad evidente, los usuarios suelen privilegiar la implicación temporal en la redacción de los mensajes, es decir, amplían el periodo destinado a la redacción. Así, una vez leídas todas las intervenciones que aparecen en la pantalla, pueden seguir contribuyendo al intercambio, incluso cuando su interlocutor aún no ha mostrado la reacción al *turno* anterior o no tienen muestras evidentes de abandono de la posesión del *turno*. De esta manera, con una ampliación del tiempo destinado a la redacción de mensajes, el bucle cognitivo se cierra de forma efectiva y el ritmo

interaccional de los participantes se equipara. Los costes cognitivos derivados de esta situación se justifican porque con ello se logra acelerar el ritmo de desarrollo del intercambio asimilándolo al de las conversaciones presenciales (Bays, 2004).

En las interacciones a través de correo electrónico el carácter diferido del intercambio frena esta acumulación, por lo que la alternancia resulta más estable. No obstante existen situaciones que favorecen la aparición de solapamientos:

1. en aquellos intercambios con coenunciador múltiple, cuando el locutor inicial ha llevado a cabo un acto iniciativo que genera cierta polémica y provoca varias reacciones entre los coenunciadores.
2. en los momentos en los que la zona de alternancia de *turno* se presenta como dudosa. Un ejemplo se puede producir en situaciones en las que el interlocutor decide dividir su intervención en varios mensajes, es decir, envía una parte de la intervención antes de que ésta esté terminada, en tal caso, a no ser que presente marcas muy claras en su enunciado de que desea mantener el *turno*, puede producirse una situación en la que otro interlocutor se autoseleccione generando una intervención reactiva, al tiempo que el interlocutor inicial continúa su intervención iniciativa.

La *segmentación de la intervención* consiste en una situación muy propia de las interacciones electrónicas conversacionales. Para lograr el dinamismo necesario y acelerar el ritmo de desarrollo conversacional muchos participantes deciden proceder a la segmentación sus intervenciones. La ejecución de la tecla *Intro* crea falsas zonas de transición que son aprovechadas por el sistema para publicar contribuciones de recepción reciente. Teniendo en cuenta que en las charlas electrónicas el ritmo de producción se acentúa para lograr una cadencia interaccional cercana a la presencial, debemos suponer que la llegada de contribuciones es

constante y, por lo tanto, se eleva la posibilidad de que se ocupen las zonas que separan los diferentes segmentos de una intervención

La *segmentación* es un recurso empleado profusamente por los usuarios de las charlas electrónicas, sobre todo cuando proyectan aportaciones de gran tamaño. Esta operación les permite organizar la intervención en unidades más pequeñas susceptibles de ser visualizadas de manera más dinámica que las contribuciones largas. De este modo, los participantes aseguran la ocupación del espacio en la pantalla, única forma eficiente de manifestar la ostentación del *turno*.

Como venimos anunciando, uno de los problemas derivados de la frecuente *segmentación* consiste en la generación de zonas que pueden ser consideradas como momentos de transición del *turno* cuando en realidad el locutor prevé la autoselección. Para solucionar estos inconvenientes los usuarios han creado métodos que suplen la ausencia de las formas tradicionales de retroalimentación y que se constituyen en estrategias para indicar que no presuponen la cesión del *turno*. En las charlas virtuales, destacamos: la utilización de puntos suspensivos y el empleo de determinados marcadores de selección del próximo locutor a través de referencias expresas¹⁰³.

La operatividad de sendos procedimientos se fundamenta en mecanismos de actuación opuestos. Los puntos suspensivos marcan la intención de retener el *turno*; los indicadores de selección de locutor siguiente, señalan la intención de cederlo. No obstante, estos últimos también constituyen estrategias relacionadas con el mantenimiento del *turno*, ya que la profusión de su uso los instituye en marcas necesarias para la heteroselección, y, de alguna manera, su ausencia connota el interés por salvaguardar la posesión de la palabra. En el correo electrónico se incluirán marcas explícitas que denoten el carácter incompleto de la intervención.

¹⁰³ A esta técnica se la conoce comúnmente como *adressivity*. Fornel (2004) asegura que a través de ella los participantes de conversaciones electrónicas pueden recuperar la operatividad del principio de selección de locutor siguiente. En las conversaciones entre dos participantes sirve para crear zonas de transición estables en la que se cede el *turno* al interlocutor.

Las propiedades interaccionales de este tipo de intercambios, las restricciones del medio escrito y las expectativas de *accesibilidad* supuestas por los participantes seleccionan las unidades de pequeño tamaño como las más competitivas. En este sentido, podemos establecer un principio que rige la organización de las contribuciones en el seno de los géneros de la CMO: cuanto más se acerca el ritmo de intercambio a la asincronía más se acorta el tamaño de las intervenciones; en modelos de interacción de carácter asincrónico se toleran intervenciones más extensas. Así, la unidad de intervención característica de las charlas electrónicas tiene una extensión muy reducida, si se compara, por ejemplo, con el tamaño medio de los mensajes de correo electrónico que componen nuestro corpus. Una situación intermedia se identifica en los correos emitidos en régimen de interacción continua (*cfr. 7.3.3.6. Correos de intervención continua y correos de intervención discontinua*).

En los medios sincrónicos el tamaño de las intervenciones suele verse restringido a priori por el programa de intercambio. Sin embargo, esta restricción no suele limitar la capacidad expresiva de los usuarios, ya que el propio funcionamiento interno de la interacción implica la adaptación a *turnos* breves. El tamaño reducido de las intervenciones no se debe, únicamente, a una limitación técnica, sino al hecho de que la ostentación efectiva del *turno* se produce únicamente con la publicación en pantalla de la intervención. Si se resuelve hacer una intervención demasiado extensa el tiempo de espera del interlocutor puede ser demasiado largo.

Bays (2004) analiza el tamaño de las intervenciones en conversaciones de IRC. Asegura que en muchas ocasiones el contenido informativo de éstas puede ser muy reducido e incluso resultar irrelevante, al generalizarse las contribuciones de extensión muy pequeña. Muchos de los *turnos* los ocupan intervenciones que sirven únicamente para marcar la presencia en el intercambio o para comunicar cierto contenido expresivo, corresponden con el segundo nivel propuesto por Gallardo

Paúls (1996). En estos casos, el tamaño se acorta, contribuyéndose a aumentar tanto el ritmo del intercambio como su nivel de implicación emocional.

7.3. Régimen de interacción en la correspondencia electrónica. Correos con intercambio y correos sin intercambio de correspondencia

Según el objetivo o finalidad de un correo electrónico es posible establecer dos grandes grupos:

- 1) el intercambio se reduce al envío y transmisión de información, sin pretender provocar en el coenunciador interpretante la producción de otro mensaje escrito, y
- 2) se plantean como finalidad el establecimiento de una interlocución manifestada en forma de régimen de correspondencia. En ellos, a través de la redacción de un mensaje respuesta de tipo reactivo, la información transmitida se completa con la voz del coenunciador.

Los primeros se construyen a partir de un régimen monologal simple. Los segundos establecen una interacción, generada a través de una sucesión de monólogos, que se encadenan provocando un intercambio dialógico. En función de la definición que establecimos, los primeros no entran de forma plena dentro de la extensión del concepto de interacción, mientras que los segundos se organizan en un régimen de intercambio, intervención/reacción, constituyendo, por lo tanto, eventos interaccionales.

En 5.4. *Criterios de organización de los diferentes tipos de correo*, llevamos a cabo una primera subdivisión de los mensajes de correo electrónico partiendo de la distinción entre los que establecen un régimen de correspondencia¹⁰⁴ y aquellos que no pretenden¹⁰⁵, o que incluso excluyen¹⁰⁶, este tipo de intercambio.

¹⁰⁴ Régimen de respuesta posible o incluso obligatorio. Ciertas listas de discusión llaman la atención, o dan de baja a los coenunciadores que no intervienen en la construcción del diálogo, considerándolos individuos que no colaboran en la progresión informativa del universo común. En

Esta oposición se encuentra íntimamente relacionada con la diferencia enunciativa que separaba los casos en que es posible redefinir los papeles enunciativos de los que no permiten tal redistribución. Para que se produzca un régimen de correspondencia es necesaria la opción a la redefinición de los papeles enunciativos, aunque ésta no constituya una condición suficiente. Algunos mensajes pueden considerar tal posibilidad sin resultar, no obstante, explotada por sus coenunciadores, limitando, por lo tanto, el encadenamiento de mensajes.

Coincidimos con López Alonso (2003c) en admitir que esta distinción provoca una oposición fundamental que permite oponer dos modelos de enunciación en los textos transmitidos por medio del correo electrónico: 1) los correos en régimen de correspondencia, los únicos que constituyen una auténtica modalidad de correspondencia y 2) los correos sin respuesta, eventos marginales, que no participan de las propiedades heredadas del régimen epistolar.

Para esta autora tal clasificación se sustenta en las condiciones siguientes:

- (i) la comunicación en régimen de correspondencia es interactiva y exige una estructura de intercambio, y
- (ii) en los correos sin respuesta, la comunicación es unilateral, esencialmente de carácter informativo. (López Alonso, 2003c, p.3).

Dicha oposición nos llevan a diferenciar dos tipos de estatus de interlocución, que responden, a su vez, a unas marcas que originan contratos discursivos muy diferentes. En la **Tabla 3** se muestra nuestra clasificación de los tipos de mensaje en función de su participación en el régimen de correspondencia.

los correos personales el intercambio de mensajes es necesario para el desarrollo de la relación epistolar

¹⁰⁵ Pero, no obstante, es posible establecer una redefinición de los papeles de los coenunciadores.

¹⁰⁶ Muchos de estos mensajes muestran la penalización que supone la ruptura de la organización jerárquica de grupo.

La separación de la dos clases no siempre puede establecerse de manera homogénea ya que, en ocasiones, la adscripción a un grupo puede verse modificada por cuestiones circunstanciales. Por ejemplo, en algunos momentos ciertos mensajes personales o profesionales no establecen un intercambio de correspondencia entre los interlocutores; en otras, algunos mensajes generados automáticamente no sólo permiten, sino que requieren una respuesta escrita a través de un correo electrónico. A causa de esta ausencia de homogeneidad, la clasificación se ha llevado a cabo teniendo en cuenta cuál ha sido, en el marco de la recogida de nuestro corpus, la tendencia más abundante de cada tipo. Para abordar la variabilidad con el rigor necesario y determinar la tendencia dominante en cada tipo, nos hemos planteado los siguiente interrogantes: 1) ¿el tipo X de mensaje (personal, publicitario, comercial, etc.) permite una respuesta, es decir, consiente el intercambio de papeles enunciativos; 2) en el caso de permitirla, ¿suele generarla?; 3) en el supuesto de generarla, ¿tiende establecer un intercambio comunicativo amplio, es decir, formado por más de dos intervenciones?, y, por último, 4) una vez provocado, ¿qué extensión y duración presenta dicha interacción?

Pasamos a analizar cada una de estas cuestiones y los resultados que a la luz de la observación de nuestro corpus extraemos. Adelantamos, no obstante, que aquellos mensajes que permiten respuesta, que suelen generarla y que provocan el intercambio regular de mensajes se corresponden con la *macroclase* que aludimos en 5.4.1. *Clasificación enunciativa* bajo el nombre de mensajes interpersonales, constituyendo el objetivo fundamental de nuestro análisis interaccional del género del correo electrónico.

7.3.1. La respuesta a un mensaje de correo electrónico

La primera y segunda pregunta que planteábamos al final del apartado anterior nos lleva a interrogarnos sobre la distinción de base de esta clasificación, a saber: si el mensaje permite y genera una respuesta. En otras palabras, si la reacción prototípicamente demandada por el acto contenido en el mensaje inicial tiene como resultado fundamental la redacción de otro mensaje de correo electrónico.

Para comprender esta oposición debemos definir la noción de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*. En este trabajo entendemos por *respuesta a un mensaje de correo electrónico* aquel acto comunicativo que cumple las condiciones siguientes:

- 1) constituye un texto escrito,
- 2) dicho texto debe haber sido generado como reacción a un mensaje(s) inicial(es),
- 3) el texto reactivo debe haber sido redactado a través de un programa de gestión de correo electrónico,
- 4) el autor del mensaje debe coincidir con el receptor del texto al que se reacciona,
- 5) debe existir una intencionalidad explícita por parte del autor en la creación del mensaje y una relación semántico-informativa con el texto del correo inicial,
- 6) el receptor del mensaje se debe identificar con el autor¹⁰⁷ del texto inicial; más concretamente, el buzón que reciba el mensaje respuesta debe ser el mismo que sirvió para expedir el mensaje origen.

Aunque tomemos en consideración que las reacciones a un correo electrónico pueden ser de naturaleza muy diversa –es posible responder a un mensaje con una llamada de teléfono, o través de la ejecución de una acción como la compra o la asistencia a una cita–, con nuestra definición la noción de *respuesta a un mensaje de*

¹⁰⁷ O también el interlocutor emisor y otros interlocutores.

correo electrónico queda restringida a un ámbito muy concreto. Todo mensaje provoca una reacción en su receptor, sin embargo, si ésta no se asimila a la descripción que acabamos de establecer, consideraremos que el mensaje no ha provocado una respuesta. Cualquier reacción que difiera en al menos un parámetro del modelo presentado quedará fuera de la extensión de la noción de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*.

De esta manera, elaboramos una división que se fundamenta en dos grados:

En el grado más restrictivo: 1) el mensaje inicial permite la producción de una reacción que puede ser considerada una *respuesta a un mensaje de correo electrónico*; 2) o, por el contrario, restringe alguna de las condiciones necesarias para que la reacción se identifique con una *respuesta a un mensaje de correo electrónico*.

En el grado secundario, o menos restrictivo: 1) siendo posible la realización de una *respuesta a un mensaje de correo electrónico*, el mensaje inicial tiene como objetivo provocar en el coenunciador interpretante dicha reacción; por lo tanto, el mensaje inicial sirve para comenzar el desarrollo de un proceso de interlocución; o, 2) por el contrario, siendo posible la realización de una *respuesta a un mensaje de correo electrónico*, el mensaje excluye este objetivo como finalidad primordial de su enunciación. En otras palabras, la oposición entre los dos umbrales es cualitativa: el primer umbral responde a la posibilidad, el segundo descansa en la intencionalidad. A pesar de permitir la producción de una *respuesta a un mensaje de correo electrónico*, el contenido preformativo del mensaje se orienta hacia otro tipo de reacción en el interlocutor.

En este sentido, la mayoría de los modelos de interacción generados por los sistemas de correspondencia electrónica superan el grado más restrictivo. Es decir, admiten, al menos potencialmente, el envío de una respuesta. En casi cualquier intercambio de correo electrónico, si activamos el comando *responder* tras la lectura de un mensaje, se generará una pantalla que permite al receptor la remisión de un

correo destinado al emisor del mensaje inicial. No obstante, existen excepciones. Ya hicimos referencia, por ejemplo, a los mensajes anónimos (*cfr. 6.2.1.4 Cuarto parámetro: naturaleza de la autoría del mensaje*), en los que el sistema se encuentra incapacitado para detectar la información relativa al remitente, que el emisor ha ocultado conscientemente. En tales condiciones, resulta imposible la expedición de un mensaje respuesta. Algunos mensajes *spam*, los que contienen virus, principalmente, pueden valerse de estas técnicas para proteger la identidad del buzón emisor.

Dejando a un lado esta excepción, el resto de mensajes presentan, al menos desde el punto de vista técnico, la alternativa de generar una respuesta que permite el desarrollo de un intercambio de correspondencia. No obstante, no todos los tipos incluyen esta opción como elemento del contrato de comunicación que gobierna el intercambio. En algunos casos las restricciones no se imponen desde la perspectiva de la herramienta, sino desde la funcionalidad de la interlocución. Se provoca una situación susceptible de componer una pantalla de respuesta a través de la ejecución del comando pertinente que, no obstante, se ve restringida por las convenciones comunicativas expresas o implícitas en el pacto comunicativo.

La mayoría de los mensajes que recibimos en el buzón de correo electrónico suelen privilegiar la funcionalidad interlocutiva. Otros desplazan este valor en favor de la intencionalidad informativa, redefiniendo la estructura jerárquica que subyace en la relación de los coenunciadores implicados en el intercambio. La inhibición de la posibilidad de redefinir los papeles enunciativos (*cfr. 6.2.1.1 Primer parámetro: posibilidad de redefinición de los papeles enunciativos*), es el resultado de la instauración de niveles jerárquicamente desiguales entre los interlocutores implicados en el intercambio. En algunos tipos de mensajes esta condición se erige como elemento definitorio de la clase –listas de distribución, correos *spam*– influyendo, en consecuencia, a todos sus integrantes. En otros, puede constituir una opción que se presenta en algunas manifestaciones de la categoría, pero que no se

identifica como definitoria de la misma. Así, por ejemplo, los correos personales o profesionales pueden ostentar de forma excepcional un carácter únicamente informativo o de transacción, haciendo explícita la incorrección de la expedición de respuesta.

Ahora nos centramos en la segunda de las cuestiones que planteábamos anteriormente: en el caso de permitir una respuesta, ¿el mensaje recibido suele generar este tipo de acto en su del receptor? Como acabamos de ver, la respuesta a esta pregunta sería negativa en lo que respecta a algunas clases de mensajes. La mayoría de estos mensajes sin respuesta tienen en común la presencia de un destinatario múltiple, así como la expedición automática a través de alguna variedad de *protocolo* de listas de correo. En nuestra clasificación se corresponden con cuatro categorías: 1) los mensajes publicitarios, 2) los que circulan a través de listas de distribución, 3) los *spam* y 4) cualquier modalidad de mensaje generado automáticamente.

La inhibición de la respuesta es una propiedad que pertenece a la competencia de género de los usuarios de estos servicios, ya que saben que el emisor del mensaje no propone establecer un intercambio de correspondencia. La reacción provocada por estos mensajes no se adecua con lo descrito en relación con la noción de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*. A pesar de ello, en ciertas ocasiones, pueden generar un intercambio comunicativo transmitido a través del correo electrónico. Dicho intercambio, sin embargo, no manifiesta las condiciones prototípicas de la *respuesta a un mensaje de correo electrónico*, por lo que no ha de incluirse en la categoría de correspondencia electrónica.

Un mensaje publicitario, por ejemplo, es susceptible de contener en el interior del cuerpo del mensaje una dirección de contacto a la que puede dirigirse el receptor del texto. La reacción al mensaje inicial, por lo tanto, podría concretarse en un mensaje de correo electrónico enviado a dicha dirección. Sin embargo, no consideramos este procedimiento como equivalente al protocolo de *respuesta a un*

mensaje de correo electrónico definido anteriormente. No se estaría respetando el principio 5, puesto que la dirección a la que se remitiría este hipotético mensaje no tiene porque coincidir con la del buzón que expidió el mensaje primero. En esta situación el emisor del mensaje inicial y el receptor del mensaje respuesta no coincidirían necesariamente. El mensaje dirigido a la dirección aparecida en el cuerpo del mensaje debería considerarse, más exactamente, una intervención iniciativa, a pesar de provenir de un acto reactivo.

Una situación equivalente la descubrimos en algunos mensajes de listas de distribución. En muchas ocasiones por ellas circulan mensajes que contienen cierta información acompañada de una dirección electrónica a la que dirigirse para ampliarla o para llevar a cabo una transacción con el autor del cuerpo del mensaje. Como en esta situación dicho autor no coincide con la entidad reconocida como autor del mensaje (cfr. 6.2.1.5 *Quinto parámetro: relación que se establece entre autor del mensaje y autor del texto del cuerpo del mensaje*), la reacción desencadenada tampoco se adecua con lo descrito respecto a la noción de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*.

En las listas de distribución y los boletines de suscripción o *newsletter* los buzones expendedores de mensajes suelen actuar como intermediarios de la información y, como tales, generan mensajes que no pretenden comenzar un intercambio de correspondencia. A este respecto analizaremos un ejemplo ilustrativo correspondiente a un mensaje enviado por una compañía aérea en su servicio de publicidad a través de su boletín de suscripción o *newsletter*.

Los *newsletter* son un tipo de mensajes de naturaleza heterogénea, que presentan, sin embargo, ciertas propiedades comunes que sirven para identificarlos y separarlos de otros modelos informativos. En nuestra tipología se clasificaron como una manifestación de las listas de distribución, con las que observamos abundantes semejanzas:

- 1) proporcionan una información que, en principio, estiman relevante para el receptor, que, normalmente, ha mostrado de una manera explícita su acuerdo para recibirla. En ciertas ocasiones, constituyen mensajes publicitarios autorizados; en otras, mantienen más similitudes con el discurso periodístico;
- 2) presentan un receptor múltiple identificable con todos aquellos usuarios que se han dado de alta en la lista de correo mediante la que se redirigen los mensajes. El mensaje se envía a través de un servicio automático de gestión de listas de correo;
- 3) se reciben con cierta regularidad, por lo que pueden identificarse semejanzas con algunas publicaciones periódicas existentes fuera del ámbito de la CMO;
- 4) en el cuerpo de mensaje suele presentar referencias que ofrecen al receptor una información que supone la visita a una página web. La consecuencia de la reacción al mensaje recibido desemboca, en algunas ocasiones, en la producción de un texto escrito y enviado a través de una aplicación de gestión de correo electrónico.

La **Figura 17** presenta la cabecera y el principio del cuerpo de un mensaje de un boletín de suscripción. Su carácter publicitario se desvela en el esquema que muestra la organización del contenido. El mensaje seleccionado resulta muy representativo para la descripción del tipo de interactividad provocada en la modalidad de mensajes sin correspondencia. Estos textos no pretenden generar un intercambio de tipo epistolar, sino ofrecer una información al usuario. En los mensajes con intencionalidad publicitaria ésta suele presentar un alto contenido persuasivo. Su propósito es conducir al lector a la página *web* de la empresa publicitada para potenciar el consumo de algún bien ofertado. El consumo puede realizarse a través de la *web* o, en su defecto, mediante una vía alternativa. Las *newsletter* publicitarias constituyen un reclamo empleado por muchas páginas de comercio electrónico.

Veamos en este último caso:

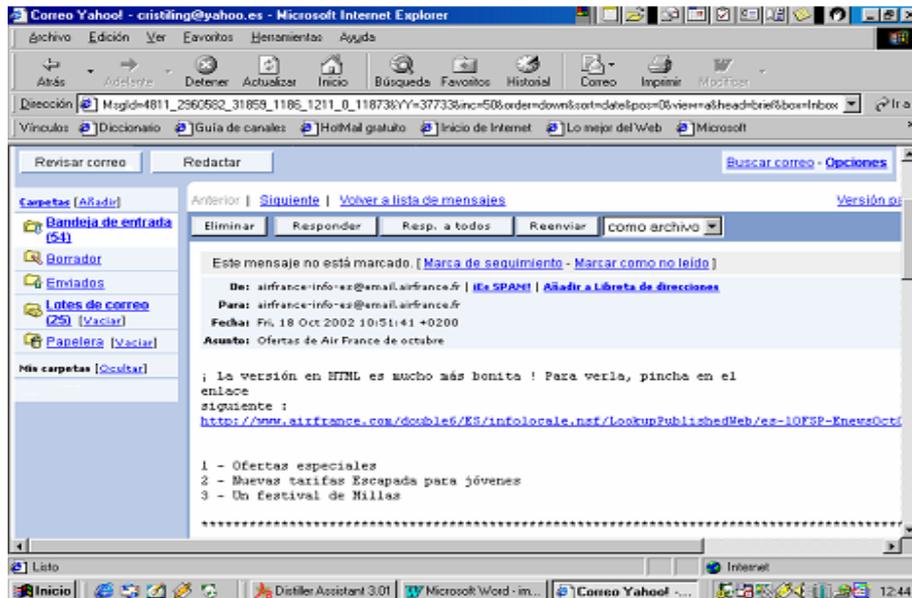


Figura 17. Mensaje de boletín de información, ventana 1¹⁰⁸.

La presencia del enlace a lo largo de todo el mensaje es recurrente. La conclusión del texto vuelve a hacer alusión a la visita de la página; esta aparición constituye la tercera referencia a la URL de la web comercial de la empresa. La marcada insistencia denota que el interés principal de este tipo de mensaje no es epistolar sino publicitario. En la parte final del cuerpo del mensaje podemos, además, identificar un párrafo que marca las condiciones en las que ha de desarrollarse el intercambio y que, por lo tanto, resulta muy importante para nuestra descripción. Transcribimos a continuación el fragmento al que acabamos de hacer alusión:

¹⁰⁸ Para guardar las características paratextuales del mensaje lo presentamos dividido en cuatro ventanas, que muestran el acceso al contenido del mismo a través del scroll.

Para borrarse de nuestra lista, basta con reenviar este e-mail copiando y pegando el título “unsubscribe” en el tema (objeto) del e-mail.

Este mensaje es enviado por una mensajería instantánea, por lo cual le agradecemos no responder, ya que no podremos contestarle.

La primera consigna nos ofrece una información importante, puesto que, de alguna manera, al proponer una respuesta, podría provocar la clasificación de este mensaje en la categoría de *intercambios de correspondencia*. La particularidad reside en que dicha respuesta se sugiere, únicamente, en unas condiciones muy determinadas: en el caso en que el usuario suscrito quiera darse de baja de la lista. Cualquier otro tipo de respuestas es desaconsejable, porque, como afirma la segunda consigna, el mensaje enviado no podrá ser atendido, ya que la gestión del buzón que lo recibirá se lleva a cabo a través de un servicio automático. Esta afirmación supone un puente directo con otra de las categorías que identificamos dentro del grupo de mensajes que no generan una correspondencia, a saber, aquellos que en su momento llamamos mensajes automáticos.

Los mensajes automáticos se identifican con textos de contenido estandarizado, que, en ocasiones, pueden haber sido objeto de cierta personalización, incluyendo datos relativos al remitente. Tienen como elemento de unidad el hecho de haber sido enviados a través de aplicaciones que gestionan el envío automático de mensajes. En *5.1.3.8. Mensajes generados automáticamente*, establecimos las propiedades de esta clase de correos, destacando cuatro áreas principales de empleo: acuse de recibo, información de pérdida de mensaje, mensaje de confirmación, mensaje para indicar ausencia. Ahora añadimos que esta modalidad de correo puede emplearse en otras áreas, como así sucede con 1) mensajes informativos o publicitarios, 2) mensajes para darse de alta o baja en listas de distribución, y, en general, 3) cualquier actividad que se lleve a cabo mediante un sistema automático de gestión de correo.

La categoría *mensaje automático* puede enfocarse desde dos perspectivas. Una se corresponde con la naturaleza de la gestión del buzón expendedor; la otra perspectiva revela su carácter procedimental, aludiendo a las condiciones de redacción del texto y al procedimiento de envío. Según el primer criterio, configuramos una clase muy amplia en la que deberíamos incluir todos aquellos mensajes producidos en buzones gestionados de manera automatizada. Según esta concepción, los correos publicitarios, o las listas de distribución, que se sustentan en gestiones automáticas, estarían contenidos en dicha clase.

En nuestra tipología, optamos por la segunda perspectiva, al no tomar como elemento identificador la naturaleza de la gestión del buzón, sino las condiciones que definen al autor del texto y el procedimiento de expedición del mensaje. Según esta perspectiva, los correos automáticos deben haber sido redactados siguiendo modelos estándares. Complementariamente, se remite a la condición de la automatización: los mensajes automáticos tienen que haber sido enviados sin que el gestor del buzón active el comando *enviar*, habiendo sido programada la aplicación para tal fin.

De este modo existen *mensajes automáticos* procedentes de buzones gestionados únicamente de manera automática, pero, también, otros cuyo origen se sitúa en buzones de gestión manual, con situaciones precisas de automatización.

La definición de la clase *mensaje automático*, tal y como se presentó en el capítulo quinto, no se identifica unívocamente con aquellos correos que provienen de buzones de gestión automática sino con los que se generan como respuesta a una orden previa del gestor del buzón, que permite el envío de un mensaje sin la necesidad de provocar y autorizar explícitamente cada envío. Algunos textos aún respondiendo a esta condición se escinden en tipos independientes debido a su naturaleza individualizadora. Nos referimos a correos publicitarios, a las listas, etc., que, si bien podrían pertenecer a la clase de los correos automáticos, requieren, sin embargo, un tratamiento independiente.

A pesar de incluirse entre los correos sin régimen de correspondencia, la relación que podemos establecer entre los *mensajes automáticos* y la ausencia o presencia de respuesta es compleja. Algunos mensajes inhiben de manera explícita la respuesta, mientras que otros parecen poseer la funcionalidad opuesta: sirven para salvaguardar la actividad interlocutiva.

Los mensajes automáticos que provienen de buzones de gestión manual se relacionan con procesos de correspondencia, mientras que los que provienen de buzones gestionados automáticamente no lo hacen. Los mensajes de *Acuse de recibo*, los de *Información de pérdida de mensaje*, o los *Mensajes para indicar ausencia* manifiestan funciones específicas dentro de procesos de intercambio: 1) confirmar la lectura del mensaje, 2) prevenir fallos de direccionamiento, 3) mantener el intercambio en periodos en los que el ritmo de interacción decrece. En lo que concierne a la naturaleza de la interacción, por tanto, el criterio importante se identifica con modalidad del expendedor del mensaje; de manera que, si éste es automático, difícilmente se relaciona con situaciones de intercambio de correspondencia. La diferencia en el estatus asumido por los coenunciadores, gestor automático y gestor manual, determina la asimetría que inhibe la respuesta.

Por esta razón debemos llevar a cabo una aclaración. Por un lado, diferenciamos la clase *mensaje automático* que describiremos tal y como se hizo en nuestra tipología; por otro, reconoceremos la existencia de mensajes tramitados a través de buzones de gestión automatizada. Cada uno de ellos responderá a una definición distinta. A estos últimos los denominaremos *mensajes de gestión automática*. La relación entre ambas clases, *mensajes automáticos* y *mensajes de gestión automática*, no es biunívoca, ya que no todos los *mensajes automáticos* provienen de una gestión automatizada, y, complementariamente, no todos los mensajes originados en buzones gestionados automáticamente tienen las características de los *mensajes automáticos*. Así, por ejemplo, las listas de distribución se caracterizan por su gestión automática. Sin embargo, los mensajes que en ellas circulan no tienen

porque presentar un texto estandarizado. El gestor no personal sirve únicamente de mediador en el intercambio de textos producidos por autores concretos.

La gestión automática implica, casi necesariamente, la ausencia de intercambio de correspondencia, ya que no puede establecerse una respuesta intencionada que se concrete en un mensaje. El autor del mensaje, es decir, el buzón que expidió el correo inicial, no admite la recepción de correos reactivos. Con la excepción, como analizaremos en detalle más adelante, de algunas secuencias de intercambios altamente estandarizadas que responden a protocolos establecidos. Anteriormente se ejemplificó un caso relativo a la baja de una lista de distribución. Las propiedades que definen estas secuencias y sus diferencias respecto a la noción de *respuesta a un mensaje de correo electrónico* no permiten distinguirlas como estructuras de correspondencia.

Los subtipos de *mensajes automáticos* que, tal y como indicábamos más arriba, se relacionan con intercambios de correspondencia, tampoco pueden ser clasificados como mensajes con respuesta, constituyendo, por lo tanto, elementos marginales dentro del proceso de interacción. Estos mensajes no componen verdaderas secuencias de intercambio de correspondencia dentro de la *historia interaccional* de los interlocutores. Las causas que justifican esta exclusión se encuentran entre las propiedades que enunciamos para definir el concepto de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*. Los pares adyacentes en los que se incluyen estos mensajes no suelen cumplir todos los principios enunciados. Para ilustrar su escenario de aplicación analizaremos la situación respecto a cada uno de los cuatro subtipos propuestos en 5.1.3.8. *Mensajes generados automáticamente*.

1. Los mensajes de *Acuse de recibo* confirman la apertura de un mensaje. Constituyen la reacción a un mensaje previo. Sin embargo, la relación que une los correos no se identifica con la noción de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*. El acuse de recibo es una reacción involuntaria y, aunque el buzón de

origen corresponda con el buzón al que se destinaba el correo inicial, la autoría del mensaje no puede identificarse completamente con la del coenunciador al que iba dirigido el texto origen. Éste no interviene directamente en la enunciación de un contenido que viene predeterminado por la aplicación. Además, no se cumple el principio 5. Aunque debe manifestarse la intencionalidad del receptor del mensaje en la autorización de la emisión del acuse de recibo, no podemos establecer una relación semántico-informativa con el contenido del mensaje que provocó la reacción.

Los mensajes de *Acuse de recibo*, a su vez, no suelen generar reacciones en forma de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*, ya que el receptor no identifica en ellos ningún acto de apertura, sino que ve concluida, con su recepción, una transacción de información que había reclamado previamente.

2. Los correos de *Información de pérdida de mensaje* son la reacción enviada por el servidor ante cualquier problema que imposibilite la entrega del mensaje en el buzón de correo adecuado. No pueden considerarse *respuesta a un mensaje de correo electrónico*, puesto que la relación que se entabla con el mensaje inicial no cumple ni el principio 4 ni el 5. En otras palabras, el autor del mensaje no se identifica con el receptor del mensaje inicial, al tiempo que no puede establecerse ninguna relación entre el contenido de éste y el de aquel.

3. Tampoco los *Mensajes para indicar ausencia* constituyen auténticos *pares inicio/respuesta*, ya que, a pesar de que reaccionen a un mensaje inicial, no mantienen ninguna relación de contenido con la intervención a la que responden. Por el contrario, avisan de la posposición en el tiempo del mensaje que constituirá el elemento reactivo del par.

Por lo que respecta a los mensajes *de gestión automática*, gran parte aparecen como consecuencia de una actividad de carácter comercial o como comprobación de cualquier otra transacción social desarrollada a través de la *web*. Estos mensajes constituyen lo que denominamos *Mensajes de confirmación*. Aunque su objetivo fundamental no es el intercambio de correspondencia, algunos pueden derivar en una pequeña interacción que comprende el intercambio de mensajes¹⁰⁹ y que coincide, en cierta medida, con las condiciones propuestas en relación con la noción de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*. No consideramos estas secuencias como verdaderos intercambios de correspondencia. Para justificar nuestra posición volvemos sobre dos de las cuestiones planteadas al principio del subapartado las que todavía no habíamos hecho referencia.

La particularidad de la mensajería automática nos lleva a afirmar que cuando se produce un intercambio de correos éste presenta un objetivo muy concreto, por lo que su amplitud¹¹⁰ suele ser bastante reducida. Asimismo, estos intercambios están muy estereotipados, al encontrarse en el ámbito de la interactividad *hombre/máquina* y al tratarse de textos que han de ser interpretados automáticamente, mediante programas de extracción de información. Este cúmulo de circunstancias provoca que, una vez obtenido el resultado deseado, la interlocución finalice.

Las propiedades que acabamos de describir nos llevan a clasificar estos mensajes fuera del grupo de las interacciones de correspondencia electrónica, a pesar de que, en ciertas ocasiones, estas mismas limitaciones puedan presentarse en algunas interacciones de la correspondencia electrónica. La diferencia estriba en el lugar que las restricciones de respuesta adquieren en la configuración del prototipo. En los intercambios de correspondencia se trata de casos marginales, que no han de darse

¹⁰⁹ Como en el caso particular de las altas en listas de distribución, que tendremos la ocasión de explicar en profundidad más adelante.

¹¹⁰ Entendemos por amplitud del intercambio el número de intervenciones o turnos que lo conforman.

necesariamente, mientras que en los mensajes que no conforman correspondencia, estas restricciones constituyen la regla dominante.

Establecidas las fronteras entre uno y otro tipo de correo, vamos a dedicar el subapartado siguiente a los mensajes que no establecen régimen de correspondencia, con particular atención a dos modelos suficientemente distintivos: los mensajes pertenecientes a las listas de distribución y los mensajes de correo *spam*.

Tras la caracterización del grupo de los mensajes sin respuesta, pasaremos al análisis de los correos en régimen de correspondencia, clase de mensajes que interesan de forma más directa a nuestro trabajo.

7.3.2 Los mensajes sin intercambio de correspondencia: correos *spam* y mensajes de lista de distribución

En los correos que hemos denominado *mensajes sin respuesta* subyace una estructura jerárquica vertical entre los participantes del intercambio que condiciona el establecimiento de una relación asimétrica entre los coenunciadores. Como pudimos explicar en el capítulo seis, no todas las interacciones definidas en el seno de la correspondencia digital otorgan a sus locutores la opción de redefinir los papeles enunciativos, es decir, la posibilidad de que el receptor, tome la palabra para la elaboración de un mensaje respuesta. Por lo tanto, la norma del dinamismo dialógico no se halla presente en todos los intercambios de correo electrónico.

Como vimos, según López Alonso (2003a) el marco semántico prototípico de estos mensajes sin respuesta se reduce a la estructura *enviar/recibir*. La transmisión de información se realiza en una única dirección desde el (los) coenunciador(es), jerárquicamente superior(es) hacia el (los) coenunciador(es) jerárquicamente subordinados. Los primeros asumen la acción de enviar, mientras que los segundos la acción de recibir. Los coenunciadores receptores completan el proceso de

intercambio a través de la interpretación del mensaje, no pudiendo reaccionar a través del modelo descrito en *respuesta a un mensaje de correo electrónico*.

Sin embargo, a pesar de la aparente pasividad de los coenunciadores receptores en este modelo de interlocución, ostentan en buena parte de los intercambios un papel activo, en particular, en lo que concierne a su desencadenamiento. Y así, en función del protagonismo que los receptores adquieran en el desarrollo de la interacción podemos diferenciar dos subclases de mensajes sin respuesta: 1) aquellos en los que el coenunciador mantiene una actitud activa en el desencadenamiento del proceso, y 2) aquellos en los que la naturaleza de su implicación es únicamente pasiva.

El primer grupo se compone del conjunto de mensajes en los que el receptor textual manifiesta una voluntad explícita en la apertura del proceso comunicativo, autorizando o requiriendo el intercambio. El segundo grupo está formado por aquellos en los que éste no intervine ni directa ni indirectamente en el envío del mensaje. Se identifican, por lo tanto, con un modelo de mensajes no solicitados. Esta distinción provoca la tipificación de esquemas de interacción muy distintos.

El caso prototípico del primer grupo se corresponde con los mensajes de listas de distribución y boletines de suscripción o *newsletters*. En ellos la iniciativa del coenunciador se cristaliza a través de la adhesión a una lista de distribución, que le permitirá acceder a un servicio de recepción de mensajes sobre un tema determinado. Con la incorporación a la lista de distribución, el usuario asume un contrato discursivo, que entraña el desarrollo de un proceso de interacción muy reglado. El usuario recibirá información a través de un sistema de filtrado o de organización de mensajes, que le proporcionará textos que, a su vez, han sido remitidos por otros coenunciadores al moderador de la lista. En este tipo de interacciones, el coenunciador receptor de los mensajes sabe que para hacer circular un texto, es decir, co-enunciar con el resto de los integrantes, deberá dirigir su

aportación a un coenunciador privilegiado que ostenta el papel de emisor textual. Dicho privilegio se encuentra asumido por el moderador o gestor del intercambio.

El gestor de la lista se erige como organizador de los turnos y selector de la información que circulará en el proceso de interacción y opera como portador de la palabra del resto de participantes, de modo que gestiona un modelo de circulación de información de segundo grado. Los participantes pueden generar contribuciones que serán remitidas al gestor. Para que el proceso de comunicación se complete, y los textos lleguen a los coenunciadores finales, es necesario que éste remita los mensajes al conjunto de los integrantes de la lista. De esta manera, el gestor es el emisor de todos los mensajes que circulan por la lista, si bien, no puede identificarse como el autor de los textos. Se genera, así, una organización polifónica en la que subyace un marco semántico del tipo *a dice que X dice*. En la que *a* es la constante identificable como el gestor de la lista, y *X* la variable saturable por el valor de cualquiera de los participantes suscritos.

La suscripción a la lista se realiza a través de un mensaje que se dirige a su gestor. Este mensaje inicial suele responderse de manera automática a través de un texto estándar que pedirá al suscriptor su reenvío como muestra de confirmación de dicha suscripción. A partir de este pequeño intercambio, el coenunciador queda suscrito a la lista y recibirá todos aquellos mensajes que los coenunciadores con capacidad de emisión consideren que deben circular por ésta. Normalmente el suscriptor permanecerá inscrito hasta que muestre la voluntad expresa de darse de baja del servicio¹¹¹.

Para cancelar una suscripción en una lista de distribución debe enviarse un mensaje a su gestor. Se trata, de nuevo, de un mensaje estandarizado cuya fuerza perlocutiva provoca que el gestor anule la suscripción, cesando la recepción de información.

¹¹¹ Aunque algunas listas solicitan que los suscriptores renueven su adhesión cada cierto tiempo.

El proceso que acabamos de describir muestra como la responsabilidad inicial de las interacciones que se desarrollan en las listas de distribución descansa en el suscriptor y no en el gestor/moderador, ya que es el primero quien desencadena el intercambio comunicativo a través del envío de un mensaje de suscripción. Este mensaje provoca una interacción inicial entre suscriptor y gestor¹¹² a través de mensajes estándares, altamente codificados. El gestor¹¹³ envía un mensaje generado de manera automática y, por lo tanto, idéntico para todos los procesos de suscripción. Estos mensajes varían únicamente en ciertas categorías que se rellenan, de manera automática, a partir de la información proporcionada por el coenunciador suscriptor en el mensaje inicial. En el correo que abre el proceso de interlocución se solicita al individuo que quiere darse de alta en la lista una serie de información a través de protocolos también muy codificados¹¹⁴.

De todo lo descrito, se desprende cómo los mensajes que conforman un intercambio en una lista de distribución constituyen una interacción motivada por el que será el receptor de los mensajes. Arranca de la iniciativa del coenunciador suscriptor que asume la voz que provoca el comienzo del acto comunicativo. Éste, tras un intercambio inicial, pierde su capacidad emisora, privilegio que queda reservado a lo largo de todo el proceso de intercambio al (a los) coenunciador(es) gestores. La interacción terminará, de igual manera, con una intervención del coenunciador suscriptor, quien, a través de la emisión de un mensaje, lleva a cabo el acto de darse de baja del grupo de receptores de la lista, es decir, cierra el proceso comunicativo¹¹⁵.

¹¹² Téngase, no obstante, en cuenta que el gestor no siempre interviene de manera directa en este intercambio, sino que la interlocución se realiza, en la mayoría de los casos, a través de procesos automatizados a partir de programas para la gestión automática de listas.

¹¹³ Automático o semiautomático.

¹¹⁴ Al interactuar, en la mayoría de los casos, con programas que generan automáticamente los mensajes, cualquier violación del modelo de codificación de información textual requerida por el sistema puede abortar el proceso.

¹¹⁵ El cierre del intercambio también puede ser decidido por el gestor siempre que el suscriptor realice alguna acción que no le esté permitida en su estatus jerárquico, es decir, que viole las reglas

En síntesis, se trata de un tipo de intercambio muy jerarquizado y altamente codificado en el que cada uno de los coenunciadores asume un papel concreto a lo largo del desarrollo de la interacción. Estas normas de conducta forman parte de la competencia comunicativa de los locutores que participan en dicho intercambio, aunque en ocasiones se hacen explícitas en los comandos que, a través de avisos en forma de anexo o cola del mensaje, el gestor de la lista envía a sus suscriptores.

El segundo de los grupos está compuesto por los mensajes surgidos en situaciones comunicativas en las que el coenunciador receptor no ha llevado a cabo ningún acto que muestre al emisor su deseo de entablar una interacción. Por este motivo, la intencionalidad que origina el intercambio proviene únicamente del productor del mensaje inicial, que lo construye en función de un coenunciador potencial que no ha manifestado una autorización expresa.

El mensaje prototípico en este grupo se identifica con el correo *spam*. Puede haber otro tipo de situaciones de comunicación que respondan a este esquema, por ejemplo, algunos correos publicitarios, algunos correos comerciales y profesionales. Sin embargo, algunas marcas específicas definen prototípicamente a los correos *spam* con el esquema interlocutivo que acabamos de describir.

La emisión de un mensaje *spam* da lugar al establecimiento de una interacción en la que los papeles de los coenunciadores se organizan de manera completamente asimétrica. Debido a esta circunstancia, el acto producido puede ser interpretado por ciertos coenunciadores como amenazador de la imagen. Los mensajes *spam* irrumpen en un espacio privado, constituido por el buzón de correspondencia, violando la intimidad de su gestor. Además, transgreden todas las normas básicas de

del contrato de género. Así, por un lado, como ya hemos mencionado, ciertos gestores avisan en sus mensajes que no deben ser respondidos, puesto que esto conllevaría la baja automática de la lista. Por otro lado, el funcionamiento interno de algunas listas de distribución regula la duración del intercambio y, de esta manera, como hemos indicado, cada cierto tiempo dirigen un mensaje al suscriptor pidiéndole un mensaje de confirmación sobre la continuidad en el grupo. Si el receptor no envía este mensaje la baja es automática.

*netiquete*¹¹⁶, puesto que esconden o disfrazan la identidad del buzón emisor mediante procedimientos de anonimía o a partir de identidades falsas.

Enviar un mensaje a una dirección de correo electrónico supone la entrada en la esfera de lo personal, por lo que algunos coenunciadores pueden experimentar la recepción de ciertos correos que provienen de buzones no autorizados como un abuso por parte del emisor. La amenaza implícita que conllevan estas intervenciones no autorizadas puede impedir que la interacción llegue a completarse. El receptor, que se siente agredido, no aceptará la recepción del mensaje no solicitado y, por lo tanto, no lo leerá.

En este sentido, la recepción de cualquier mensaje presupone un cierto riesgo para el coenunciador receptor; por lo tanto, si se desea asegurar su lectura, el correo deberá cargarse de elementos preservadores de la imagen. Dichos elementos suelen esconderse en el encabezado del mensaje, que se erige, consecuentemente, en un espacio privilegiado para el desarrollo de la interacción. En este proceso asumen una importancia preponderante las categorías dedicadas a la identificación del *remitente* y el *asunto*.

La cantidad de marcas preservadores de la imagen que se incluyan en el encabezado son el resultado de un proceso de evaluación que el coenunciador-emisor elabora a partir de las expectativas de recepción que atribuye al coenunciador receptor. De esta manera, a ciertos coenunciadores les basta con la información expresada en la categoría *de:*, que marca el origen del mensaje, para asegurar la buena recepción de su intervención. Éstos están seguros de que el coenunciador los reconocerá y aceptará positivamente su intervención, accediendo a la apertura o a la continuación de un intercambio comunicativo. Otros prefieren complementar la información que se desprende de la identificación del emisor con aquella extraída de la categoría *Asunto*. La combinación de ambos elementos genera en el receptor un

¹¹⁶ Cortesía en la red.

conjunto de inferencias que le llevan a atribuir una presunción de relevancia al mensaje, determinante en la organización del orden y la prioridad en la lectura.

En concreto, los mensajes *spam*, al constituir un acto de amenaza clara para el coenunciador, otorgan una importancia superior a los elementos preservadores de la imagen localizados en el encabezado. El encabezado constituye en principio, la primera, y tal vez, la única parte del mensaje que tiene asegurado cierto éxito de recepción. Como en este tipo de mensajes la información relativa al remitente suele inclinar al receptor a la desconfianza, el texto incluido en el asunto debe haber sido construido de tal modo que supla la amenaza que constituye en sí misma la intromisión implícita en el envío del mensaje. De esta manera, los *asuntos* de los mensajes *spam* son enunciados muy persuasivos que tratan de dotar al correo al que presentan de un alto grado de relevancia. Su intención consiste en provocar una reacción en el receptor, de modo que le invite a abrirlo y a leer el contenido del cuerpo del texto.

La relación de intercambio de correo electrónico finaliza una vez logrado el objetivo inicial: asegurar la apertura del texto. Algunos mensajes *spam* son portadores de virus, por lo que si obtienen su apertura habrán completado su función. Otros mensaje enviados fraudulentamente pretenden provocar una reacción en el receptor (suelen tener contenido publicitario); ésta, no obstante, no se adecua con el modelo que propusimos en *respuesta a un mensaje de correo electrónico*.

El carácter intrusivo de estas intervenciones justifica el establecimiento de una relación de asimetría, ya que el emisor controla el intercambio. El productor textual no se identifica y no otorga al coenunciador ninguna posibilidad de llevar a cabo una redefinición de los papeles enunciativos. Como respuesta a esta asimetría los coenunciadores receptores de correos no deseados crean mecanismos de defensa que se canalizan a través de filtros de mensajes *spam*. El objetivo de tales servicios, ofrecidos por la mayoría de los servidores de correo, consiste en impedir la entrada de correos de envío masivo al buzón. No obstante, la eficacia de estos dispositivos

antispam no es completa¹¹⁷, por lo que la competencia de los usuarios de correo ha creado estrategias complementarias para protegerse de este tipo de amenazas. Entre ellas, la más importante consiste en no abrir mensajes cuyo origen no sea identificable. Desconfiar de los desconocidos es una buena regla para proteger la seguridad en la correspondencia electrónica. A pesar de ello, no siempre resulta suficiente. Muchos de los mensajes portadores de virus vienen de una cuenta que conocemos, en la que nuestra dirección se almacena en la libreta de contactos. Ciertos virus poseen una manera de propagarse muy característica, que consiste en el reenvío automático de *mensajes spam* al conjunto de direcciones de nuestra agenda. En ese caso, la única estrategia de defensa consiste en la desconfianza de cualquier mensaje que, aunque originario de un remitente conocido, venga sin *asunto* o con un *asunto* sospechoso, en el que no reconozcamos un tema de interés relevante en la historia interaccional.

En conclusión, ambos modelos discursivos generan un contrato de palabra que se sostiene en un régimen de asimetría. Esta asimetría impide que coenunciadores receptores puedan asumir el papel de emisores textuales, permaneciendo así en la esfera del monólogo, e impidiendo también un claro proceso de interlocución que nos permita distinguir en ellos un esquema de diálogo.

¹¹⁷ En la actualidad, muchos correos *spam* incluyen en su *asunto* elementos para evitar los sistemas *antispam*, como códigos o erratas.

7.3.3. Los correos en régimen de intercambio de correspondencia: un modelo de análisis para las interacciones a través de sistemas de correspondencia electrónica

El prototipo de la correspondencia electrónica está constituido por mensajes que generan un régimen de intercambio dialógico basado en el encadenamiento de diversos turnos, contruidos a partir del modelo de *respuesta a un mensaje de correo electrónico* que se describía en 7.3.1. *La respuesta a un mensaje de correo electrónico*. En estos correos la comunicación es interactiva y exige una organización de intercambio que puede asimilarse a una estructura de diálogo diferido o, en otras palabras, a una sucesión dialógica de monólogos. Por este motivo, resulta plausible aplicar las unidades postuladas por la tradición del análisis conversacional a los correos que se producen en los intercambios de correspondencia electrónica.

Crystal (2002) reconoce que los correos electrónicos manifiestan una naturaleza inherentemente dialógica y que “aunque algunos mensaje se envían sin ninguna expectativa de respuesta, la gran mayoría espera un replica y lo consigue” (p.133). En este sentido el propio Crystal reconoce que la unidad comunicativa pertinente para el análisis de este tipo de comunicación “es, al igual que en la conversación cotidiana, el intercambio” (p.133).

Este modelo de interacción, como hemos anunciado, toma en la base de su esquema de construcción un evento monologal que, en el proceso de engarzamiento con los sucesivos textos reactivos, conlleva la creación un modelo de diálogo. La operación que rige el proceso interaccional se construye en el *marco semántico* de *enviar/recibir/responder*, triada recursiva que asegura el progreso de una actividad interlocutiva y que sustenta la organización de un modelo de construcción discursiva asimilable con el diálogo.

Desde la perspectiva de la relación que se establece entre los coenunciadores implicados en el intercambio, los correos en régimen de correspondencia asumen un

estatus interpersonal, es decir, ponen en relación dos entidades enunciativas, con una identidad definida y en un régimen enunciativo de simetría, en el que se concede, sin limitaciones previas, la posibilidad de redefinición de los papeles enunciativos. Bajo estas circunstancias, los correos que responden por excelencia a este modelo se identifican con los correos personales y profesionales. Las condiciones de simetría coenunciativa de ambos tipos nos permiten unificarlos en un supertipo al que denominaremos *mensajes interpersonales* (cfr. 5.1.4. *Criterios de organización de los diferentes tipos de correos*).

La mayoría de las propiedades relativas al régimen de correspondencia electrónica que van a ser descritas en este trabajo son aplicables por igual a los dos grupos, por lo que la clase que los incluye constituye el verdadero arquetipo de este tipo de correspondencia. Esta es la razón que nos ha llevado a incluir un porcentaje sensiblemente mayor de estos textos en nuestro corpus.

La oposición entre los dos modelos, profesional y personal, corresponde, principalmente, a rasgos de carácter temático. Los mensajes profesionales están marcados temáticamente respecto de los mensajes de tipo personal. Además, los mensajes profesionales presuponen un tipo de relación entre los coenunciadores de carácter estrictamente laboral; los mensajes personales, por el contrario, no definen de manera tan unívoca el tipo de relación que establecen los participantes del intercambio. La semejanza entre las dos clases produce que, en muchas ocasiones, un intercambio pueda oscilar de uno a otro tipo a lo largo del encadenamiento de mensajes. Algunos ejemplos de nuestro corpus han presentado dificultades de clasificación debido a esta condición de cercanía.

Por estas razones, habría sido posible definir, únicamente, la variedad de correos personales, en la que distinguir una subárea con los de carácter profesional. El conjunto de las propiedades definitorias de los correos personales aparecería, por tanto, en los correos profesionales, manifestando estos, de forma complementaria, ciertas características propias. De esta manera, la categoría correo personal sería

equivalente a *correo interpersonal*, y por ende, a un correo cuyo objetivo principal es el establecimiento de intercambios de correspondencia. Por su parte, los correos profesionales constituirían un tipo de *correo interpersonal* orientado a producir un intercambio en un contexto discursivo de tipo laboral. En su momento, en nuestra tipología del capítulo cinco, primo el criterio del uso funcional, prefiriendo un tratamiento independiente.

El carácter interaccional de otras tipologías de mensajes no se identifica de manera tan evidente con el prototipo del discurso epistolar. Los correos de listas, por ejemplo, definen modelos de intercambio que no reproducen de manera unívoca ninguno de los esquemas presentes en la correspondencia tradicional. Explotan, asimismo, posibilidades como los intercambios entre varios participantes, que encontraban más dificultades para su consecución en ese tipo de correspondencia. Los correos institucionales también pueden colocarse en esta línea ya que los intercambios entre instituciones y particulares son más fluidos en el medio electrónico que en el epistolario tradicional.

7.3.3.1. Propuestas teóricas del análisis conversacional

Para llevar a cabo el estudio de un corpus de interacciones a través de correo electrónico resulta especialmente útil el establecimiento de ciertas unidades de análisis que nos sirvan como elementos de referencia para establecer las propiedades que definen los procesos de interacción, reflejándose en los textos recogidos. En la descripción de nuestro marco de trabajo hemos seleccionado como base el modelo presentado por la pragmática dialógica¹¹⁸, tanto en la escuela ginebrina como en la

¹¹⁸ Pragmática dialógica es el término que se utiliza para agrupar los trabajos sobre el diálogo que, en el ámbito francófono, se desarrollan sobre la base de la pragmática enunciativa y, particularmente, a partir de las propuestas de Jean-Claude Anscombe y Oswald Ducrot. Por una lado, encontramos la escuela de Ginebra, a la que pertenecen autores como Eddy Roulet, Jacques Moeschler o Antoine Auchlin y, por otro, la lingüística interaccional desarrollada en Lyon fundamentalmente por Catherine Kerbrat-Orecchioni.

propuesta de Lyon¹¹⁹. A su vez, hemos completado nuestras consultas teóricas con los trabajos realizados por el grupo Val.Es.Co, como una excelente alternativa española a los modelos de análisis de la conversación y con la versión de la pragmática del receptor de Gallardo Pauls (1996).

Estas perspectivas han centrado el interés mayoritario de sus estudios en el análisis de muestras conversacionales¹²⁰ por lo que las unidades con las que trabajan se aplican a un tipo de interacción que difiere en muchos sentidos de las producciones lingüísticas que manejamos en este trabajo. Constituyen, por lo tanto, unidades desarrolladas para el análisis y la clasificación de interacciones presenciales, sincrónicas y con un dinamismo dialógico pleno¹²¹; su utilización en entornos asincrónicos y mediatizados entraña dificultades que deben resolverse a través de procesos de adaptación de las unidades de referencia a las condiciones del nuevo objeto.

Consideramos, no obstante, interesante tomar como marco de referencia este modelo por dos tipos de razones. Desde una perspectiva metodológica nos ofrece un conjunto de herramientas de análisis suficientemente probadas en el estudio de las interacciones verbales, con una consistencia que legitima su capacidad y valor descriptivo. Desde un punto de vista descriptivo el carácter marcadamente dialógico de las producciones verbales que nos ocupan justifican y legitiman la referencia a las unidades del análisis conversacional.

En el siguiente apartado mostraremos una breve descripción de estos modelos teóricos, para pasar, inmediatamente a la presentación del esquema de unidades que

¹¹⁹ La propuesta ginebrina es unos diez años anterior a la de Lyon y, parcialmente, ésta participa de los presupuestos de aquélla. Actualmente, la cercanía tanto geográfica como epistemológica de ambas escuelas, permite una permeabilidad e influencia mutuas de sus modelos. Muchos de los lingüistas que pertenecen a esta tendencia forman parte de la Asociación Internacional de Análisis del Diálogo (IADA).

¹²⁰ Aunque no nieguen la validez de la aplicación de sus modelos a otros géneros discursivos, habiendo llevado a cabo trabajos en otros ámbitos de interacción.

¹²¹ Los datos utilizados proceden tanto de interacciones marcadas situacionalmente como de conversaciones cotidianas, siendo especialmente productiva la línea de investigación que profundiza en las características del discurso argumentativo.

hemos empleado en el desarrollo de este trabajo. Estas unidades manifiestan, a su vez un doble valor. Por un lado, como modelo de análisis, sirven para el estudio de las interacciones a través de sistemas de correo electrónico, es decir, ostentan un valor descriptivo. Por otro lado, al tratarse de una propuesta que resulta de la observación explícita de un conjunto de interacciones de correspondencia electrónica, y como resultado de la confrontación del modelo del análisis de la conversación, manifiestan un valor explicativo.

7.3.3.2 Un breve repaso a las unidades del análisis conversacional

A finales de los años 70 surge en la ciudad de Ginebra un modelo que, bajo las directrices de E. Roulet, se empieza a aplicar en el análisis interacciones auténticas¹²². El modelo ginebrino recoge las influencias de la escuela de Birmingham, el análisis conversacional de los etnometodólogos y, en general, de todos los estudios sistemáticos del discurso desarrollados desde finales de los 60. La propuesta de Roulet hereda, además, los postulados de las teorías modulares a través de la gramática generativa y, por oposición a la representación jerárquica de la escuela de Birmingham, perfila una estructura heterárquica del discurso¹²³. Se trata, por tanto, de una aproximación cognitivo-interaccionista que rechaza el solipsismo y defiende el orden comunicativo como función primordial del lenguaje.

El modelo ginebrino permite identificar los diferentes constituyentes del discurso y la conversación a través de las relaciones jerárquicas y funcionales que se establecen entre dichos constituyentes, dando lugar a sendos criterios de análisis.

¹²² Roulet (1991, p 4) señala que las interacciones auténticas son aquellas *no fabricadas en el desarrollo de la descripción del lingüista* e incluye tanto conversaciones como entrevistas radiofónicas, textos de prensa o textos literarios.

¹²³ La asimilación de las teorías modulares ha ocasionado que actualmente se distingan dos versiones del modelo diferenciadas: el modelo estándar, desarrollado hasta 1991, y el modelo modular que, según sus propios autores, supone una simplificación con respecto al anterior.

Siguiendo a los autores de Birmingham, Roulet et al. (1985) distinguen cinco niveles en la estructura del discurso¹²⁴:

1.- la incursión es la unidad máxima dialogal. Está delimitada por el encuentro y la separación de dos interlocutores y corresponde, por tanto, al nivel de descripción más general. Toda incursión normal incluye un intercambio de apertura de diálogo, un conjunto de intercambios que definen cada transacción particular y, finalmente, un intercambio de clausura del diálogo.

2.- la transacción es una unidad delimitada por el tratamiento de un determinado tema y su análisis se enfoca desde uno o varios intercambios coordinados.

3.- el intercambio es la unidad mínima dialogal. Roulet (1981) distingue, siguiendo a Goffman (1959), 1) los intercambios confirmativos o de apoyo, que están orientados a establecer o confirmar la existencia de la relación como en el caso de los saludos y las despedidas, y 2) los reparadores, que buscan neutralizar los efectos potencialmente amenazantes de una intervención para la cara del interlocutor.

4.- la intervención se define como la unidad máxima monologal. Una intervención simple está formada por un solo acto o más actos producidos por un mismo locutor, es decir, en situación de monólogo. Una intervención compleja es imputable a varios locutores en situación de diálogo y está formada por una intervención principal y un intercambio subordinado preliminar, si representa explicaciones relativas a la intervención, o complementario, si constituye una información adicional.

¹²⁴ Roulet (1981) llama interacción a la incursión y aún no reconoce la transacción como constituyente del discurso.

5.- el acto de lenguaje, unidad mínima monologal, se corresponde con el acto de habla definido por Austin (1962) y Searle (1986) y, por tanto, se relaciona con el objetivo ilocutivo particular del locutor.

La enfoque interaccional de la escuela de Lyon, desarrollado principalmente por Catherine Kerbrat-Orecchioni, recoge, por un lado, las influencias del análisis del discurso y de la conversación y, por otro, las de las teorías pragmáticas integradas en la lingüística, como las teorías enunciativas y la teoría de los actos de habla. Kerbrat-Orecchioni (1990, p.13) expone el principio fundamental de este enfoque: *Todo discurso es una construcción colectiva*. De esta manera, impone nuevas prioridades metodológicas al análisis lingüístico: 1) el estudio de las formas dialogales de la producción discursiva, 2) el estudio del funcionamiento oral de la lengua, y 3) el análisis de conversaciones naturales y otras formas de interacción auténticas (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 45).

Las principales obras de Kerbrat-Orecchioni (1990; 1992; 1994) suponen una excelente síntesis de las más importantes perspectivas interaccionistas sobre el discurso y la conversación. Sin embargo, sus investigaciones también tienen el mérito de integrar un análisis *multicanal* y *pluricódico* (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p.47) que ha permitido integrar los aspectos mímico-gestuales y acústicos en el análisis de la conducta de los interactantes en el curso de la conversación.

Kerbrat-Orecchioni (1990) describe la conversación como la forma más común de interacción verbal cuya organización obedece a reglas de encadenamiento sintáctico, semántico y pragmático. La conversación se articula en cinco niveles, organizados jerárquicamente, que mantienen una relación de inclusión y subordinación. Asimismo, distingue unidades dialogales -interacción, secuencia, intercambio- y unidades monologales -intervención, acto de lenguaje-:

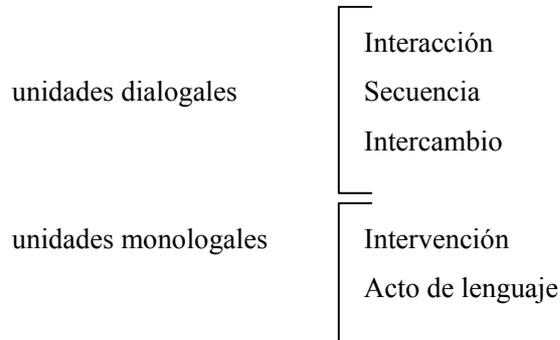


Figura 18 Modelo de unidades del análisis conversacional presentado por Kerbrat-Orecchioni¹²⁵.

Kerbrat-Orecchioni (1996, p.36-38) ofrece la siguiente definición de cada uno de estos cinco rangos o unidades de análisis:

- 1) la interacción: es una unidad comunicativa que presenta una evidente continuidad interna - del grupo de participantes, de la situación espacio-temporal, de los temas tratados- y que, al mismo tiempo, manifiesta una condición de ruptura con la que le sigue y le precede. Para esta autora constituye la unidad de rango superior; reconoce que dicha unidad implica dificultades a la hora de delimitar su extensión sin caer en la arbitrariedad;
- 2) la secuencia: está constituida por un bloque de intercambios unidos por un fuerte grado de coherencia semántica o pragmática;
- 3) el intercambio: se define como la más pequeña de las unidades dialógicas, es decir, construida, al menos, por dos participantes;

¹²⁵ Adaptación y traducción del esquema presentado por la autora en Kerbrat-Orecchioni (1996, p. 36)

- 4) la intervención: constituye una unidad producida por un único locutor que se identifica con la contribución de un locutor particular a un intercambio particular;
- 5) el acto del lenguaje: como unidades menores de la interacción verbal se encuentran los actos del lenguaje, en la línea que han sido descritos por la pragmática tradicional;

Las cinco unidades propuestas por Kerbrat-Orecchioni coinciden de manera más o menos exacta con las manejadas por el grupo Val.Es.Co (Briz, 2000) que propone un modelo basado en:

- 1) el enunciado o acto de habla: unidad mínima de acción y de intención, o, en otras palabras, “la menor unidad de habla capaz de funcionar aislada en un mismo contexto discursivo, esto es, de manera independiente” (p, 54). Para Briz (2000) “un enunciado, como unidad de acción, es un acto enunciativo; como unidad de intención es un acto argumentativo (valora) y, puesto en relación con el de otro hablante, constituye un acto conversacional” (p.54);
- 2) la intervención: constituye un conjunto de enunciados emitidos por un interlocutor de forma continúa o discontinúa y vinculados a una estrategia única de acción. Distingue entre intervenciones o actos iniciativos e intervenciones o actos reactivos;
- 3) el intercambio: para el grupo Val.Es.Co. dos intervenciones sucesivas de distintos hablantes, una de inicio y otra de reacción, constituyen un intercambio (Briz, 2000, p.56).

- 4) el dialogo o interacción: la combinación de intercambios sucesivos genera, según este modelo, una unidad de orden superior que se denomina *diálogo* o *interacción*.
- 5) La secuencia: Briz (2000) reconoce que una interacción está “limitada temáticamente por unidades, de rango distinto a las anteriores, denominadas secuencias” (p.6). Coincidiendo con Kerbrat-Orecchioni (1996), sostiene que todo discurso conversacional se articula en tres tipos de secuencias dialogales: apertura, cuerpo y cierre.

Como podemos observar, los tres modelos concuerdan en una estructura de unidades en cinco rangos jerárquicos. La influencia mutua de las propuestas se hace evidente en dicha coincidencia. Las cinco unidades defendidas por Kerbrat-Orecchioni (1996) y Briz (2000) casan plenamente en la nomenclatura empleada, así como en el trasfondo teórico que subyace a cada definición. Constituirán el marco de referencia básico al que aludiremos en estas páginas.

La propuesta de la escuela de Ginebra se acomoda igualmente a la organización en cinco niveles, si bien maneja un metalenguaje diferente. La incursión, como unidad máxima dialogal, se hace equivalente al concepto de interacción y la transacción, por su enfoque temático, al de secuencia. El resto de unidades mantienen una nomenclatura estable en los tres modelos.

7.3.3.3. Las unidades del análisis conversacional y su aplicación a los intercambios de correo electrónico

En un panorama como el que acabamos de introducir y con las especificidades desde la perspectiva enunciativa que han sido descritas en el capítulo seis, la confrontación del modelo en cinco unidades de análisis anteriormente tratado con las propiedades del correo electrónico vendría a dar el resultado que presentamos en estas páginas.

Las unidades monologales mantendrían un valor más estable, respecto al modelo general, que las de carácter diálogal. El acto, como unidad mínima, no manifiesta ningún tipo de variación, ya que su validez es prácticamente reconocible para cualquier tipo de discurso. En cualquier intercambio de correo electrónico podemos reconocer la sucesión de una serie de actos de lenguaje que se corresponden con la apropiación de enunciados por parte de los participantes en el intercambio.

La unidad máxima monologal merece un tratamiento más profundo. Resulta evidente que el *mensaje* marca una frontera relevante en el análisis de los intercambios a través de correo electrónico. A él nos referimos a lo largo de este trabajo como la unidad básica y constitutiva del género, constituyendo una frontera que opera de forma clara tanto en la descripción del género como en la competencia discursiva de los interlocutores. Cuando se usa el correo electrónico para comunicar, la actividad principal que se realiza es el envío y la lectura de mensajes.

No obstante, el carácter dialógico de este modelo discursivo provoca que cada uno de estos mensajes enunciados se interrelacione, por norma general, con otros mensajes, formando cadenas de elementos conectados semántica y estructuralmente. De esta manera, el *mensaje* puede considerarse la unidad monologal máxima en cuyo proceso de sucesión con otros mensajes se configura la actividad dialógica. A pesar de ello, si confrontamos las propiedades del mensaje con las características que

definían la *intervención* como unidad máxima monologal del análisis conversacional, podemos observar ciertas diferencias. La *intervención* constituye la frontera que da paso del ámbito monologal al dominio dialogal, manifestando propiedades que lo identifican con ambos niveles. Por un lado, en tanto que unidad monológica se destaca su carácter unitario, tanto en lo que respecta al número de interlocutores que participan en su enunciación, como a su naturaleza informativa, al manifestar una estrategia única de acción. Por otro, en tanto que umbral hacia el diálogo, está orientada hacia un interlocutor, al constituir una contribución de un locutor particular a un intercambio particular.

La coincidencia del correo electrónico con la anterior descripción es parcial. En cuanto a la segunda de las propiedades, el correo electrónico se identifica sin problemas con este nivel de organización, puesto que la unidad *mensaje* da paso al intercambio de voces enunciativas. No obstante, la alternancia de voces implícita en este paso de lo monologal a lo dialogal no manifiesta las mismas propiedades que en entornos conversacionales. La coincidencia con la primera de las características requiere de más matices. Ciertas condiciones derivadas del carácter diferido del medio restan unidad al mensaje. Una sola intervención puede acumular varias unidades temáticas, que son entendidas por los receptores como independientes; los procesos de intervención y secuenciación sobre los que operan algunos modos de respuesta así lo demuestran. Además, estos mismos procedimientos otorgan al mensaje una naturaleza polifónica que suma en los límites de un único mensaje, las intervenciones de varios locutores en sucesivos turnos.

A través de los procedimientos de respuesta descritos en el subapartado 7.3.3.5. *Modos de respuesta en el correo electrónico*, cada mensaje se va engarzando con mensajes sucesivos con los que conforma secuencias de unidades que comparten propiedades temáticas comunes. La relación que se establece entre un mensaje y su respuesta divide a estas unidades en diferentes grupos que, como veremos, se identifican básicamente con dos modalidades: 1) mensaje de tipo iniciativo y 2)

mensajes de carácter reactivo. La complejidad que manifiesta la unidad *mensaje*, por la variabilidad de su extensión y de las condiciones de enunciación que lo enmarcan, hace que resulte difícil establecer tipos puros y excluyentes. De esta manera, un mismo mensaje puede tener fragmentos de carácter iniciativo y reactivo.

Esta circunstancia alude a la primera de las propiedades que definía la unidad intervención, a saber, la estrategia única de acción y su inscripción relativa a un único intercambio. Este hecho suele cumplirse en las secuencias producidas en régimen de interacción continua, pero no presenta una manifestación tan estable en los correos que no presentan esta organización temporal. El carácter diferido del género condiciona que la unidad monologal máxima ostente una talla mayor, y que, por tanto, se disgregue hacia el tratamiento de varias líneas temáticas sucesivas.

Un único mensaje de correo electrónico puede comprender unidades que se corresponderían con diferentes intercambios según la taxonomía del análisis conversacional. Buena prueba de esta situación la constituyen los *mensajes con intervención*. En ellos el coenunciador, a través de la construcción de su respuesta, reproduce la división –en intervenciones– que establecería el corte en sucesivos intercambios. El resultado final de un intercambio con proceso de intervención, se acerca, por lo tanto, a la estructura relativa a la transcripción de un intercambio conversacional. Estas particularidades se deben, sin lugar a dudas, al carácter diferido del género que cambia por completo el modo de interlocución.

Prescindiendo de la estrategia única de acción, la unidad máxima monologal ha de referenciarse en función del cambio de locutor. De esta manera, la secuencia de texto producida en el espacio generado tras la ejecución del comando *redactar un mensaje nuevo* y antes del accionamiento del comando *enviar* se identifica con los límites del nivel monologal. Esta secuencia es recibida por el coenunciador de manera unitaria en el cuerpo de un mensaje de correo electrónico y adopta el apelativo de *mensaje de correo electrónico*.

Por lo tanto, en el correo electrónico, la unidad *mensaje* constituye el elemento que da paso del monólogo al diálogo, si bien no siempre coincide con la noción de intervención en las conversaciones no diferidas. En sentido estricto, en estos intercambios de correspondencia la unidad *mensaje* equivale a la noción de *turno electrónico*, tal y como ésta se definió en subapartados anteriores.

En las secuencias de tipo continuo podemos identificar turnos de apertura y de cierre; sin embargo, la norma general en este género es que un único mensaje englobe elementos de apertura en el inicio del cuerpo, elementos de clausura en el final del mismo y actos de diverso tipo en el interior. En función de con la naturaleza de su relación con mensajes anteriores y posteriores, éstos pueden clasificarse en *iniciativos* y *reactivos*. A pesar de ello, lo normal es que un mismo mensaje pueda contener actos reactivos (intervención reactiva según la taxonomía conversacional) a un acto anterior y actos iniciativos (intervenciones iniciativas).

De esta manera, aludimos a la oposición entre *mensaje inicio*, que abre un turno y *mensaje respuesta* que lo cierra. En los *mensajes de inicio* se destaca el valor de los actos iniciativos y en los de *respuesta* los reactivos. Ambos conforman la unidad básica del proceso de interlocución. A dicha unidad nos referimos bajo la nomenclatura de *par de adyacencia*. Esta denominación alude al carácter de continuidad de ambos elementos, así como a la relación estructural que se establece entre los dos constituyentes. Creemos conveniente la utilización de este concepto, a pesar de que las condiciones en que se establezca la relación entre los dos componentes del par difieran, sustancialmente, de las identificables para tal unidad, dentro del modelo conversacional, en el contexto de las conversaciones presenciales.

En los intercambios de correo electrónico la composición de la unidad *reactiva* no siempre es inmediatamente posterior a la interpretación de la unidad *iniciativa*. En estas situaciones la relación de interdependencia se ve mermada, constituyendo, en algunas ocasiones, relaciones de adyacencia muy débiles. En la mayoría de ocasiones, muy a pesar de que la construcción de la respuesta se produzca

inmediatamente después a la interpretación del mensaje inicial, la recepción del elemento reactivo por parte del coenunciador inicial viene separada de la composición del primer mensaje por un lapso de tiempo importante. El carácter diferido del encadenamiento permite el intercalado de mensajes externos al par, reduciéndose en cierto modo, el vínculo estructural. Sin embargo, la *persistencia textual* ayuda a mantener el hilo conductor del encadenamiento, por lo que es posible establecer relaciones de adyacencia aún en situaciones de asincronía.

El *par de adyacencia* se correspondería, en cierto sentido, con la unidad *intercambio*¹²⁶, presentada en los modelos que hemos manejado como la unidad mínima dialogal. En estas propuestas, el *intercambio* está constituido por dos intervenciones sucesivas de hablantes distintos; en este trabajo, las mismas razones que nos llevaron a evitar el empleo de la denominación *intervención*, nos conducen ahora a sustituir intercambio por *par de adyacencia*, y más concretamente, por la expresión *mensaje inicio/mensaje respuesta*. La terminología elegida alude de manera directa al valor central de la unidad mensaje, dando cabida a situaciones en las que *un par de adyacencia* se construya como la intercalación de varios intercambios o, al menos, la simulación de dicha estructura.

El encadenamiento sucesivo de *mensajes inicio/mensajes respuesta* genera una estructura de interacción desarrollada a través de un sistema de correspondencia digital. La interacción se corresponde, por lo tanto, con la unidad máxima dialogal. La interacción suele estar delimitada por el encuentro y la separación de los interlocutores implicados y conlleva, consecuentemente, una continuidad en el grupo de participantes, en las condiciones espacio-temporal y, también, en los temas tratados. Las condiciones específicas de los intercambios de correo electrónico nos obligan a matizar estas condiciones. Por regla general, no podemos hacer referencia a los límites del encuentro y separación de los participantes, puesto que se trata de intercambios realizados en modo diferido. Sin embargo, en las interacciones de

¹²⁶ Si bien es cierto que ambas unidades tienen valores explicativos y descriptivos distintos.

carácter continuo, este criterio de definición resulta operativo, aludiendo de manera directa a la *accesibilidad* de los interlocutores. De este modo, una interacción en forma continua delimita su extensión entre el momento de encuentro de los participantes y el de su separación, que coincide con el fin de la *accesibilidad*. Para el resto de interacciones, las que se desarrollan en modo discontinuo, los límites de la unidad máxima deben obedecer a criterios complementarios como son:

- 1) el número estable de coenunciadores, o en su defecto, la continuidad de un núcleo de interlocutores, aunque se permita la adhesión de participantes. Esta situación es bastante común en las discusiones de listas, en las que pueden definirse interacciones con un número variable de interlocutores. Sin embargo, cuando la evolución no identifica ningún elemento de continuidad, ni puede descansar en el resto de factores que describimos a continuación, podríamos estar avocados a postular el cambio de interacción;
- 2) las condiciones espacio-temporales a las que aludía Kerbrat-Orecchioni, que pueden resultar determinantes en las interacciones de tipo continuo, tienen una realización particular en el resto de intercambios de correo electrónico. Respecto de las primeras, hay que tener en cuenta la importancia que cobra en este sentido la noción de *sesión* como entidad que otorga una continuidad de *accesibilidad*, reflejada en el establecimiento de unas condiciones de enunciación estables. Una vez superada las fronteras de la *sesión* y, por lo tanto, perdida la progresión temporal, la continuidad enunciativa se sustenta en la identificación de un lugar de enunciación estable. Éste se identifica con el mantenimiento de los buzones implicados en el intercambio, factor que alude directamente a la continuidad de los participantes. Desde un punto de vista temporal, muy a pesar de que los intercambios se sucedan en régimen diferido, subyace un ritmo de encadenamiento negociado por los

participantes, y, así, cuando dicho ritmo se transgrede, podemos postular el cambio de *interacción*. Una ruptura temporal demasiado larga o un intervalo de separación muy importante podrían impedir el establecimiento de la relación de *adyacencia*, implicando el fin de la interacción;

- 3) la continuidad temática también se postula como uno de los criterios para establecer los límites de la unidad máxima interaccional. Resulta, sin embargo, frecuente el tratamiento de temas diversos a lo largo de una sucesión de intercambios, con una unidad de participantes y continuidad en las condiciones de enunciación. A pesar de todo, el cambio temático brusco puede identificarse con el cierre y la apertura de nueva *interacción*. No obstante, la variabilidad temática se corresponderá, únicamente, con un proceso de transición entre las diferentes secuencias en el seno de una única interacción.

De esta manera, las fronteras de las unidad máxima de orden dialogal en los intercambios de correo electrónico vendrán delimitada por las siguientes propiedades: 1) estabilidad en la identidad de los buzones implicados en el intercambio, 2) ritmo de desarrollo de la interacción sin rupturas, 3) desarrollo pautado del intercambio y 4) progresividad temática.

En un lugar intermedio, los modelos presentados en páginas anteriores sitúan la *secuencia*, unidad que resulta fundamental para nuestro modelo. La secuencia agrupa el conjunto de intercambios relativos a una interacción que comparten el tratamiento de un tema común. En los correos electrónicos el fin de una *secuencia* estaría idealmente marcado por el cambio en el *asunto* del encabezado y, así puede observarse, predominantemente, en los correos de tipo profesional. Los mensajes personales se inscriben en interacciones de menor rigidez estructural, que no siempre respetan estos índices organizativos.

Una vez más, la longitud de los *turnos* en regímenes diferidos y sus particularidades organizativas van a provocar divergencias respecto del modelo conversacional propiamente dicho. El tratamiento de los temas es acumulativo, por lo que en el seno de un único mensaje se pueden apuntar unidades temáticas diferentes. De esta manera, las secuencias son susceptibles de superponerse a lo largo del encadenamiento de los *pares de adyacencia*. Esta situación será analizada en las páginas dedicadas a la organización de las aperturas y los cierres (*cfr. 9.2. Las aperturas y los cierres*).

El modelo conversacional sostiene que una interacción suele articularse en torno a tres tipos de secuencias, de apertura, de cuerpo y de cierre, como bien podemos identificar en los intercambios de correo electrónico que se suceden en régimen de interacción continuo. Por el contrario, en los que se construyen en un régimen diferido resulta muy probable que estos tres elementos se incluyan en el seno de un único mensaje. Otros correos pueden carecer de algunos de los componentes de cortesía. Lo que se deduce de esta situación es que la unidad *mensaje* adquiere, en los intercambios de correo electrónico, un valor muy importante, heredando valores que en los modelos de la conversación se refieren a la unidad interacción. Los intercambios de correo electrónico son sucesiones dialógicas de monólogos, razón por la cual la unidad monológica máxima adquirirá un tratamiento especial, con un grado de independencia, del que carecen sus equivalentes conversacionales.

Podemos, por todo ello, afirmar que los elementos de apertura y de clausura suelen referirse al desarrollo de un proceso interaccional en el marco de una *sesión*. En otras palabras, a cada aportación a un proceso interaccional dentro del desarrollo de una *sesión* le suele corresponder un elemento de apertura y uno de cierre. La diferencia estribará en la manera en que haya sido proyectado el discurrir de la sesión de correo electrónico. Si se prevé que la contribución al *intercambio*, en los límites de la *sesión*, se limitará a un único mensaje, éste tenderá a contener el conjunto de los elementos demarcativos que el autor considere oportunos; si, por el contrario, se

proyecta un desarrollo a través de sucesivos mensajes unidos por una sesión de *accesibilidad*, dichos elementos pueden y suelen distribuirse a lo largo de mensajes diferentes.

Las particulares condiciones de desarrollo de los intercambios comunicativos e través de correo electrónico nos obligan a sostener nuestro análisis en conceptos nuevos como el de *sesión*, o el de historia *interaccional*, al que hemos aludido a lo largo de nuestras páginas, y que describimos más profundamente en las líneas siguientes.

Como hemos visto con anterioridad, el conjunto de los mensajes relacionados a través de los procedimientos de respuesta y que, por tanto, se clasifican como partes de un todo unitario, presentan un elemento de identificación común: los participantes del intercambio son constantes. Sin embargo, no todos los mensajes intercambiados entre un número estable de interlocutores manifiestan el mismo tipo de dependencia semántico-estructural, ni son el resultado de procesos de encadenamiento relativos al fenómeno de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*. En ocasiones existen cortes evidentes que provocan la ruptura de continuidad entre los mensajes, a pesar de que el grupo de coenunciadores se mantenga estable. Las causas de esta ruptura pueden ser diversas: los cambios de tema, los amplios intervalos de separación temporal, etc.

Por estas razones, proponemos una unidad superior a la que denominamos *historia interaccional*. La *historia interaccional* está formada por el conjunto de los mensajes intercambiados por un número de interlocutores estable. Estos mensajes pueden desarrollar líneas temáticas diversas, así como manifestar cortes temporales importantes que no legitimen su inclusión en unidades tales como secuencias únicas o interacciones. El único nexo necesario para considerar que dos mensajes pertenecen a una misma *historia interaccional* reside en la identidad de los buzones participantes en el intercambio. A través de este concepto creamos redes de relación entre mensajes que no están obligadas a ceñirse de manera tan restrictiva a las

unidades temporales postuladas para contextos conversacionales. Mediante la *historia interaccional* se ponen en relación todos los mensajes que un grupo de enunciadores ha intercambiado entre sí, dejando constancia de los universos interpretativos y referenciales comunes descritos por dichos intercambios.

La *historia interaccional* como unidad máxima dialogal supone, a nuestro modo de ver, un concepto, descriptiva y explicativamente, más útil para la realidad de los mensajes producidos en régimen diferido. Recogiendo todo lo comentado en las páginas anteriores proponemos el siguiente elenco de unidades como instrumentos útiles en el análisis y descripción de las interacciones de correspondencia a través de sistemas de mensajería digital:

<i>Unidad de análisis de las interacciones de correo electrónico</i>	<i>Relación con los modelos de análisis conversacional</i>
Acto	Acto
Mensaje	Intervención
Par mensaje inicio/mensaje respuesta	Intercambio, par de adyacencia, int. iniciativa + int. reactiva
Secuencia	Secuencia
Sesión	Interacción
Historia interaccional	Interacción

Figura 19. Relación de unidades de análisis de los intercambios de correo electrónico.

Muchas de estas unidades coinciden, otras presentan los matices comentados respecto al modelo conversacional. De entre todas, hemos de retener la relación que se establece entre *mensaje* e *intervención*. Cuando en este trabajo nos refiramos a un *mensaje* bajo la rúbrica de *intervención*, debemos tener en cuenta que aludimos a su

carácter interactivo y, por lo tanto, a su estatus dentro de un intercambio de mensajes. En esas situaciones, el mensaje no sólo será considerado como una unidad monologal sino como elemento susceptible de formar un *par de adyacencia*. El carácter dialógico del género hace que, salvo aquellos mensajes periféricos que no admitían o no buscaban respuesta, la mayoría de los textos producidos en estos contextos de interacción se construyen en la sucesión de intercambios.

Al igual que plantearan los últimos modelos de la propuesta ginebrina Roulet, Filliettaz & Grobet (2001), destacamos el lugar predominante que asumen las unidades relativas al acto, intervención –en nuestro modelo el *mensaje*–, y el intercambio –en nuestra nomenclatura el par *inicio/respuesta*–. Todas las interacciones verbales desarrolladas mediante sistemas de correspondencia electrónica pueden explicarse a través de la sucesión de intercambios. Así, en nuestro caso, el corpus tratará de reflejar al menos estas tres unidades, pudiéndose reconstruir el resto a partir de los procedimientos básicos de encadenamiento descritos en estas páginas.

Una de las objetivos buscados en la selección de nuestro corpus se orientaba hacia la recopilación de secuencias de intercambios lo más completas posibles, ya que sólo a través ellas podemos observar las condiciones específicas en las que se desarrollan los intercambios de correo electrónico. Sin embargo, esta ha sido una de las dificultades que hemos encontrado en la recogida de nuestra muestra de mensajes. Por ello, muchas de las observaciones sobre las *historias interaccionales* deben fundamentarse en la observación participante de nuestra propia correspondencia personal.

Por las circunstancias de la recogida de la muestra, nuestro corpus se ha organizado, no tanto en torno a su dimensión dialógica, sino en torno a la unidad *mensaje*, de carácter monologal. Los mensajes seleccionados para acompañar e ilustrar este trabajo manifiestan su independencia y no nos hemos propuesto como objetivo recopilar un corpus de interacciones a través de aplicaciones de

correspondencia electrónica. No obstante, hemos orientado la selección de modo que se incluyeran cadenas de mensajes que sirvieran para ilustrar los fenómenos de interacción tratados en estas páginas.

A pesar de la dificultad para obtener unidades de orden superior, la muestra inicial, de la que se obtuvieron los textos escogidos para integrar nuestra selección, manifestaba la presencia de secuencias a partir de las que ha sido posible reconstruir ciertas líneas de intercambio: secuencias enteras, secciones de secuencia, etc. No obstante como recordábamos más arriba, los fenómenos interaccionales básicos son recurrentes y el nivel del intercambio puede servir como unidad plena que reproduce el conjunto de las propiedades estructurales.

7.3.3.4. Tipos de intervención en el correo electrónico: el mensaje como unidad de intercambio

Roulet (1981) distingue una función ilocutiva iniciativa de las intervenciones, que otorga derechos e impone restricciones al interlocutor, y una función ilocutiva reactiva, que reenvía a una intervención anterior. Dicha oposición está en la base de la oposición *mensaje inicio/mensaje respuesta*, manejada en este trabajo que, sin embargo, pondera otro matiz. El par *mensaje inicio/mensaje respuesta* se fundamenta, como venimos repitiendo, en la alternancia de turnos. La oposición entre naturaleza iniciativa y reactiva atañe a la función ilocutiva, propiciando la distinción entre intervenciones de tipo iniciativo e intervenciones de tipo reactivo.

Como hemos dicho, en el análisis de las interacciones mediante correo electrónico manejamos los límites del *mensaje* como umbral que localiza la unidad básica del desarrollo interaccional, en muchos sentidos, equivalente a la unidad *intervención* en los trabajos sobre datos conversacionales. Desde esta perspectiva, podemos enunciar una diferencia clara entre el carácter reactivo o iniciativo y el encadenamiento de pares.

Así, un mensaje no es, en sí mismo ni inicio ni respuesta. Dichos atributos podrán emplearse únicamente para cada uno de los miembros de un par. De tal modo, en un par *Mensaje A* y *Mensaje B*, el *Mensaje B* puede constituir el elemento respuesta, mientras que ese mismo se establecerá como *mensaje inicio* en otro par *Mensaje B* y *Mensaje C*. Dicha condición es el resultado de un momento de producción relativo. Por el contrario, la oposición *reactivo vs. iniciativo* se sustenta en valores intrínsecos a los actos de comunicación relativos a sus enunciados. Además, la posición en el par *inicio/respuesta* corresponde al conjunto completo de la unidad *mensaje*, el carácter iniciativo o reactivo no se relaciona, necesariamente, con la totalidad de sus límites. De esta manera, en un mismo mensaje encontramos actos ilucutivos iniciativos, junto con otros de carácter reactivo.

Según el modelo del análisis conversacional, las funciones ilocutivas de las intervenciones que forman un intercambio permiten verificar su carácter interaccional. Un tipo de intervención necesita y autoriza la aparición de otro tipo de intervención complementaria. Dada una intervención iniciativa, por ejemplo, producida por un locutor, una intervención reactiva favorable de su interlocutor le autoriza a cerrar el intercambio en una tercera intervención evaluativa. En el caso de los mensajes de correo electrónico este tipo de trazas pueden ser evaluadas a lo largo de los encadenamientos sucesivos de los mensajes. De todas formas, las series de respuestas se encabalgan de manera que la secuencia suele alargarse en varios turnos; al tiempo que, por la particular naturaleza diferida que ostentan estos intercambios, a lo largo de una serie de mensajes encadenados pueden desarrollarse de manera paralela diversas unidades temáticas a la que les correspondan respectivamente distintas unidades reactivas. Estas situaciones, que también se producen en las conversaciones presenciales, si bien, en menor medida y con naturaleza distinta, son tratadas por los modelos de análisis conversacional como secuencias o intercambios paralelos o incrustados.

El modelo lineal de sucesión de intervenciones presentado en el apartado anterior era el resultado de una simplificación de una realidad jerárquica en la que la relación entre las unidades suele ser más compleja. Moeschler (1985, p.89) enuncia el principio de composición de la intervención: una intervención puede estar compuesta de actos de lenguaje, de intercambios, o de intervenciones. Una intervención está formada, al menos, por una intervención o un acto y, opcionalmente, precedida y/o seguida de un acto, una intervención o un intercambio. Esta regla permite distinguir entre intervenciones simples, si están formadas por un único constituyente, o complejas, si están formadas por más de un constituyente. Un enfoque así resulta especialmente útil en el análisis de los mensajes de correo electrónico, ya que da cuenta de la complejidad de este tipo de unidades, que raras veces se corresponden con intervenciones simples, debido a su carácter diferido.

Como hemos afirmado, el modelo del análisis de la conversación sostiene que una intervención puede estar compuesta de una o más intervenciones. Este mecanismo recursivo se revela como la manera más económica de estructurar el discurso porque, al igual que ocurre con los intercambios incrustados, las intervenciones insertadas en otra intervención suelen cumplir la función de orientar el componente principal de la intervención.

Por último, como se deducía de la propia estructura jerárquica del modelo de unidades presentado en el apartado anterior, la intervención puede estar formada por uno o varios actos. Sin embargo, dichos actos no manifiestan todos un estatus similar: uno de ellos debe ser necesariamente un acto director y el resto serán uno o varios actos subordinados. Entre los actos subordinados y los directores existe una relación de dependencia que exige la presencia de estos últimos para que aparezcan los primeros.

Como apuntamos, un mensaje se identificará como inicial o respuesta en función de su situación temporal respecto del mensaje que lo preceda; se considera, por oposición, iniciativo o reactivo, siempre que manifieste el suficiente contenido de

actos que dirijan su fuerza ilocutiva en una u otra dirección. En el correo electrónico alguno de estos actos lo orientarán reactivamente hacia el mensaje precedente, mientras que otros lo emplazarán hacia la producción de actos reactivos en el mensaje que lo ha de suceder.

Un mensaje reactivo es, por tanto, favorable o desfavorable, positivo o negativo, según satisfaga o no la función ilocutiva de la intervención iniciativa. La unidad interaccional de un intercambio descansa, de este modo, sobre una estructura tripartita negociada: la intervención iniciativa del locutor debe ser aprobada por su interlocutor y la reacción de éste debe ser, a su vez, aprobada por el locutor para, de esta manera, dar por cerrada la negociación.

Este esquema abre la puerta a la recursividad descrita por los procedimientos de correspondencia. A cada *par de mensajes iniciativo/reactivo* le puede corresponder un tercer elemento que se suma al elemento final del par. Según este esquema, el mensaje respuesta se establece en mensaje inicial respecto de este nuevo elemento de cierre. A su vez este tercero es susceptible de recomenzar el bucle.

7.3.3.4.1. Los mensajes iniciativos

Consideramos correos iniciativos a aquellos en los que predominan los actos de contenido iniciativo. Se corresponden con intervenciones que provocan “una reacción o respuesta del otro con mayor o menor grado de intensidad obligativa o de realización de lo enunciado” (Briz, 2000, p.5). En este sentido una gran parte de mensajes manifiestan un predominio de este tipo de actos.

Los actos iniciativos se corresponden con estructuras interrogativas, imperativas, exhortativas, etc. Moeschler (1982) propone como funciones ilocutorias iniciativas: el ofrecimiento, la invitación, la petición, la demanda de confirmación, la demanda de información, aserción, orden, etc. Todos aquellos casos en los que se requiere una respuesta explícita. El siguiente mensaje ilustra esta situación:

Asunto:
Fecha: 15 Noviembre 2003 09:56
De: fd@xxxxxx.xx
Para: sv@xxxxxx.xx

Hola peque!
Me mandas las fotos del viaje????? Que te olvidas siempre!!!
byeEEEEEEEEEEEE

Ejemplo: Mensaje 127

El mensaje contiene una estructura de tipo interrogativo que incluye, a su vez, una petición. El mensaje siguiente constituye, igualmente, una intervención de tipo iniciativo directo, que se corresponde con una función ilocutiva de invitación:

Asunto: se aproxima halloween.
Fecha: 30 Octubre 2001 11:08:59
De: ca@xxxxxx.xx
Para: os@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx, mv@xxxxxx.xx, ms@xxxxxx.xx,
cg@xxxxxx.xx, mv@xxxxxx.xx

Os escribo este mail para deciros que el proximo dia 31 stais invitados a la fiesta de Halloween edicion 2001, disfraz obligatorio para todo el mundo y botella casi tambien. Vuestros amigos son bienvenidos. Confirmar asistencia por mail o por telefono al xxxxxxxx.
Hora prevista de comienzo no definida aun, posiblemente entre las 1130 y 12.

Cxxx.

Ejemplo: Mensaje 36

El ejemplo con el que cerramos este subapartado se organiza en torno a varias cuestiones que se corresponden con actos iniciativos. Esta estructura ilustra como, en muchas ocasiones, los mensajes acumulan más de una unidad temática. En sentido estricto, cada una de ellas equivaldría a una intervención; la reacción

respectiva derivaría en intercambios paralelos y, así, por ejemplo, se reflejaría si se eligiera una respuesta con *intervención* (cfr. 7.3.3.5.1.1.3. *Intercalación del texto respuesta a lo largo del texto inicial: correos con intervención*).

Asunto: Exámenes
Fecha: 01 de febrero 2002 17:54
De: jc@xxxx.xx
Para: ap@xxxxxx.xx

Hola Axx, soy un alumno tuyo matriculado en el plan antiguo desde hace dos años. Sólo quería preguntarte si los matriculados en dicho plan podemos presentarnos a los exámenes por parciales, ya que en mi caso, debido al trabajo me resulta muy difícil prepararme todo el temario en Febrero. Si es así, ¿me podrías indicar qué temario entra en cada parcial ? El año pasado ya te entregué las prácticas y quería saber también si este año hay que presentarlas de nuevo. Muchas gracias y un saludo,

Jxxxx

Ejemplo: Mensaje 300

7.3.3.4.2. Los mensajes reactivos

Los mensajes reactivos son “manifestaciones de acuerdo o desacuerdo, de aceptación, aprobación o rechazo de lo que se está diciendo, de colaboración en el cumplimiento de ciertas obligaciones derivadas de los actos iniciativos anteriores” (Briz, 2000, p.56). De estas palabras se deduce que los actos reactivos se hallan determinados por un acto iniciativo previo.

En las propuestas de la escuela ginebrina se defiende que una intervención reactiva debe cumplir ciertas condiciones de encadenamiento que permitan la prosecución lineal del intercambio, guiándolo hacia su completud interaccional:

- 1) condición temática: la intervención reactiva debe manifestar una continuidad temática respecto de la intervención iniciativa;
- 2) condición de contenido proposicional: ambas intervenciones, iniciativa y reactiva, deben mantener una continuidad semántica;
- 3) condición ilocutiva: la función ilocutiva de la intervención reactiva ha de presentar una correspondencia con la de la intervención iniciativa;
- 4) condición de orientación argumentativa: la orientación argumentativa de la intervención reactiva debe estar coorientada con la de la intervención iniciativa;

A pesar de la distinción que postulamos entre mensaje respuesta y mensaje reactivo, podemos establecer una relación entre estas características y las que se ofrecieron respecto de la noción de *respuesta a un mensaje de correo electrónico*, comprobaremos que ambas unidades tienen elementos comunes. El quinto principio de su caracterización (*cfr. 5.3.1. La respuesta a un mensaje de correo electrónico*) aludía a elementos contenidos en la definición de mensaje reactivo. Se decía que para que un mensaje pudiera entenderse como respuesta debía existir una intencionalidad explícita por parte del autor en la creación del mensaje y una relación semántico-informativa con el texto del correo inicial. Aquí se completa con la alusión a la condición ilocutiva y a la orientación argumentativa.

Una y otra unidad están íntimamente relacionadas, aunque cada noción se propuso con intenciones descriptivas distintas. Si bien toda intervención reactiva es una respuesta y toda respuesta implica una orientación reactiva, las dos unidades obedecen a objetivos explicativos diferentes, razón que modifica la orientación de su definición. La unidad *respuesta a un mensaje de correo electrónico* se propuso para

identificar los modelos de correo que generan intercambios de correspondencia. Por su parte, la definición de *reacción* se toma del análisis conversacional con el fin de establecer criterios internos que diferencien este tipo de mensajes de aquellos de tipo iniciativo.

A continuación recogemos y comentamos algunos casos de mensajes de tipo reactivo:

```
Asunto:: Re: por cierto...
Fecha: 11 Julio 2002 04:47:40
De: fs@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx
```

ok...nos vemos mañana.

Ejemplo: Mensaje 131

Que se presenta como una reacción a:

```
Asunto: Re: por cierto...
Fecha: 11 Julio 2002 09:47:40
De: cg@xxxxxx.xx
Para: fs@xxxxxx.xx
```

Recuerda que a reunion se adelanta un dia esta semana tal y como comentamos la semana anterior.

Ejemplo: Mensaje 130

El mensaje respuesta cumple los cuatro principios enunciados anteriormente. Los dos tratan el tema de la reunión y su fecha. La fuerza ilocutiva de una de las intervenciones, de carácter informativo e intencionalidad de convocatoria, se corresponde con la función ilocutiva de la intervención reactiva, que se constituye en aceptación de dicha convocatoria; de tal manera, que la orientación argumentativa de ambos mensajes se halla coordinada.

Para el análisis de las condiciones en que se desarrollan las intervenciones reactivas, deben tenerse en cuenta las propiedades de los actos iniciativos que las

provocan. Por ello, resultan interesantes las observaciones sobre la base de secuencias de mensajes. En nuestro corpus recogemos algunas de estas secuencias, mientras que otros mensajes se ven desprovistos de sus contextos interaccionales. En el siguiente fragmento de una secuencia de tipo continuo encontramos diversos ejemplos de intervenciones reactivas. El orden de transcripción reproduce la secuencia de producción. El mensaje más antiguo aparece en última posición.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 11:42:39
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Bueno, se puede mejorar en cualquier caso...

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 13:47:41
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

si tú también puedes mejorar...

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:11:25
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

¿Que si puedo mejorar o que "sí, tú también puedes mejorar"?

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:38:02
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

pues lo mismo es no????

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:38:58
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

AHHHH te refieres a la coma, con coma. cómo me fastidia que lleves razón. Cuando sea famosa, seré como Juan Ramón Jiménez e impondré mis propias normas ortográficas...

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:45:28
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

¿Ves cómo no tienes ni idea, plumilla de mierda? Me refería, además de la coma, a la tilde de "sí"...

Mecaguendiez...

Ejemplo: Mensaje 176 - 181

Briz (2000, p.56) distingue entre *respuestas cooperativas* que suelen contestar a alguna pregunta, deseo, petición o invitación, y *respuestas colaborativas fáticas*. En otras ocasiones algunas intervenciones reactivas se corresponden con *autocorrecciones*. Este es el caso de intervención de E.C AHHHH te refieres a la coma, con coma..... cómo me fastidia que lleves razón que es una reacción de autocorrección respecto a su anterior intervención pues lo mismo es no????

En el trabajo del grupo Val.Es.Co también se reconoce que en algunas intervenciones reactivas se puede introducir algún tópico nuevo que, aún sin ruptura aparente, puede presentarse como un acto *reactivo-digresivo*. En otras ocasiones la ruptura temática es clara, constituyendo un intento de cambio de tema o ruptura con

algo expresado anteriormente. La continuación de la secuencia anterior parece mostrar una situación de este tipo.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:54:56
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

cambiANDO DE TEMA ... un acertijo:

Por la noche, un hombre está viendo tranquilamente la televisión e interrumpen la programación para comunicar que se ha producido un accidente. El hombre se incorpora, sube las escaleras, enciende la luz y se suicida. ¿Por qué?

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:59:56
De: ll@xxxxxx.xx
Para: cc@xxxxxx.xx

Cambiando de tema ... que te parece lo de la concentración de este finde... a mi me han hecho polvo, tenía planes

Ejemplo: Mensajes 185-186

El segundo de los mensajes del ejemplo anterior decide cortar la secuencia temática con un cambio evidente de tema. Esta situación parece romper la continuidad temática, aunque como vemos, se trata de un giro provocado por el propio contenido de las unidades precedentes.

El ejemplo siguiente manifiesta una estructura multifocal en la que se reacciona de manera simultánea a diversos actos iniciativos.

Asunto: Re: Actas
Fecha: 01 de abril 2002 14:26
De: ap@xxxxxx.xx
Para: ei@xxxxxx.xx

Lxxx en teoría no tengo clase hasta el 9 de Abril. ¿es demasiado tarde para firmar las actas?.

Otra consulta. ¿cuál es el horario de mis tutorías?. No sé cuándo es el plan antiguo y el nuevo y quiero actualizar la información de la Web.

Gracias por todo,
Axxx.

Ejemplo: Mensaje 251

7.3.3.4.3. Mensajes de carácter mixto

Los ejemplos tratados en las dos categorías anteriores tienen en común un tamaño bastante reducido, que garantiza su pertenencia a intercambios muy particulares. Los mensajes 130 y 131 se caracterizan por ostentar un objetivo comunicativo muy concreto, lo que determinará una estructura argumentativa muy simple y una disposición temática organizada en torno a un eje único. Los mensajes siguientes 176- 181 ven reforzada esta condición por pertenecer a secuencias de intercambio en régimen continuo.

De la observación de las ocurrencias de nuestro corpus concluimos que las secuencias que se desarrollan en el seno de sesiones únicas, así como los intercambios con ritmos más uniformes y reducidos, suelen componerse de intervenciones en las que la función ilocutiva manifiesta una estructura muy simple. De tal modo, o bien se corresponden con estructuras de un único miembro, como algunas analizadas en el apartado anterior, o bien, se identifican con estructuras organizadas en dos bloques, iniciativo y reactivo. El orden de estas unidades puede variar.

En general, la organización bimembre con elementos reactivos respecto a mensajes anteriores, e iniciativos en referencia a posteriores, constituye la estructura prototípica de los mensajes que componen un intercambio. Sobre ella se sustenta la

recursividad del par *mensaje inicio/mensaje respuesta*, así como el encadenamiento sucesivo de mensajes.

Encontrar mensajes con una orientación única resulta complicado y, así, algunos de los mensajes anteriores manifiestan una naturaleza heterogénea. Si observamos con detenimiento la secuencia en régimen continuo presentada en el subapartado anterior podremos ver como los actos iniciativos y reactivos se combinan en algunos mensajes. Así, por ejemplo en:

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:49:39
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

mira de verdad, hoy no me apetece aguantarte en eseplan. Si me quieres contar algo agradable, me escribes. Si no, pues haz lo que te apetezca.
Afectuosamente,
Exxx

Ejemplo: Mensaje 182

La interlocutora reacciona al contenido del mensaje anteriormostrando cierto desacuerdo con la actitud de su interlocutor, a quien invita a orientar su respuesta hacia una determinada actitud colaborativa, mediante un acto iniciativo. La organización bimembre puede observarse de manera más clara en el texto siguiente:

Asunto: ¿te vienes...
Fecha: 24 Enero 2002 17:26:39
De: cm@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Grcais por las fotos. el lunes a un miniconcierto que hay en la Fnac a las 18h? No sé si sólo tienes tiempo para estudiar. Si estás encerrada con los exámenes, espero que te cunda...
Besos
Cxxx

Ejemplo: Mensaje 132

El mensaje comienza con un acto reactivo y continúa con otro iniciativo que constituye una invitación.

La organización de las intervenciones que componen el mensaje adquiere muchas veces una estructura más compleja. Analicemos sus propiedades en el ejemplo que recogemos a continuación. Hemos dividido con corchetes las diferentes intervenciones.

Asunto: RE: Bienvenido
Fecha: 28 Agosto de 2001 12:51:21
De: ng@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

[Que rapida chica, supongo que estas con el ordenador del trabajo no?]
[Como te enteras de lo que hacemos aqui qn las fiestas.] [Axxxxx casi mata a alguien la otra noche, y es que cuando hay fiesta en casa casi siempre la acabamos liando, son en las que hay mas desorden, locura y borracheras, bueno tu ya lo viviste.]
[Ayer estuvimos en los carnavales de Nxxxxx Hxxx, una pasada, habia un monton monton monton monton de gente y carrozas de musica por todas partes:impresionante.] [Me alegro que te vaya bien el trabajo. A si, cuando vuelva ya intentare averiguar si me queda algun calendario de los que te conte y te lo mando ok?]

Cuidate

Ejemplo: Mensaje 133

Tal y como podemos observar la organización de la intervención es compleja, ya que contienen diversas intervenciones con orientaciones temáticas y argumentativas diferentes que se corresponden con funciones ilocutivas distintas.

7.3.3.5. Modos de respuesta en el correo electrónico: la toma de la palabra del otro como marca de interactividad

Los mensajes respuestas entablan diversos modos de relación con el mensaje inicial que abre el *par de adyacencia*. Además del tipo de relaciones tratadas en el apartado anterior, directamente vinculadas con la orientación argumentativa de los dos elementos del par, las condiciones específicas del medio ofrecen opciones de respuesta que son aprovechadas por sus usuarios para la expresión de la interactividad.

Payà Canals (2000) establece tres tipos de respuesta en función de la forma en que se lleve a cabo la referencia al mensaje anterior. La tipología de Payà Canals (2000) trata de organizar los modos de construcción de respuesta ofrecidos por las aplicaciones de gestión de correo, reconociendo la importancia de las condiciones específicas del medio en la difusión de estos modos de respuesta.

Vamos a caracterizar brevemente las tres categorías propuestas por esta autora. La primera de las modalidades está conformada por el conjunto de mensajes que establecen una referencia al texto anterior. Dicha relación puede mostrarse, bien de una manera explícita, bien mediante implícitos que retomen elementos propuestos en el mensaje previo. Si observamos los ejemplos tratados por esta autora llegamos a comprobar que la frontera entre elementos explícitos e implícitos, no resulta muy evidente, según su definición. Según nuestra lectura, podemos deducir que para ella la referencia explícita se produce cuando en el texto respuesta existen los elementos suficientes para reconstruir el contenido proposicional del texto al que se reacciona. Por el contrario, postula una referencia implícita cuando la interpretación del mensaje respuesta manifiesta lagunas que deberían ser compensadas con información procedente del texto del mensaje inicial. La oposición se sitúa, por tanto, en función de un criterio de autonomía. El primer subtipo se corresponde con mensajes cuya coherencia interpretativa es independiente del contexto lingüístico y

situacional o, al menos, más independiente que el segundo subtipo. Este último, estaría constituido por aquellos mensajes cuya coherencia depende completamente de informaciones relativas al contexto lingüístico -cadena de mensajes previos- y situacional -información del contexto de enunciación y del conocimiento compartido por los participantes del intercambio.

El segundo de los tipos propuestos por Payà Canals (2000) se refiere a aquellas respuestas que se elaboran conservando gráficamente el mensaje inicial, bien antecediendo el texto citado a la respuesta, bien situándolo al final de la intervención reactiva. Esta posibilidad de respuesta puede programarse de manera automática, para que la aplicación genere una estructura de este tipo. Como bien señala la autora, el texto citado suele manifestar algún tipo de marca que lo diferencia del texto no referido. La marca más común se corresponde con la anteposición de un paréntesis angular – modalidad que presentamos en los ejemplos de este apartado- aunque no resulta extraño encontrar otros elementos: una barra vertical a la izquierda del texto, el sangrado del texto referido, etc.

Por último, el tercero de los tipos comentados en el trabajo de Payà Canals (2000) se corresponde con aquellos mensajes que, conservando el texto al que se responde, van intercalando los enunciados que se construyen como respuesta. Esta configuración, particular y específica del género del correo electrónico, confiere un aspecto de diálogo a la estructura resultante final.

A los tres tipos presentados en el trabajo de la lingüista catalana pueden sumarse nuevas categorías en la que se recojan otros tipos de procedimientos de toma de la palabra del interlocutor, documentados en nuestro corpus. Por ello, defendemos una tipología en siete clases, agrupadas, respectivamente, en dos grandes grupos. El primero de estos grupos incluye los mensajes que manifiestan algún procedimiento de polifonía; el segundo, los mensajes que no incluyen texto referido de ninguna clase.

Los primeros se fundamentan, por lo tanto, en la reproducción del discurso del interlocutor. Esta reproducción puede ser parcial o completa. Entre los que llevan a cabo una reproducción parcial podemos distinguir dos modalidades:

- 1) reproducción parcial mediante discurso directo (DD);
- 2) reproducción mediante discurso indirecto (DI).

Los que proceden a la reproducción completa se distribuyen en tres técnicas:

- 1) reproducción del texto inicial precediendo al texto respuesta;
- 2) reproducción del texto inicial como coda al texto respuesta, e
- 3) intercalación del texto respuesta a lo largo del texto inicial.

El segundo de los grupos, el que no recurre a procedimientos polifónicos, se divide en dos clases, en función del tipo de referencia que se establezca respecto del mensaje inicial:

- 1) referencia explícita;
- 2) referencia no explícita;

No utilizamos en esta ocasión el término explícito en el mismo sentido que Payà Canals (2000), sino en relación a la manera en que se establece la alusión al mensaje al que se responde: mediante expresiones referenciales o, únicamente, a través de una progresión y continuidad semántica.

La siguiente tabla ofrece una visión recapitulativa de los tipos de respuesta identificados en nuestro corpus:

Con procedimientos de polifonía	Reproducción completa	Reproducción del texto inicial como coda al texto respuesta
		Reproducción del texto inicial precediendo al texto respuesta
		Intercalación del texto respuesta a lo largo del texto inicial
	Reproducción parcial	Reproducción parcial mediante Discurso Directo
		Reproducción mediante Discurso Indirecto
Sin procedimientos de polifonía		Referencia explícita,
		Referencia no explícita

Tabla 4: clasificación de las modalidades de respuesta

Presentamos a continuación una descripción de todas estas modalidades de respuesta. Asimismo, trataremos de explicar las ventajas comunicativas de cada uno de estos procedimientos, las razones pragmáticas que pueden llevar a su elección y las situaciones de interacción que permiten favorecer uno u otro tipo de respuesta. Debemos señalar que aunque la tabla precedente presente cada uno de los modos de respuesta como entidades independientes, la realidad refleja diferentes combinaciones, en particular, en lo que respecta a la combinación de procedimientos de polifonía con otras técnicas que no implican la reproducción del discurso del otro.

7.3.3.5.1. Las respuestas con procedimientos de polifonía

El término polifonía, heredado del ámbito de la música, fue empleado de manera pionera por Bajtín (1982) en el campo de los estudios lingüísticos. Sin embargo, hasta que Ducrot (1984) se acerca al concepto no contamos con un desarrollo propiamente lingüístico de esta noción. Como bien nos explican Charaudeau & Maingueneau (2002), la polifonía refiere al nivel de la enunciación ya que cada enunciado porta los signos de los protagonistas del proceso de enunciación.

Como vimos en 6.2.1.1 *Primer parámetro: posibilidad de redefinición de los papeles enunciativos asumidos por los locutores*, la propuesta de Ducrot (1984, 1989) descansa sobre la diferenciación entre el *locutor*, responsable de la enunciación, y el *enunciador*, actor directo de la misma. De esta manera, es posible que un único locutor gestione la puesta en escena de varias voces enunciativas, aunque presenten puntos de vista diferentes, originando, de este modo, una estructura polifónica. Las teorías polifónicas han servido para desarrollar interesantes aproximaciones a la semántica de los enunciados, valiendo para abordar, de manera muy interesante, fenómenos como el de la negación, y de forma más general, los procesos argumentativos.

Ya que la estructura polifónica se manifiesta en la lengua, la teoría polifónica es en sí misma una teoría semántica discursiva. No obstante, las aportaciones de la teoría polifónica se han empleado, normalmente, para tratar problemas asociados a las distintas manifestaciones del discurso indirecto. En este sentido se sitúa, por ejemplo, la perspectiva desarrollada por Roulet et al. (2001)¹²⁷ para quienes la organización polifónica ocupa un lugar central en su análisis.

¹²⁷ Roulet, Fillietaz & Grobet (2001) proponen cinco dimensiones, correspondientes a los diferentes módulos del sistema, que permiten dar cuenta de la complejidad del discurso: léxica, sintáctica, jerárquica, referencial e interaccional. Las formas elementales de organización del discurso (fonoprosódica o gráfica, semántica, relacional, periódica, informacional, enunciativa y secuencial) resultan de la combinación de las informaciones simples de origen modular, mientras que las formas complejas (inferencial, tópica, polifónica, composicional y operacional) surgen de la combinación de

Para la escuela ginebrina, la acepción de polifonía presenta dos rasgos identificativos: 1) va más allá de la aplicación al ámbito del enunciado, tal y como formulaba Ducrot, situando su radio explicativo en la organización discursiva y 2) su dominio conceptual es más restringido y menos abstracto, centrándose en el análisis del discurso referido o, siguiendo la nomenclatura francófona, *discours représenté*. Charaudeau & Maingueneau (2002) aclaran, de forma acertada, que para los investigadores de Ginebra solamente existe un fenómeno de polifonía si se reconocen varios locutores. En estas páginas nosotros manejamos el término según esta última acepción.

Roulet (1979) aseguraba que describir la organización polifónica consistía en identificar los discursos de las diversas voces y su manifestación en los diferentes niveles de la interacción con el fin de analizar sus funciones. En su trabajo de 2001 aborda el análisis de un texto en función de los diferentes órdenes jerárquicos de análisis, sin olvidar el acercamiento a las cuestiones de la polifonía. Este análisis ha resultado especialmente ilustrativo para el desarrollo de nuestro análisis sobre el correo electrónico.

Una de las distinciones propuestas por Roulet (1985, 2001) que debemos retener para este trabajo se identifica con la oposición entre *diafonía*¹²⁸ y *polifonía*. La *diafonía* consiste en la representación del discurso del interlocutor destinatario inmediato (Miche, 1997), mientras que la *polifonía* se emplea para referir a la representación de los discursos de terceras personas, que no están directamente implicadas en el intercambio.

La distinción entre las dos categorías es muy importante, en particular, por el valor fundamental que los fenómenos de *diafonía* desarrollan en el discurso epistolar

las informaciones que provienen de los módulos, de otras formas de organización o de ambas fuentes. De esta manera la estructura polifónica se sitúa como uno de los procedimientos modulares complejos básicos en la organización discursiva.

¹²⁸ Adaptación del término francés *Diaphonie*.

(Roulet, 1993) y Perrin (1996). Roulet sostiene que en este tipo de discursos diferidos se favorece el empleo topical de las tomas diafónicas. A diferencia de lo que sucede en interacciones presenciales, en las que los hilos temáticos se mantienen más recientes en la memoria discursiva (Grobet, 1996), en los discursos diferidos se suele recurrir a las marcas diafónicas para crear esta conciencia de memoria discursiva.

En este sentido, el correo electrónico participa de esta propiedad del discurso epistolar, pero como se desprende de nuestra clasificación, propone nuevos modos de representación de la *diafonía* que sólo son posibles como consecuencia directa de las condiciones específicas del medio electrónico. Así, el género del correo electrónico se presenta como una zona de intersección entre ambos modelos discursivos.

La reproducción total o parcial del texto del mensaje inicial, que se produce de manera automática a través de comandos automatizados o mediante sencillas técnicas de *corta* y *pega*, propios de los textos electrónicos, constituye un procedimiento de tipo diafónico que sirve para actualizar de forma evidente la memoria discursiva del intercambio, presentando de manera explícita el contexto lingüístico que servirá para guiar la actividad interpretativa del mensaje reactivo.

Yus (2001, pp.81-184) también se interesa por el análisis de los fenómenos de reproducción del discurso del interlocutor en el correo electrónico. Afirma que en el género de la correspondencia digital este proceso no se identifica plenamente con los supuestos tradicionales del discurso reproducido. Al menos cuando se recurre a la reproducción total de manera automática, la cita no implica la comunicación de ninguna forma proposicional, ya que “el remitente no tiene la intención de comunicar una serie de supuestos que son totalmente irrelevantes para su destinatario, por ser éste último quien originariamente escribió las palabras de la cita” (p.183).

Coincidimos con Yus (2001) en esta observación que pone de relieve el importante papel que la reproducción de las palabras del interlocutor tiene como elemento para “remarcar la mutualidad, entre remitente y destinatario, de los supuestos comunicados por la cita” (Yus, 2001, p.183). Su idea sobre el empleo de estos procedimientos con el fin de marcar la existencia de un espacio común en los entornos cognitivos de los usuarios coincide con nuestra propuesta como marcas de actualización de la memoria discursiva, si bien introduce un matiz interesante. Yus (2001, p.183) también se hace eco de la función contextualizadora de la reproducción del texto inicial, ya que, para él estos elementos sirven para generar “un contexto inicial a partir del cual poder aportar una información, como por ejemplo un argumento a favor/contra”.

La asociación entre el carácter diferido del intercambio y la profusión de los recursos de diafonía, a la que alude Roulet (1993), debería corresponderse, en el ámbito del discurso electrónico, con una relación entre las modalidades continua y discontinua, y el empleo de estos procedimientos. Nuestro corpus revela, sin embargo, que no siempre es posible establecer esta proporción¹²⁹. La explicación a tal circunstancia no debe buscarse en factores internos a la estructura discursiva sino en condicionantes derivados de las propias aplicaciones de gestión de correo.

Gran parte de los recursos empleados en la contextualización de la memoria discursiva, en particular los que se corresponden con reproducción del texto inicial precediendo al texto respuesta y la reproducción del texto inicial como coda al texto respuesta, son el resultado de configuraciones automáticas. Éstas carecen, por lo tanto, de cualquier motivación explícita por parte del autor del mensaje. Dadas tales circunstancias, no existe una diferencia clara entre el uso de este procedimiento en ambos modelos temporales. Cabría esperar que los modelos de interacción

¹²⁹ Debe tenerse en cuenta que la transcripción de los mensajes que se recoge en el Anexo I no mantiene los textos reproducidos de forma completa cuando estos se sitúan al principio o al final del mensaje respuesta, dificultades en la recogida de los mensajes así lo han condicionado. Por ello estas conclusiones se extraen de la muestra previa a su organización formal.

asincrónica recurrieran con menos frecuencia a esta técnica que, sin embargo, parece mostrarse más útil en los regímenes asincrónicos. La muestra inicial revelaba¹³⁰ algunos usos que se nos antojan sospechosos y que pueden, de esta forma, ser entendidos como accidentales y no motivados.

```
Asunto:: Re[1] QUE TAL ESTAS NIÑA?  
Fecha: 22 Agosto 2001 19:42:33  
De: cv@xxxxx.xx  
Para: cg@xxxxx.xx
```

```
Cxxx nO ABRAS ARCHIVO QUE PONGA HOLA COMO ESTAS.  
UN BESAZO.
```

```
Cxxx
```

```
> -----Message d'origine-----
```

```
> De : cxxx vxxx <cxxx@xxx.xx>
```

```
> Fecha: 20 Agosto 2001 13:34:26
```

```
> te apuntas a un fin de semana en praga en septiembre?
```

```
> lxxx
```

Ejemplo: Mensajes 135 y 136

En el ejemplo anterior aparece un texto citado, que se coloca tras el mensaje que escribe el autor. Si leemos el contenido de ambos correos comprobamos que no parece existir ninguna relación aparente. El mensaje se presenta, por lo tanto, como una *pseudorespuesta*, que no forma par con el texto que cita. La estructura se ha generado de manera automática al accionar el comando responder para enviar un mensaje, que, sin embargo, no guarda ninguna relación con el que le precede.

Esta técnica, que se emplea a menudo para evitar volver a escribir la dirección del destinatario, recurre a mensajes anteriores de la *historia interaccional* para generar intervenciones iniciativas que no pertenecen a intercambios previos, sino que inauguran una secuencia. Cuando esta técnica se acompaña de la inclusión del texto original es posible reconocerla a posteriori.

¹³⁰ La transcripción definitiva ha transformado estas propiedades por lo que no se ofrecen datos cuantitativos.

A pesar de la ausencia de distribución complementaria del fenómeno en función de las propiedades temporales del intercambio, la distinción puede establecerse en relación con otro criterio de caracterización: el valor del contexto explícito en el desarrollo del proceso comunicativo. Generalmente, la necesidad de actualizar el contexto lingüístico que precede al mensaje resultará más necesaria en aquellos casos en los que se acentúe el lapso temporal de separación de los elementos del par. De manera que, a mayor hiato entre mensaje inicial y mensaje respuesta, mayor valor adquirirán las marcas de diafonía en la configuración del contexto discursivo de referencia interpretativa. En este sentido, y aún sin manejar la noción de memoria discursiva ni el concepto de diafonía, Payà Canals (2000) afirma que el empleo de esta técnica por parte de un usuario de correo sirve para: “asegurarse que B (el receptor del mensaje) no perdi el referent, A (el productor) opta per deixar el text del primer missatge en el seu, de manera que el contigut és fàcilment recuperable”¹³¹.

Incluso si estos elementos de diafonía asumen un importante papel en la reorganización de la progresión semántica del discurso, no deben entenderse como los únicos procedimientos que sostienen esta estructura de continuidad. En tanto que textos interaccionales, producidos de manera diferida, las técnicas de conexión con el discurso previo asumen un carácter fundamental, puesto que sobre ellas se sustentará la arquitectura de encadenamiento dialógico de los monólogos. Por esta razón, se han desarrollado técnicas que colaboran en tal fin. Además de las referencias diafónicas, otros recursos que apoyan la persistencia de la memoria discursiva son:

- 1) el conjunto de textos almacenados. Los sistemas de mensajería electrónica constituyen aplicaciones que permiten la gestión de la correspondencia electrónica, al tiempo que ofrecen un espacio para el almacenado de textos. Tanto los textos enviados como los recibidos pueden guardarse y organizarse en estructuras arbóreas para ser manipulados de manera automática –

¹³¹ Las acotaciones entre paréntesis son nuestras.

búsquedas, clasificaciones, etc.— mediante pequeñas herramientas de tratamiento de texto. De esta manera, cada una de las líneas que constituyen las *historias interaccionales* pueden ser recuperadas y actualizadas a través de los registros de mensajes, que actúan como archivos de las *historias interaccionales* y memorias discursivas de desarrollo interlocutivo;

- 2) el encabezado, a través de la categoría *asunto*. El *asunto* y su respectivo mantenimiento o sustitución adquieren el valor de anclaje de la organización informativa del desarrollo enunciativo. La adhesión de un mensaje a un determinado *asunto* presupone, al menos teóricamente, una relación entre el contenido del mensaje y la línea temática desarrollada en el encabezado. El *asunto* se instituirá, por lo tanto, en una primera marca diafónica que se refiere al contenido explícito del discurso del interlocutor. Téngase en cuenta que cuando el *asunto* se mantiene, dicho enunciado será responsabilidad del coenunciador, reproduciendo una estructura de discurso directo. El *asunto* como elemento polifónico continuo resulta una marca evidente del carácter de un género como el correo electrónico en el que la construcción discursiva se realiza a través de una suma constante de voces. Su existencia es una prueba más del valor que asumen en un género con su situación de enunciación los elementos diafónicos de anclaje. Más adelante volveremos a aludir a estas cuestiones en la tercera parte de este trabajo, a propósito del análisis de la categoría *asunto*.

7.3.3.5.1.1. Reproducción completa

Cuando la respuesta opta por la reproducción total del texto inicial en la respuesta se originan tres posibilidades combinatorias. La reacción puede colocarse en primer lugar, precediendo al texto inicial, puede aparece debajo de él o en el

interior del mensaje que se responde. Crystal (2002, p.137) propone tres esquemas organizativos:

Encima	Dentro	Debajo
Respuesta	>mensaje recibido	>fragmento mensaje recibido
>mensaje recibido	Respuesta	Respuesta
	>fragmento mensaje recibido	
	Respuesta	
	>fragmento mensaje recibido	

Tabla 5. Tabla presentada por Cystal (2002, p.137)

La elección de una u otra técnica dependerá de factores diversos, aunque los ejemplos observados en nuestro trabajo revelaban que la respuesta *encima* constituye la norma más generalizada, al menos en los correos personales. La respuesta debajo se utiliza en muy raras ocasiones; mientras que la respuesta en el interior del mensaje viene motivada por circunstancias a las que aludiremos más adelante. Crystal (2002) lleva a cabo su propia reflexión sobre la distribución del empleo y las ventajas e inconvenientes de cada método:

Los tres métodos tienen sus ventajas e inconvenientes. Poner la respuesta en primer lugar permite ir al grano enseguida, pero el receptor debe pasar página para acordarse de a qué se está respondiendo, algo que suele ser necesario cuando ha pasado tiempo desde que se envió el mensaje original. Poner la respuesta al final del mensaje evita este problema, pero obliga al receptor a deslizarse por un mensaje que puede serle totalmente familiar, como sería el caso si lo hubiese enviado unos minutos antes (pp.137-138).

En párrafos sucesivos Crystal (2002) asegura que esta es la técnica preferida por los correos profesionales que, anteponiendo el mensaje más reciente, se benefician

de la rapidez en la localización de la información nueva, al tiempo que resulta más sencilla una posible impresión: “en aquellas empresas que guardan un registro escrito de sus mensajes, es mucho más fácil imprimir las más recientes” (p.138)

El lingüista británico asegura que el procedimiento de conservación del texto al que se responde se produce más habitualmente en los correos profesionales que en otros tipos. Nuestra experiencia en la recogida de los datos no confirma esta tendencia, si bien es cierto que en muchos correos personales esta opción puede manifestarse como un recurso automático carente de motivación. No obstante, en los correos profesionales es una manera de marcar y explicitar el contexto discursivo de referencia, la memoria discursiva, imprescindible para evitar ambigüedades y agilizar el proceso interpretativo.

7.3.3.5.1.1. 1. Reproducción del texto inicial como coda al texto respuesta

El ejemplo que sigue ilustra un caso de reproducción del texto completo del mensaje inicial. El texto reproducido se sitúa a continuación del construido por el coenunciador como respuesta al mismo. Como ya apuntamos, los enunciados que no se atribuyen al autor del mensaje vienen marcados con un elemento identificativo que, en este caso se corresponde con un paréntesis angular¹³².

Dice Crystal (2002) al respecto:

La naturaleza dialógica del cuerpo del texto en un mensaje de correo electrónico se hace totalmente explícita cuando se activa la opción de *Respuesta al remitente* y los destinatarios del mismo añaden sus reacciones, que se refieren directamente a la totalidad del mensaje recibido. Este proceso

¹³² Crystal (2002, 137) se hace eco del carácter estandarizado de la inclusión del corchete angular, que en ocasiones, según se opinión puede ser sustituido por el uso de un punto o de una línea negra vertical.

lo facilita el software, que establece una distinción tipográfica entre el mensaje original y la respuesta o reacción (p.136).

A continuación presentamos un ejemplo construido según este procedimiento de respuesta:

```
Asunto: Re: o la la
Fecha: 11 Julio 2002 12:06:57
De: rg@xxxxx.xx
Para: cg@xxxxx.xx
```

```
este fin de semana me voy al festival de teatro de Almagro pero
vuelvo el sábado mis teléfonos eran:
9xxxxxxxx estudio
6xxxxxxxx móvil
```

```
a ver si quedamos después
un beso
```

```
--- cxxx gxx <cg@xxxxx.xx> escribió: >
```

```
>Hola rxxx, me alegro mucho de saber de ti, yo estoy en madrid, lo
>único es que estoy algo incomunicada pues no tengo móvil.
>en esta vida de hoy en día el móvil es fundamental, lo pierdes y
>no puedes ni localizar a la gente. Llámame a casa un día o
>mándame tu telefono por mail y nos vemos.
>tengo ganas de saber de vosotros, recuerdos Lxxx Cxxx.
>Besos
>
>> rxxx gxxx wrote:

>>buenas!
>>por dónde andas? porque contigo nunca se sabe. como ya te dije
>>tengo un par de cartas tuyas que me diste con el "pack" de
>>Carmen creo que no son nada importante pero A VER SI T VEO y te
>>las doy!! Que no llamas ni na
>>un besazo
```

Ejemplo: Mensaje 136-138

En el texto recogido podemos observar varias cosas interesantes para la exposición de las características del fenómeno. En primer lugar, se trata de un procedimiento recursivo. En este ejemplo vemos como se suman tres mensajes,

aunque la posibilidad de incrustación supera estos límites. Cada nivel viene marcado por la anteposición de un corchete angular complementario. Así, la aparición en el último de los textos de dos corchetes angulares denota que éste responde a un procedimiento de cita doble.

En segundo lugar, debemos prestar atención a la manera en que se presenta el discurso reproducido. En algunas herramientas se emplea la técnica ilustrada en el ejemplo, anteponiendo el nombre de usuario y/o la dirección del buzón de éste de la que se predica algún verbo de lengua. Como en el ejemplo: --- cxxx gxxx <cg@xxx.es> escribió:. Este procedimiento manifiesta de manera evidente el estatus de los enunciados que le siguen que han de identificarse como discurso directo. Además, recogen una técnica que entronca de manera evidente con las estructuras usadas para la citación y con las formas más ortodoxas de recogida del estilo directo. De esta manera se demarca la autoría del mensaje, asegurando que los enunciados constituyen una reproducción fiel y exacta del texto producido por su autor¹³³.

Otros sistemas emplean marcadores diferentes:

```
Asunto: Re: Actas
Fecha: 02 de abril 2002 11:22
De: ap@xxxxxx.xx
Para: ei@xxxxxx.xx
```

Gracias Lxxx. Si no hay problema yo las firmaré el próximo Lunes 8 cuando vaya a clase. ¿Podrías dejarmelas en conserjería?.

ixx. gxxx wrote:

```
>Hola Axxx, ¿qué tal?. De momento no me han dado ninguna fecha
>tope para
>rellenar las actas.
>En cuanto al horario de tutorías es:
>Plan antiguo: Viernes 14:30-15:30
```

¹³³ Si bien es cierto que el interlocutor podría manipular el discurso reproducido, no hemos localizado ejemplos de esta situación.

```
>Plan Nuevo: Viernes 13:30-14:30
>Saludos. Lxxx
>
>----- Original Message -----
>>Asunto: Re: Actas
>>Fecha: 01 de abril 2002 14:26
>>De: ap@xxxxxx.xx
>>Para: ei@xxxxxx.xx
>>Lxxx en teoría no tengo clase hasta el 9 de Abril. ¿es
>>demasiado tarde
>>para firmar las actas?.
>>Otra consulta. ¿cuál es el horario de mis tutorías?. No sé
>>cuándo es el
>>plan antiguo y el nuevo y quiero actualizar la información de
>>la Web.
>>Gracias por todo,

>>Axxx.
>
>>ixx. gxxx wrote:
>>>Hola a todos,

>>>Ya han llegado las actas del primer cuatrimestre. Tnego todas
>>>las
>>>actas menos las de libre elección, es decir, convocatoria
>>>extraordinaria febrero, plan antiguo, plan nuevo y optativas.
>>>Ya avisaré en cuanto lleguen.
>>>
>>>Por favor, pasad a rellenad las actas por la Secretaría de la
>>>Escuela,
>>>o antes posible.
>>>
>>>Saludos. Lxxx
```

Ejemplo: Mensajes 250-253

En este ejemplo, vemos como se combina la técnica demarcativa descrita anteriormente –si bien en una versión inglesa `ixx. gxxx wrote:-` con otro procedimiento que recurre a la reproducción del encabezado completo del mensaje reproducido. La ventaja de esta fórmula, que ocupa más espacio y no se presenta tan acorde a las tradiciones de marcación del discurso indirecto, estriba en que con ella

no se pierde ninguno de los elementos que sirven para delimitar el contexto situacional de enunciación del mensaje referido.

7.3.3.5.1.1.2. Reproducción del texto inicial precediendo al texto respuesta

Este proceder es muy similar al anterior, con la diferencia de que la secuencia final mantiene el orden originario en que se desarrolló el intercambio, el mensaje más antiguo se situaría en primer lugar. Así, este tipo de ejemplo “conserva en l’espai l’ordre cronològic amb que s’han produït els messatges” (Payà Canals, 2000, p.7).

Se establece, por lo tanto, y como indica el análisis de la lingüista catalana, una suerte de relación metafórica entre el devenir temporal del discurso y su representación en pantalla. Este tipo de procedimientos pretende llevar a cabo una representación, a la vez que una reconstrucción, de lo que sería el proceso interlocutivo. De forma que el resultado final, *a posteriori*, constituye el restablecimiento de la cadena dialógica. Estas circunstancias permiten a Payà Canals (2000) hablar de una ilusión de alternancia dinámica de las intervenciones (p.9).

Asunto: Facturas Pxxxx
Fecha: 18 Mayo 2002 10:39
De: mj@xxxxxx.xx
Para: am@xxxxxx.xx

>Axxxx mxxxx wrote:

>Referente al tema "PARTIDAS ESTADISTICAS " señaladas en factura
>para que esteis informados de este tema os diré que cuando yo
>empezé a facturar a clientes de Pxxxx me encontré con un
>problema, ya que al grabar en el sistema la factura me daba >un
mensaje "los datos de comercio exterior no
>han sido grabados",yo lo comenté con Pxxx y quedamos en que
>pediria ayuda al CXXX y mientras tanto yo para salir del paso y
>poder imprimir la factura entraba posición por posición en cada
>factura y rellenoaba los datos que pide, aunque esto para mi es
>un trabajo de chinos ya que si una factura tiene una poción no

>hay problema pero si facturamos 10 posiciones puede tardar 15
>minutos en hacer esa factura.

>No obstante no sabía que los datos que se ponen salían en la
>factura, por lo que espero que esto se solucione para poder
>facturarle a Pxxx.

>Muchas Gracias

Axxx como ahora estas haciendo las cosas de Txxx te envio copia del
amil que les envíe en su día referente a Lxxx Axxxx

Muchas Gracias

Ejemplo: Mensajes 259-260

La anteposición del mensaje referido se utiliza de manera menos habitual que el procedimiento de posposición. Para justificar esta situación debemos recurrir a condicionantes derivados de las configuraciones más generalizadas de las aplicaciones de gestión de correo que, por defecto, seleccionan el espacio final del cuerpo del mensaje para la colocación del texto referido.

7.3.3.5.1.1.3. Intercalación del texto respuesta a lo largo del texto inicial: correos con intervención

La intercalación constituye unas de las técnicas de representación de la palabra del interlocutor más originales y características del género. Su vinculación con el medio electrónico y con las posibilidades que éste brinda en lo referente al tratamiento de la cadena de caracteres hace posible tal tipo de juegos, muy complicados fuera del texto en pantalla. A este respecto apunta Crystal (2002, p.140): “intercalar mensajes es una característica única del lenguaje del correo electrónico y una cualidad que sólo podía tener éxito en el medio electrónico”. Por esta circunstancia el lingüista dedica buena parte de sus páginas sobre el correo electrónico al análisis de dicho fenómeno.

Yus (2001) se sitúa en la misma línea y también defiende la originalidad de este procedimiento de citación: “la forma más original –e inherente al correo electrónico– de dar coherencia a un mensaje es intercalar las propias palabras con las del remitente del mensaje que se está contestando, esto es, escribir en la cita [...]” (p.181).

La única relación que puede establecerse dentro del ámbito epistolar la constituirían las glosas o comentarios susceptibles de ser colocados en los márgenes de una carta; no obstante, nótese que raramente una carta reactiva se escribirá en el mismo papel o soporte en que lo hiciera la que le precede, y que tampoco es habitual reproducir el texto completo que conforma una misiva en la elaboración de su respuesta. El medio electrónico permite ambas posibilidades sin ningún coste o perjuicio para los interlocutores, ya que es posible generar cuantas copias se desee del texto recibido, guardando una en el archivo del receptor. Comenta Crystal (2002, p.37): “el procedimiento es un poco como añadir notas al principio o al final de una carta, o en los márgenes de la misma, y reenviarla al remitente; a lo que añade, haciendo notar la particularidad del recurso, con la diferencia de que en un correo electrónico ambas partes terminan con una copia idéntica del todo” (p.137).

El proceso concreto consiste en la intercalación de los enunciados que forman el texto reactivo a lo largo de las proposiciones de que se compone el texto inicial que, de esa manera, queda fragmentado. Por lo tanto, una de las cuestiones que pone de manifiesto esta forma de operar se identifica con los modos de segmentación que el interpretante hace del texto que recibe.

Para la construcción de su respuesta, el interlocutor ha procedido a la fragmentación o secuenciación del texto recibido. Estos documentos constituyen, por lo tanto, una fuente de datos muy interesante para estudios que pretendan comprender el desarrollo de los procesos interpretativos, así como llevar a cabo una verificación de los modos de segmentación utilizados por los hablantes competentes,

he >gastado mucho dinero, aunque no demasiado teniendo en cuenta
que no >he hecho mas que gastar lo justo,

Ya! Claro....has gastado lo justo...que todo está mu caro!

>un beso para todos y ponedle velas a todos los santos, eso si,
>catolicos.

Menuda conversión repentina

>Jxxx, de vez en cuando podias ofrecerte a escribir por mama unas
>lineas no? que se va a dejar una pasta en telefono y no esta el
horno >ni para bollos ni para pan.

Pues ya me ofrezco ya, no te quejes tanto....

>Besos transalpinos.

Besos madrileños....

Ejemplo: Mensajes 140

Para la composición de la respuesta, el texto inicial ha sido dividido en seis secuencias. La primera se identifica como la de apertura y la última como la de clausura, constituyendo las cuatro restantes el desarrollo del cuerpo del mensaje. Se respeta, por lo tanto, la estructura típica de cualquier interacción, marcada por una estructura tripartita constituida por la presencia de una secuencia de apertura, una de desarrollo y una de cierre (Briz, 2000).

Como vemos, esta referencia a la estructura propia de la conversación se construye sobre la base de una relación directa con las partes constitutivas del género epistolar, siendo, por lo tanto, el resultado de un proceso de construcción activa protagonizado por el autor de la respuesta. Éste procede a descomponer la unidad tripartita –propia de la estructura del mensaje diferido–, para recomponer la organización característica del discurso interactivo –propio del ámbito conversacional–, produciéndose lo que Herring (1999) denomina *ilusión de adyacencia*. Cada uno de los distintos argumentos que constituye una intervención asincrónica se divide para introducir la unidad reactiva que le correspondería en un intercambio sincrónico. De esta manera, el tamaño de las unidades construidas

mediante los procedimientos de partición parece reflejar el ritmo propio de los intercambios sincrónicos. El resultado final es un texto que parece transcribir una secuencia dialógica en tiempo real.

Volviendo de nuevo al ejemplo resulta interesante reflexionar sobre los criterios seguidos por el coenunciador en el proceso de segmentación. Las cuatro unidades en que se divide el cuerpo del mensaje, que constituyen la secuencia central, han sido seccionadas en función de criterios temáticos. Cada una de ellas aborda un tema bien diferenciado y constituye una aportación al intercambio particular. Las particiones no son azarosas sino que configuran las diferentes unidades temáticas del mensaje.

Los correos electrónicos suelen caracterizarse como textos breves que tienden a presentar estructuras monotemáticas (*cfr. 9.3. El cuerpo del mensaje*). La celeridad con la que se construyen determina el predominio de estructuras sencillas. No obstante, frente a la tendencia dominante en los géneros sincrónicos, en los que la construcción discursiva simultánea privilegia las intervenciones cortas, la temporalidad diferida soporta bien unidades de mayor extensión. Una manera muy eficiente de contestar estos correos multifocales consiste en la utilización dichos procedimientos de intervención que proceden a la subdivisión en unidades temáticas menores.

La partición del texto recibido permite dar un tratamiento independiente a cada uno de los temas tratados en el mensaje, evitando ambigüedades y asegurando la referencia a todos los elementos temáticos. La segmentación ofrece una división del mensaje en unidades temáticas menores que en la estructura resultante se identificarían con las diversas intervenciones. La reacción particular ante cada una de estas particiones responde a la definición ofrecida por Briz (2000) para la unidad “intervención: cada una de las aportaciones de un hablante a un intercambio concreto” (p.54). La suma de las intervenciones construidas da lugar a intercambios y su sucesión recursiva ofrece una estructura secuencial, a partir de un proceso sucesivo de procedimientos de intervención.

El empleo de estas técnicas es muy desigual. A pesar de haber despertado el interés de diversos estudiosos, su importancia no radica en la abundancia de su aparición -nuestro muestra lo revela escaso- sino, más bien, en su originalidad. No hemos llevado a cabo pruebas empíricas que sirvan para identificar las tendencias de los usuarios de correo. Ahora bien, los ejemplos del corpus revelan que estos procedimientos suelen privilegiar su aparición en textos con estructuras complejas que requieren un tratamiento modular, cosa que nos parece lógicamente predecible. La técnica descrita opera en este sentido: divide la unidad textual en submódulos que se procede a contestar de manera independiente.

En algunas ocasiones se focalizan únicamente las partes del mensaje que requieren una reacción, dejando sin tratar el resto de proposiciones. En el mensaje siguiente, la coenunciadora, que parece tener cierta prisa, atiende sólo a parte del contenido proposicional del texto recibido, e intercala su respuesta justo detrás de este fragmento:

```
Asunto: RE: CAP
Fecha: 21 Enero 2003 09:22:45
De: cg@xxxxxx.xx
Para: gj@xxxxxx.xx
```

gj@xxxxxx.xx ha escrito:

```
>Cxxx,
>he mandado por fin la carta al director del CAP, por favor cruza
>los >dedos para que se tire el rollo. Bueno es un poco infantil lo
>que he >escrito pero no se me ocurría otra cosa.
>Te mando una copia.
Vale chica la leo y te comento, aunque yo no tengo mucha idea...
>Ixxx me ha contado que os visteis el otro día, que envidia!!
>A ver si teneis tiempo para pasaros por Ginebra, Yo no si ni
cuando >vuelvo a pisar tierras madrileñas

>Un saludo

>Jxxx
```

Ejemplo: Mensaje 141

El ejemplo revela como esta técnica ha servido para agilizar la respuesta, centrando el interés en el segmento temático estimado como relevante. Esta virtud constituye una de sus principales ventajas.

Crystal (2002, 138) asegura que algunos manuales de uso de correo electrónico desapruaban la respuesta con intervención, aunque él mismo reconoce su utilidad cuando “se tocan varias cuestiones que exigen ser abordadas por separado” (p.138). El lingüista británico considera que en este tipo de situaciones la intervención en el texto inicial permite aligerar el proceso de respuesta, que, si se situara al comienzo o al final del texto debería, contar con numerosas referencias explícitas para hacerla inteligible. De esta manera, se evita el parafraseado como técnica para contextualizar la respuesta. La adyacencia espacial creada por la intervención directa en el texto se presenta, por lo tanto, como una alternativa eficiente en el proceso de actualización contextual.

El primero de los ejemplos presentados responde abiertamente a esta necesidad. La contigüidad entre cada uno de los elementos reactivos compone pares de adyacencia que comportan en sí mismos una coherencia lineal. La actualización se lleva a cabo de una forma rápida y progresiva. En el segundo ejemplo, al contrario, el procedimiento rompe la linealidad sirviendo para privilegiar uno de los temas sobre el resto, centran la atención y los recursos interpretativos en este elemento del mensaje. De esta manera, se muestra como una misma técnica se emplea con fines complementarios.

Las ventajas que parece atribuimos a la respuesta con intervención textual no se hayan exentas de críticas, ya que resulta de complicada elaboración y, a veces, puede provocar dificultades de lectura, en especial cuando la recursividad incrusta muchos niveles sucesivos de intervención¹³⁴. Además, entraña restricciones en la

¹³⁴ Algunos usuarios han creado técnicas para paliar estas limitaciones, entre ellas, la introducción de colores diferentes para el texto intercalado o la combinación de mayúsculas y minúsculas.

proposición de nuevos temas en la repuesta, que suele ceñirse al tratamiento de los presentados en el mensaje inicial.

Asunto: Re: Holitas
Fecha: 06 Noviembre 2002 12:58:35
De: cg@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

>-----Mensaje original-----
>Date 05/11/2002

>Hola Cxxx,
>Va a ser un negocio de un alimentacion, tipo cadena de comida
>rapida, no se si te suena Pret a Manger, pero comida buena para
>la salud, basada en las vitaminas, oligoelementos para mejorar >la
energía, peso, circulación, memoria,etc... y sobre todo >siendo
sabrosa y facil de comer para que la gente se la pueda >llevar a la
oficina.

Pues parece un proyecto interesante, yo es que siempre te he visto
montando algo por tu cuenta y ya es hora de que lo hagas, no crees?

>Estoy todavia en Londres, pq si se hace se hara aqui. Pero
>tampoco me quiero eternizar mucho en Inglaterra, esto no es
>Paris. A mi lo que me gustaria, seria que saliese todo bien y en
>tres años desarrollando franquicias vender el negocio.

Pues no se, lo de quedarte en Londres para siempre no creo que
fuera la mejor opción del mundo, ahora que si tu lo ves así en plan
franquicias y demás yo es que me pierdo!!

Esa es mi vida ahora de momento.

Pues yo sigo como siempre, un pco mas hartilla eso si...el otro
dia me acordaba mucho de los viejos tiempos y sobretodo de
tus brochetas, jajaja!

Cuando te pases por aqu las haces eh!!!

Tengo algun que otro proyecto ya te conatré que ahora no me quiero
eternizar.

Lo de la mudanza me eta matando...ya veras la casa nueva

Cxxx

Ejemplo: Mensaje 142

El correo anterior ilustra el empleo de una técnica mixta, que combina
intervención en el texto, al que se responde, con ausencia de ella. La parte final del

mensaje incluye una serie de enunciados que no presentan un carácter reactivo, sino que introducen temas nuevos y, por tanto, no se configuran como elementos de adyacencia, con ningún fragmento del texto inicial.

A diferencia de lo que sucedía en el Mensaje 141, este mensaje incluye en la respuesta una serie de proposiciones que no aluden de manera directa a ningún fragmento del texto inicial. La coenunciadora responde empleando la técnica de la intervención, a todos los temas presentados por su interlocutor, y coloca al final del mensaje otra serie de unidades informativas que considera relevantes. Comprobamos, así, que cuando el texto respuesta no se limita a reaccionar a los actos de habla presentados en el mensaje inicial, como sucediera en el ejemplo primero, las nuevas propuestas temáticas suelen colocarse al final del mensaje.

La adopción de varias de las formas de respuesta ofrecidas en nuestra tipología en un único mensaje resulta frecuente ya que cada una de ellas sirve para determinados fines comunicativos. A pesar de constituir una buena opción para responder a los mensajes largos, al focalizar la respuesta para cada tema, Crystal (2002, p.139) asegura que este tipo de incrustación no siempre supone la solución más efectiva en todos los casos de mensajes de largas dimensiones. Y así afirma:

En la comunicación dentro del mundo de la empresa, donde los documentos pueden ser muy largos y las reacciones a los puntos concretos se ubican por todo el texto, suele recibirse bien el consejo de los manuales de que se evite introducir las reacciones al mensaje en el interior del mismo. Sería fácil saltarse una cuestión y sería difícil trabajar la respuesta desde una óptica general de una secuencia de fragmentos separados unos de otros (p. 139).

En su trabajo Crystal propone una respuesta de conjunto que él ejemplifica bajo la forma: *En referencia a los puntos A, B y C, pienso P, Q y R* (p.139).

La técnica de la intervención en el mensaje inicial puede presentar manifestaciones muy diversas, puesto que ofrece un rico abanico de posibilidades para los usuarios de correo electrónico. En el ejemplo que sigue la división secuencial no se lleva a cabo de la misma manera que describíamos para el primero de los ejemplos del subapartado. Así, la última de las secuencias que va desde *> Por cierto que ya he vuelto > ¿Escuchaste el disco?,* es interpretada por el coenunciador como una única unidad, a pesar de tratar dos temas bien diferenciados: la vuelta de vacaciones, con el subtema del problema con el jefe, y el disco. El último de los temas, el relativo al disco, se presenta en forma de un acto iniciativo de pregunta. El bloque reactivo que comienza en *sí, y me gustó mucho* y acaba con *mover de allí... no?* es adyacente al conjunto formado por las dos unidades temáticas anteriormente referidas. La autora de la contestación antepone la respuesta a la pregunta, incluso si ésta se sitúa en última posición, colocando de manera contigua los dos elementos del par. De esta manera, se respeta la adyacencia entre el acto iniciativo constituido por la pregunta y el reactivo que cierra el par con la respuesta. La reacción a la otra unidad temática se ubica así en último lugar, con la particularidad de que termina proponiendo un nuevo acto de pregunta que presupone una reacción en su interlocutor.

Asunto: Re: hola, carabola, has güerto de vacaciones??
Fecha: 04 Marzo 2002 10:50:21
De: jv@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

>Asunto:Re: hola, carabola, has güerto de vacaciones??
>Fecha: 04 Marzo 2002 11:52:40
>De: ec@xxxxxx.xx
>Para: jv@xxxxxx.xx

>

>

>He ido a desayunar con el Bxxx.

>Oye, ¿me has dejado tu unos bombones y una piruleta?

Sí, es un regalo de agradecimiento por el Cd. La piruleta me ha parecido una monada y como mi mote es South Park debido a un abrigo que tengo... cosas del Canas... pues me ha parecido gracioso regalártela

Que disfrutes los bombones, aunque no son mucha cosa...

>Por cierto que ya he vuelto, con bronca del jefe incluida por
>descentrarme en el trabajo debido a tener demasiados hobbies.
>Me gustaría convertirme en un bobo que solo vive para trabajar y
>emborracharse los fines de semana.
>¿Escuchaste el disco?

sí, y me gustó mucho, entonces como te han hechado bronca no te
puedes mover
de allí... no?

Ejemplo: Mensaje 144

La técnica de la segmentación, que ayuda a recrear la adyacencia de pares, suele emplearse bastante para preservar la relación que une a los actos interrogativos con sus respuestas, recreándose la relación directa entre los dos elementos del par. En muchas ocasiones, si se selecciona esta técnica únicamente para la respuesta de las unidades iniciativas interrogativas propuestas y se desdeña el resto de los actos constitutivos del mensaje, se puede optar por una reproducción parcial, tal y como comentamos en el siguiente apartado.

En los casos de intervención, la función actualizadora de los procedimientos de reproducción se sitúa en segundo término, en ellos la voz representada se establece como marca que acentúa el valor interaccional del género. En esta línea se pronuncia López Alonso (2003a).

Cuando Payà Canals (2000) identifica estas estructuras con nuevos tipos de diálogo, no se refiere únicamente a la forma externa resultante, semejante a la transcripción de una conversación, sino a esta creación de un espacio de interacción compartido.

7.3.3.5.1.2. La reproducción parcial

Crystal (2002, p.140) se refiere a la posibilidad de reproducir únicamente una parte del mensaje original. La cita de un fragmento es interpretada por Yus (2001,

p.183) como el resultado de una intencionalidad distinta de la que desencadena la reproducción total. En estos casos, el usuario recurre a la estrategia discursiva de la cita para poner en relieve cierto contenido proposicional. El valor contextualizador se refuerza con la focalización del contenido específico del texto reproducido.

La reproducción parcial puede llevarse a cabo de dos maneras:

- 1) transcribiéndose de forma literal un fragmento del mensaje al que se responde, es decir, mediante procesos que se incluyen en la rúbrica del Discurso Directo y que enlazarían con las técnicas comentadas en el apartado anterior, y
- 2) recogiendo citas o referencias no literales de los enunciados expresados por el interlocutor, en otras palabras, mediante el recurso al Discurso Indirecto.

En este apartado no se plantea como objetivo el análisis del conjunto de los fenómenos de aparición de discurso reproducido en el ámbito de la correspondencia electrónica. Un trabajo de tal envergadura escapa, por el momento, a nuestras ambiciones, que se centran en el estudio de los procesos de diafonía. Por tal razón, no hemos atendido a situaciones como la que se producen en el Mensaje 141 *>Ixxx me ha contado que os visteis el otro día, que envidia!!* que, aún constituyendo un caso de D.I. no se manifiesta como una marca de diafonía. En este ejemplo, la autora del mensaje reproduce las palabras de un hablante que se encuentra fuera del intercambio comunicativo, por lo que la referencia no se establece como marca del proceso de encadenamiento dialógico. Nos interesan, en particular, aquellos procedimientos polifónicos que incorporan en el *mensaje respuesta* elementos que entablan relación con las proposiciones que constituyen el mensaje inicial, siendo marcas evidentes del desarrollo de la interlocución. Atenderemos, por lo tanto, al tratamiento del discurso del interlocutor cuando sus palabras se intercalan en el propio discurso del que responde.

Esta restricción nos obliga a dejar fuera del apartado dos situaciones que, a pesar de no hallarse muy extendidas, aparecen ejemplificadas en nuestro corpus y tendrían cabida en el conjunto de los procedimientos polifónicos. Su singularidad, no obstante, las hace merecedora de unas líneas. Se trata de casos en los que el procedimiento polifónico descansa en la combinación, dentro de un mismo mensaje, de varias voces procedentes de locutores diversos, identificados como tales en el texto. Por lo tanto, coinciden con mensajes que tienen más de un autor¹³⁵ o que son el resultado de la enunciación de un autor que se erige en portavoz de más de un sujeto independiente, diferenciado e identificado. No debemos, no obstante, confundir estos ejemplos con otros que responden a una estructura de discurso de autor colectivo.

Los dos ejemplos que siguen ilustran los dos tipos a los que nos acabamos de referir:

Asunto: the german cat it's back!!!!
 Fecha: 19 Agosto 2003 00:40:04
 De: js@xxxxxx.xx
 Para: ml@xxxxxx.xx

Hey Mxxx, que cabron, menudas vacaciones...por aqui empezando a estudiar ahora en serio con mucha presion, pero nos aliamos los que estamos de exámenes y hemos creado una secta de estudiosos amorosos. Tengo un regalo que me trajo Jxxx de London, ya lo veras. Bueno loco un beso al estilo franchute y saludos de la tita Mxxx que me pregunto el otro dia por ti (ademas coincidio que ese dia iba a ver a su prima... no se si te acuerdas de ella en el dos de mayo que te devoraba con los ojos), lo dicho nos vemos el tres que es justo cuando empiezo exámenes, pero en cuanto acabe exámenes nos vamos por ahí a bebernos mil birrolas.

oyeeeeeeeeee loggooooo!!!! aki el cepo desde casa bxxxxs.vamos a dormir juntitos y nos daremos calor....jijiji.asi k tu d latino por ahí no?pero si tu eres el germano!!!!el mismísimo gato germano!!!k jodio k envidia k nos das, yo stoy aki to rayao con los exámenes

¹³⁵ Se trata de una circunstancia muy particular, recordemos que en el análisis enunciativo excluimos la posibilidad de autoría múltiple bajo la propuesta de enunciador colectivo. Los ejemplos que veremos a continuación constituyen casos excepcionales.

demas asuntillos de la vida "real"...me salio un curro k acepte pero alfinal les dije k no porque pense k era mejor intentar acabar la carrera aunke no se yo de todas formas...
 por lo demas debuti,tenemos una sorpresilla en camino tu hermano y yo para opus y con la axxx debuti lo de las versiones,no seas jula y metete d basist jazzero!!espero k t hayas pillao el ampli pq es una oferta debuti, ademas tu eres un buen negociante d amplis,fijate el porris-meison lo bien k t salio..
 esta por aki tu primo gxxx y se fue el otro dia con el torres y tu hermano! a los toros.se lo pasaron debuti,tu hermano seguro k disfruto...
 asi k tienes curiosidad no jodio...ya veras cuando t diga kien es lo flipas,solo t digo k tiene el pelo corto...adivina..
 bueno loggo,pasatelo guay y disfruta por ahi,muchos abrazos d tus amigos k t echan de menos!

un besin

Mensaje: Mensaje 145

El mensaje que acabamos de reproducir suma las voces de dos locutores que utilizan un único mensaje para dirigirse a un interlocutor único. Cada uno de los interlocutores reserva para sí una parte de la pantalla, estructurando su intervención de manera independiente de la otra. En sentido estricto, según nuestro modelo, la autoría del mensaje se correspondería con el locutor representado como gestor del buzón que envía el texto, en este caso concreto, la primera de las voces enunciativas.

La segunda voz parece entrar como una intromisión en el espacio de enunciación privado de la primera. Como muestra la sorpresa que predice el acto de apertura de su respectiva intervención: oyeeeeeeeeee loggoooooo!!!!. Para aclarar la confusión desencadenada por la combinación de voces, el segundo interlocutor procede a su identificación aki el cepo desde casa benjaxs, de manera que se determina la entidad extralingüística que asume la voz enunciativa correspondiente a la intervención.

La estructura resultante constituye un mensaje bimembre, formado por dos intervenciones independientes con dos voces enunciativas relativas a dos actantes diferentes. Por lo tanto, no podemos reconocer una situación que se corresponda con

un discurso reproducido. La única relación con dicho fenómeno, aunque indirecta, se deriva del estatus de autoría que se ha otorgado, en el marco de este trabajo, a la identidad del buzón electrónico.

Como se describió en el análisis enunciativo del correo electrónico: el autor del mensaje se identifica con el individuo del mundo que ejecuta la acción de enviar en el programa de gestión de correo, es decir, la persona -o personas¹³⁶-, que se instituye en responsable del acto de enunciación, mediatizado a través de su buzón electrónico. De esta manera, dicha entidad no siempre corresponde con la que se hace cargo de la autoría del cuerpo del mensaje o de parte del contenido de éste (6.2.1.4 *Cuarto parámetro: naturaleza de la autoría del mensaje, posibilidad de identificación del locutor*). En ese sentido, en el ejemplo anterior uno de los coenunciadores ostenta cierta presunción de responsabilidad sobre el conjunto de la emisión discursiva. El autor único asume la labor de mediador entre el segundo de los interlocutores y el destinatario final, si bien las entidades enunciativas son diferentes.

El ejemplo que recogemos a continuación ilustra la segunda de las posibilidades. De manera opuesta, este caso presenta una situación en la que el autor del mensaje se responsabiliza de una única voz enunciativa que modula el texto, pero que reproduce el discurso de un segundo emisor mediante procedimientos de discurso directo:

Asunto:Re: hola hola culebrilla!
Fecha: 06 Diciembre 2002 17:08:36
De: jj@xxxxxx.xx
Para: aj@xxxxxx.xx

Aquí reunidos estamos mamá y yo celebrando la buena nueva. Mamá dice:
-Nada que nos alegramos muchísimo que vengan y que iré limpiando la casa de Porzuna. ¿Que día venís? Para avisar a Pxxx para que me

¹³⁶ Cuando se trate de un mensaje cuyo responsable es un colectivo.

ayude a limpiar. ¿Qué quieres para comidas y todo eso? ¿Qué días vais a estar? Para tener compra hecha para Porzuna y eso. ¿Dónde queréis cenar en nochebuena y nochevieja? ¿Aquí o en Porzuna? Eso lo tenemos que acordar nosotros (Jxxx y Pxxx, a mamá le da lo mismo). Que estamos muy bien y muy contentos. Besos de la abuela y de la tía Uxxx.

Yo digo:

- Pues eso, que contestes a todo lo que te ha preguntado mamá y que me des tu autorización para utilizar tus correos para una tesis. Al final no te va a hacer falta el muñeco de nieve para acordarte de mi. Que con respecto a lo de si cenamos aquí o allí mi punto de vista es el siguiente: yo personalmente prefiero cenar aquí, para poder quedar más fácilmente con Cxxx. En caso de que cenásemos allí, alguien tendría que acercarme aquí, y creo que sería un terrible inconveniente para todos. En fin, que vayas pensando sobre el tema de tal manera que tengamos unas navidades felices.

Besos por doquier.

P.D.: Celebramos el hecho de que tengas esta nueva dirección de correo.

Ejemplo: Mensaje 156

La situación que resulta se asemeja a la representada por el correo anterior: la intervención aparece dividida en dos partes, cada una de las cuales se corresponde con el discurso emitido por dos locutores distintos. No obstante, las diferencias resultan abundantes.

En este ejemplo, el fragmento que representa las palabras correspondientes al gestor del buzón de correo aparece en posición final, precedidas por otras relativas a otro interlocutor. Sin embargo, esta diferencia resulta baladí si atendemos a la verdadera oposición que separa los dos ejemplos. El segundo mensaje está organizado por una única voz enunciativa que recoge, en forma de discurso indirecto, las palabras de los dos locutores del mensaje. Dicha voz se identifica con el gestor del buzón de correo, como bien denota el empleo del pronombre de primera persona en *Aquí reunidos estamos mamá y yo celebrando la buena nueva*.

La técnica empleada para la reproducción de los discursos pertenecen al ámbito del DD, como parece deducirse del empleo de un *verba dicendi* en tanto que elemento introductor del fragmento referido. Así, tanto para las palabras del primer como del segundo interlocutor se recurre a un verbo de lengua poco marcado, a saber: *Mama dice y Yo digo*. Si bien en cada caso adquiere un valor bien distinto. El primer *decir*, el atribuido a la madre, corresponde, efectivamente, con la reproducción de un enunciado dicho, es decir, enunciado oralmente. El segundo caso, por estar en primera persona, puede tener una interpretación ambigua: 1) puede representar una cita de un pensamiento¹³⁷, en ese caso no se estaría llevando a cabo la reproducción de un texto enunciado; 2) o, contrariamente, podría constituir una auténtica reproducción de un texto referido en conversación con el otro interlocutor, el identificado como *mamá*.

Este correo manifiesta una estructura bipartita con dos intervenciones separadas. La independencia de las dos intervenciones, la relativa al *Locutor 1*, identificable como la madre, y al *Locutor 2*, identificable como el gestor del buzón de correo, se manifiesta en la aparición de dos actos de cierre, representados respectivamente por: *Besos de la abuela y de la tía Umbe y Besos por doquier*.

La complicada organización polifónica de este mensaje se distribuye, por lo tanto, en de tres voces: el *Enunciador A1*, el *Enunciador A2* y el *Enunciador B*. El primero fue responsable del primer acto de enunciación y se corresponde con un *Locutor 1*, que se identifica como la madre. El segundo, *A2* es responsable del acto de enunciación representado en el segundo fragmento referido; se identifica con el *Locutor 2*, el gestor del buzón de correo. Este último aparece también bajo la voz responsable de la reproducción de los discursos referidos, así como de la enunciación del propio mensaje que corresponde al *Enunciador B*. Cada una de estas tres voces se manifiesta de manera diferente. El *Enunciador B* es responsable directo

¹³⁷ El estudio del discurso reproducido se ha considerado inseparable del de los pensamientos reproducidos (Maldonado, 1991, p. 31)

de los enunciados: *Aquí reunidos estamos mamá y yo celebrando la buena nueva Mamá dice , Yo digo; P.D.: Celebramos el hecho de que tengas esta nueva dirección de correo.* Las otras dos voces aparecen como responsables de discurso reproducido.

Aunque hemos clasificado el procedimiento empleado como DD debemos tener en cuenta que los fragmentos reproducidos ofrecen particularidades que podrían llevarnos a matizaciones. Afirma Maldonado (1991, p.31) “que la noción de identidad de forma sirve para definir el discurso directo y diferenciarlo del discurso indirecto, entendido, en este caso, en un sentido genérico que abarca cualquier procedimiento de cita no literal”. De esta manera, junto con marcas formales como lo son la anteposición de verbos introductorias y el recurso a convenciones tales como el empleo de guiones, cuando se trata del escrito, debe tenerse en cuenta que la diferencia fundamental entre los dos procedimientos depende de la forma en que aparecen transcritos

El DD supone una identidad de forma entre el texto reproducido y en verdaderamente enunciado en la situación original, el DI, por el contrario, implica una actividad de transposición entendida como un mecanismo reconstructivo que no supone un proceso derivativo, sino que relaciona dos estructuras formales con idéntico contenido semántico.

En el ejemplo comentado se completa la identificación formal, relativa a la introducción del *verbo dicendi*, con la introducción de un guión precediendo a la intervención relativa a cada una de las voces representadas. Desde el plano lingüístico, se conserva el universo deíctico, pronominal y verbal que corresponde al *Locutor A1* (es decir, el actor de la primera enunciación del texto). Así lo demuestra el comienzo de la intervención: *Nada que nos alegramos muchísimo que vengan y que iré limpiando la casa en la que el empleo de la primera persona refiere a la madre enunciadora A.* La ocurrencia más ilustrativa la identificamos en *¿Dónde queréis cenar en nochebuena y nochevieja?* La segunda persona de

la forma *quereis*, para referirse al interlocutor, revela que el gestor del buzón asume el papel de portavoz de la de la persona que enuncia el texto.

Sin embargo, en un momento dado, y justo en una acotación derivada de la la pregunta del fragmento citado anteriormente, el *enunciador B* (el que modaliza la enunciación del mensaje de correo electrónico) da un salto en la estructura discursiva pasando a emplear la organización transformadora propia del DI. En el fragmento *Eso lo tenemos que acordar nosotros (Juan y Pedro, a mamá le da lo mismo)*, la primera persona incluye al *EnunciadorB*, de manera que el sistema pronominal ha dejado de estar organizado en relación al *EnunciadorA*, tal y como debiera corresponder al D.D.

La segunda parte de la intervención, reconocida formalmente por la aparición de un nuevo *verba dicendi* y un párrafo introducido por un guión, representa una situación muy particular, los *Enunciadores A* y *B* se identifican con la misma realidad extralingüística. Éste locutor elabora así un complicado juego polifónico en el que, 1) o bien se cita a sí mismo en un discurso inmediatamente anterior, 2) o bien, hipótesis que nos parece más acertada, elige una estructura ficticia en la que la primera enunciación del texto reproduce la estructura de un discurso citado. De esta manera bajo la forma de un discurso reproducido aparece un texto de primera enunciación.

7.3.3.5.1.2.1. Reproducción parcial mediante Discurso Directo

La reproducción mediante discurso directo consiste en la transposición literal de las palabras de un locutor distinto del que se responsabiliza de la enunciación del texto. De esta definición se desprende que todos los procedimientos descritos en el apartado anterior, es decir, los que referían a la reproducción completa, podían inscribirse dentro de esta categoría. De hecho, el propio sistema lleva a cabo una asociación automática con las convenciones que rodean al DD al incluir, como

hemos visto, segmentos que preceden al texto reproducido bajo la forma de un *verbo dicendi* antecedido por el sujeto responsable de la primera enunciación.

El particular estatus que adquiere el texto referido en la organización del producto textual final, sin embargo, nos ha llevado a tratar los casos de reproducción completa como estructuras independientes. En tales casos los enunciados reproducidos no se imbrican en el texto, presentándose únicamente como anexos contextualizadores. Tal diferencia nos parece fundamental.

Los ejemplos que hemos reconocido como auténticos casos de DD ofrecen un esquema de organización según el cual el fragmento reproducido se introduce como parte del discurso en primer grado. Desde esta perspectiva, podríamos recibir una crítica que consistiría en cuestionar la posible identificación de las estructuras de mensajes con intervención, es decir, reproducción total con intercalado del texto respuesta, como ejemplos de estructuras de DD. Esta representaría una opción de análisis válida que, no obstante, nosotros hemos desechado. Las causas que justifican nuestra elección se encuentran en la propia caracterización del DD.:

Todo discurso directo (DD) está constituido por una *expresión introductoria* (EI) que contiene un verbo de decir flexionado, una *cita directa* (CD) marcada topográficamente por guiones o comillas, y el *contenido citado* (CC) siempre reproducido literalmente de un enunciado. La EI y la CD están separadas por una pausa marcada topográficamente por dos puntos. (Maldonado, 1991, p.30)

Si confrontamos las propiedades de los mensajes intervenidos con la del DD, vemos como los primeros carecen de *expresión introductoria* y, aunque se basen en estructuras de *cita directa* marcada topográficamente al principio del mensaje, la relación de cohesión que se establece entre el texto reproducido y no reproducido dista de la que manifiestan normalmente las citas en D.D. Los dos niveles de enunciación no se relacionan mediante la *expresión introductoria*, que sirve en el

D.D como elemento conectivo, sino a través de un procedimiento de reconstrucción a partir de esquemas de conectividad dialógica, es decir, mediante las pautas que rigen el encadenamiento de pares de adyacencia. Por esta razón, incluimos en esta modalidad de DD únicamente aquellos casos que, respondiendo al modelo de la definición arriba citada, reproducen fragmentos de discurso. Como ya anunciamos, nuestra restricción va más allá, ya que limitamos nuestro interés a los casos en los que se cita la palabra del interlocutor. Todas estas restricciones provocan que esta estructura surja de manera poco abundante en nuestro corpus.

La convivencia del procedimiento del D.D con otras técnicas de reproducción genera una competencia no existente en otros géneros en los que los modelos de toma de palabra propios del correo electrónico son imposibles, situación que puede justificar su escasa aparición. Las propias condicionantes técnicas favorecen la elección de métodos alternativos a la cita en DD. El corta y pega puede ayudar a crear citas literales, pero no siempre funciona en el salto de una pantalla a otra. Por esta razón, el DD puede emplearse como una técnica que convive con la anteposición o postposición del mensaje completo, de manera que se copia parte del mensaje, introduciéndolo en el interior del mensaje inicial, sin pasar de una pantalla a otra. Esta situación es la que se produce en el ejemplo que recogemos a continuación:

```
Asunto: Re: Pxxx
Fecha: 06 Octubre 2001 23:00:57
De: ps@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx
Hola Cxxx,
```

```
Hola Cristin,
Como te va todo? Veo que estas contenta jejeje
Te gusto mi mensaje? Verdad? Lo que me dices:
tu
> mensaje es "unico en su especie" no se si tomarlo
> como
> algo bueno o como algo malo, pero repito, nico en su
> especie...
```

no me deja lugar a dudas jejeje!!! (no te enfades, anda!!!)
 La verdad es q
 no era por nadie en concreto, solo tenia ganas de
 escribir algo asi, y ver la reaccion de la gente.
 Yo sigo en Dublin, pero por poco tiempo puesto q
 regresare a Madrid el ultimo fin de semana de Octubre.
 Cuando llegue os llamo un dia y nos contamos nuestras
 andanzas europeas.
 Un beso, Pxxx.

```
--- cg@xxxxxx.xx> escribió: >
Pxx, soy cxxx paris y la verdad es que tu
> mensaje es "unico en su especie" no se si tomarlo
> como
> algo bueno o como algo malo, pero repito, nico en su
> especie...me alegro de que estes bien , yo sigo en
> Pgris hasta el 9 de septiembre, asi que incluso sino
> formo parte de tu lista de prviligiados a los que
> escribes mails personalizados, espero verte pronto
```

Ejemplo: Mensaje 147

Con este proceder el interlocutor introduce parte de las palabras del mensaje inicial en el mensaje respuesta.

7.3.3.5.1.2.2. Reproducción mediante Discurso Indirecto

Por oposición, el DI no supone la reproducción literal del texto referido. Maldonado (1991, p.30) lleva a cabo la siguiente definición:

Todo *discurso indirecto* está constituido por una *expresión introductoria* (EI) que contiene un verbo de decir flexionado, con una *cita indirecta* (CI) cuya marca es la conjunción *que*, y el *contenido citado* (CC). La CI está subordinada al verbo de la EI. (p.31).

Volvemos a centrar nuestro interés en los casos en los que el texto reproducido alude al discurso elaborado por el enunciador en el mensaje (o mensajes) previos.

Estos procedimientos de cita no literal son empleados, en tales situaciones, como marcadores del contexto discursivo que el enunciador del primer mensaje considera relevante para la interpretación de su texto, de tal forma que adquirirán dos funciones complementarias:

- 1) la función de actualizador de la memoria discursiva. Esta utilidad resulta muy deseable en un proceso dialógico que se lleva a cabo en una modalidad temporal diferida;
- 2) la función de anclaje interpretativo, que servirá a ambos coenunciadores para delimitar los elementos que deben entrar en juego en la asignación de significado a la intervención.

Por todo ello, tales referencias diafónicas se instituyen en marcas evidentes del carácter dialógico del género. La inteligibilidad de una parte muy importante de correos electrónicos se hace posible, únicamente, si se ponen en relación con el resto de los mensajes de la *historia interaccional*. Como señala Crystal (2001, p.133), la coherencia de un mensaje surge de la naturaleza dialógica inherente al acto de comunicación de correo electrónico.

El correo electrónico comparte, por lo tanto, el uso de DI. con un valor actualizador-contextualizador con otros géneros del discurso epistolar. Roulet (1993) estudia estas manifestaciones diafónicas en textos del género de la carta postal. El recurso a la cita indirecta parece adaptarse muy bien a las condiciones de producción de la carta tradicional, a su situación de producción y a las condiciones mediológicas que la posibilitan. El género del correo electrónico hereda este recurso, empleándolo como una opción más entre la diversa gama de posibilidades otorgadas por el medio electrónico para la citación de las palabras del interlocutor.

Obsérvese, a continuación, algunos ejemplos que ilustran el empleo del D.I como elemento de anclaje diafónico:

Asunto: Re: selección carta
Fecha: 28 Mayo 2002 15:06:24
De: fs@xxxxx.xx
Para: cg@xxxxx.xx

> Hola Fxxx,
>
> Creo que no deberíamos cambiar nada, de todos modos es
> mejor hablarlo con axxx, me dice que cuándo
> podríamos tener una próxima reunión,

Ok. Es importante saberlo. Te lo preguntaba porque en el otro mail decias que habia que cambiar cosas de la carta italiana. Respondo algo tarde pero he tenido un problema (una ulcera corneal) q me impide pasar mucho tiempo delante del ordenador, así q me he atrasado un poco con el trabajo. Por cierto, iremos a Italia el 8 de junio, por lo cual la reunión se podrñia hacer la semana q viene. Un saludo.
Fxxx

Ejemplo: Mensaje 148

En este ejemplo, la respuesta de F. incluye una referencia no literal a un mensaje anterior en la historia interaccional de los participantes del intercambio. La referencia a una cita de un mensaje no perteneciente al par sirve a la locutora para explicar la relevancia de algunos de sus comentarios. Muchas claves de esta secuencia permanecen opacas para nuestro análisis, ya que no disponemos de los mensajes precedentes. A pesar de ello, el ejemplo resulta interesante puesto que constituye una buena muestra de recurso al DI como mecanismo de constextualización discursiva.

La autora de la respuesta considera que el receptor del mensaje puede experimentar la carencia de ciertas claves que no le impedirán recomponer la coherencia plena de los mensajes, puesto que la longitud del lapso temporal que ha separado cada una de las intervenciones favorecen la descontextualización. Así, su

acertada, puesto que incluye el texto referido en la estructura conectiva del texto de primera enunciación, permitiendo modalizar las palabras citadas según el propio interés del enunciador. Con el DI el enunciador del texto final se apropia por completo de los fragmentos referidos.

7.3.3.5.2. Sin procedimientos de polifonía

Muchos mensajes entran en relación con el texto al que reaccionan sin emplear técnicas que refieran de manera explícita a la voz de su interlocutor, y, por esta razón, los hemos agrupado bajo la rúbrica de respuestas que no recurren a procedimientos polifónicos.

En estos mensajes descubrimos procedimientos de *diafonía* que descansan en la referencia al propio proceso de intercambio de los mensajes. Además de las funciones tradicionales de actualización y contextualización, compartidas con los procedimientos de D.I, estas referencias sirven, para hacer explícita la relación de dependencia semántica que subyace entre los distintos mensajes de un intercambio, que se apoya en elementos del texto al que se alude.

Este procedimiento puede manifestar dos modalidades. A una de ellas la denominamos referencia explícita y a la otra, implícita. El primer tipo se corresponde con aquellos mensajes que manifiestan marcas, que aluden a la existencia de un mensaje previo. En ellas, el autor del texto no cita el discurso de su interlocutor, pero refiere la existencia de otro texto previo al que reacciona. El segundo tipo está compuesta por un conjunto muy amplio de mensajes que no incorporan expresiones referenciales que conecten con el mensaje precedente. En ellos la continuidad se establece mediante menciones implícitas, que deben presuponerse para establecer la coherencia del texto.

7.3.3.5.2.1 Referencia explícita

Los siguientes ejemplos aluden de manera clara a la existencia de un texto precedente al que se responde. El carácter más o menos explícito de la alusión es variable. El primero de los correos reproducidos presenta un alto grado de concreción en la referencia, ya que deja constancia de que el mensaje constituye una respuesta a otro anterior. Comienza contextualizando la respuesta a través de la fecha del mensaje inicial, para pasar a otorgar una serie de información que se manifiesta ha sido solicitada en el texto iniciativo.

Asunto: Re:Información matrícula
Fecha: 19 de septiembre 2002 19:38
De: ag@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

En relación a su mensaje con fecha 25 de marzo de 2003 le comunico que la información relativa a la prescripción se la proporcionarán en el Vicerrectorado de alumnos. En nuestra web puede encontrar las fechas y los telefonos.

Ejemplo: Mensaje 300

La técnica empleada en la construcción de este mensaje parece reproducir procedimientos muy comunes en el género epistolar. Este tipo de contextualización puede resultar superfluo en un género como el correo electrónico, en el que la propia aplicación establece el vínculo entre la respuesta y el mensaje inicial. Otras técnicas, como la incorporación completa del mensaje inicial, constituirían formas más eficaces de marcar esta relación.

El siguiente ejemplo también deja constancia de su relación con un mensaje anterior, si bien la referencia no presenta una forma tan evidente como el ejemplo que le precede. La apertura del mensaje parece hacernos intuir que la felicitación de cumpleaños a la que se alude se lleva a cabo en un mensaje precedente. Esta

intuición se ve reforzada con el comentario final *Y el año que vine en vez de virtual...el abrazo sera mas calurosito.*

Asunto:
Fecha: 27 Mayo 2004 17:12:54
De: cg@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Grcias por haberte acordado de mi cumple!!!! Se agradece mucho una felicitación. Y el año que vine en vez de virtual...el abrazo sera mas calurosito.
Cxxx

Ejemplo: Mensaje 150

El último de los ejemplos que recogemos en este subapartado manifiesta la relación menos explícita. Cuando la interlocutora afirma *no que me dices!he entendido bien?rxxx y tu hermano no salen mas juntos? se presupone que dicha información ha sido proporcionada en un mensaje precedente, que constituye el elemento iniciativo del par. La pregunta he entendido bien? junto con la exclamación no que me dices! constituye una alusión al acto de interpretación de un mensaje previo, constituyéndose, por lo tanto, en una marca efectiva de la existencia de un mensaje anterior.*

Asunto: Re:
Date: 16 Abril 2003 10:46:52
From: ge@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

*no que me dices!he entendido bien?rxxx y tu hermano no salen mas juntos? lo siento ma no puedo imaginar porque, estaban asi bien juntos..
por el concierto cristiano me ablò que no se hace mas, asi no te preocupe, ma salutaME ixxx igualmente.
el 25 es el aniversario del bencivenga dos anos de ocupacion, una fiesta muy buena, si quiere de llegar..
in estos dias voi a partir con los comrades con mi furgoneta, ma solo por tres dias, modena y novara, que bueno siempre esperandove aqui exxx*

Ejemplo: Mensaje 151

La variación en el grado de marcación que manifiestan los cuatro ejemplos resulta evidente: el primero hace referencia a la palabra *mensaje*, el segundo incluye *e-mail*, los otros dos al acto ilocutivo desarrollado, felicitar, en un caso; decir, en otro.

7.3.3.5.2.2. Referencia no explícita

En algunos casos la propia organización del mensaje presupone la existencia de una intervención anterior sin la cual sería imposible llevar a cabo una interpretación coherente de su contenido, aunque ésta no aparezca codificada de manera explícita en ningún enunciado del texto. A diferencia del grupo precedente, en el que encontrábamos alusiones a la existencia de un mensaje previo, estos ejemplos no manifiestan referencias al mensaje iniciativo, a pesar de ello, debe reconstruirse por la interpretación.

Cualquier lector que recibiera estos textos fuera de su cadena de mensajes, establecería la hipótesis de una intervención previa, máxime conociendo el carácter dialógico del género. Una parte muy importante de mensajes portan estos elementos sutiles de diafonía, aquí recogemos algunos ejemplos:

Asunto
Fecha: 19 de julio 2003
De: ml@xxxx.xx
Para: lp@xxxxxx.xx

Pero que no me olvido de ti, ahí va eso

Ejemplo: Mensaje 96

Asunto: RE: más rxxx
Fecha: 24 de enero 2002 13:29
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ab@xxxxxx.xx

vale, vale... OK!!! ya he usado la foto del chaleco que es la que veía más convincente, si sigues enviando fotos voy a abrir una web de fans de rebk...

Ejemplo: Mensaje 255

Asunto: Re: las publicaciones
Fecha: 17 de Junio 2002 12:37
De: mm@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

No, pero no voy a casi nada y a los que he ido son de temas no relacionados con lingüística, así que déjalo en blanco. Gracias y que te sea leve esta última ocupación...

Ejemplo: Mensaje 256

El primero de los mensajes empieza con un conector adversativo, que presupone una objeción respecto de algún enunciado previo. Los conectores adversativos como portadores de marcas diafónicas resultan bastante frecuentes. Roulet (1995) nota como las construcciones diafónicas se sustentan muy a menudo en relaciones interactivas de contra-argumentación frente al discurso de su interlocutor. Perrin (1996) también sostiene esta función de negociación manifestada por las referencias diafónicas de tipo argumentativo, que constituyen una de las estrategias de negociación más empleadas para reorientar un discurso. Apoyándose en las palabras de su interlocutor o, más concretamente, en una versión representada del mismo, se lleva a cabo un inversión en la orientación argumentativa original.

El siguiente ejemplo también se sustenta en una contrargumentación. Comienza restando validez a un cierto reproche que se presupone al *vale, vale... ya he*

usado la foto del chaleco. Argumenta su acuerdo con cierto contenido proposicional enunciado en el mensaje anterior, demostrándolo a través de la propuesta de ciertas pruebas.

El último de los ejemplos enlaza su referencia con el correo previo a través de una negación. El adverbio de negación con el que abre su intervención presupone de la existencia de un contenido proposicional previo con el que se muestra el desacuerdo¹³⁸.

7.3.3.6. Correos de intervención continua y correos de intervención discontinua. Modalidades de interacción continua y discontinua

Como venimos apuntamos en las páginas anteriores, una primera distinción en las modalidades de interacción a través de los sistemas de correspondencia electrónica se sustenta en la posibilidad de identificar dos esquemas representativos en la construcción del ritmo de encadenamiento del par *mensaje inicio / mensaje respuesta*. A partir de esta oposición es posible postular dos modelos

- 1) en modo diferido, al que denominaremos modalidad de interacción discontinua, y,
- 2) en tiempo no diferido, que identificamos como modalidad de interacción continua.

Ambos esquemas temporales fueron descritos en el análisis enunciativo (*cfr.6.2.2 Análisis de la variación en función de las propiedades temporales de los intercambios de correspondencia electrónica*), como muestras de las diferentes

¹³⁸ No hemos de olvidar que Ducrot (1984) analiza toda negación como el resultado de un proceso polifónico

situaciones de comunicación posibles en el ámbito de la correspondencia electrónica y son reflejo, además, de la variabilidad ofrecida por las herramientas de la CMO, tal y como se trató en la primera parte de este trabajo.

El diferido se presentó en tanto que prototipo de la correspondencia digital, así como del conjunto de los textos que participan de las propiedades del discurso epistolar. En el ámbito de la comunicación electrónica se manifiesta en aquellas situaciones de enunciación en las que los interlocutores no comparten un ahora común, es decir, construyen una interacción sin accesibilidad mutua, organizando su comunicación a través de un esquema diferido de intercambio de mensajes. Entre el momento de redacción del texto y el instante de su interpretación media un espacio de tiempo, de duración variable, que produce una situación de interacción en la que la producción se proyecta hacia el futuro de la recepción, y, complementariamente, la interpretación textual se sustenta en la recreación del pasado de la creación del mensaje.

A esta distinción alude Violi (1996) quien respecto del universo de los intercambios comunicativos propone una clasificación que según su punto de vista puede organizarse en torno a la ostentación de una situación de comunicación compartida:

It is possible therefore to imagine an axis characterized by the presence or absence of a shared situation of utterance, in which both letters and other forms of dialogic exchanges might be situated. The spoken vs written opposition will in various ways move along this axis, individuating different forms of interactions.

Letters in general can then be defined as forms of dialogical communication that take place in the absence of the addressee, and are based on a structural spatial and temporal gap (p.3).

Para esta autora el régimen epistolar se sitúa claramente en la comunicación a distancia y, como en páginas sucesivas sostiene, atañe al ámbito espacial, manifestándose, no obstante, en el modelo temporal: “[...] regular letters are always characterised by a double gap, both in time and space [...]” (p.6).

Frente a la homogeneidad de la carta, el género del correo electrónico añade a este modelo de comunicación diferida típico epistolar esquemas temporales que se aproximan a la temporalidad del diálogo.

Los programas de correo electrónico proporcionan procedimientos de almacenado de mensajes que hacen posible el establecimiento de una comunicación de carácter diferido. Los usuarios pueden proceder a la recepción de los textos que le han sido remitidos en el momento que consideren oportuno, siempre y cuando las condiciones de acceso a las terminales en red así lo permitan. En otras palabras, los sistemas de correspondencia electrónica combinan dos propiedades que los convierten en herramientas de interacción poco molestas para los consumidores: 1) transmiten rápidamente los mensajes y, 2) permiten almacenar los mensajes hasta que el destinatario procede a su lectura. De esta manera, generan un modelo de interacción que ofrece a los interlocutores un amplio margen en la gestión del ritmo del intercambio, que dependerá, en gran medida, de la asiduidad de las consultas.

En función de una serie de circunstancias que fueron analizadas en el capítulo seis, dicha flexibilidad cristaliza en modelos de interacción con propiedades temporales muy diversas, que comprenden desde esquemas de tipo epistolar, con intervalos prolongados, separando los diferentes mensajes que constituyen el intercambio, hasta representaciones semi-conversacionales, en las que el mensaje se responde en el instante inmediatamente posterior a su envío, y la intervención reactiva se genera sin que medie una pausa prolongada.

Esta oposición puede sostenerse en la representación mental que los sujetos construyen de las interacciones desarrolladas por medio del correo electrónico. Violi (1996) sostiene al respecto:

In my experience as an email user there are two different types of uses of email: the first, which I would call the 'traditional' one, often typical of novice users, uses email more like a traditional letter; the second, the 'innovative' one, is closer to a quasi-oral exchange [...] (p.6).

Cada uno de los tipos de usuario a los que alude Violi (1996) tienden a seleccionar uno u otro esquema de construcción de correos. Lo interesante de la propuesta es que para esta autora la división en correos de tipo dialogal o correos epistolares no se reduce, únicamente, a una cuestión temporal, sino que responde a circunstancias de naturaleza textual que atañen al modelo discursivo que planea en la mente de los usuarios. Nuestra tesis camina en esta línea y así, junto con la distinción de dos esquemas temporales, presentaremos argumentos que permiten sostener una oposición que va más allá de la frontera cronológica y de los ritmos de encadenamiento de respuestas.

Distinguimos, por tanto, dos modalidades de correos: los *mensajes de intervención continua* y el resto de mensajes, que recogeremos bajo la rúbrica de *mensajes de intervención discontinua o diferida*. Ambos se corresponderían con los tipos expuestos por Violi (1996). En los primeros identificamos esquema de intercambio en los que cada mensaje equivaldría a un turno de palabra, cuyo encadenamiento simula el desarrollo de un diálogo. Los segundos responden a un modelo más próximo al epistolar, aunque no por ello se corresponden con meras transposiciones al formato digital. El correo electrónico constituye un género independiente de la carta en todas sus manifestaciones, incluso en aquellas que participan más directamente de las condiciones del discurso epistolar.

Una vez identificados los dos tipos de correo electrónicos característicos cabe plantearse ciertos interrogantes. El primero y más importante se corresponde con el

intento de determinar las razones que justifican la existencia ambos tipos y las condiciones que determinan la elección entre cada uno de ellos.

Violi (1996) parece justificar la oposición a partir de la adaptación al medio de los usuarios, considerando que los usos epistolares representan acercamientos anticuados que suelen corresponder a usuarios noveles. En ellos influye de manera más evidente el prototipo epistolar, manifestando una clara identificación del correo electrónico con una carta que toma menos tiempo. Esta situación constituye un grave error para la autora: “however it would be a mistake to think of email simple a letter that takes “less time”” (p.5). Los usuarios que construyen sus correos como textos relativos a intercambios muy próximos a la conversación oral son, en su opinión, pioneros de una configuración genérica que representa de forma más adecuada la originalidad del medio.

La distinción propuesta por Violi (1996) nos lleva a indagar en las razones que motivan la evolución que desemboca en la aparición del segundo tipo de usuarios de correo, a saber, el innovador. La determinación de tales circunstancias servirían para dar luz a la cuestión del porqué existen dos modelos de construcción textual en el correo electrónico. Del artículo de la autora italiana parece deducirse que el surgimiento de un tipo de epistolario cercano a las interacciones presenciales es el resultado del proceso de innovación tecnológica que implica la aparición de las herramientas de la CMO.

Le reducción del tiempo de transmisión de los datos favorece la sustitución del modelo clásico, basado en un intervalo entre la producción y la recepción, por otro que parece reducir al mínimo dicha unidad temporal, hasta el punto de llegar a ser ignorada por los interlocutores. Por lo tanto, la cuestión temporal constituye un elemento fundamental en el proceso de construcción de la innovación del género. Sostiene Violi (1996) que:

From the point of view of temporal distance, a crucial point for the analysis of email, production time and reception time certainly do not coincide and are still separated. However temporal distance can be, and in certain cases is, almost non-existent. What is important here is not so much the actual time a message takes to reach its receiver, but the way we perceive this temporal distance and the way we react to it, i.e. the way in which we symbolise it (Violi, 1996, p.6).

Como veremos, la aparición de un modelo de producción textual con cualidades conversacionales se relaciona directamente con el esquema temporal del medio. Como bien apunta Violi (1996) no se trata sólo de una cuestión cronológica, es decir, de la importancia del intervalo que separa los procesos de los coenunciadores, que, efectivamente, se reduce en el correo electrónico, sino, sobre todo, de la manera en que los participantes experimentan esta transformación.

La aparición de modelos de intercambio a distancia con intervalos temporales muy reducidos permite generar en los usuarios del medio, nuevos modelos de construcción de las unidades interaccionales. De este modo, la aparición de esquemas correspondientes al segundo de los tipos aludidos por Violi (1996) es el resultado de construcción de intercambios desarrollados en sesiones únicas, en las que los coenunciadores experimentan una vivencia temporal compartida. A partir de estos modelos reales y efectivos de semisincronía, la tesis de Violi propone la expansión de rasgos propios de la sincronía al conjunto de las producciones textuales con independencia del régimen de temporalidad que sostenga el cruce de mensajes. Para ella:

If regulars letters are always characterised by a double gap, both in time and space, in email only the spatial distance is preserved, while temporal distance is reduced to virtually zero time. Although this is not always the case, and messages can obviously take longer, the exchange of two messages in the email environment can be almost immediate, and this is often the case when the two

people are both using the system at the same time. Again, what is relevant is not if this is always the case, and what is the real time gap, but the fact that email seems to induce the idea of a possible contemporaneity (Violi, 1996, p. 6).

La vivencia coetánea inducida por la rapidez del intercambio impregna, según Violi, al conjunto de los correos electrónicos y no únicamente a aquellos que se producen en un esquema temporal compartido. Estamos de acuerdo con tales afirmaciones, no obstante, creemos necesarias ciertas matizaciones. Las condiciones temporales en que se desarrolla el evento son relevantes en la configuración del modelo textual, si bien no resultan determinantes, ya que, algunos rasgos abundarán más, hasta llegar a resultar dominantes, en determinados modos de producción. La relación directamente proporcional entre la aparición de rasgos propios de los intercambios dialógicos y establecimientos de modelos de encadenamiento de pares con intervalos muy pequeños, queda reflejada en nuestro corpus. Por tal razón, nos parece fundamental retomar la cuestión temporal, distinguiendo dos modelos de régimen de intercambio, tal y como de presentara anteriormente. Uno coincide efectivamente con el esquema de desfase enunciativo cero, propuesto por Violi (1996), el otro reproduce ritmos de tipo diferido.

La realidad de los datos observados nos revela que las diferentes construcciones temporales se materializan en un continuo con intervalos, entre el mensaje inicial y el mensaje respuesta, de duración muy variable. Sin embargo, metodológicamente hemos optado por establecer un corte en dos grupos bien diferenciados. El criterio seleccionado para establecer esta oposición se deriva, en un principio, de la aplicación de la noción de *sesión*, a la unidad formada por el *par mensaje inicio/mensaje respuesta*.

Como punto de partida consideramos que aquellos pares de mensajes intercambiados por dos (o más de dos) interlocutores a lo largo de una única sesión constituyen unidades susceptibles de integrarse en una interacción generada en

régimen de construcción continúa. Dicha interacción puede estar formada por la unidad básica *mensaje inicio/mensaje respuesta*, o bien, integrar más de un par de intercambio de mensajes. En el caso de comprender la sucesión de varios turnos de réplica, es decir, contener varios pares de alternancia, consideraremos la existencia de un intercambio de tipo dialogal.

El resto de mensajes, en los que la duración del intervalo de construcción del par *mensaje inicio / mensaje respuesta* ocupa más de una sesión, constituirán los correos en régimen de construcción discontinua. Estos no presentan de forma tan marcada como en el modelo anterior, rasgos formales propios de los intercambios dialogales, o en palabras de Violi (1996) las propiedades de la comunicación oral. Estos textos constituyen los mensaje de correspondencia electrónica que más se asemejan a los modelos epistolares y que participan más directamente de su herencia en la construcción del modelo textual.

No obstante, la interdependencia entre los miembros integrantes del par *inicio/respuesta*, cuando pueda establecerse, será siempre notoria, incluso en los casos de interacción de tipo discontinuo. De nuevo tomamos las palabras de la lingüista italiana:

Therefore, from the temporal point of view, a message and its answer belong to the same 'temporal unit'. This is true even if, in real time, a gap still occurs between the first message and the second one. Indeed what I call a temporal unit is not defined by the extratextual time dimension, but by the way time is inscribed within the text.

El comentario que acabamos de reproducir nos parece especialmente relevante ya que manifiesta cómo la conciencia de simultaneidad en la transmisión de los datos provoca la asunción de un tiempo compartido que no depende tanto de la realidad material del intercambio como de la conciencia dominante en los coenunciadores. La autora reconoce que el sistema deíctico de este tipo de

correspondencia no se corresponde con el juego propio del epistolario, que señalábamos en 6.2.2.2 *Propiedades de la temporalidad en la correspondencia*, basándose, por el contrario, en un universo de referencia único en el que el *ahora* del remitente coincide con el del destinatario: “the “now” of the sender is assumed to be the same as the 'now' of the addressee; in other terms the two times of utterance are taken as coinciding” (p.7).

Sin dibujar un panorama tan unitario, coincidimos con la autora en que esta circunstancia se produce de manera evidente en cierto grupo de correos y que, permeabiliza parte de sus propiedades al resto, hasta el punto que puede considerarse una nota de identidad del género. Violi (1996) enfoca las relaciones con la oralidad desde esta perspectiva, lo que sin duda nos parece muy acertado. El correo electrónico crea el espejismo de un tiempo compartido y cierta copresencia de los participantes, propiedades ambas que caracterizan a la comunicación cara a cara, y que lo inscriben, por tanto, entre los modelos de la oralidad. “[...]in the case of email, the quasi-contemporaneity of the dialogical exchange gives rise to a form of communication which is intermediate between oral and written communication, sharing some features with both forms” (p.5).

Nuestro corpus otorga la razón a las afirmaciones de Violi: los mensajes contruidos en regímenes de interacción continua dan lugar a secuencias muy particulares, en las que podemos apreciar propiedades características de los turnos conversacionales y elementos propios de las interacciones presenciales. La cuestión consiste en delimitar si este modelo de correo es el más habitual o, constituye, únicamente, el resultado de una situación excepcional en la que los coenunciadores comparten una sesión de accesibilidad común.

En las interacciones de correspondencia electrónica la norma general se identifica con un régimen de intercambio en modo no continuo, en el que las reacciones a las intervenciones desarrolladas en una sesión suelen conocerse a lo largo del trascurso de sesiones posteriores. Los textos que constituyen la unidad

mensaje son contruidos, en consecuencia, como un todo unitario de tipo monologal al que, sin embargo, se le presupone la anteposición o posposición de otra intervención también de tipo monologal. Por todo ello, la interacción se construye a través de una sucesión de monólogos.

Adam (1992), en su caracterización de las secuencias dialógicas, afirma respecto de los intercambios epistolares que estos constituyen un “dialogue différée en raison de l’absence physique de l’interlocuteur, la lettre porte des traces de cette parenté” (p, 128). Estas propiedades se acentúan en los correos electrónicos y en particular en aquellos que presentan un ritmo de intercambio más rápido. El dialogo diferido al que se refiere Adam ha sido tratado en nuestro trabajo mediante la expresión sucesión dialógica de monólogos. Muchas son las marcas que denotan las condiciones particulares de este modo de diálogo, por ejemplo, la relación de elementos diafónicos tratados en el aparatado anterior y otros elementos que analizaremos en páginas sucesivas.

A pesar de todo lo expuesto, la relación entre las propiedades textuales y las condiciones de enunciación no son siempre estables, por lo que podemos encontrar correos en régimen de interacción discontinua con una fuerte identificación con los modelos de intervención continua. El caso complementario, régimen continuo e intervención discontinua, resulta más extraño.

7.3.3.6.1 Los modelos de interacción continua: correos en régimen dialogal

Para poder considerar que un intercambio de mensajes de correo electrónico, es decir, un par de *mensajes inicio/respuesta*, se produce en un *régimen de interacción continua* deben cumplirse una serie de requisitos previos, que pueden ser enunciadas en cinco principios básicos:

1. *normalidad en la transmisión de datos durante el envío del mensaje inicial*: el mensaje inicio debe llegar al buzón de su destinatario en un intervalo de tiempo normal, sin que se produzca ningún problema en el proceso de intercambio de paquetes;
2. *modelo de reacción inmediata*: el intercambio debe responder a un modelo de interactividad pronunciada en el que el receptor construya la respuesta, o mensaje reactivo al mensaje inició, en los instantes inmediatamente posteriores a su recepción. El intervalo puede variar, aunque nunca debe superar los límites de la sesión;
3. *normalidad en la transmisión de datos en el envío del mensaje respuesta*: el mensaje respuesta debe transportarse con normalidad y recibirse, por tanto, en el margen de tiempo que se estima como regular;
4. *conexión simultánea de ambos interlocutores, unidad de sesión en los interlocutores*: los interlocutores implicados en el intercambio deben estar conectados al sistema al mismo tiempo en el momento de desarrollo de la sesión;
5. *unidad de sesión en el desarrollo de mensaje inicial/mensaje respuesta*: el par adyacente debe desarrollarse en el interior de una única sesión, es decir, no debe presentar un lapso tal que pudiera ser necesario postular el cambio de sesión.

Cuando además de estas condiciones se produce el encadenamiento de varios mensajes, sucesivos *pares inicio/respuesta*, dentro de la misma sesión, todos ellos organizados a partir de la dinámica descrita a través de los cinco principios anteriores, podemos afirmar que nos encontramos ante un modelo de intercambio de correos en régimen dialogal. Para que esto sea posible es necesario que ambos interlocutores permanezcan accesibles durante un periodo de tiempo lo suficientemente amplio como para permitir el desarrollo de un encadenamiento de mensajes.

Durante el desarrollo de una sesión en régimen de interacción continua deben cumplirse de manera más o menos estable los cinco principios enunciados anteriormente, cuando así sucede estamos ante una situación prototípica. No obstante, podemos establecer ciertas salvedades.

No es extraño que los diferentes turnos encadenados, integrantes de la secuencia dialogal, se encuentren separados por desfases algo más importantes de los derivados de la ocupación del turno -lectura y la respuesta y mediación-. Este retraso puede estar justificado por diferentes razones: 1) el desarrollo de actividades paralelas, 2) la pérdida de interés por el intercambio, etc. Todas ellas conllevan una consecuencia común: la relajación del principio de reacción inmediata. De todos modos, en la mayoría de los casos, estas pequeñas demoras, si no se prolongan excesivamente, no perjudican en exceso el desarrollo del intercambio. Tal tolerancia opone este género a el de las conversaciones cara a cara, según sostiene Violi (1996) e, incluso, al de las conversaciones electrónicas en otros tipos de medios, como añadimos nosotros: “when in face to face conversation we don't receive a reply and a silence follows our turn the effects are devastating and the implicatures very strong ('he doesn't want to talk to me')” (p.8).

A pesar de ello, los correos generados según un modelo de interlocución dialogal participan de algunas de las propiedades de las interacciones electrónicas correspondientes a los esquemas de tipo conversacional, aunque no pueden

considerarse equivalentes. Así por ejemplo, el *lag* tolerado por los intercambios dialogales de correo supera, con mucho, al considerado como normal, en los canales de chat. En cierta manera, la flexibilidad a la que aludíamos anteriormente convierte a este medio de comunicación en un instrumento muy útil y versátil, con más opciones de uso que otros medios sincrónicos de CMO.

Los intercambios de correspondencia electrónica en régimen continuo, como ocurre con las interacciones desarrolladas en canales de chat, se inscriben en una modalidad específica de diálogo en la que no hay una simultaneidad en la ostentación de los papeles enunciativos, mermándose la retroalimentación. La distancia espacial física de los interlocutores resulta un hecho imposible de eludir en estos contextos mediatizados: “The two participants are indeed physically separated, they are not perceptually accessible to each other and therefore they do not have access to their reciprocally complex system of bodily phenomenology [...]” (Violi, 1996, p.5).

Esta divergencia respecto del esquema interaccional prototípico, resulta mucho más pronunciada en los sistemas de correspondencia electrónica que en las charlas virtuales, en las que la conciencia de persistencia en un espacio común, la sala de chat, acentúa ciertos procesos. Por lo tanto, a pesar de los puntos comunes que los correos en régimen dialogal mantienen con las conversaciones electrónicas, la identificación no es completa.

Si nos limitamos a la observación de los discursos, las semejanzas pueden verse acentuadas ya que, en los intercambios de tipo dialogal, cada uno de los mensajes se relaciona con el anterior y el posterior como si de un encadenamiento de turnos de una conversación se tratara. Sin embargo, en lo que respecta al procedimiento de producción las condiciones difieren sustancialmente. La mayor tolerancia a los tiempos vacíos –no ocupados por aportaciones de ninguno de los interlocutores– de los intercambios de correo electrónico permite el desarrollo de actividades paralelas. Esta propiedad también puede manifestarse en los sistemas de conversación

electrónica, en los que, incluso, se toleran el desarrollo de varias conversaciones de manera paralela¹³⁹. Sin embargo, en el caso de los chat la gestión de actividades simultáneas debe subordinarse al desarrollo de la interacción que requiere un grado de accesibilidad mayor. Los intercambios de correo electrónico, con un grado de requerimiento de accesibilidad más moderado, consideran ésta como una práctica normal.

Todo esto nos lleva a admitir la oposición entre los géneros electrónicos conversacionales, representados protótipicamente por el chat, y los géneros electrónicos epistolares, cuyo modelo es el correo electrónico. Por ello, clasificamos los correos electrónicos construidos en modo continuo como un subtipo de correspondencia electrónica, y no como derivados de géneros conversacionales. La oposición interna en la que se sustenta nuestra propuesta de un régimen dialogal se fundamenta más particularmente en las diferencias textuales manifestadas por estos textos dinámicos que en una verdadera disgregación en función de las condiciones de enunciación.

Para el establecimiento de un intercambio de tipo dialogal la *Conexión simultánea de ambos interlocutores*, principio 4, resulta una condición necesaria, aunque no suficiente. Es necesaria, además, una determinada actitud de los interlocutores frente a la interacción, principio 2 *Modelo de reacción inmediata*, referente al grado de accesibilidad. El principio 2 presupone la implicación de los participantes en el progreso del intercambio, anteponiendo su dinamismo a la ejecución de otro tipo de actividades susceptibles de ser desarrolladas al mismo tiempo.

La competición con otras actividades paralelas puede ralentizar el ritmo del encadenamiento de los pares que, aunque inscritos en una misma sesión, manifestarían desfases temporales importantes. Todo esto nos lleva a reconocer que, incluso en los casos en los que los interlocutores comparten un momento de

¹³⁹ A este fenómeno se han referido sucesivos analistas bajo la rúbrica de *hiperactividad*.

conexión común, el intercambio de intervenciones puede manifestar una gran versatilidad en la regularidad de la composición de los turnos, que variará en función del tiempo que los locutores consagren al intercambio.

En los correos en régimen de interacción continua los interlocutores negocian una regularidad en la sucesión de las intervenciones. Cualquier incumplimiento en dicho compromiso puede provocar el desconcierto de los locutores, generando reacciones que puede desembocar en llamadas de la atención al interlocutor.

Todo intercambio de mensajes de correo electrónico, incluyendo los que manifiestan un régimen de interacción completamente diferido, tiende a negociar un ritmo de interacción, cuyo incumplimiento puede inquietar al (los) coenunciador (es). Sin embargo, la rapidez con la que se desarrollan los mensajes de tipo dialogal acentúa la presencia de estos desconciertos. Para evitar estas amenazas, los interlocutores envían mensajes de excusa cuando no pueden mantener el ritmo del intercambio o, simplemente, dan por cerrada la secuencia de interacción continua a través de un mensaje marco destinado a interrumpir el contrato dialogal.

En los correos en régimen de interacción discontinua el incumplimiento de los ritmos negociados puede provocar efectos negativos en el intercambio. Violi (1996) se hace eco de esta situación:

When we don't receive a reply the implicatures of communicative refusal are weaker than in a conversation (because the possibility of a technical failure is always possible), but still stronger than in a letter, especially nowadays when some systems allow the sender to know whether the message we sent has been received or not (p.7).

Para evitar tales circunstancias, la autora propone el envío de mensajes vacíos de contenido, cuyo único fin consiste en advertir al interlocutor de que se ha recibido su mensaje, posponiendo la respuesta para un momento en el que se disponga de más

tiempo. De esta manera, no se rompe completamente el ritmo del intercambio, evitándose situaciones de desorientación.

A pesar de que muchas de las propiedades de los correos en régimen de intervención continua se derivan de las condiciones temporales del desarrollo interno del intercambio, la primera y más importante diferencia se desprende del estatuto que los coenunciadores otorgan a cada una de sus intervenciones y a la relación que une estos mensajes. Los correos en régimen de interacción continua suelen ser interpretados por sus autores como elementos integrantes de una interacción de orden jerárquicamente superior de las que constituyen una parte y con la que conforman un todo coherente. Dicha unidad superior estará constituida por el conjunto de pares *inicio/respuesta* desarrollados en la sesión en curso. Contrariamente, los correos en régimen no continuo se organizan como una intervención independiente que, como podremos ver, es susceptible de incluir unidades equivalentes a diferentes turnos de un intercambio dialógico.

Una marca sencilla que puede ayudarnos a comprender la diferencia se encuentra en las secuencias de apertura y de cierre. Los correos en régimen discontinuo, contienen en el interior de un único mensaje elementos que marcan la apertura, la clausura y el desarrollo completo del tema. Los modelos de correos dialógicos pueden distribuir estos elementos en diferentes mensajes: uno o varios mensajes para el saludo y la apertura, uno o varios para el desarrollo del contenido del mensaje y uno o varios para la despedida. Esta diferencia nos revela una concepción distinta de la organización del intercambio.

Violi (1996) se hace cargo de esta situación, al menos en lo que respecta a las secuencias de cierre:

Also, the closing sequence of an email exchange is often very similar to that of a conversation, where the last message does not have any content other than that of signaling the end of the interaction ("Thank you, that's all for now", or similar),

an ending more common in oral exchanges such as phone conversations than in written letters (p.9).

Estas modalidades resultan prácticamente imposibles en modelos de corte diferido como el de las cartas, u otro tipo de intercambio que no presupongan una unidad temporal común. En ese sentido, y para concluir, coincidimos con Violi (1996) en afirmar que la organización dialogal del correo electrónico se hace posible cuando los interlocutores manifiestan la conciencia de una unidad de tiempo compartida por *mensaje inicio* y *mensaje respuesta*, con independencia de la realidad cronológica que le corresponda.

7.3.3.6.2. Condiciones para el establecimiento de un intercambio de tipo dialogal

Para proyectar la redacción de una sucesión de mensajes de correo electrónico en régimen dialogal es necesario que los coenunciadores participen de la presunción de que los principios 2 y 4, a saber, *Modelo de reacción inmediata* y *Conexión simultánea de ambos interlocutores*, van a cumplirse durante el desarrollo del proceso de interacción. Dicha presunción sobre la situación de comunicación puede consistir, más concretamente, en una certeza en el caso de que los interlocutores se hayan puesto de acuerdo para el desarrollo de una interacción en tiempo compartido, es decir, hayan concertado una cita.

Asunto: RE:
Fecha: 11 Septiembre 2001 10:05
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Hola
A ver que ya estoy aquí para ayudarte, esta mañana toda tuya, como te dije
Mandame lo aue tengas, lo leo y te voy haciendo sugerencias
Ejemplo: Mensaje 187

El Mensaje 187 ilustra la apertura de un tipo de intercambio en régimen de interacción continua, en el que el responsable de la intervención presupone que su interlocutor cumplirá los principios 2 y 4, como se deja entrever de su afirmación *esta mañana toda tuya, como te dije*. Este fragmento demuestra que los participantes se habían citado para el desarrollo de la interacción. El mensaje que recogemos supone la apertura de una sesión de trabajo conjunto que se desenvuelve a través del correo electrónico.

La suposición de las condiciones óptimas para el desarrollo de un intercambio de tipo dialógico puede proceder, también, de una hipótesis elaborada a partir de cierto conocimiento compartido: el interlocutor responsable de la intervención inicial puede estar al corriente de los hábitos de conexión de su interlocutor. De esta manera puede prever si en el momento del envío del mensaje inicial el destinatario se encontrará en disposición de cumplir las condiciones enunciadas en los principios 2 y 4. Los mensajes del ejemplo 2 ilustran una serie de correos elaborados a partir de la suposición de estas condiciones de interacción.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 11:55
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola Cxx que tal esta mañana. Yo por ahora sigo aquí. El secretario me ha pedido nuestros datos. Imagino que no tendrás problema en que se los dé, tienes un nuevo número?? Les he dado del de siempre. Ya he puesto la denuncia y todo. ...

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 11:58
De: cv@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Dile que yo tengo una coartada, no quiero ser la máxima sospechosa por lo de que mi ordenador no funciona... JEJEJE,

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 11:59
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

No quiere los datos para eso , es por lo de la pagina web o algo así que quieren meter a los becarios.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 12:15
De: cv@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

todavias estas por ahi.....???? lo de esta tarde lo dejamos para mañana no???

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 12:24
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

No se, me voy enseguida, te aviso cuando este en casa

hasta luego

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 13:27
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Bueno a ver, yo ya estoy en casa. Así que si quieres como y nos ponemos. Eso sí, tengo hasta las 6 menos cuarto que tengo que salir a por mi madre a la estación. Te parece entonces a las 4??

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 13:32
De: cv@xxxxx.xx
Para: jj@xxxxx.xx

vale

Ejemplo: Mensaje 188- 194

El ejemplo consta de siete mensajes que se organizan en dos secuencias de tipo dialogal. La primera, constituida por los mensajes 1 a 5, se desarrolla en una sesión que tiene lugar entre las 11:55 AM y las 12:24 AM. La otra, integrada por dos turnos, mensajes 6 y 7, que se separan por un intervalo de cinco minutos, se desarrolla, a su vez, a lo largo de una segunda sesión.

La organización del mensaje inicial, denota un tipo de apertura corriente en los mensajes que prevén el desarrollo de un régimen de interacción continua, es decir, que presuponen que el receptor del mensaje se encuentra conectado y disponible en el momento de emisión del correo. La contextualización de la apertura, que hace referencia a un momento concreto y próximo en el desarrollo temporal de la interacción, *Hola Cris que tal esta mañana*, refuerza el efecto de inmediatez. Un saludo de este tipo sólo resultará pertinente si el receptor accede a la lectura del texto a lo largo del transcurso de las primeras horas del día de redacción del mensaje. De manera complementaria, otras marcas denotan la pretensión de un intercambio de tipo continuo: la ausencia de cierre conclusivo y la petición de una información que, según el contexto de interpretación manifiesto por el intercambio, parece necesitarse con relativa inmediatez, *Imagino que no tienes problema en que se los dé, tienes un nuevo número??*.

La certeza se deja sentir de manera más clara en el comienzo de la segunda secuencia, puesto que, a partir del desarrollo de la interacción anterior, J. ha podido acumular una serie de indicios que le hacen suponer que su interlocutor estará

conectado en el instante de producción de su texto. La apertura *Bueno a ver, yo ya estoy en casa*, demuestra como el autor del texto prevé que su interlocutor espera la llegada del enunciado. Desde esta óptica, las sucesivas referencias a acontecimientos cercanos en el presente, así como la confirmación de la cita, invitan a pensar que el productor del mensaje 193 calcula una rápida recepción y lectura del mensaje.

En la misma línea, los cierres de mensaje poco ritualizados pueden constituirse en otro factor que nos indica el establecimiento de un intercambio de tipo continuo. Los finales abiertos muestran la presunción del desarrollo de un intercambio dinámico, en el que la finalización de la intervención no descansa tanto en el nivel monologal sino en el dialógico. El cierre del mensaje 193, *Te parece entonces a las 4??*, supone la cesión del turno al interlocutor; el enunciadore formula una pregunta y lanza el mensaje en espera de una contestación más o menos inmediata.

Si calculamos las referencias temporales podemos comprobar que el mensaje 6, elaborado a las 13: 27, interroga sobre un acontecimiento proyectado para las 16:00 por lo que la presunción del cumplimiento de los principios 2 y 4 parece elevada. Si el emisor falla en sus cálculos y el mensaje no se recibe y contesta en el intervalo de dos horas y media, su contenido no será relevante. Todo esto nos lleva a considerar que la proyección hacia el futuro de esta modalidad de correos es muy limitada, diferenciándose sustancialmente de los regímenes propios del género epistolar.

Esta actualidad se deja sentir en el primer mensaje *Hola Cris que tal esta mañana. Yo por ahora sigo aquí.*, en el que la referencia al presente compartido se hace evidente, al describir la situación concreta del enunciadore en el momento del desarrollo del intercambio. Este tipo de información contextualizadora, propia de correos de tipo discontinuo y de otras manifestaciones epistolares, ostenta funciones diferentes en los correos dialogales. En los intercambios diferidos, sirve para caracterizar el contexto de producción e ilustrar las condiciones de una situación que se considera ajena al interlocutor; en los mensajes de tipo dialogal

manifiesta un valor más acentuado: puede servir, como en este caso, para marcar el principio y el fin de una sesión, así como para denotar la construcción conjunta de un entramado temporal común. El mensaje 193 *no se, me voy en seguida, te aviso cuando este en casa, hasta luego*, marca el fin de la sesión y, por consiguiente, la clausura del intercambio de tipo continuo.

En todos casos, Mensajes 187 en adelante, la organización de los mensajes se orienta, desde el principio, hacia una estructura propia de los correos en régimen dialogal. Sin embargo, la situación no siempre es tan homogénea. Veamos lo que sucede en el ejemplo siguiente:

Asunto: Hola mxxx...otra vez
Fecha: 13 Julio 2002 10:02:48
De: cg@xxxxx.xx
Para: ma@xxxxx.xx

Hola mxxx
Que tal anoche?? Al final yo no salí, es que estaba muy cansada y además m ellamo este y estuve un buen rato y luego ya era muy tarde y no los localizaba en el emovil. Hoy no se si hare algo, si tienes planes cunatamelos. No se si estas conectada, yo currare toda la mañana, si tienes tiempo escíbeme que me qburro.

Ejemplo: Mensaje 152

Cuando la certeza sobre la situación de comunicación no es muy clara, los coenunciadores deben interpretar los indicios que les lleven a suponer una modalidad de enunciación, a partir ellos determinarán las opciones de desarrollo de una sesión común. Estos indicios pueden formar parte del conocimiento compartido, como en la secuencia de mensajes 187-194 o ser el resultado de un cálculo que ha de confirmarse a lo largo del desarrollo de la sesión, como parece suceder en el Mensaje 152. Todos estos procedimientos forman parte del saber hacer de la competencia del género.

En esas situaciones, lo normal es enviar un mensaje de contacto para comprobar la disposición del interlocutor. El texto del Mensaje 152 se presenta como un tanteo cuyo objetivo es comprobar la disposición del coenunciador. Al tiempo que se interroga sobre la disponibilidad del interlocutor, *No se si estas conectada, otorga la información relativa a su accesibilidad personal, yo curraré toda la mañana.* Sin duda, el universo de conocimientos compartidos de ambos interlocutores permite al receptor textual inferir que el emisor del mensaje tendrá acceso a su buzón de correo durante el periodo de tiempo comprendido entre las 10:02, momento de emisión del mensaje, y el fin de la mañana. Esta inferencia se ve reforzada por la proposición con la que se cierra el mensaje *si tienes tiempo escríbeme que me qburro*, en la que la emisora del mensaje invita a su interlocutor a contactarla en el transcurso del desarrollo de la sesión.

El mensaje inicial de muchas interacciones de tipo continuo constituye un tanteo para qué tipo de correspondencia hay que seleccionar. En función de la modalidad de respuesta se establecerá un intercambio dialógico o se optará por desistir y orientar la interacción hacia un modelo diferido. La ausencia de respuesta dentro de la sesión, que confirmaría el incumplimiento de 2, o de 4, puede verse acompañada de la elaboración de un nuevo mensaje en modalidad de intervención discontinua, tal como puede observarse en el mensaje 153.

Asunto: Hola mxxx...otra vez
Fecha: 13 Julio 2002 14:17:03
De: cg@xxxxxx.xx
Para: ma@xxxxxx.xx

Que na de na, ya veo.....toda la mañanita durmiendo o que????? ni un minutito para consultar el correo que haras hoy tan ocupada!!!!!!... yo ya me voy a comer y por la tarde estare leyendo un poco. Si haceis algo me llamas!!!!!! Que a mi no me queda saldo (bueno si lees elmensajes...que si no....) que yo no te puedo llamar!!!!!! Y si no, pues a ver si al menos mañana nos comunicamos un poquito que hoy te he echado de menos pequeña.

Besitos.

Ejemplo: Mensaje 153

El locutor que ha visto truncada su tentativa de establecer un contacto de tipo continuo *Que na de na, ya veo.....* lanza otro mensaje en el que cierra la posibilidad de dicho establecimiento *yo ya me voy a comer y por la tarde estare leyendo un poco*, dejando las puertas abiertas para otro tipo de contacto *Si haceis algo me llamas!!!!!! Que a mi no me queda saldo [...] que yo no te puedo llamar!!!!!*, o posponiendo la interacción para el día siguiente *Y si no, pues a ver si al menos mañana nos comunicamos un poquito que hoy te he echado de menos pequeña.*

Los Mensajes 152 y 153 resultan muy interesante por su contenido meta-reflexivo acerca de la cuestión que nos ocupa en este apartado: el establecimiento de una interacción en tiempo compartido a través del correo electrónico. La locutora se interroga sobre las condiciones temporales en las que tendrá lugar el intercambio y se pregunta sobre la disponibilidad de su interlocutor para acceder al texto, *bueno si lees elmensajes...que si no...*, porque es consciente de que, en función de las condiciones de recepción del texto, éste debe proyectarse de una u otra manera.

La realidad de la correspondencia electrónica genera una situación de interacción con condiciones temporales muy variables que, como ya hemos dicho, dependerá, en gran medida, de la naturaleza de la relación que se establezca entre los interlocutores y el medio. Los textos se transmiten de forma casi automática, sin embargo, la recepción instantánea sólo está asegurada en los casos en que se cumpla el principio 4, y la interacción continuada únicamente si los interlocutores se hacen partícipes del compromiso enunciado en el principio 2. Estos condicionantes pueden acarrear algunos problemas de construcción solucionables solamente a través de un proceso negociador entre las presunciones, los conocimientos sobre los hábitos de los interlocutores y las necesidades reclamadas por el tipo de intercambio.

La organización de la interacción debe llevarse a cabo a través de conocimientos en torno a los hábitos de consulta del buzón compartidos previamente por los interlocutores; si dichas expectativas no se confirman, la modalidad proyectada puede resultar fallida, incomodando al locutor que debe reconducir la modalidad de intercambio proyectada, tal y como se ilustra en *Que na de na, ya veo.....*. El autor de los mensajes 153 y 153 muestra su sorpresa por la ausencia de respuesta inmediata. La inaccesibilidad de su interlocutor parece contradecir ciertos supuestos que debían extraerse de un conocimiento previo sobre sus hábitos de conexión. Las afirmaciones recogidas en el texto nos hacen sospechar la norma de una interacción regular y cotidiana, como puede desprenderse del final del segundo de los ejemplos *Y si no, pues a ver si al menos mañana nos comunicamos un poquito que hoy te he echado de menos pequeña.*

Cuando el enunciador 1 no posee indicios suficientes para seleccionar con éxito una modalidad de interacción, así como en los casos en los que el universo de implícitos comunes a ambos coenunciadores no guíe de manera efectiva la selección de inferencias que servirán para seleccionar el esquema temporal que regirá el intercambio, puede recurrirse a elementos que denoten información complementaria para la determinación del proceso, explicitando las condiciones temporales del intercambio. Estas marcas son especialmente relevantes en aquellas ocasiones en las que la situación de interacción contradiga las perspectivas que eran esperables. En el Mensaje 152 la locutora especifica la duración de su conexión y su disponibilidad, con el fin de completar la información pertinente para su interlocutor que, de esta manera, tomará conciencia de la posibilidad de establecer una interacción continua hasta el final de la mañana, o de posponerla, en caso contrario, hasta el día siguiente. El contenido explícito informa de que en el periodo de tiempo comprendido entre estos dos momentos, la interacción en modo dialógico no estará disponible, o al menos, no asegurada.

En esta misma línea recogemos el ejemplo siguiente:

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 11:46
De: c@xxxxxx.xx
Para: m@xxxxxx.xx

Lo digo por si quieres mandarme eso ,
Preciosa y asi le echo un ojo

Ejemplo: Mensaje 195

El autor del texto aprovecha el espacio del encabezado, lugar prominente en la recepción textual, para informar de su disponibilidad, principio 4, impulsando al interlocutor hacia el establecimiento y desarrollo de un intercambio de tipo dialógico como, efectivamente, ocurre. A continuación recogemos el resto de las intervenciones que lo componen:

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 11:50
De: m@xxxxxx.xx
Para: c@xxxxxx.xx

Mil gracias mil, aquí va, dime que te parece y si ves algo que corregir que lo tengo que enviar hoy a los del congreso. Oye y ya me cunatas si tienes tiempo algo de lo del otro día, eh!!!!!!!!!!

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 11:58
De: c@xxxxxx.xx
Para: m@xxxxxx.xx

Vale, lo leo y te lo mando en un rato, ahora no te cuento nada que ando liadillo, ya te escribo con calma cuando ande más libre

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 14:08
De: c@xxxxxx.xx
Para: m@xxxxxx.xx

Pues ya esta, a ver que te parece he cambiado un par de cosillas nada mas.

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 14:08
De: m@xxxxxx.xx
Para: c@xxxxxx.xx

Perfect. Lo mando y mañana te cuento, bosotes.

Ejemplo: Mensaje 196-199

Cuando no se tienen indicios sobre la disponibilidad del interlocutor, suele remitirse una intervención de tipo monologal, ya que, por defecto, constituye la modalidad no marcada en los intercambios de correo electrónico. Los mensajes de estas características se presentan, de igual modo, en los casos en los que el establecimiento de un intercambio en modalidad continua no constituye el objetivo inmediato del interlocutor.

En ciertas ocasiones, sin embargo, una apertura de tipo discontinuo puede suponer el comienzo de un intercambio dialogal continuo. Algunas veces, un locutor que prevé una estructura de intercambio diferido puede verse sorprendido por la pronta respuesta de su interlocutor. La confirmación de los principios 2 y 4 le hará reconsiderar la modalidad del intercambio considerando la posibilidad de que este derive a un intercambio de tipo continuo. Como podemos observar el ejemplo siguiente:

Asunto: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 16:32:03
De: ic@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Te envío los textos en francés de Axxx para que le vayas echando un vistazo.

Todavía me queda por acabar uno de Cxxx en francés, porque hay un par de palabras que no se como pillarlas, que te lo daré en miércoles a ver si entre tanto se me ocurre como traducirlas

Un beso

Ixxx

Asunto: Re: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 16:37:03
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ic@xxxxxx.xx

Vale, no hay problema.
Un beso

Asunto: Re: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 16:42:45
De: ic@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Ahhhhhhh!!! Que estas ahí!!! Pues te mando el archivo a ver si se te ocurre algo y me echas una mano. Las dudas están en rojo.
Ixxx

Asunto: Re: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 16:56:03
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ic@xxxxxx.xx

Que te parece????

Asunto: Re: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 17:02:03
De: ic@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Mil gracias, te veo el miércoles.

Ejemplo: Mensajes 200-204

Otros ejemplos, por el contrario, ilustran cómo algunos interlocutores, aún proyectando un intercambio de tipo dialogal, pueden verse sorprendidos por el rechazo expreso de su interlocutor, que no aceptará la implicación solicitada. La situación que acabamos de describir se distingue de la que comentamos en el mensaje 153. En aquella el locutor se encontraba frente a la ausencia de respuesta, mientras que, en este caso particular, la ausencia es el resultado de una actitud explícita del interlocutor, que consciente de la recepción del mensaje, declina la instauración de un intercambio dialógico.

En los sistemas de correspondencia electrónica no se dispone de un método efectivo para confirmar si un mensaje ha sido recibido y leído por su destinatario. Es posible adjuntar una petición de acuse de recibo, pero el receptor puede rehusar el envío de esta confirmación. Estas condiciones provocan que cualquier conjetura al respecto permanezca en el ámbito de las presuposiciones. Por todo ello cuando se proyecta un intercambio de tipo dialógico que se ve abortado, no siempre es posible saber si se trata de un rechazo del interlocutor o de un fallo en el cálculo de las propiedades de la situación de enunciación. En algunas ocasiones la cortesía del interlocutor avisa de la imposibilidad del intercambio proyectado. El ejemplo siguiente ilustra una circunstancia de este tipo.

Asunto: Hola
Fecha: 15 Octubre 2004 17:37:37
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

No veas que mañanita hoy en el clínico!!! Acabo de llegar...

Asunto: Re: Hola
Fecha: 15 Octubre 2004 17:47:31
De: cv@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Ya te llamo esta noche y me cuentas, ahora estoy liada con exxx

Ejemplo: Mensajes 205-206

Como podemos deducir de la observación de los mensajes que componen el ejemplo anterior, una respuesta eludiendo un contrato enunciativo de tipo dialogal puede provocar la aparición de un mensaje coda de tipo conclusivo como reacción al mensaje disuasorio.

A modo de conclusión, el desarrollo de un intercambio de mensajes de correo electrónico en modo dialogal continuo es el resultado de una negociación entre los participantes del intercambio y se deriva de unas propiedades específicas de la situación de enunciación así como de una determinada actitud de implicación de los enunciadores, directamente relacionada con sus condiciones de accesibilidad.

7.3.3.6.3. Propiedades específicas de los correos en régimen de interacción continua

Los mensajes emitidos en régimen de interacción continua presentan condiciones textuales que los individualizan en relación al conjunto de las producciones de la mensajería electrónica, de modo que, incluso sin disponer de información relativa a sus condiciones de producción resulta posible identificarlos, atendiendo, únicamente, a ciertas marcas lingüísticas.

Consideramos que los mensajes en régimen dialogal constituyen una modalidad específica de correo electrónico, por lo tanto, un subgénero dentro del mismo. Muchas de sus particularidades son consecuencia de la acentuación de ciertas propiedades que atañen al conjunto del género, por lo que las fronteras del grupo no siempre resultan completamente definidas. No obstante, cuando nos encontramos frente a una sucesión de correos cortos, con un alto grado de dependencia entre los integrantes de la secuencia, sin marcas evidentes de apertura y cierre, en una estructura que se acerca al régimen conversacional y con referencias continuas al contexto directo de enunciación, podemos predecir, con cierta seguridad, que se trata

de una secuencia de correos producidos pertenecientes al subgénero de correos de modalidad dialogal.

En este apartado vamos a definir el arquetipo textual del subgénero de los correos electrónicos de tipo dialogal. Para ello hemos analizado el ejemplo 7, que constituye una secuencia prototípica.

Asunto: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 16:56
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Hola Cxxxxxxilla, anda, enrrollate y mándame un calendario de cursillos Action Team...rapidito, me hace falta

Besitos.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:01
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

Lxxx de momento sólo dispongo de este calendario provisional. En él no aparecen ni el curso del Jxxx ni el de Albacete porque las fechas reservadas han sido anuladas a lo largo de esta semana por ambos circuitos. Cuando sea definitivo te paso una copia. Por favor, ahora no estoy de humor así que no me contestes con nada irónico, vale.

2-3 /03/02 Almería
23-24 /03/02 Cartagena
20-21 /04/02 Albacete
11-12 /05/02 Jerez
29-30 /06/02 Valencia
17-18 /8/02 Montmeló
09-10 /11/02 Cartagena
14-15 /12/02 Almería

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:03
De: ll@xxxxxx.xx

Para: ec@xxxxxx.xx

¿Qué te pasa, baby? Anda, dímelo.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:14
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

Me pasa que estoy quemada. Estoy un poco harta de trabajar pero mi trabajo no me lleve a ninguna parte. Llevo todo al día, la comunicación interna, las páginas de las tres revistas, el extracto de Mxxx (es otra página mensual), estoy diseñando la web y... me gusta pero necesito alguna motivación para seguir adelante. Y todo se hace más complicado si tienes en cuenta que también tengo que estudiar para la universidad. El problema es que sobre el papel sólo soy una meratelefonista, que tiene un sueldo de telefonista al que van sumando pequeñas cantidades ...el dinero me da igual, me preocupa mucho más mi futuro. Y además de aprender necesito que se me reconozca, me entiendes?

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:15
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Creo que tú y yo tenemos que hablar... Ya me dirás cuándo.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:16
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

crees que exagero, verdad?

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:18
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

No, por eso tal vez sería interesante que
hablásemos, si quieres, claro

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:20
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

si, no estaría mal conversar un día. cuando quieras nos tomamos un
café

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:21
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Mañana por la tarde tal vez. Yo saldré de aquí a eso
de las 6 y media. Si me esperas, nos tomamos algo en otra parte de
Madrid.
Así también te das una vuelta en moto y me lo
cuentas, ¿ok?

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:25
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

si, sería buena idea. El único inconveniente es que
estoy de camino a Valencia porque trabajo en SXX. Pero un día que
no tenga
clase en la universidad te doy un toque.42

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:26
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

OK. Oye, dime si consigues alguna entrada.

Necesitaría dos. Me harías un favor de la leche. Es más, si me las consigues, te doy una peazo de vuelta en moto que te c....

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:28
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

regalamos 200 entradas a los primeros 200 nuevos socios o renovaciones, pero si yo estuviera en tu lugar y fuera monitor se las pediría a Sxxx directamente. De todos modos, las entradas nos las entrega Pxxxx el jueves por la tarde...

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:30
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Prefiero no pedirselas a S... y a P. tampoco, pero en esta ocasión porque le pondría en un compromiso... y ya tendrá unos cuantos...

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:31
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

si yo las reparto te guardo dos, pero me tienes que dar nombres... si no las reparto no te puedo asegurar nada, esto es lo mismo que le he dicho a Mxxx que está en el mismo caso que el tuyo.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:34
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

¿Nombres? Los de mis hermanos: Rxxx y Mxxx Lxxx
Mantenme informado62* ** ** *. Mil gracias..

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:36
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

ya te comentaré como va el asunto...ahora déjame un ratito y trabaja! que estoy haciendo un trabajo para la facultad y me quedan 50 minutos...
ta luego.

Ejemplo: Mensaje 207-222

La secuencia recogida está constituida por 16 mensajes, emitidos en el transcurso de 40 minutos, relativos a un intercambio desarrollado entre dos compañeros de trabajo. Serán identificados por las siglas E. C. y L.L. E. C. es una mujer y L.L es un hombre. Se trata de dos personas que comparten un espacio físico común, el constituido por el lugar de trabajo, y que se frecuentan muy a menudo, casi diariamente, en el entorno laboral. Sus puestos son jerárquicamente similares -si bien es cierto que E.C. parece tener un rango algo inferior- por lo que su intercambio manifiesta una relación de poderes de tipo horizontal. Ambos pertenecen a una franja de edad cercana, entre 20 y 35 años, aunque se deja ver con claridad que E.C tiene una edad ligeramente inferior, como se desprende de los apelativos empleados por L.L para nombrarla: *baby*, en el mensaje 3, o el diminutivo *Carrascosilla*, a principios del primer mensaje.

Estos dos interlocutores, al tiempo que participan de una relación profesional, comparten esferas de privacidad y, por ello, a pesar de que el intercambio arranca de un motivo de trabajo, deriva en una transacción en la que se mezclan temas de sus vidas personales. El primer mensaje pertenece, desde el punto de vista de su contenido, a una tipología profesional. Sin embargo, desde el principio, manifiesta un alto grado de cordialidad y un registro muy coloquial, recurriendo, en ocasiones concretas, a la jerga juvenil, como lo denota el empleo del vocablo *enróllate* o la

abreviatura *porfis*, en lugar de *por favor*. El segundo mensaje, por el que E. C. responde a la petición de L.L, presenta, también, una elevada identificación con el arquetipo profesional, no obstante, al final introduce un comentario que lo conduce al ámbito de lo personal. A partir de este motivo, la secuencia evoluciona hacia un intercambio privado con ciertas alusión a temáticas profesionales.

El conocimiento compartido por ambos acerca de sus hábitos de conexión y de su disponibilidad les conduce a elaborar ciertas previsiones a la hora de proyectar el desarrollo de su intercambio. Muchos de los correos empleados en el ámbito laboral presuponen una recepción rápida como requisito previo para dotar de efectividad a un medio empleado para el trabajo cooperativo. En este ejemplo se pide un documento necesario para el desarrollo de la actividad del compañero *anda, enrróllate y mándame un calendario de cursillos Action Team.....* por lo que parece clara la presunción de accesibilidad del interlocutor.

A pesar de dicha presunción, la derivación hacia una secuencia en modo dialogal pura es, necesariamente, el resultado de una negociación entre los participantes, y la consecuencia directa de un cálculo interior desarrollado por estos, a partir del régimen de consecución de los sucesivos mensajes. A lo largo del desarrollo de la secuencia, los participantes toman conciencia de las condiciones de accesibilidad de sus interlocutores. La instauración de un ritmo más o menos intenso, es decir, la pronunciación del principio 2, *modelo de reacción inmediata*, generará una mayor adecuación de las producciones al modelo dialogal, la deceleración del mismo puede, incluso, conducir a la recuperación de un modelo de tipo diferido. El intercambio recogido ejemplifica ambas situaciones e incluso recoge cierta metareflexión al respecto.

En este caso, L.L supone que su interlocutor C.V. se encuentra en su horario laboral y, por lo tanto, en su puesto de trabajo. Ambas condiciones hacen que prevea que el mensaje tendrá una recepción inmediata, ya que es conocedor de que en la situación anteriormente descrita su interlocutor tiene acceso a un ordenador

conectado a la red. Además, como el mensaje ha sido dirigido a una dirección profesional¹⁴⁰ -es probable que los usuarios dispongan de otro buzón personal- la actualidad y prioridad del intercambio parece verse asegurada, al menos durante el transcurso de la jornada de trabajo. En este sentido, el principio 2, *Modelo de reacción inmediata*, se ve doblemente favorecido: 1) por el motivo laboral que da comienzo al intercambio: la solicitud del horario de los curso del *Action Team*; 2) por su recepción durante las horas de actividad laboral y por su emisión y respectiva acogida en un buzón de carácter profesional.

Como vamos a tratar de comprobar en los siguientes párrafos, desde una perspectiva temporal, la situación de enunciación coincide con lo descrito respecto de los correos en régimen de interacción continua. Esta secuencia está constituida por una serie de mensajes en los que, incluso si los procesos de producción y de recepción participan de algunas de las condiciones de un modelo diferido -ausencia de copresencialidad durante el progreso del intercambio, sucesividad en la ostentación de los papeles enunciativos o rapidez en el encadenamiento de los turnos- subyace una estructura muy similar a la que rige los diálogos no diferidos. De esta manera, las condiciones de encadenamiento de los pares de adyacencia resultan muy similares a las comunes en los diálogos.

Esta relación se manifiesta especialmente si observamos el producto discursivo final de un intercambio de correos de tipo continuo. La diferencia más importante a golpe de vista estriba en el tamaño de las contribuciones, más largas en este tipo de intercambios que, por ejemplo, en las charlas electrónicas. En la secuencia recogida, el tamaño de las contribuciones oscila entre la única línea del tercer mensaje de la

¹⁴⁰ Por razones de confidencialidad no se han incluido los datos que revelan dicha dirección. Sin embargo, en este punto nos parece relevante informar de que el intercambio se realiza a través de los buzones de empresa de los interlocutores. Algunas empresas proveen a sus trabajadores de una dirección profesional cuyo uso suele restringirse a la correspondencia laboral, tanto a nivel interempresarial, es decir, relación con los clientes y otras empresas con las que se colabora, como intraempresarial, esto es, para facilitar la comunicación de los empleados y agilizar el trabajo en equipo.

secuencia, hasta las 10 del cuarto. Resulta destacable que cuando se acelera el ritmo disminuye el tamaño del mensaje.

La sensación de continuidad y de interdependencia que gobierna el encadenamiento de las distintas intervenciones de la secuencia procede, en buena medida, del hecho de que todos los mensajes son producidos en el seno de una única sesión y compartida por los dos interlocutores. Por lo tanto, el conjunto de los mensajes son interpretados como el resultado de un discurso colaborativo, en el que se combinan varias voces, en este caso dos, con el fin de lograr la progresión de un unidad verbal común: la interacción verbal.

La noción de sesión, que con anterioridad fue descrita como *el periodo de interactividad comprendido entre el momento en el que un usuario abre el programa empleado como mediador de la interacción hasta el instante en que interrumpe dicha conexión* (cfr. 7.2.3.1), presenta una fácil aplicación en los sistemas de interacción sincrónica, como por ejemplo el chat. En ellos las contribuciones se desarrollan, al menos en la mayor parte de los casos, de manera continua, sin grandes intervalos que interrumpan el ritmo de intercambio y sin que actividades paralelas se intercalen de manera demasiado evidente. Esta noción tiene, no obstante, una más compleja y difícil utilización cuando la situamos de cara a la realidad de usos de los sistemas de correspondencia electrónica.

En los medios diferidos, las sesiones ocupan, en muchas ocasiones, periodos muy amplios, que no tienen porqué verse enmarcadas por un único acceso al programa de gestión. Continuando con el ejemplo relativo al ámbito laboral, una sesión puede ocupar el conjunto de la jornada de trabajo, si bien es cierto, que a lo largo de la misma, la relevancia otorgada a lo que llega al buzón de correo puede variar, o lo que es lo mismo, el principio 2 puede tener mayor o menor vigencia. Como consecuencia directa de la fuerza que asuma el modelo de reacción inmediata, es posible que en el seno de una misma sesión se desarrollen diversas secuencias dialógicas o se interrumpa y se retome una misma. De igual manera, el carácter

difuso que gobierna los límites tolerables en la separación entre mensajes puede permitir que una interacción dialogal se extienda en este tipo de contextos a varias sesiones, es decir, presente sucesivas conexiones y desconexiones del programa.

En la secuencia anterior de mensajes se ilustra, por ejemplo, una sucesión de mensajes de ritmo pausado pero constante que, en un momento dado, se ve interrumpida por una actividad que venía desarrollándose de manera simultánea a la interacción. En un instante concreto del intercambio, la elaboración de *un trabajo para la universidad* cobra importancia implicando a uno de los interlocutores hasta el punto de clausurar el desarrollo del intercambio. Más adelante, cuando C.V invierte su sistema de prioridades y, finalizado su trabajo, quiere retomar la interacción - mensaje 223 -, L.L no responde al ritmo exigido por su interlocutora. La falta de accesibilidad del interlocutor predice el fin del pacto de implicación de los participantes, así como el incumplimiento de algunos de los principios descritos en 3.3. *Tipología de las interacciones electrónicas*. En ese sentido, podemos suponer que la sesión continua ha finalizado, ya que no se mantiene estable el número de participantes.

La información contenida en el encabezado de los mensajes nos ofrece referencias temporales que informan sobre las condiciones de cumplimiento de parte de los principios constitutivos descritos en las condiciones de accesibilidad. A partir de ellos, podemos elaborar los cálculos oportunos para la reconstrucción de un modelo de intercambio de tipo continuo. Por lo que respecta al ritmo de sucesión de mensajes debemos indicar que la pausa entre cada uno de ellos no asciende a intervalos muy altos, sólo supera los diez minutos en el paso del mensaje 209 al 210. Hay que tener en cuenta que el mensaje 4 es, con mucho, el más extenso de los que componen la secuencia, por lo que la posesión del turno, que identificamos en parte como factor fundamental en el condicionamiento de la duración del intervalo de pausa, tiene una duración mayor. De esta manera, la media de sucesión de mensajes se sitúa alrededor de los 5 minutos. En el límite inferior identificamos un par,

mensaje 10 a 11, cuyo desfase temporal es tan sólo de 1 minuto, encontrándose, por lo tanto, en un modelo muy cercano al de los sistemas sincrónicos.

Desde un punto de vista técnico, estos indicadores nos revelan que los principios 1 -*normalidad en la transmisión de datos en el envío del mensaje inicial* - y 3 -*normalidad en la transmisión de datos en el envío del mensaje respuesta*- se han llevado a cabo con éxito, ya que el intercambio no se ha visto entorpecido por ningún desarreglo funcional. Al mismo tiempo nos informan del cumplimiento del principio 4 -*conexión simultánea de ambos interlocutores, unidad de sesión en los interlocutores*-, condición previa indispensable para el desarrollo de una sesión de tipo continuo.

Los interlocutores implicados en el intercambio, además, parecen ser conscientes desde la apertura de la secuencia de estar conectados al sistema simultáneamente. La petición que conforma el mensaje de apertura *mándame un calendario de cursillos Action Team...rapidito, me hace falta*, así parece indicarlo. El mensaje inicial viene a constituir una hipótesis que apunta hacia el desarrollo de un intercambio continuo. Dicha hipótesis se verá confirmada de manera evidente por el encadenamiento inmediato de la respuesta del interlocutor, que nos conduce a comprobar la validez del principio 5 -*Unidad de sesión en el desarrollo de mensaje inicial /mensaje respuesta*-, para esta secuencia.

La rapidez en el intercambio de mensajes, anteriormente estimamos un intervalo medio de separación de cinco minutos, otorga una dimensión muy acusada al principio 3 - *Modelo de reacción inmediata*-. El nivel de implicación de los interlocutores parecía constituir una presunción de los interlocutores, L.L lo manifiesta en el mensaje 1 y E.C. en su respuesta *Por favor, ahora no estoy de humor así que no me contestes con nada irónico*. A pesar de que los participantes confían en la accesibilidad y en la implicación de su interlocutor, el ritmo del intercambio así como su adecuación al modelo de interacción continua, sólo puede confirmarse en el trascurso del mismo.

En esta secuencia, la asiduidad prevista aumenta hasta tal punto que en la intervención final E.C dice: *ahora déjame un ratito y trabaja! que estoy haciendo un trabajo para la facultad y me quedan 20 minutos...* A través de este enunciado E.C. reclama la reducción del ritmo de intercambio, manifestando que pretende disminuir su accesibilidad para dar prioridad a otra actividad, en concreto, la redacción de un trabajo. En otras palabras, a partir de esta contribución se avisa a L.L de que su colaboración con el principio 2 va a restringirse

Como ya indicamos, las interacciones a través de correo electrónico suelen desarrollarse en coordinación con otras actividades, por lo que en un elevado número de ocasiones el ritmo de desarrollo viene determinado por el equilibrio que asuman cada una de ellas. La participación en el modelo de reacción inmediata previsto en el principio 2 dependerá de la prioridad del intercambio electrónico frente al resto de actividades desarrolladas de modo paralelo por los individuos participantes.

Más adelante E.C. enviará otro mensaje coda con el siguiente contenido:

```
Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 18:01
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx
```

```
Ya he terminado, al final ha sido más rápido de lo que creía...
estoy medio loca con la facultad, acabo de termnar los exámenes y
ya estoy otra vez liada...
```

Ejemplo: Mensaje 223

Con este mensaje E.C pretende reanudar la interacción tras 1 hora y 7 minutos de pausa. La unión que establece con el último mensaje de la secuencia anterior resulta evidente, ya que retoma el último de los tema tratados en el intercambio, a

saber, la entradas para los hermanos de L.L.. En esta intervención también se incluye una justificación del periodo de ausencia, excusándose por la posposición de su intervención. Sin embargo, al no tener éxito en el intento de reapertura de secuencia continua, ella misma vuelve autoseleccionándose como portadora del turno. Como su mensaje no recibe respuesta en el intervalo estimado como pertinente, E.C. considera que su interlocutor ha rechazado la propuesta de interacción. Por esta circunstancia, podemos considerar que L.L. ha perdido el turno, así que E.C. lo retoma enviando otro mensaje cuyo valor es doble: 1) manifiesta la imposibilidad de reapertura de un intercambio dialógico, enviando, por lo tanto, un cierre a una secuencia de tipo fallido; 2) abre una nueva secuencia, esta vez, de claro matiz discontinuo.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 18:43
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

Me voy a casa, tu parece que ya te has ido hace un ratito, bandido
Pues nada que mañana antes de irme te digo lo de las entradas.

Adios

Ejemplo: Mensaje 224

El mensaje anterior constituye un ejemplo interesante de autoselección. Violi (1996) hace referencia a esta particularidad de los intercambios de correo electrónico: "In email we are free to take our turn whenever we like" (p.11). La capacidad de autoselección continua, por encima de lo normal en modelos como los conversacionales, no debe interpretarse, en la línea de Violi (1996) como un proceso no regulado. El ejemplo nos demuestra que es el resultado de una situación motivada.

En el mensaje 18, una vez comprobada que la sesión común ha terminado, la interlocutora construye un mensaje en modo discontinuo que sirve para terminar la interacción. Lo curioso de este tipo de mensajes de cierre, como acabamos de indicar, es su doble valor: de clausura de una interacción en modalidad continua y de apertura de un intercambio discontinuo. El primero de los actos se produce, paradójicamente, en ausencia, o más específicamente, sin la accesibilidad de su interlocutor; el segundo se cumplirá cuando reciba el texto, es decir, cuando ostente un grado de accesibilidad.

Tal y como afirmamos, en los modelos de interactividad pronunciada la respuesta debe construirse en los instantes inmediatamente posteriores a su recepción, tal como puede comprobarse al lo largo del desarrollo de la secuencia recogida. Se trata, sin embargo, de un principio de difusa enunciación, ya que no establece los límites exactos para calcular el intervalo de desfase máximo entre el instante de la emisión de un mensaje y el momento de la recepción de su respuesta, tolerado por los interlocutores.

Las condiciones técnicas de la mediación implican, necesariamente, la existencia de un intervalo entre la emisión del mensaje y su recepción. En el interior de cada par adyacente, *mensaje inicio/mensaje respuesta*, dicho intervalo se ve multiplicado por dos: el tiempo de mediación del mensaje inicio y el del mensaje respuesta. Esta condición determina una concreción difusa de los límites que separan los modelos de interacción continua de los de interacción discontinua, provocando que no siempre pueda establecerse la dicotomía clara.

Por todo ello, la oposición descansa principalmente en la forma en que los participantes interpretan su implicación en el intercambio y, especialmente, en cómo se proyecte en las propiedades textuales de sus intervenciones.

7.3.3.6.4. La situación de enunciación y la oposición entre mensajes de intervención continua y discontinua.

Las reflexiones anteriores ponen de manifiesto un punto importante: la distinción entre los mensajes de intervención continua y discontinua no dependerá únicamente de las condiciones temporales en las que se desarrolle el intercambio.

Aunque las condiciones de la situación de enunciación no son determinantes sí que constituyen un factor muy importante en esta división. En su momento, se indicó que la naturaleza del intercambio es el resultado de un juego de negociaciones entre los interlocutores. Del mismo modo, las cualidades de los textos que se generan con las aplicaciones de gestión de correo, responden a un determinado juego de presunciones de los sujetos productores, que tienden a representarse de una manera las condiciones prototípicas del intercambio.

Por tal circunstancia, cuanto menor es el tiempo que separe las distintas intervenciones, mayor es la interdependencia que manifiestan y, más se acercarán al modelo prototípico de las secuencias de carácter dialogal. El esquema siguiente muestra la situación que acabamos de describir en relación a la función de dependencia que se establece entre el tipo de mensaje y las condiciones de enunciación que la soportan:

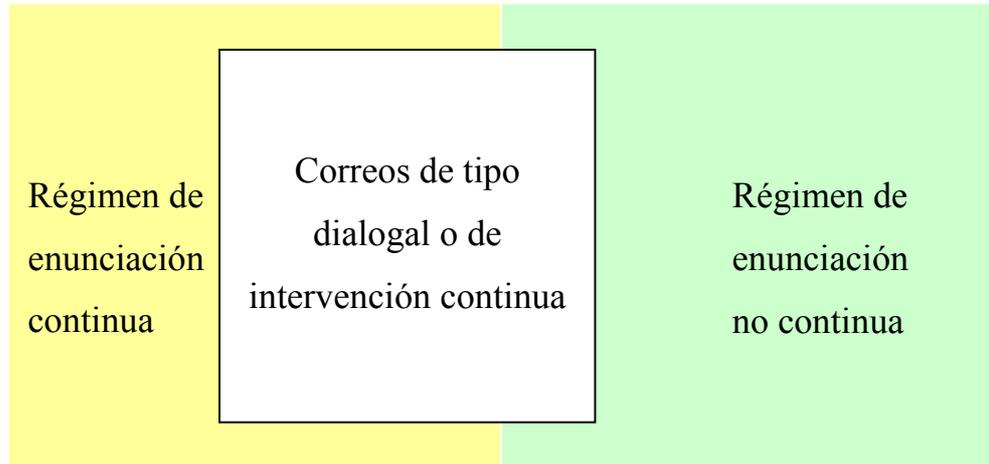


Figura 20. Intersección entre la situación de enunciación y la producción de secuencias en modo dialogal.

A pesar de la existencia de casos excepcionales, nuestro corpus confirma que la mayoría de las secuencias que participan de las propiedades de los correos de tipo dialogal han sido enunciadas en regímenes de interacción continua, tal y como se refleja en la figura. La frecuencia en la sucesión de las intervenciones y la rapidez con la que éstas se producen genera una situación de interacción muy particular, en la que se refuerza la operatividad del contexto de interpretación común. En este tipo de intercambios el contenido informativo de los mensajes inmediatamente anteriores cobra una importante actualidad, ya que la interpretación de los que le siguen depende directamente de ellos. Por todo ello, cada mensaje forma parte de una unidad mayor que le concede un sentido completo.

Muchos textos producidos en régimen no continuo, no obstante, presentan propiedades que parecen derivarse directamente de la definición de un contexto temporal común. En este sentido parecen cumplirse las predicciones de Violi (1996) para quien, con independencia de la situación de enunciación, la conciencia de la

transmisión instantánea lleva a los usuarios del correo electrónico a representar sus intervenciones como elementos participantes de una unidad de tiempo común.

Con excepción de los correos en régimen monologal puro, todos los intercambios de correo se inscriben como eventos interlocutivos que adquieren su identidad comunicativa en la sucesión de las intervenciones que conforman la historia interaccional. El marcado carácter interaccional de estos eventos comunicativos, los opone y distingue de otros modelos epistolares:

An interesting consequence of email being constituted as a temporal unit is that the unit of analysis cannot be a single message isolated from the sequence, nor the all messages written by one sender, but has to be an exchange of at minimum one message and its answer from the addressee. This is not the case for regular letters (Violi, 1996, p.7).

Esta realidad se acentúa especialmente en los correos en régimen de interacción continua. Cada mensaje depende directamente del contenido y de la forma de aquel al que responde, al tiempo que determina de manera inminente la redacción de la siguiente intervención.

En estas modalidades dialogales el conjunto de las intervenciones integra una unidad de orden superior, que no sólo participa como marco de referencia, tal y como sucede en el caso de los correos en régimen no continuo, sino que constituye la unidad básica fuera de la cual carecen de coherencia semántica y estructural.

A modo de conclusión, todos los mensajes de correo electrónico manifiestan rasgos inminentes de interactividad que los orientan hacia modelos constitutivos de los intercambios presenciales de tipo dialogal. Estos elementos permiten individualizar el género respecto de otras manifestaciones del discurso epistolar, que, aún manifestando esquemas dialógicos, presentan grados de interrelación más débiles. Cuando las secuencias de intercambio tienen lugar en el intervalo de una sesión compartida, estos rasgos se acentúan manifestándose en la configuración

textual. En otras ocasiones, incluso si los correos se producen en esquemas diferidos, la representación mental de los interlocutores proyecta textos que participan de las mismas cualidades.

7.3.3.6.5. Propiedades textuales de los mensajes de intervención continua o secuencias de tipo dialogal.

Violi (1996) los sitúa a medio camino entre la oralidad y la escritura. Nosotros, sin proponer esta naturaleza híbrida, consideramos que, debido a su marcada interactividad, ostentan elementos propios, que no son característicos de los modelos diferidos prototípicos.

1. Ausencia de aperturas y de cierres: ruptura de la estructura tripartita epistolar. Las ausencias de apertura y clausura son propias de todo el género, Crystal (2001). Sin embargo, se acentúan más en este subtipo. Una de las particularidades de estos mensajes consiste en que la apertura y la clausura, típicas de los correos electrónicos, no se presentan como relativas a cada uno de los mensajes sino al conjunto de la secuencia en modo continuo. En la secuencia transcrita, por ejemplo, el saludo de apertura aparece sólo en el primer mensaje. Además, dicha apertura no adquiere gran importancia, tal vez porque, al tratarse de compañeros de trabajo que se ven a diario, no necesitan de los aspectos rituales o de cortesía.
2. Se reduce la presencia de marcas de cortesía. Con respecto a otros prototipos epistolares, el correo electrónico reduce las marcas de cortesía Laborda (2003). Tal reducción se acentúa en este subtipo de mensajes. Los tratamientos se relajan y aún más si cabe en las situaciones en las que se busca la rapidez. El acercamiento a los modelos dialogales no debe implicar

una pérdida en los rituales de cortesía, ya que estos esquemas de interacción tienen sus propias convenciones para salvaguardar la imagen; sin embargo, en la medida en que el correo electrónico se aleja del prototipo de la carta rechaza las convenciones y los formalismos de ésta, para construir los suyos propios. Cuando Laborda (2003) se queja de la informalidad del estilo de los correos electrónicos debe tener en cuenta que los modelos de referencia para su análisis no tienen que responder a los aplicables a géneros anteriores.

3. Los correos electrónicos suelen tener una dimensión reducida si se comparan, por ejemplo, con el de gran parte de otros textos epistolares. Los mensajes en régimen dialogal son especialmente cortos, los ejemplos que hemos ido presentando dan buena cuenta de ello. Su estatus relativo a una unidad de orden superior condiciona la disgregación de elementos que en otros correos se concentrarían en un único mensaje. De esta manera su estructura se aleja completamente de la carta para acercarse a otros géneros como la nota, por ejemplo.
4. La rapidez en la producción de las intervenciones y la presión que ejerce la conciencia de que el coenunciador espera la contribución acelera el proceso de producción. Suelen suprimirse las revisiones, lo que incide en la organización textual que tiende a manifestar una proyección lineal con escasas fases de reescrituras.
5. Los mensajes de intervención continua suelen presentar un aspecto más descuidado ya que responden de manera más clara que ningún otro correo al esquema según el cual *se escribe lo que uno quisiera estar diciendo* (Violi, 1996).

Being so close to the immediacy of oral communication email often induces us to write "as we speak" more than we would do in a regular letter, but then everything is recorded and we have access to all the previous exchanges, a possibility completely out of reach in a real oral dialogue (Violi, 1996, p.13).

6. La celeridad en el ritmo del intercambio condiciona la mayor dependencia de los dos elementos del par adyacente. Los implícitos discursivos están presentes en la memoria a corto plazo, por lo que obedecen menos a las marcas de diafonía, si bien estas pueden aparecer como elementos conectivos.
7. Aunque la capacidad de autoselección siempre está activa en el género del correo electrónico, las secuencias en régimen de interacción continua muestran mayor control en la distribución de turnos. Las marcas explícitas de cesión de turno, los elementos denotativos de la *adessivity* en terminología de Founer (2004) son más abundantes en este tipo de correos. Los finales de turno suelen ir acompañados de alguna marca que denota activamente el paso de la palabra.

7.3.4. La interacción en el correo electrónico y su relación con la interacción en otros géneros próximos

Los procesos de interlocución que acabamos de describir sitúan al género del correo electrónico en un punto de intersección entre los modelos de correspondencia epistolar y los esquemas típicos de otros entornos de CMO. La interactividad dialógica que caracteriza a las conversaciones electrónicas deja una huella en un género que, sin embargo, hereda modos de organización propios de modelos típicamente diferidos como los géneros epistolares.

De esta confluencia surge un modelo de interacción rico en matices que puede adaptarse a diferentes modelos de intercambio, tanto en el ámbito temporal como en lo que concierne a otras instancias, tales que el número de coenunciadores, su relación, etc. Las marcas de interactividad presentes en un modelo de tanta versatilidad participan de un abanico de posibilidades muy amplio, que puede concretarse en una u otra opción según el interés comunicativo específico de un interlocutor en una situación comunicativa concreta.

Así, por ejemplo, algunos de los modos de respuesta a los que hemos aludido en el apartado anterior difícilmente tendrían cabida en otras manifestaciones del discurso epistolar. Al mismo tiempo, el correo electrónico sabe conservar algunas de los procedimientos más característicos de las cartas tradicionales. El constante recurrir a la actividad diafónica supone una identificación con los modos de marcación de los elementos dialógicos propios del discurso epistolar. En muchos sentidos se trata de soluciones nuevas para situaciones de naturaleza equivalente o sencillamente cercanas.

Esta capacidad de adaptación convierte al género del correo electrónico en un modelo textual de gran dinamismo. La creciente generalización del empleo de este instrumento de comunicación se ve justificada por esta particular naturaleza. Los modelos temporales propuestos, por ejemplo, participan de las ventajas de la no intrusión, al tiempo que gozan de las virtudes de la inmediatez.

De entre los géneros cercanos, aquellos con los que comparte más rasgos son la carta y las conversaciones virtuales, en particular en su versión albergada por sistemas de mensajería instantánea.

Coincide con la primera en el establecimiento de las convenciones que regulan la sucesión de las intervenciones, así como en el valor de ciertas unidades. Muchas de las unidades que hemos planteado para el análisis de las interacciones a través de sistemas de mensajería instantánea pueden aplicarse a intercambios epistolares, teniendo en cuenta, que en estos últimos su dilación en el tiempo será mayor. Así

Perrin (1996) a propósito de un intercambio epistolar entre Ansermet y Stravinski sostiene que:

En admettant que toute lettre est un unité interactionnelle correspondant à un tour de parole, notre corpus peut en effet être analysé grossièrement, dans les termes de Roulet & al. (1985), comme un échange formé d'une intervention initiative [...] suivie d'une intervention réactive-initiative [...] (p.130).

La cuestión temporal resulta fundamental y por ello en este trabajo volvemos constantemente sobre ella: el doble juego entre el carácter diferido y la posibilidad de cercanía temporal presente en el género marca notablemente sus condiciones estructurales. Se trata de textos cortos y espontáneos pero, a la vez, de espacios de interacción lo suficientemente reflexivos como para manifestar estrategias de interacción imposibles en modelos conversacionales.

La celeridad, unida a la facilidad¹⁴¹ y economía que reviste el desarrollo del intercambio, permite el desarrollo de interacciones muy estables y frecuentes. Por ello, más allá de la recuperación del intercambio epistolar, se construye un espacio en el que desarrollar una idea de identidad cuyo desarrollo va unido a un nombre de usuario y a un buzón particular.

De la confluencia con los géneros de la CMO, y en especial con el de la mensajería instantánea, ha tomado muchos elementos constitutivos, como veremos en el capítulo dedicado a la lengua. Aunque, también, ha servido para que frene algunos de los usos analizados en este trabajo. Las interacciones de tipo continuo pueden haber disminuido en los últimos años porque muchas de estas situaciones han sido absorbidas por los entornos de mensajería digital. En el proceso de selección de nuestro corpus hemos podido comprobar que las muestras más

¹⁴¹ Siempre que se disponga de conexión y terminal.

antiguas presentaban mayor número de manifestaciones de interacciones de tipo continuo.

TERCERA PARTE. El mensaje de correo electrónico: planificación, estructura y lengua**8. Planificación paratextual de la correspondencia electrónica****8.1. La noción de paratexto en los textos electrónicos****8.1.1 Introducción**

En este capítulo nos ocupamos de la descripción del paratexto del género del correo electrónico. Para ello analizaremos no sólo la estructura que caracteriza la organización del cuerpo del mensaje, sino también las características de las interfaces de los sistemas de gestión de correo electrónico. La noción de paratexto con la que trabajaremos se fundamenta en las propuestas de Genette (1979, 1982, 1987). Desde un punto de vista metodológico, ha sido necesario adaptar algunas concepciones a la naturaleza que manifiestan los correos electrónicos.

Al definir la noción de paratexto, Genette tiene como único objetivo su aplicación a la descripción del libro, y más particularmente, de la obra literaria, por lo que sus apreciaciones se restringen al texto presentado en formato papel e inscrito en un proceso de integración social particular, que corre a cargo de la casa de edición. La idiosincrasia paratextual de los formatos digitales, así como la de otros tipos de textos que, aún conservando el formato papel, no se integran en el universo del libro, escapan a su caracterización, ya que nunca fueron objeto de sus reflexiones. No obstante, la fuerza de su conceptualización resulta tan acertada que, tras ciertas adaptaciones, puede aplicarse, también, al conjunto de los textos en formato digital.

El paratexto es una categoría compleja en la que Genette agrupa a todos aquellos componentes que, sin formar parte del texto lo acompañan, determinan y, en última instancia, lo hacen posible. Guía en la lectura, en la recepción social y, por ende, en la propia categorización genérica, el paratexto asume un puesto privilegiado en el análisis textual de un género.

El texto considerado en su dimensión inmutable e independiente de una realización material concreta sólo tiene cabida como producto de un proceso de abstracción y teorización. La realidad nos revela que, necesariamente, forma parte de un sistema semiótico de orden superior que determina su forma o disposición externa. Este sistema complejo, que incluye tanto signos lingüísticos como no lingüísticos, condiciona la naturaleza del texto y marca su recepción. Se conoce con el nombre de paratexto al conjunto de elementos que conforman dicho sistema. Entre ellos se incluyen tanto los componentes de lo que podría denominarse *la forma externa del texto*, como el conjunto de producciones discursivas o textos que acompañan la aparición y difusión de una determinada producción textual.

Para Lane (1992, p.13) “il s’agit en effet de l’entourage du texte, de ses préliminaires, de ses étiquettes, de ses adresses”. Estamos ante una categoría heterogénea en la que se mezclan entidades externas e independientes al propio texto, como puede ser el discurso publicitario creado alrededor de un determinado libro, o la tipografía empleada en una edición particular de un texto,

con otras inseparables del propio texto, como la división en capítulos, apartados y subapartados, los títulos, los subtítulos, las figuras e ilustraciones, etc.; todos estos elementos constituyen un grupo demasiado heterogéneo para analizarse desde una intencionalidad de conjunto.

La heterogeneidad del paratexto no se limita al ámbito sustancial, sino que está presente igualmente en su dimensión funcional. Cada una de las categorías paratextuales entabla una relación específica e idiosincrásica con el texto al que acompaña o con el que interactúa, por lo que podemos afirmar que las funciones del paratexto son diversas. De entre ellas, y en virtud de los objetivos de nuestro análisis, retenemos un valor fundamental: el paratexto como *aparato de recepción*. De este valor se desprenden dos funciones derivadas y complementarias: 1) el paratexto como identificador de género 2) el paratexto como guía de lectura.

En un estudio de los correos electrónicos, cuya intención es definir la idiosincrasia de un género, nos interesan especialmente las relaciones que se establecen entre las marcas paratextuales, los esquemas de género y la manera en que las primeras ayudan a definir e identificar los textos que se categorizan como integrantes de una determinada clase. La imbricación del texto en su aparato paratextual permite su manifestación como un evento textual determinado, al tiempo que le dota de una realidad física concreta, estableciendo, de esta manera, su pertenencia a una clase textual. Cada género manifiesta una relación particular entre el texto y los otros sistemas de signos que se desarrollan paralelamente a él y, por ende, otorga una relevancia diferente al papel del paratexto.

En este sentido nos apoyamos en las observaciones de Lejeune (1975) para quien el paratexto constituye un lugar privilegiado en la instauración del pacto genérico. Como resalta Lejeune al respecto del género autobiográfico, la configuración de la categoría genérica se establece en función de elementos que se integran en el paratexto.

Una situación paralela a la que acontece en la autobiografía es señalada por Haroche-Bouzinac (1995) respecto de la carta. Gran parte de la fuerza del pacto genérico epistolar reside en lo que tradicionalmente se denomina *Incipit*, una

categoría a medio camino entre el interior y el exterior del texto, y, por lo tanto, integrante natural de lo que Genette denominó *paratexto*. En el correo electrónico podemos otorgarle una responsabilidad similar al encabezado.

Por lo que respecta al conjunto de los géneros que integran el discurso electrónico, la relevancia del componente paratextual en la identificación genérica se lleva al límite. Como ya observamos en la primera parte de este trabajo, la propia expresión empleada para su denominación puede servirnos para concluir cómo estas categorías se establecen, en gran medida, tomando como criterios básicos elementos integrantes del componente paratextual: el formato, digital o electrónico, y el soporte material del texto, en concreto, el ordenador.

En los textos electrónicos el paratexto adquiere una dimensión muy novedosa y hay que destacar la importancia que un cambio en la naturaleza material del soporte de transmisión del texto imprime en la redefinición de la esencia misma del paratexto. Las nociones de hipertexto y multimedia, básicas en la caracterización de los textos digitales, nos remiten, de manera constante, a categorías que inciden directamente en la concepción material y espacial del propio entorno paratextual.

La noción de multimedia efectúa una revolución semiótica fundamental en el seno de los textos electrónicos, dando cabida a nuevos sistemas de signos. Junto al código lingüístico o el icónico, tradicionales en el formato papel, se fomenta el empleo de categorías sonoras o de narraciones filmicas animadas. Los soportes multimedia no sólo permiten la inclusión de nuevos componentes paratextuales sino que presuponen una relación muy particular entre éstos y el texto. Como ocurre en el interior de otras manifestaciones discursivas -en el cómic, o el cine, por ejemplo-, en los textos multimedia la interacción entre elementos verbales y no verbales se redefine, de tal forma que no es posible establecer fácilmente cuál de entre ambas es la categoría subordinada, ya que ambos lenguajes se funden por lo que resulta más plausible hablar de textos multimodales en los que se conjugan varios códigos semióticos: verbal, icónico, musical, etc. Se trata, en consecuencia, de un tipo de textos en los que acontece una interacción constante

de todos y cada uno de los lenguajes simbólicos en virtud de la construcción de un mensaje común.

En esta transformación de la relación que el texto mantiene con el resto de los elementos no verbales con los que se integra, la pantalla desempeña una función fundamental, ya que en tanto que soporte material del texto y espacio de recepción y lectura resulta, en gran medida, responsable de estas modificaciones. La introducción de la lectura en pantalla, generalizada en los textos electrónicos, ha revolucionado la naturaleza misma del *horizonte de expectativas*¹⁴² que hasta el momento era dominante en textos realizados en otros formatos. Esta revolución se asienta, fundamentalmente, en las particularidades materiales del soporte de recepción y en cómo estas inciden en la relación que el lector entabla con el texto en el momento de su interpretación. La introducción del ordenador en la vida cotidiana y la generalización del acceso a la red de redes han modificado sustancialmente la manera a través de la cual el destinatario entra en contacto con la producción textual, así como cambiado muchas de las condiciones básicas del proceso de publicación.

Por todas estas razones, el ordenador no debe analizarse desde un enfoque reduccionista, entendiéndolo tan sólo como un sustituto material del papel, su utilización como soporte de los textos electrónicos unas *formas específicas de lectura y escritura* (García Gabaldón, 2003). La introducción de este nuevo soporte impone una ruptura con ciertas prácticas de lectura y escritura tradicionales en otros soportes materiales e implica modificación de los actos recepción y de producción textual. El ordenador opera modificaciones de orden muy diverso. Por un lado, transforma el entorno de comunicación, produciendo una situación discursiva en la que las funciones de los coenunciadores se redefinen; por otro, modifica las estructuras intrínsecas a los mecanismos de

¹⁴² La noción de *horizonte de expectativas* fue formulada por Jauss en sus reflexiones sobre la estética de la recepción. *horizon d'attente [...] le système de références objectivement formulable qui résulte de trois facteurs principaux: l'expérience que le public a du genre dont elle relève, la forme et la thématique d'ouvrages antérieures dont elle présuppose la connaissance et l'opposition entre monde imaginaire et réalité quotidienne* (Jauss, 1978, p.14).

textualización. Como bien nota la autora, el hipertexto, modalidad de organización textual clave en los géneros digitales, con su estructura modular y su jerarquización de la información, redefine cuestiones básicas como la conectividad y los mecanismos de organización de la información.

En ocasiones, a través de un ordenador, se accede a la lectura de los mismos textos que pudieran recibirse en otros formatos: código, papel, rollo. En este caso la revolución reside, sobretodo, en la introducción de un nuevo soporte de lectura. Este nuevo soporte implica, no obstante, algo más que un cambio en la dimensión material del texto, supone, además, la configuración de un nuevo artefacto.

La introducción de un nuevo objeto técnico desencadena en el usuario un proceso doble: asimilación y acomodación (Scardigli, 1992). En el transcurso de esta acomodación se ven modificadas las relaciones que el lector entabla con el texto, transformando incluso *el contrato de lectura*, entendido como el conjunto de reglas que, establecidas a lo largo de los siglos, rigen la actitud del lector sobre los soportes de lectura. Veamos lo que Bonnaud, Caron, & al. (2001) afirman a este respecto en su análisis del libro electrónico:

Ces règles intègrent à la fois l'objet livre lui-même- règles de typographie, insertion du texte dans des catégories spatiales, diffusion apures d'un public plus ou moins préparé en fonction de son horizon d'attente à recevoir le texte- et la posture de lecture que ce livre induit. Il existe en effet une totale adéquation entre support du texte et la posture de lecture engendrée. Le support modifie nos usages du texte et les usages influencent l'évolution des supports. (p.16)

Para el texto que se lee a través de un ordenador, éste no es simplemente soporte de la información, en el sentido en que pudiera serlo el papel o el pergamino; se trata, más bien, de un *artefacto* que mediatiza la interacción del receptor con el texto y del receptor con el verdadero soporte del texto, en este caso la pantalla. Los ordenadores, y en general el resto de útiles nacidos para la

lectura de textos digitales, no sólo permiten el acceso al texto, sino también a las acciones que el lector puede desarrollar durante el acto mismo de lectura, es decir, nos dicen *qué* podemos hacer con el texto y *cómo* hemos de hacerlo.

El texto, físicamente mutable, se representa ante el lector como un objeto que puede manipularse, es decir, que no posee una dimensión estable. En su caso el paratexto cumple, más que pudiera hacerlo en otro tipo de formato, un papel directivo como guía en el proceso de la lectura y a través de él se lleva a cabo la descripción de las opciones permitidas, al mismo tiempo que desarrolla una función activa en la consecución de las mismas. De esta manera, el paratexto codifica el acto de recepción, convirtiendo su contenido en un mensaje *meta-discursivo*. De nuevo en relación con los libros electrónicos, Bonnaud, Caron, & al. (2001) realizan los siguientes comentarios válidos para el conjunto de los textos digitales:

Le péri-texte, c'est-à-dire tout ce qui dans un livre entoure le texte, est omniprésent et indispensable à la lecture elle-même. A la différence du livre imprimé où le péri-texte apporte des explications sur le contenu du livre, à l'écran, le péri-texte sert essentiellement à l'utilisation de l'appareil. [...] à travers les icônes et les barres d'outils, le support matériel se fait difficilement oublier. (p.31).

Los correos electrónicos, como manifestaciones de textos digitales, participan de esta renovación del contrato de lectura. En ellos, el paratexto cobra un gran protagonismo en el proceso de recepción textual, codificando las pautas que regulan el intercambio comunicativo, que adquiere un valor fundamental como guía de las opciones de las que dispone el usuario (locutor) en el establecimiento de una correspondencia (intercambio comunicativo) y en su proceso de producción textual (enunciación). A través de los componentes peritextuales, los programas de correo electrónico permiten una lectura asistida en la que se sugieren los modos de apropiación del texto.

Los elementos paratextuales que conforman los programas de gestión de correo electrónico pueden analizarse, en su conjunto, como una categoría, cuya funcionalidad, respecto al texto principal al que acompañan, consiste en codificar el esquema comunicativo que se pone en marcha cuando un individuo accede a la correspondencia digital. Estos programas de gestión y de edición disponen de una interfaz de acceso al usuario constituida, principalmente, por un conjunto de iconos con una dualidad semiótica, digital y verbal, cuya función inmediata es la codificación del procedimiento que se desencadena en la producción o en la recepción de los textos que constituyen el género. Estamos ante entidades con un valor performativo es muy elevado, responsables de la ejecución del contenido proposicional de los *actos ilocutivos* que enuncian.

La complejidad del análisis de los elementos que conforman el paratexto se fundamenta en la naturaleza heterogénea de la categoría en cuestión que incluyen elementos de índole muy diversa, cuya único denominador común es hacer presente el texto en su proceso de socialización.

Tradicionalmente definido en función de la obra literaria y de su difusión mayoritaria en formato libro, la intensión del término de paratexto debe verse restringida en lo que respecta a nuestro análisis; al enfrentarnos a textos de naturaleza privada o semiprivada, podemos dejar a un lado lo que Derrida (1972) denominaba *hors livre* (lo de fuera del libro), más adelante sistematizado por Genette en la categoría del *epitexto*. En los textos privados o no públicos no es común la existencia de un discurso destinado a su presentación o promoción, por lo que es posible obviar en nuestra definición todos aquellos elementos constitutivos del *epitexto editorial*, cuyo fin no es otro que la difusión y comercialización del texto. El correo electrónico escapa de esta necesidad promocional, aunque tales conceptos resultan muy apropiados y necesarios para el análisis de otros géneros electrónicos, por ejemplo, las páginas web.

En las siguientes páginas nos ocuparemos de la definición del concepto de paratexto enunciada por el teórico Genette, tratando de esbozar las propiedades que hemos de retener en la elaboración de nuestro análisis.

8.1.2. La noción de paratexto en Genette

La primera formulación del concepto de paratexto, tal y como lo utilizamos, aparece en Genette (1982)¹⁴³ como una de las cinco formas de materialización de las relaciones que se desarrollan entre los textos y en el interior mismo del texto¹⁴⁴.

El segundo tipo está constituido por la relación, generalmente menos explícita y más distante, que, en el todo formado por una obra literaria, el texto propiamente dicho mantiene con lo que sólo podemos nombrar como su “paratexto”: título, subtítulo, intertítulos, prefacios, epílogos, advertencias, prólogos, etc.; notas al margen, a pie de página, finales; epígrafes; ilustraciones; fajas, sobrecubierta, y muchos otros tipos de señales accesorias, autógrafas o alógrafas, que procuran un entorno (variable) al texto y a veces un comentario oficial u oficiosos [...] (Genette, 1982, p.11).

Genette elabora su concepto de paratexto en tres de sus obras (1979), (1982) y (1987), aunque el trabajo de 1987 constituye el único que se consagra de una forma íntegra a la reflexión de los aspectos teóricos de la noción. Este libro desarrolla al mismo tiempo un análisis exhaustivo de la naturaleza del componente paratextual en el ámbito de la obra literaria.

El contenido conceptual del término sufre una profunda evolución a lo largo de estas sucesivas enunciaciones. En un principio sirve para referirse al conjunto de relaciones que establecen entre sí los diferentes textos, a partir de operaciones

¹⁴³ Aunque autores como Duchet (1971) o Dubois (1973) -que propone el término *metatext*- ya habían afirmado la importancia del aparato formal que acompaña al texto como marca de definición de las condiciones de comunicación. “une zone indéfinie, où il joue sa chance, où se définissent les conditions de la communication, où se mêlent deux séries de codes: le code social, dans son aspect publicitaire, et les codes producteurs ou régulateurs du texte ” (Duchet, 1971, p.6).

¹⁴⁴ Estas relaciones son: intertextualidad, paratextualidad, metatextualidad, arquitekstualidad y transtextualidad.

de transformación o de imitación. Será en *Palimpsestos*, Genette (1982), donde se se plantea el valor definitivo del vocablo que, a partir de entonces, remitirá a todas aquellas instancias exteriores al texto que lo acompañan, interactuando con él, y que son estrictamente necesarias para su existencia.

L'oeuvre littéraire consiste, exhaustivement ou essentiellement, en un texte, c'est-à-dire (définition très minimale) en une suite plus ou moins longue d'énoncés verbaux plus ou moins pourvus de signification. Mais ce texte se présente rarement à l'état un, sans le renfort et l'accompagnement d'un certain nombre de productions, elles-mêmes verbales ou non [...] dont on ne sait pas toujours si l'on doit ou non considérer qu'elles lui appartiennent, mais qui en tout cas l'entourent et le prolongent, précisément pour le "présenter", au sens habituel de ce verbe, mais aussi en son sens le plus fort : pour le "rendre présent, pour assurer sa présence au monde, sa "réception" [...]. (Genette, 1987, p.7).

No existe texto sin paratexto, sostiene Genette, al menos texto entendido como entidad física y realidad social. El paratexto que presenta al texto, además de informar sobre él, anticipando muchas de sus propiedades, convierte al propio texto en un objeto existente. Una concepción del texto como la que se desprende de la formulación de Genette (1987) otorga una gran relevancia al concepto que, en cierto sentido, y quizás a causa del propio estatus del prefijo empleado en la formación del término, pudiera ser considerado, una entidad secundaria.

El paratexto se concibe como un *espacio difuso* entre el interior y el exterior del texto, un umbral *-seuil* en palabras del teórico francés- que abre las puertas del texto al mundo y del mundo al texto. Algunas categorías paratextuales como los discursos publicitarios, las introducciones, etc., son externas al texto, con el que ni siquiera comparten obligatoriamente un espacio físico; otros elementos como las ilustraciones o las tablas de materia se desarrollan paralelamente a él; por último, existe otro tercer tipo de componentes paratextuales que se funden con el texto dándole forma y completando su organización. La fuente, el tipo y tamaño de letra, la distribución en párrafos, apartados o capítulo, el marcado de

pasajes textuales con el empleo de versalitas o cursivas, son todos ellos elementos que no pueden deslindarse del propio texto, que existe con y en ellos.

El paratexto es, en consecuencia, una categoría compleja y difusa que según el propio teórico plantea más cuestiones que respuestas: “la paratextualité, nous le voyons, est surtout une mine de questions sans reponse” (Genette, 1982, p.10). Como podemos advertir en la lectura del primero de los fragmentos recogidos en este apartado, el único punto de clasificación común, que dota de unidad a la categoría, reside en la función que el paratexto adquiere como elemento de transacción y transición textual: “une zone non seulement de transition, mais de “transaction”: lieu privilégié d’une pragmatique et d’une stratégie, d’une action sur le public au service [...] d’un meilleur accueil du texte et d’une lecture plus pertinente [...]” (Genette, 1987, 8).

Comenta Lane (1992) a este respecto que en Genette:

[...]le paratexte se compose donc d’un ensemble hétérogène de pratiques et de discours que réunit cependant une visée commune, celle qui consiste à la fois à informer et convaincre, affirmer et argumenter [...] leur vocation est d’agir sur le(s) lecteur(s) et de tenter de modifier leurs représentations ou systèmes de croyances dans une certaine direction (p, 17).

8.1.3. Criterios de clasificación de los mensajes paratextuales en Genette

Genette propone un modelo en que se distinguen cinco parámetros para la clasificación de los mensajes paratextuales. Estas categorías de análisis son: 1) el ámbito espacial -emplazamiento del paratexto-, 2) el factor temporal -momento de aparición de los elementos paratextuales-, 3) el parámetro sustancial -*su modo de existencia*, elección de iconografía, materiales, etc.-, 4) el criterio pragmático y, por último 5) la funcionalidad y finalidad del componente paratextual. Se trata, como podemos observar, de criterios de clasificación muy heterogéneos. Al igual que el paratexto se constituye como una categoría de naturaleza muy dispar, el propio modelo presentado por Genette participa de tal diversidad,

conjugando factores de orden estrictamente material con otros de tipo contextual. En este sentido estamos de acuerdo con la afirmación realizada por Alvarado (1994) al respecto de los principios clasificatorias establecidos por Genette: “la categoría de parámetro es lo bastante amplia o difusa para admitir en su interior elementos muy diversos. [...] Genette incluye en ella tanto elementos verbales como icónicos, materiales y factuales” (p.29).

El criterio espacial y sustancial entabla relación con la naturaleza externa del texto y su disposición material; los otros tres atienden a razones exteriores al propio texto que aluden de forma más específica a su relación con el contexto de socialización. Los factores funcionales y pragmáticos pueden ser analizados como una realidad común, como lo hacen, por ejemplo, Alvarado (1994) o Lane (1992), criterio que mantenemos en este trabajo. Hemos de advertir que los cinco parámetros propuestos por Genette no deben entenderse como categorías independientes las unas de las otras sino como factores que interactúan entre sí. De esta manera, en lo que respecta a nuestro género, la particular naturaleza del soporte de recepción hace que los factores espacial y temporal se complementen. De este modo, un elemento que no aparece en la misma pantalla que el texto ha de analizarse, necesariamente, como anterior o posterior a la recepción del mismo.

El siguiente esquema sirve para ilustrar el valor de cada uno de estos cinco parámetros de clasificación relativos al modelo propuesto por Genette.

1. El parámetro espacial. Responde a la pregunta ¿Dónde? Clasifica los elementos paratextuales en función de la ubicación que toman en relación al texto con el que comparecen. Afirma Genette que “un élément de paratexte, si du moins il consiste en un message matérialisé, a nécessairement un “emplacement”, que l’on peut situer par rapport à celui du texte lui-même” (Genette ,1987, p.10).

El emplazamiento del mensaje paratextual resulta muy importante ya que determina cuestiones básicas sobre el efecto que éste desencadena en el la

recepción del texto al que acompaña. Como veremos, en la recepción del correo electrónico resulta fundamental analizar si un mensaje paratextual aparece en la misma pantalla que el texto del mensaje o, por el contrario, se presenta en otra pantalla.

Respecto del parámetro espacial son interesantes los análisis que inciden en el valor que el emplazamiento de un mensaje adquiere en la llamada de atención del lector o la importancia que la colocación contigua de diferentes textos, en el mismo o en distinto lenguaje semiótico, puede desempeñar en su recepción. Todas ellas constituyen observaciones muy importantes cuando nos enfrentemos al análisis de las webmail, por ejemplo. En función de la situación espacial Genette distingue dos clases de componentes paratextuales: el *peritexto* y el *epitexto*.

1) La primera incluye al conjunto de elementos que rodean al texto incluyéndose en el mismo volumen que éste. Entre ellos podemos destacar: el título, el nombre del autor, las dedicatorias, los epígrafes, el nombre de la colección u otros elementos de las cubiertas.

2) El segundo, el *epitexto*, se constituye como el conjunto de producciones situadas al exterior del libro, no copresentes en el texto, que sirven para enmarcar la recepción del volumen. Entre ellas Genette incluye los mensajes publicitarios que rodean la comercialización del libro, los comentarios que el autor lleva a cabo de la obra, etc.

Como bien nos hacen notar Charaudeau & Maingueneau (2002) el análisis espacial del paratexto incide sobre un problema básico para el análisis textual, se trata de la cuestión de la segmentación gráfica del texto y en particular de las fronteras de éste. ¿Qué debemos considerar parte integrante del texto y qué debe analizarse como elemento extraño a él? Charaudeau & Maingueneau (2002) recuerdan la cuestión en relación al estatus del título, preguntándose si debe

considerarse parte integrante del texto. Genette lo clasifica, por ejemplo, como un elemento de su periferia, incluyendo su análisis en el componente paratextual.

La cuestión del estatus del título puede traspasarse al género del correo electrónico, al plantearnos si la categoría *asunto* debe entenderse como parte integrante del texto o como un elemento perteneciente al dominio del paratexto

2. El parámetro temporal. Responde a la pregunta ¿Cuándo? Su objetivo es analizar el momento de aparición de un determinado mensaje paratextual en relación al texto con el que interactúa: “La situation temporelle du paratexte peut elle aussi se définir par rapport à celle du texte” (Genette, 1987, p.11). En función de este criterio se establecen tres categorías básicas: 1) paratexto de aparición anterior a la presentación pública del texto, 2) paratexto simultáneo al propio texto y, por último 3) el paratexto posterior a éste.

Genette (1987) establece ciertas matizaciones en lo que concierne al paratexto posterior, diferenciando así el paratexto ulterior del paratexto tardío. La escisión de ambos tipos se establece en función del tiempo transcurrido entre la aparición del texto y del paratexto, siendo éste mayor en el paratexto tardío. Por último Genette distingue el paratexto póstumo cuya aparición es posterior a la desaparición del autor del texto. Estas cuestiones afectan de manera más clara al texto literario.

En la lectura en pantalla el criterio temporal adquiere un valor diferente al que pudiera tener en el texto en formato papel, ya que según cierto enfoque podría corresponder, más bien, a un criterio espacial. Al igual que en una obra literaria podemos decir que el título se sitúa en una página diferente del texto, en el correo electrónico podemos afirmar que la categoría *asunto* y, en general todos los elementos del encabezado, situados también en un enlace de pantalla precedente, aparecen antes que el propio mensaje.

3. El parámetro sustancial. Responde a la pregunta ¿Qué es? Se interroga sobre la naturaleza de los elementos que constituyen el paratexto. A este respecto afirma Genette: “la question du statut “sustantiel”. Le plus souvent, donc, le

paratexte est lui-même un texte : s'il n'est pas encore "le" texte, il est déjà "du" texte" (1987, p.12) Desde una perspectiva sustancial los mensajes paratextuales pueden inscribirse en lenguajes semióticos muy diversos: lingüístico, icónico (estático o animado), sonoro, etc.

Genette afirma que la mayoría de los mensajes paratextuales son de carácter textual-verbal, puesto que ésta es la realidad que circunscribe a la obra literaria actual. No obstante, reconoce la importancia de otras manifestaciones paratextuales, entre las que destaca: el paratexto icónico, el material y el factual. Este último requiere una aclaración más particular : "Je qualifie de « factuel » le paratexte qui consiste, non en un message explicite (verbal ou autre), mais en un fait donc la seule existence, si elle est connue du public, apporte quelque commentaire au texte et pèse sur sa réception" (Genette, 1987, 12). Los mensajes de orden factual son elementos de carácter contextual; para Genette en sentido amplio *todo contexto hace paratexto* (Genette, 1987).

En este trabajo se seguirá una interpretación más restringida de la noción de paratexto y no se consideran parte integrante de éste elementos concernientes del contexto. De esta manera limitaremos nuestro análisis al conjunto de aquellos mensajes que tienen una existencia material en torno al texto. Tal restricción implica la exclusión de muchos elementos constitutivos del paratexto factual según lo caracteriza Genette.

La naturaleza material del texto adquiere una gran relevancia en nuestro análisis ya que, como hemos observado, una parte importante de la particularidad de los géneros digitales se deriva de la idiosincrasia del soporte material del texto, que, a diferencia del conjunto de los ejemplos aportados por Genette, no se presenta en un formato papel sino digital. El cambio de soporte conlleva otra importante modificación en lo que respecta al protagonismo que adquiere el paratexto icónico, que entendemos se opone a la hegemonía otorgada según Genette al paratexto verbal. La introducción de nuevos soportes de información, además, acaba con la vigencia clasificatoria del par de oposición verbal vs. icónico, propuesto por Genette. Los documentos multimedia, como ya se ha

mencionado, permiten la inclusión de elementos paratextuales de naturaleza sonora o de imágenes en movimiento.

4. El parámetro pragmático. Responde a la pregunta ¿De quién a quién? Su objetivo es el análisis y la clasificación del valor pragmático que asume cada mensaje paratextual en relación al texto al que acompaña. Genette dice: “le statut pragmatique d’un élément de paratexte est défini par les caractéristiques de son instance, ou situation, de communication” (Genette, 1987, p.3). En esta clasificación deben tenerse en cuenta dos criterios claves: 1) el autor o responsable del mensaje paratextual, y 2) el destinatario del mismo.

En la identificación de la autoría de los elementos paratextuales pueden distinguirse tres posibilidades: 1) el responsable del mensaje paratextual coincide con el autor del texto, 2) la autoría recae en el editor, y 3) la responsabilidad del elemento paratextual reside en una tercera persona. La última de las posibilidades descrita es menos frecuente; las otras dos constituyen la norma. A la primera categoría, mensaje paratextual responsabilidad del autor, Genette lo denomina paratexto autorial, a la segunda, integrada por los elementos atribuibles al editor, paratexto editorial.

En lo que respecta al ámbito del libro, el paratexto editorial asume una gran relevancia, ya que una buena parte del componente paratextual proviene de la intervención editorial en la disposición del texto. La responsabilidad del editor y la labor de la empresa editorial son fundamentales en el proceso que convierte al texto en libro. Nyssen (1993) se ocupa del fenómeno por el cual a través de la mano profesional del editor un texto pasa de texto a libro. Como tendremos ocasión de observar con más detenimiento, en el género que nos ocupa, existe un conjunto elevado de elementos del mensaje paratextual que escapa de la responsabilidad del autor del texto, aunque, por razones evidentes, no se identifica de manera absoluta con la noción de paratexto editorial.

En el caso del correo electrónico estos elementos están marcados doblemente por las condiciones impuestas por 1) los sistemas empleados en el envío, y 2) las propiedades de las herramientas utilizadas en la recepción de los textos.

Con el fin de adaptar las categorías propuestas por Genette a la idiosincrasia del género de correo electrónico, podemos considerar como equivalentes los elementos que en el paratexto del libro se debían a la intervención del editor y aquellos que en el correo electrónico se derivan de las restricciones impuestas por el sistema de gestión, ya que ninguno de ellos son responsabilidad directa del autor del mensaje.

El destinatario del mensaje es otro de los elementos que debe contemplarse en la caracterización pragmática de un elemento paratextual. Genette (1987) centra de nuevo sus apreciaciones en el entorno de la obra literaria en la que, por regla general, el destinatario es una entidad abstracta identificable con todo posible lector de la misma. Aunque en algunos ejemplos concretos éste puede adquirir mayor grado de concreción, una obra literaria puede estar dedicada a una personalidad que se erige como destinatario inmediato de la misma.

En el género de la correspondencia digital la situación es la inversa: el destinatario suele ser, por lo general, una persona o personas determinadas. Además, por tratarse de textos de naturaleza privada, el destinatario o destinatarios son, normalmente, entidades restringidas y concretas. No obstante, existen ciertos intercambios propiciados por el correo electrónico en los que la situación difiere sensiblemente. En las listas de distribución el destinatario es un ente abstracto que se identifica con todos y cada uno de los abonados a la lista, a la que puede ser más o menos difícil acceder en función de los criterios establecidos por el moderador de la misma. En estos casos nos encontramos con una entidad de recepción a medio camino entre lo público y lo privado. En los mensajes publicitarios o en los que se identifican como *spam* el destinatario es un individuo sin determinar. Estos textos de envío masivo asumen como destinatario cualquier posible receptor.

El último parámetro pragmático en el que se detiene el teórico francés es el relativo a la *fuera ilocutiva* diferenciable en cada uno de los discursos del paratexto. Se hace referencia a tres tipos de mensajes: 1) lo que se limitan a transmitir una información, 2) lo que asumen la responsabilidad de transmitir una intención o interpretación del autor, al mismo tiempo que informan 3) lo que

implican un compromiso del autor para con el lector y por último, 4) los que adquieren un valor preformativo, la dedicatoria, por ejemplo.

En el correo electrónico los *actos ilocutivos* efectuados por los componentes del paratexto son muy diversos, pero todos ellos pueden analizarse aplicando los valores descritos por Genette. Habría que destacar la relevancia performativa de los iconos que constituyen los botones activos de las barras de herramientas propuestas por el sistema de gestión. Estos iconos actúan como desencadenantes de las acciones que constituyen el proceso de apropiación del texto por el lector.

5. El parámetro funcional. Responde a la pregunta ¿Para qué? Pretende analizar la funcionalidad del mensaje paratextual, es decir, qué servicio desarrolla en relación al texto que acompaña. Genette dice al respecto: *le paratexte, sous toutes ses formes, est un discours fondamentalement hétéronome, auxiliaire, voué au service d'autre chose qui constitue sa raison d'être, et qui est le texte* (Genette, 1987, p.15). Se trata de una categoría muy importante en la comprensión de la idiosincrasia del mensaje paratextual, sin embargo, al no presentar, a ojos de Genette, la misma uniformidad que el resto, no puede establecerse una tipología estable, como hiciera para los otros parámetros.

La función desempeñada por cada uno de los elementos que rodean al texto resulta muy variada, dependiendo de las propiedades del género en el que aparecen, así como de la situación de comunicación en la que se inscribe el texto en cuestión. Dada esta diversidad se aconseja llevar a cabo un análisis del valor de cada mensaje género por género. En esta línea clasificatoria e individualizadora se sitúa nuestra contribución que pretende adentrarse en el análisis de la función que asumen los elementos que conforman la periferia del texto en los correos electrónicos.

A pesar de defender un análisis pormenorizado del estatuto que cada tipo de mensaje adquiere en los diversos géneros, tal y como postula Genette, el valor de la categoría paratexto, en su conjunto, puede describirse de forma global. Tal y como ya hemos apuntado, se corresponde con una función mediadora entre texto y receptor. El paratexto es un espacio privilegiado en la configuración de la

recepción del texto: una guía de lectura y un activador de esquemas de género. De estas cuestiones nos ocuparemos en las páginas siguientes.

8.1.4 Vigencia de las categorías *genettianas* en el análisis del paratexto de los textos digitales.

Una vez finalizado este recorrido por los cinco parámetros de clasificación de los mensajes paratextuales propuestos por Genette, la siguiente cuestión relevante para nuestro trabajo estriba en la comparación del modelo genettiano con la idiosincrasia de los textos del discurso electrónico, con el fin de dilucidar en que medida mantienen su vigencia.

La revolución tecnológica ha marcado una profunda transformación en los modos de escritura y en los sistemas de difusión y comercialización de los textos. Esta renovación ha afectado a cuestiones básicas en la definición de lo que normalmente se identifica como componente paratextual. A lo largo de la descripción de cada una de las categorías enunciadas por Genette hemos establecido nexos con sus particularidades en los textos digitales, y, en concreto, con el género del correo electrónico. En este apartado, nos ocuparemos de sistematizar dichos comentarios.

El primero de los criterios establecidos por Genette se refería a la ubicación del mensaje paratextual. La aplicación de una clasificación en función de un criterio espacial, tal y como lo define Genette, plantea ciertos problemas en los textos electrónicos. Genette establece una frontera clara entre dos grandes bloques de mensajes paratextuales: el *peritexto* y el *epitexto*. La disgregación de los elementos del paratexto en una u otra clase se establece, según la definición de Genette, en función de su aparición en el mismo o en diferente volumen en relación al texto al que acompañan. Esta separación implica diferencias en la recepción: el peritexto es percibido a la vez que el propio texto, puesto que comparte un emplazamiento físico común.

Pero, ¿es válida la definición ofrecida por Genette en lo que concierne a los géneros digitales? El primer problema lo encontramos en la noción de volumen.

El concepto de volumen remite directamente al de libro, entendido como un objeto físico en formato papel, que ocupa un espacio en el mundo. Una clasificación de este tipo se sustenta en la naturaleza material del soporte del texto, que en el formato papel presenta una realidad muy bien delimitada. Sin embargo, ¿qué ocurre cuando la dimensión material del soporte cambia? ¿Qué sucede cuando no disponemos de un objeto estable como soporte de la información?

Al desaparecer la ecuación volumen igual a libro, desde un punto de vista metodológico hemos de adoptar otro criterio de clasificación espacial. Podemos proponer, como parece lógico, que sea la pantalla la unidad de referencia. Sin embargo debemos plantearnos en qué medida es posible identificar la pantalla con la noción de volumen propuesta por Genette. En sentido estricto la respuesta debería ser negativa, ya que de establecer paralelismos la pantalla sería más bien equivalente a la página.

Resolvemos este problema considerando parte del peritexto todos aquellos elementos que puedan visualizarse en la pantalla durante el proceso de recepción del texto, como parte integrante del mismo y/o del programa de edición utilizado para su gestión. Así, en lo que respecta al correo electrónico, el peritexto estará compuesto por todos los mensajes verbales, icónicos o sonoros que se desarrollan desde el momento en que se ejecuta la herramienta de edición. Es decir, una vez más, la particular naturaleza del medio digital nos obliga a mezclar criterios espaciales con temporales. El peritexto se identifica, además, con el conjunto de elementos paratextuales que se manifiestan a lo largo de una sesión en la ejecución de una aplicación concreta. De forma eventual podrán incorporarse también elementos relativos a otros programas que se encuentren activos al tiempo que se consulta el correo, en la misma o en diferentes ventanas, y que inciden directamente en ellos. El resto de elementos que participan de sesiones sucesivas o de sesiones de aplicaciones independientes deberán identificarse como integrantes del epitexto.

No obstante, la diferencia respecto a los textos en formato papel es notoria. En estos últimos cada componente del paratexto tenía su ubicación, en los textos

digitales todos ocupan un único espacio, la pantalla, en la que se van sucediendo a través de una operación de sustitución. La clásica actividad de *pasar de hoja*, se ha visto reemplazada por la ejecución de un clic o de un movimiento en pantalla, que hace desaparecer ante los ojos del lector los elementos anteriores, a fin de que una nueva configuración semiótica tome su espacio. A este respecto Souchier (1996) afirma: “le lecteur ne perçoit en effet qu’une page-écran, l’avant et l’après n’ont pas pour lui d’existence sensible. Le texte qui suit et précède sont proprement illisibles. Absent de la scène visible, codés par et pour la machine, ils n’existent que virtuellement ” (Souchier, 1996, p.112).

Los criterios relativos al parámetro temporal también deben revisarse si queremos aplicarlos a los textos electrónicos. Una de las propiedades que definen la idiosincrasia de los textos digitales es, precisamente, su inestabilidad paratextual. Un texto digital no existe, en el sentido material del término existir, como lo hace un libro. Lo que percibimos es su imagen albergada en una pantalla de ordenador o en la pantalla de cualquier otra herramienta de lectura de textos electrónicos. La pantalla es un mero espacio de transición que sirve para editar diferentes textos en diferentes momentos. Cada uno de estos procesos de edición se verá mediatizado por la naturaleza de las herramientas empleadas. Como se recoge en la cita de Souchier su naturaleza es virtual; esta virtualidad implica una existencia intermitente y una presentación variable en cada una de sus ocurrencias en pantalla.

En este sentido, al igual que las diferentes ediciones de una novela modifican en cierta medida el paratexto de la obra, la lectura de los datos de un archivo, que conduce a la materialización de un texto en una pantalla, también puede implicar la transformación de la forma del texto.

Los textos digitales son un conjunto de datos almacenados que requieren la intervención de una aplicación de *descodificación* para su representación legible. Sin dicha herramienta traductora el texto permanece oculto al lector. El acceso al texto a partir de aplicaciones distintas otorgará una visión diferente desde un punto de vista del aspecto formal, aunque idéntica en su contenido textual. Las transformaciones pueden ser de índole muy diversa. Desde un cambio simple,

como el tamaño de los caracteres, en función de las dimensiones de la pantalla, hasta otros más complicados debidos, por ejemplo, a incompatibilidades entre los programas empleados en la producción y en la recepción.

En este sentido podemos hablar de elementos estables que datan del instante de producción y otros variables que se generan en el proceso de recepción, y que corren a cargo de la máquina empleada en la lectura.

Este hecho resulta especialmente relevante en los correos electrónico, ya que gran parte de la apariencia poco cuidada que presentan estos textos se debe a ciertas modificaciones sufridas a causa de incompatibilidades en el código empleado por la herramienta de redacción y de lectura. Esto se manifiesta, por ejemplo, en el justificado de los renglones o los saltos de línea de los mensajes enviados, que manifiestan un alto grado de inestabilidad entre el momento de recepción y el de producción.

Pero no todas las modificaciones formales son siempre fortuitas. Los programas de edición proponen al lector la posibilidad de intervenir de forma directa en el aspecto externo del texto que están leyendo. En función del tipo de archivo al que se accede, esta manipulación es susceptible de alcanzar un grado menor o mayor. Puede ser muy escasa, permitiéndose únicamente cambios en cuestiones relativas al tamaño absoluto del texto en la pantalla, como es el caso de herramientas de lectura tal que *Acrobat Reader*, o mayor, proporcionándose la posibilidad de modificar el color, el tipo de fuente, el tamaño absoluto y relativo del texto, o, incluso, dando opción a llevar a cabo acciones sobre el propio texto, como el subrayado, la adición de caracteres.

La posibilidad de otorgar al receptor textual una acción manipuladora en el texto no hace más que ampliar un abanico de posibilidades, que ya eran prácticas habituales en la lectura en papel, como puede ser las anotaciones al margen o el subrayado de ciertas palabras o párrafos.

Por lo que respecta al parámetro pragmático, en *Seuil* (Genette, 1987) se identificaban dos grandes grupos, según el origen de la responsabilidad del mensaje paratextual, los elementos responsabilidad del editor y de todo el conjunto de manos que intervienen en el proceso de edición, que daban lugar al

la categoría del *paratexto editorial* y aquellos atribuibles al autor, responsable del *paratexto autorial*. En el caso de los textos electrónico vamos a diferenciar: 1) los mensajes paratextuales que son responsabilidad directa del autor del texto, 2) los elementos impuestos por las propiedades de la máquina y del programa empleado en el proceso de redacción, 3) los elementos añadidos por la máquina y el programa receptor, y 4) las modificaciones cuya responsabilidad corren a cargo del receptor del texto. En función de la tipología genettiana, el primero constituiría el *paratexto autorial*, los dos siguientes serían equivalentes al *paratexto editorial*; la última constituiría el *paratexto del receptor*, una nueva categoría que debemos añadir a las definidas por el teórico francés.

Ya hemos tenido ocasión de apuntar en el apartado anterior la profunda revolución que el paratexto de los textos electrónicos experimenta en lo referente a la naturaleza sustancial cuya configuración descansa, en cierta medida, en una modificación del soporte material del texto, modificación que presupone, en primera instancia, la transformación de elementos de orden paratextual, pero que determina, a través de una revolución más profunda, cambios de orden estrictamente textual. Volvemos a referirnos a las reflexiones de Souchier (1996)

Nous assistons à différents types de modifications portant essentiellement sur la matérialité et les supports, l'acte et les pratiques d'écriture, sur les partenaires de l'écrit, sur la division du travail, sur le temps, l'espace et la diffusion de l'écrit. (p.107)

El estudio de los textos electrónicos implica el análisis de un paso más en la evolución de los soportes de escritura. Dicha evolución comienza en las primeras manifestaciones escritas y ha pasado por sucesivas etapas que incluyen formatos como los rollos, el papiro, los códices, el pergamino, los volúmenes en papel, etc. La aparición de la imprenta se sitúa como un hito en esta marcha evolutiva. Como afirma Souchier (1999) este proceso de transformación participa de una modificación en las prácticas y en los modos de representación simbólica. En

este sentido, la importancia de un análisis paratextual de los textos electrónicos estriba en la determinación de la manera en que los cambios en la dimensión material del texto influyen en las modificaciones en los planos de representación textual. Continúa Souchier (1996):

Il nous importe donc de savoir quelle est la part du support, de la technique et de l'outil dans cette évolution, sachant qu'il n'y a pas de transformation technologique qui ne soit accompagnée d'une transformation des modes de faire et par là-même des modes de penser (p.107).

Anis (1998) aborda estas cuestiones desde una perspectiva humanista, profundizando, no sólo en los aspectos tecnológicos de la transformación, sino en la manera en que éstos afectan a los modos de lectura y de escritura como procesos del individuo. Desde los programas de tratamiento de texto o microedición -que reconoce como una de las aplicaciones más populares de la informática- o el libro electrónico, hasta el hipertexto y el multimedia, pasando por todo el conjunto de nuevos géneros nacidos en Internet, analiza las nuevas dimensiones que adquiere el escrito en estos contextos. Dedicar un espacio particular al correo electrónico del que afirma que: “dans le courrier électronique, le paratexte, et notamment le en-têtes ont très important” (Anis, 1998, p.214).

Para Anis (1998) la escritura es en sí misma una técnica, más allá del conjunto de tecnologías empleadas para su realización. Como tal dimensión recrea la lengua oral, aunque llega a separarse del vínculo estricto que le une con ésta para crear su propio código procedimental. Complementariamente a tal proceso se sucede una evolución en los mecanismos empleados para llevar a cabo las técnicas de escritura. Anis (1998, p.17) propone un repaso a todos los instrumentos que se han empleados en la escritura, aunque reconoce que la introducción de las máquinas supone un hito que cambia la naturaleza misma de la relación entre el resultado y el objeto. Afirma que “l'outil était caractérisé par

une relation immédiate entre l'acte graphique et son résultat; la machine médiatise cette relation ” (p.17).

Con la introducción de las máquinas la escritura sufre un proceso de abstracción, que Souchier (1996) caracteriza con las palabras siguientes: “l'écriture est arrivée à un degré d'abstraction tel que le sens ne peut la percevoir sans intermédiaires ” (p.109).

La imprenta se identifica como la primera máquina que se incorpora al proceso de escritura, y aunque su repercusión es grande, según Anis (1998), la verdadera revolución viene de manos de la máquina de escribir, ya que la primera opera en el ámbito de la esfera pública, mientras que ésta última en la vida privada.

Estas tecnologías modifican la naturaleza misma del acto de escritura. Como afirma Souchier (1996), la digitalización supone una primera ruptura corporal en el acto de escritura: *le geste est supplanté par la marque métallurgique de la typographie* (p.109). En este sentido Anis (1998, p.28) reconoce que la escritura mecánica se caracteriza por “la discontinuité de la frappe et par la non personnalisation des formes de lettres ”, coincidiendo con Souchier (1996) que afirma que con la escritura electrónica “d'une trace inscrite sur un support, nous sommes passés à une trace électronique fugitive qui ne présente plus de matérialité tangible ” (p.109).

La introducción del ordenador culmina esta transformación, ya que al ámbito de lo digital, no sólo transforma los hábitos de escritura sino que introduce modificaciones en el proceso de lectura. La pantalla se introduce como soporte textual alternativo a la pantalla. En primer lugar, como sustancia transitoria de su paso al papel, aunque, en muchas ocasiones, se instituye en el ámbito principal de la recepción textual. Por todo ello sostiene Anis (1998):

L'ordinateur s'installe comme machine à écrire, mais aussi comme machine à lire, quand l'écran cesse d'être un support transitoire. En raccourci, l'ordinateur au sens large est à la fois instrument –comme le stylo-, support

–comme le papier- et à la limite substance –comme l’encre, mais immatérielle (p.19).

Los textos generados en el ámbito de la CMO participan directamente de esta transformación al concebirse, mayoritariamente, para su lectura en pantalla, representando, incluso, una consolidación del proceso de cambio anteriormente descrito.

Sólo nos queda considerar el último de los parámetros de clasificación al que se hace referencia en Genette (1987), a saber, el criterio funcional, es decir, el objetivo que cumple cada uno de los mensajes paratextuales. Las afirmaciones que sobre este punto lleva a cabo el teórico son bastante difusas, puesto que, tal y como comentamos con anterioridad, aconseja realizar un análisis pormenorizado del estatuto que cada tipo de mensaje adquiere en los diversos géneros. En este sentido, los géneros digitales no son una excepción. En el resto de las páginas de este capítulo se efectuará un análisis pormenorizado de esta cuestión en relación al correo electrónico. No obstante, antes pasaremos a estudiar el valor pragmático-funcional que ostenta el conjunto de los mensajes paratextuales. Ese papel mediador entre interior y exterior del texto, esa función de identificador de pertenencia a un género o de guía de lectura que, como ya hemos anunciado, otorga uniformidad a la compleja categoría que es el paratexto

8.1.5. Análisis pragmático y funcional del paratexto

La caracterización funcional del paratexto resulta una labor necesaria para otorgar una homogeneidad a la categoría puesto que el único elemento unificador de los diversos integrantes reside en su función subsidiaria respecto del texto. El paratexto existe por y para el texto. En este apartado trataremos de esbozar esta caracterización. Recordamos que, tal y como ya mencionamos en nuestro análisis, hemos borrado las fronteras entre el parámetro pragmático y el funcional, por lo que en muchos casos afirmaciones que hagamos respecto a la

función de cierto mensaje del paratexto puede aludir a criterios de naturaleza pragmática.

Pero, ¿cuál es esa función común e integradora de los elementos paratextuales? En términos generales, podemos responder que el paratexto es un aparato montado en función de la recepción del texto con el que interactúa: “Permet d’ouvrir le concept de texte sur la complexité pragmatique de sa circulation matérielle et de ses conditions de production-reception” (Charaudeau & Maingueneau, 2002, p.419). La contribución del paratexto en esta labor de mediación entre el texto y su recepción tiene una naturaleza doble. Cuando Lane (1992) afirma que existen dos grados diferentes en la naturaleza de la periferia de los textos, reconoce tal dualidad:

D’une part, il y a bien sûr des degrés et des différences spécifiques dans cette périgraphie : qu’ils figurent sur la couverture du livre au dans un écart publicitaire, les prières d’insérer, écrits mais non signés par l’auteur, constituent un type d’argumentation ; en revanche, les titres, épigraphes, avant-propos et préfaces font partie du livre, ils sont une première et dernière dimension du texte – son nom, sa face, son intertexte, son retour sur lui-même. Lane (1992, p.14)

Una primera categoría de elementos paratextuales, por lo general responsabilidad del editor, se proponen como un discurso paralelo al propio texto y destinado a su comercialización. En tal sentido su interés decrece cuando analizamos, como es nuestro caso, géneros privados, en los que el paratexto no asume tal labor de socialización. En el correo electrónico, como ya hemos dicho, no existe un paratexto editorial propiamente dicho ni ninguna categoría completamente equivalente en su sentido de difusión y socialización.

Reconocemos, no obstante, que ciertos elementos, relativos a la interfaz de los programas de gestión de correo electrónico, en especial cuando se accede a través de un servidor webmail gratuito y público, pueden interpretarse siguiendo criterios comunes a los desarrollados para el estudio del peritexto editorial, tal y

como propone Lane (1992). Debe tenerse en cuenta, sin embargo, que existe una diferencia fundamental: estos elementos configuran un discurso cuyos objetivos publicitarios, comerciales, etc., se encuentran completamente desvinculados del propio texto, ya que no tratan de publicitar el texto, sino que utilizan el espacio textual como soporte de publicidad.

En este sentido, hemos de plantearnos una pregunta importante ¿integran estos elementos el paratexto? Una respuesta afirmativa implicaría una modificación profunda de la definición de paratexto. Si para Genette el paratexto se compone del conjunto de producciones discursivas que, sin formar parte del texto, existen por y para él, estos discursos que utilizan el texto como un simple pretexto para imponer sus mensajes, no deberían integrarse en la categoría paratextual. Ante la contradicción optaremos por una solución de compromiso, considerando integrantes del paratexto aquellos mensajes que comparten con el texto un mismo espacio físico, entendiendo que, de algún modo, la recepción de ambos se ve mutuamente influenciada.

Lane intuía una doble naturaleza funcional en el paratexto y además de referirse al discurso promocional, se refería al resto de mensajes paratextuales. Cuya función fundamental es la mediación en la recepción del texto.

La contribución del paratexto en los procesos de recepción textual es muy amplia, aunque es posible diferenciar tres valores básicos: 1) activador de los esquemas cognitivos de género, 2) guía en la lectura del texto, y, 3) anticipador de información semántica del propio texto. Estas tres funciones no son, en ningún caso, operaciones aisladas, sino que cada una de ellas interactúa con las otras haciéndolas posibles. Las hemos dispuesto atendiendo a su capacidad de comprensión, poniendo en primer lugar aquella que consideramos fundamental puesto que, de alguna manera, incluye el resto. Los esquemas de género actúan como guías de lectura y, a su vez, como activadores de esquemas de contenido.

Este tripe acción del paratexto, derivada de la noción de género, se ilustra de forma clara en las palabras enunciadas López Alonso & Séré (2001).

La organización paratextual marca profundamente la retórica de la lectura y determina el contrato explícito que se instaura entre autor y texto, y texto y lector. En el paratexto, por otra parte, intervienen los códigos sociales y los propiamente textuales: se trata de una distribución que está a mitad de camino entre el mundo externo e interno del texto, que, sin embargo se impone estratégicamente como guía, medio y modo de leer. Su función esencial es orientar la lectura de tal manera que el lector tiene que establecer un nexo entre el sentido de los elementos paratextuales y el significado del texto (p.27)

Desde su óptica, el paratexto constituye fundamentalmente el lugar en el que se instaura la *retórica de la lectura*, retórica que descansa, a su vez, sobre un *contrato explícito entre lector y autor*. Este contrato nos remite directamente a la noción de género. El pacto genérico reposa sobre el paratexto y controla las pautas para interpretar sus huellas. Esta guía de lectura, que no sólo nos dice *el modo* sino que sirve de *medio* para llevar a cabo la actividad lectora, establece una acción social y mediadora entre texto y mundo. En este proceso de recepción, guiado por el aparato paratextual, el texto y el receptor interactúan, para producir lo que hemos llamado, más arriba, anticipaciones de sentido del contenido del texto, o como afirman López Alonso & Séré (2001) nexos entre el *sentido* de los mensajes *paratextuales* y el *significado del texto* que se está construyendo.

El paratexto, en primer lugar, se presenta como una guía de lectura propuesta por el autor (editor u otra autoridad) al receptor textual. La disposición en párrafos, el empleo de negrita, la inclusión de ilustraciones son componentes del paratexto que dotan de legibilidad al texto, privilegiando determinadas pautas de lectura. Como afirma Alvarado (1994), el paratexto activa una serie de operaciones destinadas a dar legibilidad al texto; estas operaciones están orientadas a asegurar la coherencia textual. En la misma línea Alvarado sostiene que:

[...] desde una perspectiva pragmática, se podría decir que es el objetivo de la lectura el que decide el recorte y, por lo tanto, define el carácter paratextual o textual de algunos elementos. [...] En la mayoría de los casos, el texto escrito es concebido para una recepción diferida por lo que requiere de la aparición de un dispositivo que asegure o refuerce la interpretación del texto que el autor quiere privilegiar (Alvarado, 1994, p.20).

En este sentido, debemos reconocer que el paratexto adquiere una dimensión instruccional y, como bien nota Alvarado, una función mediadora destinada a compensar la ausencia de contexto de enunciación compartido, característico de la comunicación escrita, generalmente diferida.

Los elementos del paratexto cumplen, en buena medida, una función de refuerzo, que tiende a compensar la ausencia del contexto compartido por emisor y receptor. [...] Léase A antes que B, lea C con más atención que B, lea X junto con Y. El texto escrito- impreso o manuscrito- busca evitar, por los medios a su alcance, los efectos del diferimiento de la comunicación (Alvarado, 1994, p.24)

La naturaleza del paratexto se justifica por la dimensión escrita del texto al que acompaña que posee dos propiedades que condicionan la esencia del paratexto: 1) otorga permanencia al mensaje permitiendo un control más consciente tanto por parte del emisor como del receptor; 2) somete al texto a su dimensión espacial.

La escritura se despliega en el espacio bidimensional de la página, permitiendo la lectura cruzada, y también la disección y el análisis, operaciones impensables en el habla. [...] La linealidad gráfica del texto escrito es doble, tanto horizontal como vertical [...]. (Alvarado, 1994, p.23)

La doble linealidad genera la posibilidad de interconexionar varios mensajes al mismo tiempo. A diferencia del texto hablado, que únicamente puede recorrerse en una dirección -en una sucesión-, el texto escrito puede percibirse de manera conjunta y acceder al él en itinerarios de análisis simultáneos.

De la conjugación de ambas propiedades, permanencia y bidimensionalidad espacial, se desprende la objetivización del mensaje atribuida por Alvarado a la comunicación escrita. Este control se manifiesta en la dimensión paratextual que, en muchos casos, es el resultado de un proceso de apropiación del texto, que hace posible la clasificación y la estructuración de la información.

Cuando se propone el acercamiento a los géneros digitales desde la perspectiva de conversaciones escritas, ha de tenerse en cuenta cómo el paso del soporte oral al escritural supone la introducción de parámetros de expresión nuevos, entre los que cobra una importancia fundamental el ámbito paratextual. El carácter escrito otorga una primacía al lenguaje visual, así como a un cierto matiz de reflexión y perdurabilidad. Estas condiciones se reflejan de manera más evidente en el correo electrónico que en otros géneros de la CMO y la disposición en párrafos y otros elementos se convierten en codificadores de las pautas de interactividad propias del medio.

La percepción de conjunto facilitada por el texto escrito es determinante en la definición de las otras dos propiedades que señalamos con anterioridad: el paratexto como activador de esquemas de género y el paratexto como anticipador del contenido semántico.

En lo que respecta a este último punto, el componente paratextual adquiere un valor determinante. Antes de acceder a la lectura del texto, el lector recibe y procesa un conjunto de información transmitido automáticamente por el aparato paratextual. En este sentido, nos resultan especialmente interesantes las observaciones aportadas por López Alonso & Séré (2001) en su estudio de los mecanismos de lectura de textos en lenguas extranjeras de la misma familia, en particular, en el caso de las lenguas románicas. Su análisis revela que los lectores con conocimientos mínimos de la lengua en la que está escrito un texto basan sus

primeras hipótesis en la interpretación del sentido a partir de los elementos paratextuales.

Las ilustraciones, los gráficos, los cuadros, el nombre del autor, el título, etc. anticipan parte del contenido semántico del texto. Sin embargo, dejando a un lado estos elementos cuya contribución en la anticipación del sentido resulta evidente, hemos de destacar que otros componentes del paratexto, como la tipografía, el tamaño de la letra, etc., determinan, igualmente, aunque sea de manera más sutil, la jerarquización de información, sirviendo, por lo tanto, para crear ciertas expectativas de sentido.

López Alonso & Séré (2001) comprueban que una buena parte de estas anticipaciones, fundamentales para subsanar las carencias en los conocimientos lingüísticos en la lengua extranjera, descansan sobre los conocimientos de los esquemas de género, justificados, en gran medida, en convecciones paratextuales. En esta línea, se acercan a los textos periodísticos, que conforman su corpus de trabajo. Para estas autoras el paratexto constituye el primer criterio de interpretación de un texto cuya lengua desconocemos o conocemos deficitariamente y a partir de él, se activa la competencia de género que desencadenará su clasificación como parte de una categoría de textos con la que comparte propiedades comunes.

En este punto entroncamos con el tercero de los valores del paratexto a los que hicimos mención, a saber, el paratexto como identificador de género. La forma externa del texto resulta fundamental en las operaciones de categorización textual. Cada arquitecho posee unas propiedades paratextuales prototípicas que guían los procesos de producción y de recepción textual.

El paratexto, por lo tanto, resulta una pieza clave en la identificación de un texto como perteneciente a una clase dada. Esta *retórica de la lectura* de la que hablaban López Alonso & Séré (2001) se fundamenta en la noción de *contrato* o pacto propuesto por el autor del texto y asumido por el lector como receptor del mismo. La noción de género como pacto contraído entre lector y autor se consagra en la obra de Leuqueune (1975) sobre el género autobiográfico. El teórico francés resalta la importancia que elementos como el nombre del autor, el título,

el subtítulo, nombre de la colección, etc. desempeñan en la configuración del género autobiográfico. Dichos elementos son los responsables de lo que él considera el pacto de la autobiografía, ya que, en su opinión, estas instancias periféricas al propio texto guían al lector en la identificación del texto como parte del género autobiográfico.

Como ya adelantamos, en lo que respecta al correo electrónico el componente paratextual desempeña una labor clave en la instauración del pacto genérico. De igual modo que Leujeune (1975) afirma que la coincidencia entre sujeto enunciator, sujeto autor y sujeto de la acción y, por ende, el compromiso de veracidad de la autobiográfica, reside en elementos paratextuales tales como el título o el nombre del autor, en lo que respecta a la carta son elementos relativos al peritexto los que aseguran las condiciones de enunciación del género. La existencia de la dirección del destinatario, la aparición de un remitente, la fecha, etc. constituyen marcas que condicionan un tipo de pacto explícito entre el receptor y emisor del mensaje. La naturaleza de este pacto se mantiene en el correo electrónico, heredando algunos rasgos paratextuales de la carta. La aparición de componentes paratextuales novedosos, no obstante, denota en qué medida la naturaleza genérica y el contrato de palabra se ha visto modificado.

La irrupción del elemento digital obliga a los interlocutores a definir un contrato comunicativo con reglas nuevas, que dejan sus marcas en la estructura externa del texto. Así, el cambio del estatus temporal, por ejemplo, se manifiesta en las propiedades que la fecha adquiere en la nueva estructura paratextual.

Las transformaciones paratextuales respecto a la carta postal son abundantes, cambiando la naturaleza sustancial con todas las innovaciones que el nuevo soporte implica. En lo que concierne al paratexto del mensaje, se modifican ciertas categorías básicas:

- 1) se mantiene la predominancia del nombre del emisor y del receptor, con un lugar de aparición privilegiado en ambos géneros;
- 2) la fecha, elemento facultativo en la carta, se convierte en obligatoria en el correo electrónico. Además se hace más exacta acompañándose de la hora

exacta de envío; tal hecho denota la especial relación que el género del correo electrónico establece con la instancia temporal;

- 3) se incluye un elemento novedoso, el *asunto*. Este componente entronca al género de la correspondencia digital con otros tipos de textos como puede ser el informe.

En conclusión, el paratexto es un elemento muy importante en la definición de un género, ya que no sólo nos ayuda a identificar los esquemas arquitecturales sino que en su seno se define el pacto o contrato que se instaure como retórica de lectura entre emisor y receptor; el paratexto, además, se ofrece como elemento anticipador del contenido semántico del texto y, por último, determina los procesos de recepción y la circulación material del texto. En palabras de Charaudeau & Maingueneau (2002, p.419) “la prise en compte des discours épitextuels et du péri-texte permet d’ouvrir le concept de texte sur la complexité pragmatique de sa circulation matérielle et de ses conditions de production-reception”.

8.2. Organización paratextual del correo electrónico

Dividiremos nuestro análisis de la estructura paratextual del correo electrónico en diversos niveles de organización. Ivanova (1999, p.25) distingue tres que son: 1) la interfaz del programa de correo empleado para la gestión del intercambio; 2) el contexto de la web, y, en general, de la red de Internet que sirve como vehículo para la transmisión de la información; y, 3) por último, la interfaz del ordenador en la que se pueden incluir otros programas, como las herramientas de tratamiento de texto o de imágenes, que interactúan con las propias aplicaciones de correo electrónico.

Estamos de acuerdo en seguir una propuesta que separe los diferentes entornos en los que se desarrolla el contexto paratextual del género; no obstante, proponemos una clasificación diferente. En una escala de lo más general a lo más particular, en un sentido inclusivo, presentamos un modelo en cuatro niveles que se corresponden a:

- 1) El ordenador como soporte material del texto. Se trata del nivel de análisis más general. En él incluimos todos aquellos elementos que atañen al soporte material del género del que nos ocupamos. Consideramos relevantes, por lo tanto, las manifestaciones de la pantalla como soporte de recepción y del teclado como instrumento de producción. Constituyen una serie de marcas paratextuales comunes a todos los géneros electrónicos, que se erigen en elementos identificativos del discurso electrónico.
- 2) La interfaz del ordenador. En este segundo nivel de análisis incluimos dos de las categorías definidas por Ivanova (1999): lo que ella denomina *interfaz del ordenador* y lo que define como *el contexto de la web*. En el se engloban todos los programas ejecutables a través del ordenador personal (incluidos los exploradores de Internet) que están o pueden estar copresentes en la redacción o en la lectura de un correo electrónico. No se trata tan sólo de componentes que acompañan de forma colateral al desarrollo de los correos

electrónicos, ya que las herramientas disponibles en los programas de gestión de mensajería digital permiten una interacción constante con otras aplicaciones informáticas. No resulta raro encontrar mensajes electrónicos en los que se incluyen referencias a la w.w.w. o en los que se intercambian todo tipo de documentos construidos con los diferentes programas disponibles en el computador. Los correos electrónicos, tal y como aquí los definimos, son esencialmente documentos de texto, pero los programas de mensajería digital se constituyen como servicios postales completos a través de los cuales podemos enviar cualquier tipo de documentos. Además, la disposición actual de muchas herramientas de mensajería pone en relación las aplicaciones de correo electrónico con otros sistemas de interacción mediatizada. El caso más evidente lo constituyen las cuentas que unifican gestión de correo electrónico y de mensajería instantánea.

- 3) La interfaz del programa de correo utilizado para la redacción y la lectura del mensaje. Este tercer nivel es el principal responsable de la apariencia externa de los textos que constituyen esta clase. Las interfaces de las aplicaciones no sólo determinan cómo llevar a cabo las diversas tareas programadas por las herramientas, sino que confirman qué acciones es posible desarrollar. Constituyen un conjunto de elementos paratextuales de doble naturaleza, icónicos y lingüísticos, con un alto valor performativo puesto que codifican la puesta en marcha del evento comunicativo propiciado por el correo electrónico. Esta categoría puede identificarse, en cierta medida, con el paratexto editorial, según la clasificación de Genette, ya que no depende (o depende en muy poca medida) de la voluntad del autor del texto. Existen diversos programas para el envío y la recepción de correos electrónicos y desde el punto de vista paratextual, podemos clasificarlos en dos grandes grupos: 1) los sistemas de gestión de correo electrónico a los que se accede a través de la w.w.w, que denominamos buzones de webmail, y 2) los programas de gestión de correo electrónico de acceso independiente de la web. Cada uno de ellos presenta sus particularidades.

- 4) Las propiedades paratextuales del cuerpo del mensaje. Constituye la categoría de análisis más restrictiva puesto que incluye únicamente los elementos que definen la estructura paratextual del cuerpo del mensaje, es decir, las propiedades formales de los textos enviados a través de los sistemas de gestión de correo electrónico. Se trata de una categoría que combina la responsabilidad del autor del mensaje con las restricciones formales derivadas de los programas de gestión de correo. La posibilidad de intervención directa del autor es pequeña, además de inestable. Las propiedades formales de los textos enviados a través de estos sistemas de mensajería sufren una fuerte variabilidad en el proceso de envío y recepción. Al tratarse de textos digitales, en otras palabras, cadenas de caracteres que no poseen una representación física más allá de la pantalla, éstos pueden ver modificadas sus propiedades al pasar del sistema de procesamiento de textos del emisor al del receptor.

En los apartados siguientes nos ocuparemos de manera directa de las dos últimas categorías de análisis. En un primer momento, describiremos las propiedades formales de los sistemas de gestión de correo electrónico, al tiempo que nos ocuparemos de las características de funcionamiento de dichas herramientas. Más adelante, analizaremos las propiedades formales del cuerpo de los mensajes de correo electrónico. Las dos primeras categorías no son objeto de un estudio concreto en estas páginas, ya que constituyen el marco general en el que se desarrolla el género y se identifican propiedades heredadas del discurso electrónico, por lo que remitimos a la primera parte de este trabajo para su descripción.

8.2.1. Análisis paratextual de los programas de gestión de correo electrónico

Como indicamos anteriormente, las características formales de las interfaces de las aplicaciones empleadas para la gestión de la correspondencia digital son responsables de gran parte de las propiedades paratextuales de los textos pertenecientes al género del correo electrónico y ésta categoría incluirá mensajes de naturaleza muy diversa. Por un lado, nos referiremos a elementos que constituyen el contexto inmediato del cuerpo del mensaje, es decir, el peritexto del género del correo electrónico propiamente dicho. Por otro, aludiremos a todos aquellos componentes formales que rodean el acto de consulta del buzón electrónico, como propiedades que determinan las pautas de gestión del evento de la correspondencia digital.

Estos últimos constituyen un protocolo de funcionamiento que codifica el desarrollo del intercambio. Como sostiene (Millerand, 2001, p.4) las propiedades técnicas de los objetos participan de la creación de los usuarios, al tiempo que modifican los modos en que se realizan las tareas, en este sentido las propiedades de los programas de gestión de correo son responsables de la naturaleza de la interacción. A pesar de ello, hemos considerado oportuno llevar a cabo su análisis dentro del marco del estudio paratextual del género, porque, tal y como Genette definió su categoría, estos elementos cobran cabida en los márgenes de confluencia de las fronteras del texto. Las marcas formales de las interfaces de los programas de gestión de correo desarrollan una importante función como aparato que guía la producción y recepción del texto, siendo ésta, tal y como vimos, una de las propiedades definitorias del paratexto.

En nuestra exposición nos ocuparemos en primer término de la descripción de las propiedades generales que rodean la consulta de una herramienta de correspondencia electrónica. Más adelante, nos ocuparemos del peritexto directo del mensaje de correo electrónico, analizando la segunda de las categorías descritas más arriba.

Podemos dividir los mensajes paratextuales de la interfaces de gestión en tres categorías sustanciales: 1) mensajes de orden icónico, 2) mensajes de orden verbal y 3) mensajes de orden sonoro. Estos últimos son más escasos y se constituyen, generalmente, en señales de aviso que marcan la recepción de nuevos mensajes.

Los mensajes icónicos y verbales constituyen la norma de las aplicaciones. Suelen aparecer combinados entre sí creando signos de naturaleza doble.

Au niveau de l'interface du logiciel de courrier il faudrait analyser toute une mise en scène à partir du moment où on démarre le logiciel, notamment les messages temporaires du genre "You have X unread message(s)", "You message has been sent", "You have got a new mail", aussi que les différentes cases de l'entête/ enveloppe virtuelle : "Back to inbox", "Delete", "Replay", "Forward" qui sont autant de performatifs [...]" (Ivanova, 1999, p.25)

En la cita de Ivanova se hace alusión a otra división fundamental dentro de estos componentes paratextuales. Existe un aparato de signos de naturaleza temporal cuya aparición se encuentra asociada a la realización de un acto concreto, junto con un conjunto de signos de naturaleza permanente que sirven para indicar el abanico de acciones posibles a lo largo del desarrollo de la sesión comunicativa; en gran número de ocasiones, una y otra tipología manifiestan una condición complementaria. Los mensajes permanentes tienen una naturaleza ejecutiva, invitan al usuario a llevar a cabo acciones, es decir, codifican comandos de actuación. Los mensajes transitorios tienen un valor performativo, concluyen un proceso, o informativo, la aparición del mensaje informa de la realización de una acción. La ejecución de un comando permanente, mediante un clic u otro tipo de convención dispuesta por la configuración del sistema, se ve acompañada de la aparición de un mensaje transitorio que confirma el desarrollo efectivo de la acción. A modo de ejemplo, si accionamos el comando enviar, a través de la ejecución del mensaje icónico relativo al envío de

mensajes, cuando la acción se haya visto confirmada, en la pantalla del emisor aparecerá un mensaje que dirá *su mensaje ha sido enviado correctamente*, en el caso de que la acción se haya desarrollado con éxito, o bien indicará cualquier contratiempo.

8.2.2. La gestión del buzón de correo electrónico

En la mayoría de los programas empleados para la gestión de la correspondencia electrónica podemos inventariar siete funciones básicas:

1. Envío de mensajes.
2. Recepción de mensajes
3. Redacción de mensajes
4. Lectura de mensajes
5. Almacenado de mensajes
6. Clasificación de mensajes
7. Agenda de direcciones

Cada una de estas funciones se corresponde con un comando de ejecución que es representado a través de una marca paratextual de carácter no transitorio que aparece de modo constante en las interfaces de las aplicaciones. Su elaboración suele combinar dos códigos semióticos complementarios, lingüístico e icónico, creando unidades de referencia de naturaleza doble fácilmente identificables por los usuarios. La **Figura 21** muestra la representación de estas funciones en la interfaz que se despliega al ejecutar el programa de correo de Microsoft, Outlook Express.

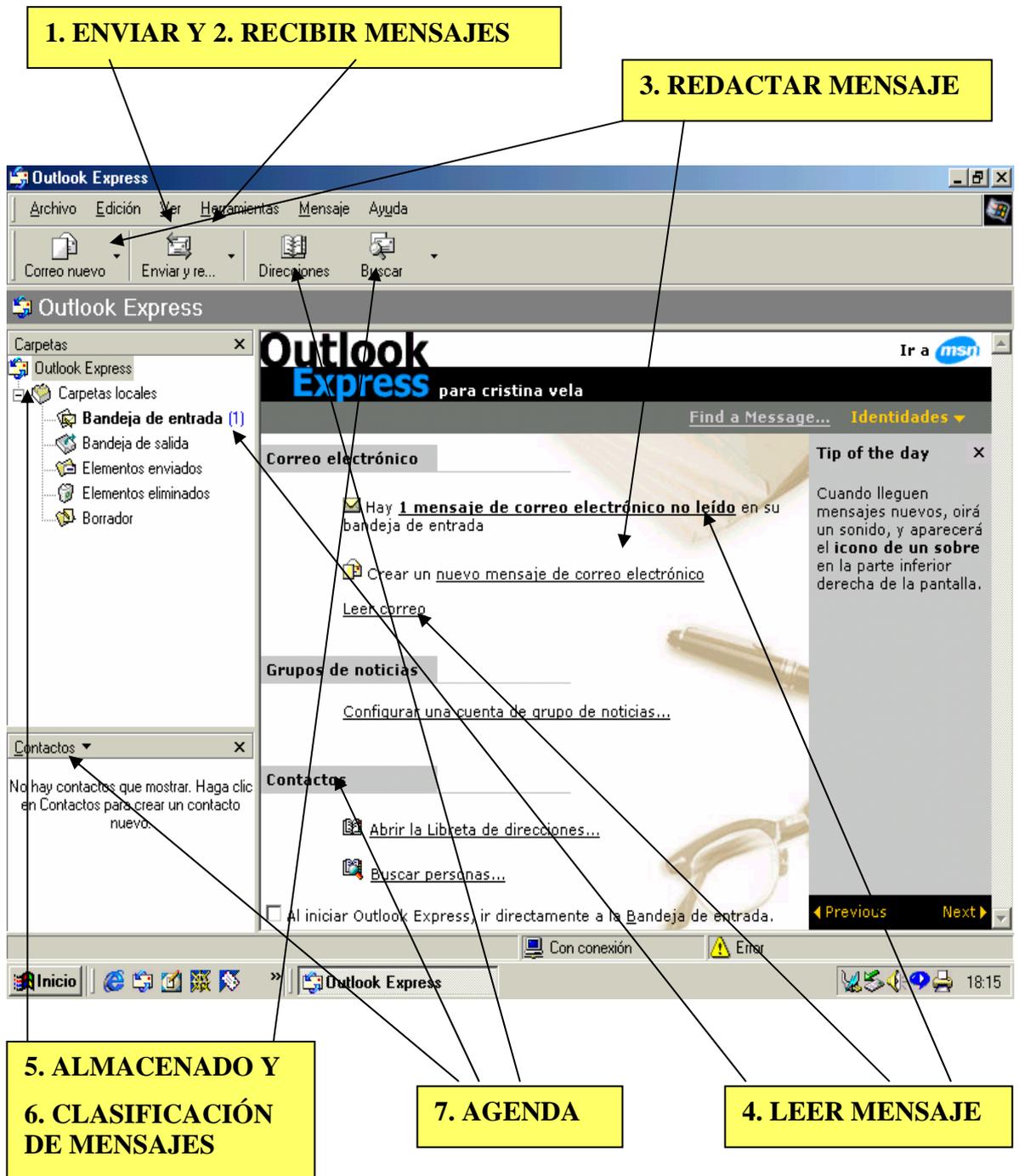


Figura 21. Bandeja de entrada propuesta por Outlook Express.

Estas siete funciones se pueden agrupar en tres categorías fundamentales que determinan el conjunto de las acciones que pueden desarrollarse a través de los sistemas de mensajería electrónica:

1. Gestión del buzón de correspondencia electrónica: envío y recepción de mensajes. Esta categoría incluye las marcas que guían el desarrollo de las pautas básicas de la correspondencia electrónica: la redacción de mensajes nuevos, el envío de éstos a sus destinatarios y la recepción de los mensajes con la consiguiente edición de los textos para su lectura e interpretación.
2. Gestión de los mensajes de correo electrónico: almacenado y búsqueda. Las herramientas de gestión de correo electrónico no están diseñadas únicamente para mediatizar el evento de intercambio de textos, sino que también sirven para almacenar un registro de dicha actividad comunicativa. Tanto los mensajes enviados como los recibidos pueden ser almacenados y clasificados en carpetas gestionadas por los propios usuarios. Además, las aplicaciones ofrecen sistemas de búsqueda de mensajes que permiten una organización efectiva de la correspondencia.
3. Gestión de la lista de contactos: organización de los posibles destinatarios. Otra de las opciones ofrecidas por las aplicaciones de correo consiste en la creación de una lista de contactos en la que almacenar las direcciones y otros datos de interés de los destinatarios y de los mensajes.

Si observamos con detenimiento la **Figura 21** vemos como el emplazamiento de cada una de las tres categorías descritas con anterioridad se encuentra bien delimitado, de modo que es posible distinguir tres zonas paratextuales en las interfaces de las aplicaciones de correo electrónico:

1. El margen horizontal superior.
2. El margen vertical izquierdo.

3. La zona central.

En la zona superior se encuentra la franja principal de gestión de la aplicación. A través de ella se puede acceder a todos los comandos codificados por la herramienta. Se divide, a su vez, en dos zonas: una línea en la que distinguimos una barra que codifica de manera exhaustiva cada uno de los comandos de acceso y otra franja colocada por debajo que permite el acceso directo a las funcionalidades básicas. Se incluye el acceso directo a funciones de las tres categorías primordiales: 1) enviar y recibir mensajes y redacción de mensajes nuevos- gestión del buzón de correspondencia-, 2) acceso a la libreta de direcciones y herramienta de búsqueda de mensajes – gestión de mensajes de correo electrónico- y 3) acceso a los contactos.

El margen vertical izquierdo se destina, fundamentalmente, a la gestión de los mensajes. Bajo una estructura arbórea se recogen las diversas carpetas que incluyen los mensajes almacenados en el buzón. En la bandeja de entrada, carpeta que suele presentar un carácter destacado –en esta interfaz se marca con la utilización de negrita-, se recogen los mensajes recibidos. En la bandeja de salida, aquellos mensajes redactados por el usuario que están listos para ser enviados. En elementos enviados se guarda un registro con una copia de cada uno de los mensajes que han sido expedidos desde ese buzón. En la carpeta borrador se almacenan aquellos mensajes cuya redacción se ha interrumpido antes de que fueran considerados apropiados para el envío; pueden retomarse para ser completados y expedidos.

Esta estructura arbórea puede verse ampliada con cuantas carpetas quiera crear el administrador del buzón, con el fin de facilitar el almacenado y el acceso a los mensajes recibidos. Debe tenerse en cuenta, además, que, en la actualidad, muchos usuarios sufren una recepción masiva de mensajes, en particular aquellos profesionales que desarrollan parte de su actividad a través de herramientas de comunicación electrónica y para ellos, guardar un registro efectivo de sus mensajes resulta fundamental, ya que les ayudará a agilizar el trabajo. Si se asocia una carpeta a una dirección de origen determinada, la

herramienta de gestión de correo guardará automáticamente en dicha carpeta todos los mensajes provenientes de la cuenta, de manera que resulte muy rápida la localización de mensajes importantes.

La parte central de la interfaz, a pesar de ocupar la mayor parte de la pantalla, se presenta mucho más descargada que las otras dos zonas analizadas. En ella se recogen las funciones más importantes, así como las más empleadas en un acceso rápido al buzón: lectura de mensajes nuevos, redacción de mensajes nuevos, acceso a la lista de contactos. Estas se ven acompañadas de una serie de elementos paratextuales dirigidos a dar la bienvenida al usuario e informarle acerca de las novedades del buzón. En definitiva, la zona prominente en la atención del usuario codifica los elementos que intervienen en un acceso rápido a la cuenta de correo. La **figura 22** muestra de forma esquemática la distribución de cada una de estas zonas.

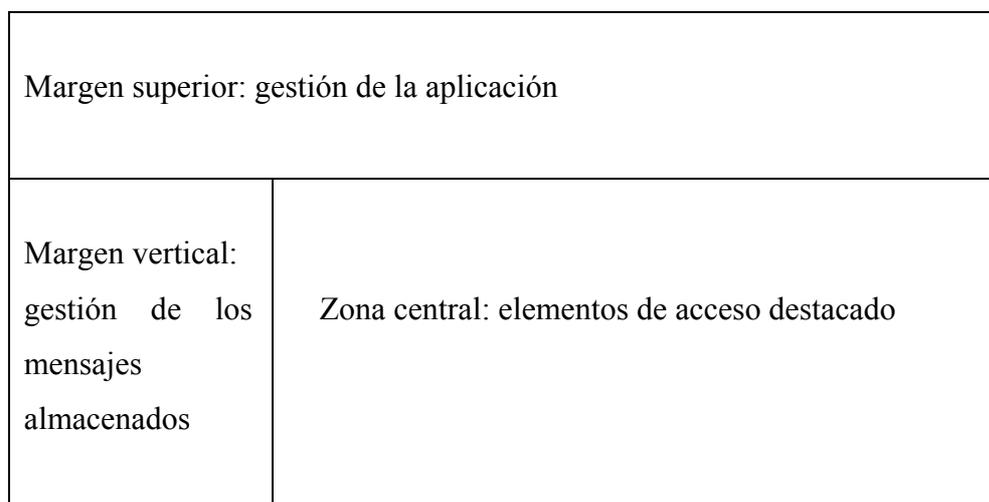


Figura 22. Zonas de gestión de la interfaz de las aplicaciones de correo electrónico.

8.2.3. Las webmail y los programas de gestión independientes de la web

Es posible distinguir dos tipos de herramientas para la gestión de correo electrónico: las webmail y los programas que no pasan por la web. Las webmail son páginas web a las que se accede a través de la web y que proporcionan a los usuarios registrados una aplicación para la gestión en línea de su buzón de correo electrónico. Los programas de gestión de correo electrónico independientes de la web consisten en aplicaciones que, instaladas en un ordenador, permiten el acceso y la gestión de una cuenta de correo a la que se asocian.

Los programas de gestión independientes de la web no constituyen en sí mismos buzones de correo electrónico: son meras aplicaciones que deben utilizarse asociadas a un servidor de correo particular. El programa de gestión se conecta momentáneamente con el servidor, descargando en el área local los mensajes recibidos que, a partir de ese momento, dejan de ocupar espacio en el servidor de correo. Tras la descarga, la manipulación se lleva a cabo fuera de conexión, a través de las opciones ofrecidas por la herramienta concreta. Cuando se requiere el envío de mensajes, la aplicación lleva a cabo otra conexión a la red, poniéndose en relación con el servidor de correo electrónico que alberga la cuenta a la que están asociados.

Las webmail son, al tiempo, sistemas de gestión y buzones de correo. Cuando nos damos de alta en una webmail, reservamos un espacio en un servidor concreto al que accederemos a partir de la interfaz de acceso que proponga.

Podemos distinguir dos modalidades de cuentas de correo: las albergadas por servidores gratuitos y las que residen en servidores de pago. Las cuentas gratuitas están teniendo un gran éxito y no sólo por la gratuidad de sus servicios. Ya que, a pesar de que presentan restricciones evidentes en cuanto a la capacidad de almacenamiento, ofrecen ventajas claras, como la estabilidad de las direcciones. Los servidores de pago suelen contratarse al dar de alta un determinado servicio de conexión a la red, de manera que si se decide

interrumpir dicho contrato es muy probable que se pierda la cuenta de correo asociada.

La mayoría de los servidores de correo mantienen una interfaz que permite el acceso a la gestión del buzón a través de la red, no obstante también ofrecen a sus usuarios la posibilidad de asociar esas cuentas con un sistema de gestión de correo independiente de la web. En un principio, los servidores gratuitos restringían esta posibilidad, sin embargo en el momento actual los más generalizados brindan también esta opción.

El empleo de uno u otro sistema ofrece ventajas complementarias. Las webmail son independientes del lugar de ubicación de la conexión, es decir, permiten el acceso al buzón desde cualquier ordenador conectado a la red. Los sistemas de gestión de correo independientes de la red están ubicados en un puesto de conexión específico por lo que restringen el acceso; presentan, no obstante, muchas ventajas, puesto que se trata de herramientas muy completas con opciones complementarias de las que en ocasiones carecen los servidores web. Además no limitan el almacenamiento permitiendo guardar un registro más amplio de mensajes.

La situación más apropiada permite la combinación de uno y otro sistema con un acceso en línea cuando la conexión se realice fuera del puesto habitual y una conexión a través de un sistema de gestión independiente de la web en el resto de ocasiones. Sin embargo, la guerra de competencia entre los servidores más potentes está paliando muchos de los inconvenientes del acceso en línea: las interfaces se mejoran constantemente, el espacio de almacenamiento de mensajes se amplía, etc. Todas estas mejoras hacen prevalecer la superioridad de la conexión a través de webmail, que ofrece la ventaja de acceder a cualquier mensaje, en cualquier momento desde cualquier lugar de conexión. De uno y otro tipo de herramientas de acceso existen numerosas versiones. Las webmail se multiplican en la red, resultando imposible hacer una enumeración completa de ellas; para nuestro análisis hemos tomado como referencia las páginas de acceso de los servidores de Yahoo! y Hotmail, cuyo uso está muy extendido.

Los programas de gestión de correo independientes de la web aunque también son abundantes se hayan más limitados. Podemos destacar las herramientas Outlook de Microsoft, Microsoft Outlook y Outlook Express, en sus diferentes versiones, la aplicación de Netscape, el programa Eudora o el PegasusMail. En estas páginas hemos escogido como ilustrativo de este grupo el primero de ellos, el programa de Microsoft Outlook Express.

Aunque actualmente el correo electrónico pueda consultarse a través de la web debemos tener en cuenta que este servicio de Internet precede a la existencia misma de la web, por lo que en un principio resultaban necesarias herramientas que se ocuparían exclusivamente de la gestión del correo electrónico. Este es el caso de Eudora, uno de los primeros programas creados para esta función. Eudora resultaba completamente independiente de los navegadores. Los programas de Netscape y de Outlook pasan por su navegador para la gestión de los correos electrónicos, y, aunque hoy se hallan muy extendidos, no han anulado el empleo de Eudora. Como vimos en, 3.2.6. *La Word Wide Web*, la web está absorbiendo todos los servicios propuestos por Internet.

Desde un punto de vista paratextual, la división entre las dos modalidades de acceso y gestión del correo electrónico resulta muy significativa. A pesar de partir de una estructura básica común, ambas presentan divergencias considerables.

Si observamos las **Figuras 23 y 24** podemos comprobar como las interfaces recogen la división tripartita analizada en el apartado anterior, al tiempo que coinciden en la codificación de las mismas categorías de comandos. Sin embargo, la estética gráfica de uno y otro tipo, así como la modalidad de los mensajes verbales de las dos categorías difieren notablemente.

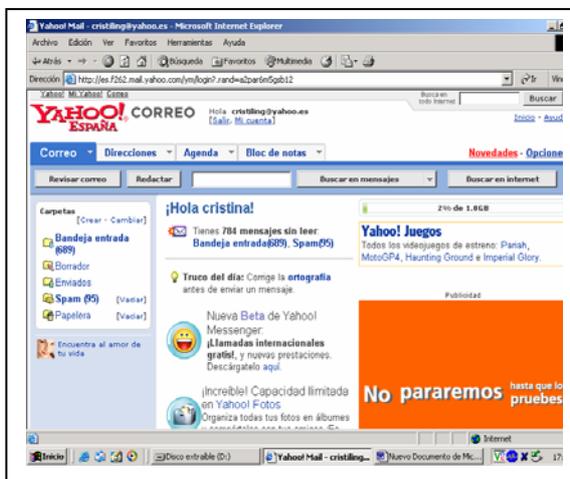


Figura 23. Bandeja de entrada de Yahoo!

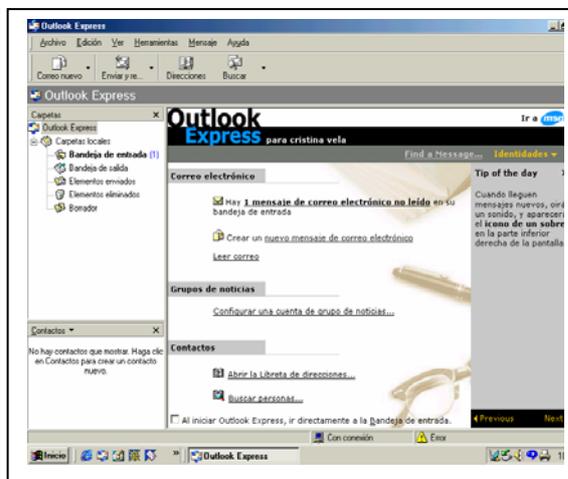


Figura 24. Bandeja de entrada de Outlook Express

Las webmail presentan una interfaz muy colorista y dinámica. En ellas proliferan las imágenes fijas, los banners con imágenes en movimientos, los videos, las animaciones; además, incluyen publicidad y enlaces con direcciones de la red. Eligen una gama de colores más vivos y definidos y en general, siguen una estética en consonancia con la predominante en la web.

Los programas de gestión de correo tienen una apariencia más austera. En el caso concreto de las herramientas presentada por Microsoft su interfaz manifiesta una estética próxima a la de otras herramientas pertenecientes al paquete de Office.

Las diferencias que ambas categorías reflejan en los mensajes del paratexto verbal y visual revelan la concepción del usuario representada por el diseñador de la herramienta. En nuestro apartado teórico, señalamos que la organización del aparato paratextual constituye un elemento privilegiado en la configuración del horizonte de expectativa del receptor del texto y, por lo tanto, la representación que el editor del texto se haga del posible receptor del mismo mantiene una fuerza muy grande en la elaboración de estas marcas. La edad, la situación de comunicación en la que se produzca el texto, etc, serán, por

consiguiente, condiciones claves para el diseño de la pantalla de representación. De forma complementaria, la apariencia del paratexto determinará la representación mental que el receptor elabore del texto recibido, delimitando las expectativas que éste actualiza. En este sentido, las interfaces de ambos programas, Yahoo! y Outlook, manifiestan concepciones distintas.

El paratexto presente en Yahoo! y por extensión en las webmail resulta más informal. Estas interfaces desarrollan una concepción del usuario como un individuo cercano, por lo que minimizan las fronteras que pudieran separarlo de éste. En numerosos estudios, entre ellos Kiesler, Siegel & MacGuire (1984) se ha afirmado que Internet borra las fronteras entre clases sociales, permitiendo el desarrollo de una comunicación fluida y espontánea entre individuos muy dispares. El análisis de los mensajes que constituyen las interfaces de las webmail manifiesta el mantenimiento de esta representación mental de la comunicación electrónica. Una categoría de mensajes resulta especialmente reveladora a este respecto: los enunciados que la herramienta genera para dirigirse al usuario. La herramienta informática se apodera del papel de coenunciador que es asumido y respetado por el usuario. Como ya indicamos, una buena parte del paratexto verbal de las herramientas de gestión de correo electrónico asume este valor y la voz de la aplicación se manifiesta a través de mensajes que informan al usuario del desarrollo de las funciones del sistema.

Dos tipos de mensajes resultan relevantes en el análisis de la representación del usuario modelo: los mensajes de saludo y los avisos de recepción de mensajes.

Las herramientas de gestión de correo presentan con frecuencia un cierto grado de personalización de sus interfaces, añadiendo alguna referencia al nombre o a algún otro dato personal del usuario. La aplicación de Microsoft añade el nombre del usuario detrás del logotipo, uniéndolo mediante el empleo de la preposición *para*. Yahoo! aporta la dirección electrónica completa en el margen superior derecho.

En gran parte de las webmail esta personalización se completa con un mensaje de bienvenida que suele concretarse a través de una fórmula de saludo.

La **Figura 25** muestra como el saludo elegido por Yahoo! se compone de la palabra *Hola* acompañada de un elemento de referencia al usuario del buzón. En un gran número de ocasiones puede incorporarse el nombre propio del usuario o el apodo seleccionado por éste al darse de alta en el sistema. Si el sistema no dispone de esta información rellena la casilla con la dirección electrónica del usuario, como se ilustra en la **Figura 25**.

Los datos relativos a la identidad del usuario, empleados por los servidores gratuitos para personalizar los servicios, se extraen de la información dada por los suscriptores cuando rellenan el formulario de alta. Esta información permite a los administradores del servicio obtener un registro del perfil de sus clientes.

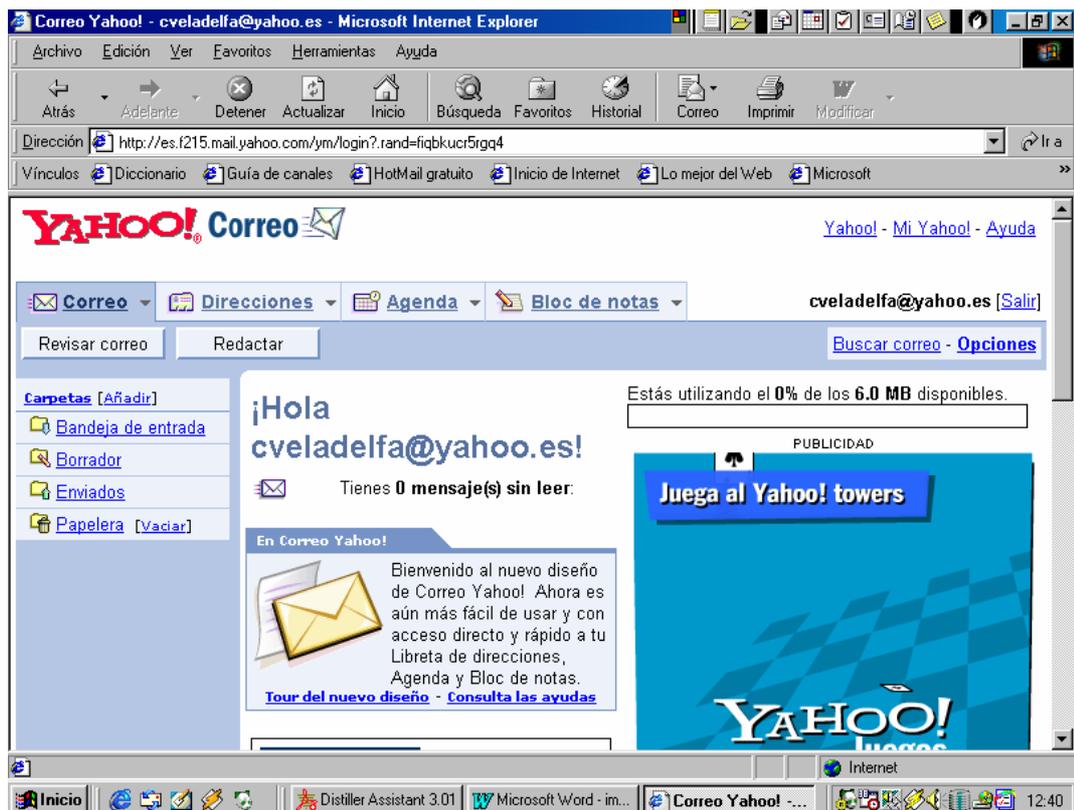


Figura 25: Otra vista de la interfaz propuesta por Yahoo!

La fórmula simple elegida por la herramienta de Microsoft denota una intención neutra, mientras que el saludo cordial añadido por Yahoo! revela una finalidad de modalización más marcada. Dicha intencionalidad se ve reforzada por el empleo de los signos de admiración. Las interpretaciones de esta formulación podrían ser diversas, nuestro análisis se inclina por descubrir en estas marcas connotaciones que revelan una representación del usuario modelo como un individuo joven, acostumbrado a la retórica de la red y de las webmail.

El empleo de una modalidad coloquial también sirve para evidenciar el modelo de situación de enunciación que los diseñadores de la interfaz asocian al empleo del buzón de correo. Se privilegia el carácter lúdico, relacionándose el intercambio con un encuentro entre amigos en una interacción distendida.

El registro coloquial de los mensajes del paratexto verbal coincide con la estética visual representada por la herramienta. La representación visual de la interfaz colabora en la denotación de una concepción del evento comunicativo de la consulta del buzón electrónico como algo relativo al tiempo de ocio. Esta actitud se ve confirmada por hechos concretos, como la aparición de mensajes verbales que invitan al usuario a la descarga de juegos o pasatiempos. En la **Figura 25** pueden encontrarse un ejemplo: en el encuadre inferior-derecho de la pantalla, en un espacio que la interfaz suele reserva a la publicidad, se visualiza una invitación a la descarga y ejecución de un juego llamado *Yahoo! towers*.

El análisis de las formas de tratamiento y cortesía del paratexto también denota una tendencia en las interfaces de las webmails presentes, también, en otras aplicaciones de la Red, que se inclinan por evitar el empleo de fórmulas de cortesía prefiriendo, por lo general, el tuteo al trato de usted. La aplicación de correo de Yahoo!, al menos en su versión española, generaliza el empleo de la forma *tú* en el discurso atribuido a la herramienta en su interacción con el usuario. Así, el mensaje propuesto por Yahoo! para advertir de la recepción de mensajes nuevos es: Tienes (*) *nuevos mensajes*.

En contraste con esta actitud, la Figura 4 ejemplifica de que manera el discurso empleado por los programas de gestión de correo independientes de la web opta por el tratamiento de cortesía, como puede observarse en el empleo del

posesivo *su* en el mensaje que avisa de la recepción de nuevos correo electrónicos: *Hay * mensaje(s) de correo electrónico no leído en su bandeja de entrada*. Esta tendencia a evitar el tuteo se manifiesta igualmente en las fórmulas empleadas para indicar consignas explicativas de funciones. **En la Figura 26**, en el tercio derecho de la pantalla, observamos: *Puede cambiar de identidad...*, *Para cambiar a otra identidad haga clic en...*

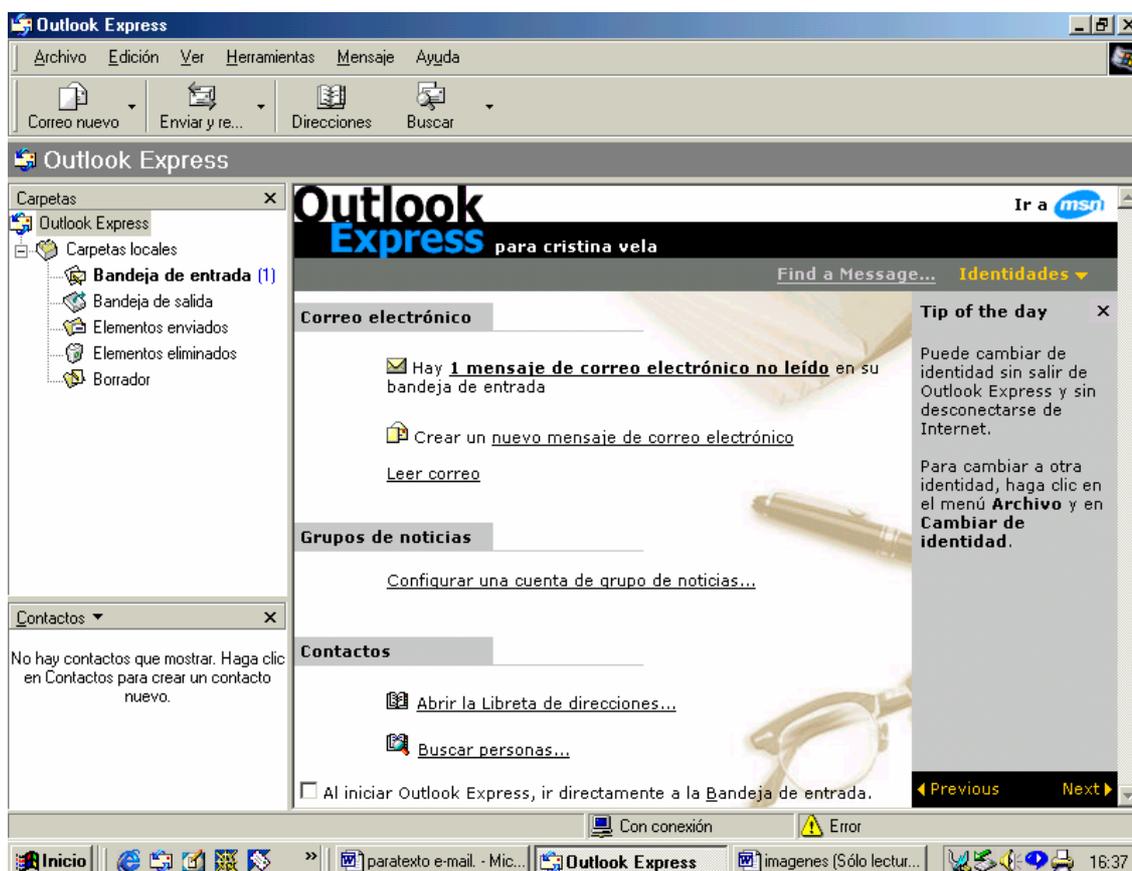


Figura 26: bandeja de entrada de Outlook.

El contraste en la selección de las formas de tratamiento en una y otra modalidad de programas de gestión de correo electrónico revela su pertenencia a tradiciones discursivas distintas. Las webmail, como hemos indicado, se insertan en el contexto de la web, mientras que las herramientas de gestión independientes de la web vienen de un proceso de evolución diferente.

Así, por ejemplo, Outlook Express consiste en una aplicación que se incluye en Windows la otra versión se incorpora al paquete de Office de Microsoft. En lo relativo a las formas de tratamiento empleadas en el discurso dirigido al usuario sigue la tradición dominante en el resto de las herramientas de ayuda propuestas por los programas que componen Windows y Office. Como podemos observar en la **Figura 37**, estos programas prefieren el empleo del tratamiento de usted de manera general.

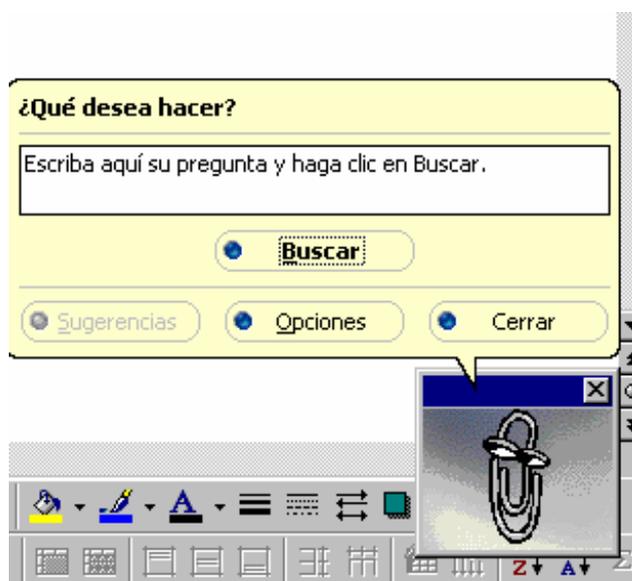


Figura 27. Mensaje de ayuda aparecido en el programa Word de Microsoft

Los programas de gestión de correo independientes de la web sostienen una representación que identifica este evento comunicativo con el universo laboral, en el que se presenta al ordenador personal como un instrumento de trabajo. Las marcas icónicas que aparecen en la **Figura 27** confirman esta actitud. La interfaz se adorna con una imagen de un bolígrafo y unas gafas, como vemos, elementos muy diferentes de los mostrados en la interfaz de Yahoo!.

La selección de una u otra modalidad paratextual no resulta gratuita. Se puede afirmar que, en muchas ocasiones, el empleo de uno u otro tipo de

herramientas se encuentra asociado a situaciones complementarias. Cuando el usuario dispone de un lugar de conexión estable y privado, es decir, un puesto de ordenador conectado a la red desde el que regularmente tiene acceso a su mensajería digital, accederá a ella, probablemente, a través de uno de estos programas específicos para el correo electrónico. Si el usuario no dispone de dicha conexión privada y estable, o si, aún disponiendo normalmente de ella, se encuentra temporalmente alejado y accede de manera esporádica a través de una conexión pública, lo hará generalmente a través una webmail.

De lo expuesto anteriormente parece deducirse que las interacciones de tipo profesional, asociadas al puesto de trabajo, coincidirán más a menudo con la selección de un programa de gestión independiente de la web. Además, debemos tener en cuenta que gran parte de las características expuestas a partir de la descripción de la interfaz de Yahoo! se refieren de manera directa a las web de acceso de los servidores públicos y gratuitos. Muchos servidores de pago u otras páginas de acceso restringido a una corporación determinada pueden presentar soluciones más neutras.

La elección de una cuenta en un servidor público frente a la utilización de un servidor de pago o de un dominio específicamente profesional también conlleva sus connotaciones. Las interacciones de tipo profesional tienden a rehuir las direcciones que, como hemos descrito, parecen ubicarse en la esfera del tiempo libre y en las que incluso los nombres de usuario suelen presentar un carácter más informal. Por todo ello, no es extraño que un mismo individuo disponga de más de un buzón, separando las interacciones de carácter profesional de aquellas que conciernen a su universo personal.

Hemos podido comprobar que, además de la división establecida entre acceso a través de webmail y acceso a través de otras herramientas de gestión, en lo que concierne a las propiedades paratextuales, otro factor resulta especialmente relevante: el carácter público y gratuito de la conexión. Las páginas de acceso gratuito presentan propiedades específicas que las diferencian del resto. Algunas de estas diferencias han sido comentadas, otras merecen ser mencionadas a continuación.

La publicidad está omnipresente en los servidores que ofrecen cuentas de correo gratuitas, ya que constituye su única fuente de financiación. La publicidad, y la pérdida de tiempo que implica, es uno de los precios que hay que pagar por obtener una dirección de correo independiente de una conexión de pago. El acceso a través de la web exige una conexión constante a la Red. Tal particularidad convierte a estos buzones en lugares de interés privilegiado para el depósito de publicidad.

Estos mensajes publicitarios pueden clasificarse en dos grandes tipos: 1) enlaces con otras páginas web, y 2) publicidad directa de empresas o productos. La primera de las categorías es la más común, si bien la segunda también se encuentra presente, aunque sea de manera más discreta.

En la primera categoría destacan los enlaces con páginas web que ofrecen servicios de compra por Internet y sitios dedicados a los contactos personales. La información proporcionada por el usuario en los formularios de inscripción se aprovecha para adaptar el mensaje publicitario, ofreciéndole aquellos servicios que pudieran, a priori, resultarle más atractivos. Así, el programa de gestión de correo de Yahoo! diversifica los anuncios de páginas de contactos en función del sexo del usuario.

8.2.4. La influencia del modelo postal en la configuración paratextual de los sistemas de gestión de correo electrónico

Como indicamos en la introducción, el modelo de la correspondencia postal tradicional ha desempeñado una importante influencia en la configuración de las interfaces de las aplicaciones de gestión de correo electrónico. La evolución actual, no obstante, se orienta hacia una progresiva independencia del esquema postal, con la consiguiente identificación hacia otros modelos de programas de CMO.

El correo electrónico desencadena un evento comunicativo cuyo principio de funcionamiento es paralelo al de la correspondencia postal tradicional: hacer posible una interacción que se establece mediante el intercambio de textos

escritos entre dos o más personas que no se encuentren copresentes. Esta coincidencia en la situación de comunicación actúa de forma directa en el desarrollo de un universo iconográfico que identifica los sistemas de mensajería digital con el correo postal. Las imágenes y el vocabulario que rodean a estas herramientas parten de la adaptación de sus equivalentes en el universo de la correspondencia tradicional.

La organización icónica y verbal de los mensajes empleados por las interfaces de correo electrónico para representar las funciones de la herramienta pone de manifiesto esta conciencia de pertenencia a un universo discursivo asociado a la correspondencia postal. Tal continuidad puede notarse incluso en el nombre empleado para la denominación del servicio, que utiliza vocablos similares a los de la correspondencia postal, seguidos del adjetivo *electrónico*.



Outlook Express.Ink

Figura 28. Icono de acceso directo a Outlook

Desde el punto de vista del paratexto icónico la identidad se refuerza. **La Figura 28** reproduce el icono empleado para la representación del programa de gestión de correo Outlook Express, ilustrando la influencia que la imagen del correo tradicional ejerce en la representación icónica empleada en las aplicaciones de gestión de correo electrónico. El icono del sobre sirve, de manera prácticamente universal, para identificar visualmente todos aquellos elementos relativos al correo electrónico: herramientas de gestión, direcciones electrónicas, enlaces en páginas web, etc.

Esta analogía, sin embargo, refleja únicamente un paralelismo parcial, consecuencia de una cierta representación mental de los usuarios. El conjunto de divergencias entre ambos medios de comunicación es muy amplio; el cambio de

formato implica la aparición de una separación sustancial. Para abordar un análisis comparativo entre el paratexto del correo electrónico y el del correo postal tradicional, dividiremos nuestra exposición en tres partes:

1. analizaremos, de un lado, las referencias al modelo postal en el componente paratextual de las interfaces de correo;
2. explicitaremos, por otro lado, las diferencias e incompatibilidades formales entre ambos medios,
3. nos referiremos, por último, a la influencia ejercida por otros esquemas textuales. En particular atenderemos al condicionamiento que diversos modelos de interfaces de CMO operan en la configuración de la apariencia formal de las aplicaciones de correo electrónico.

En sentido estricto, no podemos identificar auténticos parecidos entre el paratexto de la carta y del correo electrónico, ya que el cambio de soporte invalida cualquier referencia directa entre los dos sistemas formales. Sin embargo, en esta profunda revolución sustancial se mantiene un lenguaje iconográfico común que, en un afán de continuidad, ha sido adaptado a los nuevos programas.

Los elementos del paratexto del correo postal se utilizan en el correo electrónico como símbolos. Por ejemplo, en el correo electrónico no hay sobres, no obstante, como ya hemos visto, el sobre es el icono empleado para su representación. Eco (1978) afirma que en el proceso de creación de un signo, éste no se relaciona directamente con la cosa representada sino con la imagen mental que tenemos de dicha cosa.

La visión de Eco (1978) ofrece una explicación coherente con la relación simbólica establecida entre el correo electrónico y el correo postal. A pesar de las diferencias en el protocolo del procedimiento de actuación de uno y otro sistema de correspondencia y de las divergencias en las condicionantes formales de ambos soportes materiales, la relación en sus representaciones mentales los

aproxima simbólicamente: la iconografía de las interfaces de correo se instituyen en símbolos de la interacción de correspondencia.

Así, por ejemplo, un sobre cerrado con unas flechas simboliza el programa de gestión de correo: el sobre representa los mensajes y las flechas el proceso de envío y recepción. En el programa de Netscape, estas funciones no se pueden realizar simultáneamente, por lo que hay un icono para descargar los mensajes y otro para enviarlos.

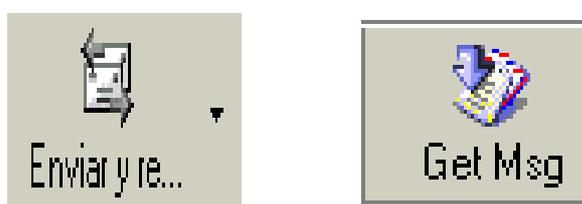


Figura 29. Iconos de envío de mensajes

Un sobre abierto con una hoja de papel es la representación icónica para la ejecución de la función de tratamiento de textos propuesta para la redacción de los mensajes. En la herramienta de Netscape se selecciona una hoja con un bolígrafo.

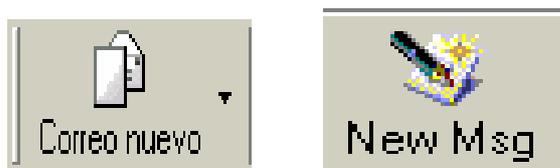
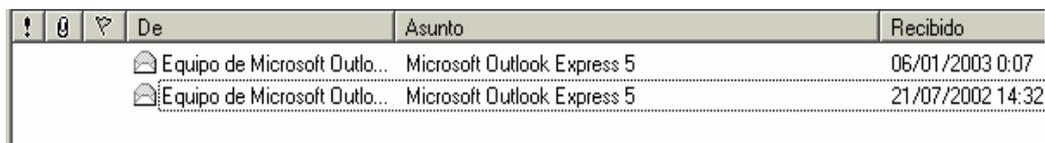


Figura 30. Iconos de redacción de mensaje nuevo

En esta misma línea, cuando un mensaje se ha leído su aparición en la bandeja de entrada se marca mediante un sobre abierto al lado del encabezado. Si el mensaje permanece sin leer, el sobre aparece cerrado.



De	Asunto	Recibido
Equipo de Microsoft Outlo...	Microsoft Outlook Express 5	06/01/2003 0:07
Equipo de Microsoft Outlo...	Microsoft Outlook Express 5	21/07/2002 14:32

Figura 31: iconos que marcan el mensaje como leído

La relación simbólica que une el correo postal al electrónico no se manifiesta, únicamente, en el paratexto icónico, sino que se refleja, igualmente, en el paratexto verbal. El léxico empleado en los programas de correo electrónico se relaciona directamente con el campo léxico manejado en el contexto postal. Se denomina buzón al lugar donde se almacenan los mensajes, y dirección electrónica al código que identifica el espacio destinado a cada usuario, que sirve para enviar correctamente los mensajes. A pesar de las constantes referencias icónicas y verbales debemos reconocer que desde un punto de vista sustancial, el paratexto de la carta y el correo electrónico presentan diferencias irreconciliables. Tales divergencias se manifiestan en todos y cada uno de los niveles de análisis propuestos al principio del apartado.

1. Diferencias relativas al sistema empleado en el intercambio de los datos: una de las propiedades formales más notorias de la carta radica en el hecho de que el destinatario recibe un objeto físico, un papel, que ha sido manipulado directamente por la persona que remite la epístola. Según Melançon (1996) si no puede identificarse el transporte efectivo de un objeto no es posible definir un acto de correspondencia como intercambio epistolar. Además, la carta se incluye dentro de un sobre con un sello y participa de un ritual de envío y mediación que es sustituido y completamente transformado por el ordenador.

2. Diferencias relativas al soporte textual: una carta puede definirse como un papel con un mensaje escrito, contrariamente a un correo electrónico que es una representación en pantalla de un texto digital. Desde esta perspectiva, aunque los

contenidos de los dos tipos de mensajes llegaran a igualarse, las diferencias en el nivel paratextual resultan evidentes.

El cambio del papel a la pantalla implica, además, modificaciones en la percepción del contenido, ya que la carta se desarrolla en el espacio tridimensional del papel y el correo electrónico en el espacio tabular de la pantalla. Las cartas, y más habitualmente las personales, pueden estar escritas a mano, mientras que el correo electrónico se desarrolla necesariamente a través de escritura digital, por lo que se pierde gran parte del reflejo de la personalidad que acompañaría al manuscrito. El soporte digital ofrece, no obstante, al emisor la opción de desarrollar otro abanico de posibilidades de expresión, que se concentran en el aspecto formal de los caracteres y que difieren sustancialmente de las que se manifiestan a través de la escritura no electrónica.

3. Diferencias en la organización del peritexto del propio mensaje: la carta posee una estructura fija que ha sido forjada a lo largo de los siglos. El cuerpo del mensaje mantiene una organización más o menos estable que, aunque en cierta medida se mantiene en el correo electrónico, se ve modificada por las innovaciones tecnológicas (Ivanova, 1999, pp.14-15). Las condiciones formales que acompañan al sobre, con un lugar donde poner el sello, su timbrado, el espacio para colocar las direcciones de los remitentes y los destinatarios y el resto de convenciones derivadas de las exigencias del sistema postal se han visto eliminadas y sustituidas por las necesidades propias del nuevo sistema mediador.

8.2.5. La influencia de otros esquemas de género en la configuración paratextual de los sistemas de gestión de correo electrónico

La apropiación del correo electrónico por parte de sus usuarios no constituye únicamente un proceso de adquisición de nuevas habilidades de orden técnico sino que impone la incorporación de competencias sociales y comunicativas. (Millerand, 2001, p.4). El uso del correo electrónico no se corresponde con una actividad cognitiva aislada sino que se articula en la confluencia de otros

dispositivos como el teléfono, el fax o el correo postal, de los que hereda modos de actuación social y prácticas discursivas.

Una vez contrastadas las zonas de influencia del modelo postal en los sistemas de gestión de correo electrónico y vistas, además, las divergencias, pasamos a identificar las propiedades que en estas aplicaciones se heredan por influencia de otros géneros. En Vela Delfa (2002) observábamos cómo la estructura paratextual del correo se ha visto influida por tres modelos textuales que han marcado su desarrollo en sucesivos momentos históricos del género: el informe, la carta y otros géneros digitales, en particular las herramientas de mensajería electrónica.

En un primer momento, en el periodo de nacimiento del género, podemos distinguir un fuerte influjo de ciertos modelos textuales destinados a la organización y almacenamiento de la información y que podemos agrupar bajo el término de informe. Al fin y al cabo el origen del género del correo electrónico sienta sus bases en este otro género (Hardy, 1996). Estos esquemas textuales determinan la definición de algunas de las categorías del encabezado: de, a, fecha, para- en las que puede identificarse elementos de clasificación de los documentos. La generalización de la categoría *Asunto*, en el diseño de las primeras herramientas de gestión, puede verse como una herencia directa del medio en el que nace este tipo de textos. Su uso temprano, restringido a ambientes universitarios y centros de investigación y su primera fase de expansión que se centra en el dominio empresarial, justifica la consolidación de estas categorías.

La influencia del modelo de la carta, al que nos hemos referenciado en los párrafos anteriores, se produce en un segundo momento de expansión del género, cuando su generalización a todas las esferas de la vida cotidiana pone en relación este tipo de textos con la correspondencia personal tradicional. Conjuntamente, el carácter inmediato de los intercambios permitió establecer ciertos paralelismos con otros géneros de la comunicación electrónica. La irrupción de la comunicación textual a través de SMS, ha podido consolidar dicha relación.

En el momento actual, la influencia de los géneros digitales se deja sentir de forma más importante, aunque la vía de contaminación manifiesta un camino inverso. La expansión del uso de otros entornos de CMO y su asociación con las herramientas de gestión de correo electrónico justifican una mutua contaminación.

En el subapartado anterior, pudimos analizar cómo algunas propiedades formales de la estética de la web asumen una fuerte responsabilidad en la definición de ciertas interfaces y cómo otras se sitúan en tradiciones complementarias. Además las propiedades formales de las aplicaciones de correo se modifican al entrar en relación directa con otras modalidades de intercambio electrónico. El ejemplo más claro se deriva de su asociación con herramientas para la gestión de mensajería digital.

Actualmente, no resulta extraño que las interfaces de las cuentas de correo electrónico albergadas en servidores gratuitos que ofrecen a sus usuarios servicios complementarios de mensajería instantánea, presenten nexos de unión entre ambos sistemas. Los programas de correo y mensajería propuestos por Yahoo! y Microsoft, respectivamente, están altamente relacionados, lo que se demuestra en la definición de una línea de interfaz común. Este hecho confirma, un vez más, la idea que manejábamos en el apartado anterior: los buzones de acceso propuestos por la web acentúan la relación entre las interacciones electrónicas desarrolladas a través de correo electrónico y otras modalidades de comunicación mediatizadas por computador.

El MSM *Messenger* y *Hotmail* -respectivas aplicaciones de mensajería y de correo gestionadas por Microsoft- manifiestan un estatus de continuidad. Para acceder al programa de charlas en red, es necesario disponer de una cuenta de correo que otorgue al usuario un dominio y una contraseña. Este nombre de usuario único servirá para ingresar en todos los servicios de comunicación electrónica propuestos por la empresa, incluyendo los grupos de noticias, los foros de discusión, etc., y así, a través de un espacio común pueden gestionarse todas las modalidades de interacción electrónica.

El buzón de correo electrónico podría convertirse en el punto de gestión de la vida virtual de los usuarios, en el que recibirán su correspondencia personal, las contribuciones a sus grupos de interés y algunos enlaces con las noticias más sobresalientes de la red. Sin embargo, el buzón de correo electrónico, por sí sólo, no puede indicar el estado de accesibilidad de las entradas de la libreta de direcciones. Por esta razón, Messenger se ha convertido en una herramienta más completa, ya que permite un acceso directo al buzón de correo, advirtiendo de la recepción de nuevos mensajes e informa del estado de conexión de los contactos. Si ambas aplicaciones se encuentran activas, sus interfaces se complementan. De esta manera, en la bandeja de entrada del buzón de correo aparece un icono acompañando cada uno de los mensajes que provienen de buzones relativos a la lista de contactos, indicando su estado de conexión.

La interacción entre las dos aplicaciones y la sensación de continuidad y de complementariedad que manifiestan provocan una influencia mutua. Se seleccionan gamas de colores similares y estéticas cercanas. El propio vocabulario empleado relaciona ambos modelos: se prefiere el concepto de *sesión* y la palabra *cuenta*, en lugar de *buzón*, por ejemplo. Se añaden nuevas funcionalidades, como puede ser la agenda electrónica, que ofrece avisos sobre las actividades y la planificación del horario de usuarios, etc.

8.2.6. El paratexto del mensaje.

En este apartado vamos a presentar las propiedades paratextuales que caracterizan al *mensaje* de correo electrónico. Con la expresión *mensaje* de correo electrónico hacemos referencia al conjunto de enunciados producidos por un enunciador para un coenunciador a partir de una herramienta de gestión de correo electrónico. Nos ocupamos, por tanto, del peritexto de mensaje, es decir, de todos aquellos elementos que aparecen con el texto objeto del intercambio verbal. Como esta dimensión formal no es idéntica en el momento de recepción y en el de emisión, podemos diferenciar entre el *paratexto de emisión* y el *paratexto de recepción*. Las condiciones de la disposición formal del *mensaje*,

así como las condiciones de las pantallas que albergan el texto en uno y otro momento, no son equivalentes. Para simplificar nuestro trabajo, atenderemos más directamente al *paratexto de recepción*, ya que constituye la categoría más estable; el paratexto de la fase de emisión sólo perdura en el transcurso de la redacción del texto.

El peritexto del mensaje constituye la categoría en la que el autor del mensaje interviene de manera más directa, por lo que, siguiendo las categorías de Genette, podemos identificarlo como el único verdadero *paratexto autorial* del correo electrónico. No obstante, la herramienta de gestión también influye en la estructura formal que rodea esta parte de las condiciones formales del mensaje.

8.2.6.1. Estructura del peritexto de un mensaje de correo electrónico

El peritexto de un correo electrónico tiene una estructura muy estable. Esta organización formal altamente estructurada permite una rápida identificación del género a partir de su apariencia externa. Su disposición está profundamente determinada por las codificaciones impuestas por los programas empleados en la gestión del intercambio comunicativo. Los requisitos técnicos necesarios para la correcta transmisión de los datos que constituyen el mensaje generan convenciones que condicionan la creación de un conjunto de categorías que se convertirán en marcas de identidad del género.

Como venimos observando, los géneros electrónicos se encuentran especialmente condicionados por las propiedades de las aplicaciones empleadas en su desarrollo y esta influencia es recíproca: por un lado, las necesidades comunicativas de los usuarios condicionan las tendencias de diseño de las interfaces; por otro, las particularidades de las herramientas imponen las condiciones formales y las categorías textuales que constituyen el género. A este respecto podemos plantearnos hasta qué punto los programas reflejan las categorías del género o el género se adapta a las propiedades del esquema impuesto por el sistema.

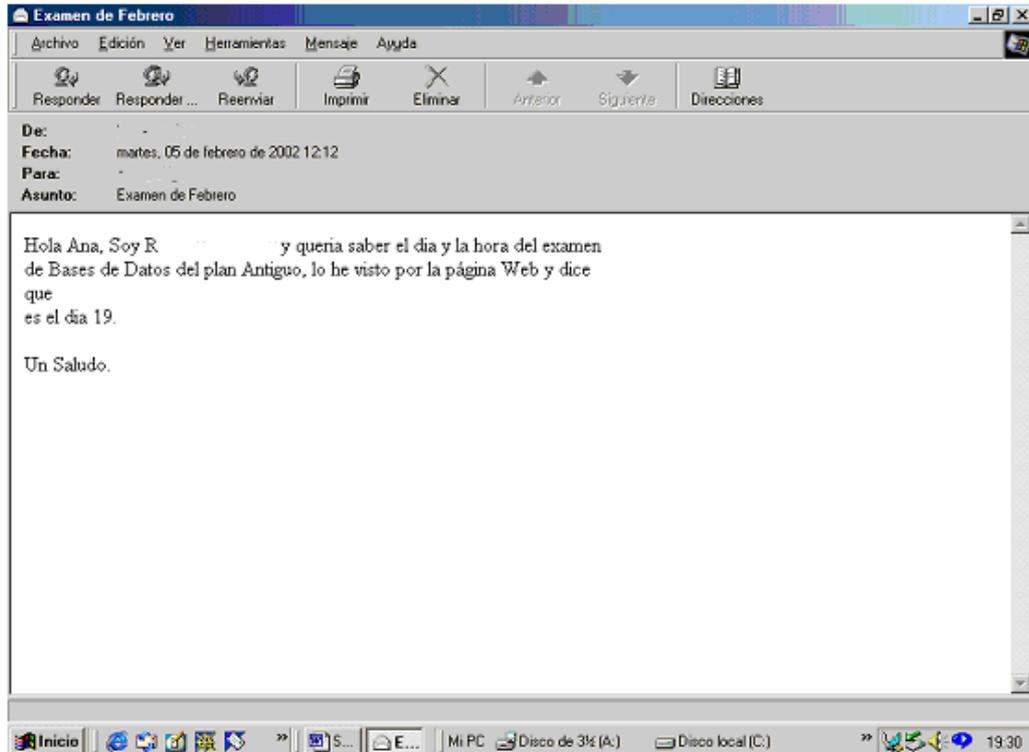


Figura 32: Vista de la estructura peritextual de un mensaje de correo electrónico.

Yus (2001) establece un modelo de correo electrónico en el que distingue siete zonas o partes formalmente diferenciables en la estructura de un mensaje de correo electrónico. Estos componentes, que él denomina elementos de un mensaje electrónico, son: 1) la llamada ostensiva de atención, 2) el remitente, 3) el destinatario, 4) la dirección electrónica, 5) el *asunto*, 6) el texto del mensaje, 7) la firma. Cada una de ellas se refleja de forma evidente en la organización paratextual del género.

Como se desprende de la observación de la figura anterior, desde una perspectiva formal, podemos distinguir dos zonas con una apariencia externa bien diferenciada: 1) una zona superior coloreada en gris y, 2) la zona central con un fondo blanco. Los colores no son siempre los mismos y, así, aunque otras interfaces de correo, sobretudo las webmail, puedan presentar colores y

manifestaciones externas diversas, esta estructura bipartita se mantiene en todas las aplicaciones. Cada una de estas partes albergará elementos de naturaleza, estructura y funcionalidad diferentes, que se corresponderán con las distintas unidades organizativas propuestas por Yus (2001).

La zona central en blanco ocupa la mayor parte de la pantalla. Constituye el espacio que denominaremos *cuerpo del mensaje*. En el cuerpo del mensaje se desarrolla el texto del mensaje propiamente dicho, que comprende dos de las categorías propuestas por Yus: el texto y la firma. En ocasiones algunos mensajes organizan el cuerpo del texto de otra manera, distinguiendo un espacio, en la parte superior, reservado para el saludo inicial o la fórmula de cortesía de apertura.

El cuerpo del mensaje, por consiguiente, adquiriría una estructura tripartita con una zona inicial destinada a la apertura textual, una intermedia dedicada al desarrollo del mensaje y una final para la clausura. Esta organización formal refleja la distribución de la información prototípica de este género, que se corresponde con la división estructural característica de cualquier evento discursivo interaccional. Las tres secuencias, apertura, cuerpo y cierre, sin embargo, no son siempre estables, como tendremos ocasión de observar en 9. *Organización y estructura de un mensaje de correo electrónico*. Las muestras recogidas en nuestro corpus manifiestan una clara fluctuación en lo que concierne a tal división. Cuando los textos carecen de aperturas o cierres, las zonas dedicadas a albergar esta categoría desaparecen, ofreciendo, desde un punto de vista externo, una apariencia de texto en bloque, que refleja, formalmente, una organización textual sin secuencias estructurales evidentes. En otras ocasiones, aunque las diferentes secuencias estén contenidas, dichas categorías textuales no manifiestan un reflejo formal, y así, aperturas y cierres pueden incluirse en el cuerpo del mensaje sin una identificación externa evidente. En el ejemplo de la **Figura 32**, el saludo, que aparece bajo la fórmula *hola Ana*, no se encuentra separado del resto del texto del mensaje, por lo que no ocupa un espacio prominente.

Si, a pesar de esta variabilidad, mantenemos el modelo en tres zonas, podemos afirmar que se trata de una estructura externa muy cercana a la que se identifica en el cuerpo del texto de una carta. El esquema retórico de la epístola (Ivanova, 1999, p.14) se compone tradicionalmente de cinco elementos: 1) *Salutatio*, 2) *Caputatio benevolentie*, 3) *Narratio*, 4) *Petitio*, 5) *Conclusio*. A partir de estas categorías, el espacio textual suele configurarse en tres zonas independientes, separadas por saltos de línea: 1) la parte superior destinada al saludo, 2) la parte central para el desarrollo del cuerpo y 3) la parte inferior consagrada a la clausura y despedida.

Esta división tripartita, bastante estable en los textos epistolares, pierde su consistencia en el correo electrónico, de manera que podemos encontrar mensajes más tradicionales que respeten esta estructura y otros que desarrollen modalidades de organización diferentes. Las posibilidades son enormes y la amplia gama de variación es reflejo de dos condicionantes claves:

1) La libertad formal de la que gozan los usuarios en esta parte del texto, unida al carácter relajado y desenfadado del género permite que los usuarios eliminen categorías o jueguen con su apariencia. El carácter informal de muchas de las interacciones desarrolladas en el género justifica, igualmente, la ausencia de marcas de cortesía.

2) El amplio espectro temporal y situacional manifiesto en el género hace innecesarias o poco rentables las marcas de apertura y cierre, en muchas ocasiones.

En la parte superior, coloreado en gris en la Figura, distinguimos una zona comúnmente denominada encabezado. El encabezado incluye cuatro de las siete categorías del modelo de Yus (2001): 1) el remitente, 2) el destinatario, 3) la dirección electrónica, 4) el *asunto*. Nosotros añadiríamos una categoría más, relativa a la marca de la temporalidad, que incluye la fecha y hora de recepción del mensaje y, eventualmente, la fecha y hora de expedición del mismo.

Desde una perspectiva paratextual, el encabezado constituye la zona con novedades más profundas respecto al esquema de la carta postal. Esta zona del peritexto del mensaje electrónico asume la recepción de la información que en la epístola se recoge en la zona denominada Incipit: contiene la fecha -que en la carta aparecía en la cabecera del espacio del cuerpo del mensaje- y elementos equivalentes a aquellos que en la correspondencia postal se reseñaban en el sobre- la información relativa al destinatario y al remitente-. Además de estas categorías preexistentes, desarrolla, una nueva, el *asunto*, fundamental en la configuración del nuevo género.

El encabezado contiene todas aquellas marcas que en la carta se ocupaban de situar enunciativamente el evento comunicativo y de procurar el intercambio efectivo de los mensajes a través del correo postal. El encabezado codifica los elementos necesarios para que el sistema de gestión pueda proceder al envío y recepción de los mensajes, su estructura es muy estable, contiene información que ha de ser interpretada por la aplicación informática.

La zona del encabezado resulta muy rentable en la identificación del género por dos razones fundamentales. Primero, porque es única e idiosincrásica de este tipo de texto, comprendiendo propiedades que oponen su organización formal a la de otros modelos de correspondencia. Y, segundo, porque debido a su alto grado de codificación es muy estable. Todos los mensajes de correo electrónico, sin excepción, recogen estas cuatro categorías. Ocasionalmente, algunas de ellas pueden aparecer vacías, pero es imposible que no se encuentren presentes. Al transportar información imprescindible el envío y la recepción, el encabezado se encuentra fuertemente marcado por el programa de gestión de correo, siendo, en consecuencia, la zona del peritexto directo en la que la intervención del autor del texto es más restringida.

Anis (1998, p.214), en su análisis de los géneros digitales, coincide en reconocer la importancia que la estructura paratextual adquiere en la identificación del género del correo electrónico, destacando la particular relevancia que en este cometido asume la zona del encabezado. La importancia del encabezado en la identificación del nuevo género no sólo reside en su

estabilidad y consiguiente capacidad tipificadora, sino en el hecho de que en su interior se incluye: 1) la información necesaria para determinar las condiciones de enunciación del texto, 2) los elementos que identifican el tipo de intercambio, y, 3) los pautas para el establecimiento del contrato o pacto genérico.

Siguiendo las propuestas de Leujeune (1975), a las que hicimos referencia en las páginas iniciales de este capítulo, enunciador y coenunciador establecen el pacto que regulará el proceso de recepción y de producción del texto en la zona del encabezado, en el que se expresan las instancias que determinan la situación de enunciación del intercambio -marcas temporales, fecha y hora de expedición y recepción-, y el enunciador establece una apropiación enunciativa del texto - nombre del destinatario y del remitente.

En este proceso de apropiación enunciativa se procede al desarrollo de dos actividades fundamentales y complementarias: 1) se determina la identidad de la persona que asume la autoría del texto, así como la del receptor del mismo; 2) se delimitan las coordenadas temporales y espaciales del evento comunicativo. Todo ello conduce a la codificación de la tríada Yo /Aquí /Ahora que en el modelo enunciativo clásico determina cualquier acto de enunciación.

Una vez anunciado el valor asumido por los elementos del encabezado y teniendo en cuenta el especial estatus otorgado al *asunto*, cabe plantearse un interrogante: ¿constituyen estos elementos categorías periféricas o, por el contrario, deben considerarse partes integrantes del propio texto? Las reflexiones sobre esta cuestión nos remiten a otro interrogante en el análisis paratextual, a saber, el de las fronteras del texto. Al principio de este capítulo hicimos referencia a la cuestión del título de la obra literaria que Genette (1987) consideraba como elemento de su periferia. En nuestro análisis optamos por una solución diferente: incluimos como parte del contenido del mensaje todos los enunciados que son responsabilidad directa del autor, se encuentren en la zona que se encuentren, por lo que el *asunto* será analizado como parte del contenido del mensaje. El resto de elementos del encabezado serán circunscritos en lo que venimos llamando peritexto del género correo electrónico. Junto a ellos analizaremos otra serie de componentes, entre los que se incluyen: marcas

relativas a la disposición formal del cuerpo del mensaje, su división en párrafos, los saltos de línea, el tipo de letra, los pasajes subrayados. Estos últimos, en los que la mano del autor se deja sentir de forma más evidente, nos ocuparán en el análisis del paratexto del *cuerpo del mensaje*.

8.2.6.2. El encabezado

La organización y el contenido del encabezado o cabecera del mensaje, como hemos visto, no dependen de manera directa de la gestión del autor del mensaje, ya que está compuesto de una serie de campos predefinidos por la aplicación que han de ser rellenados por el emisor del mensaje.

El carácter obligatorio o contingente de cada categoría dependerá de criterios técnicos que se establecen en función de la necesidad manifestada por el programa de gestión y los protocolos de intercambio. La disposición y número de categorías puede variar de una aplicación a otra, aunque las diferencias son mínimas, ya que todas las aplicaciones deben seguir unos estándares que las hagan compatibles entre sí.

La recepción de la cabecera no se produce al mismo tiempo que la del mensaje, sino que la precede, preparando su interpretación y por tal circunstancia, se instituye en una categoría de anticipación de los contenidos del propio texto cuya función básica es organizar la recepción de los mensajes.

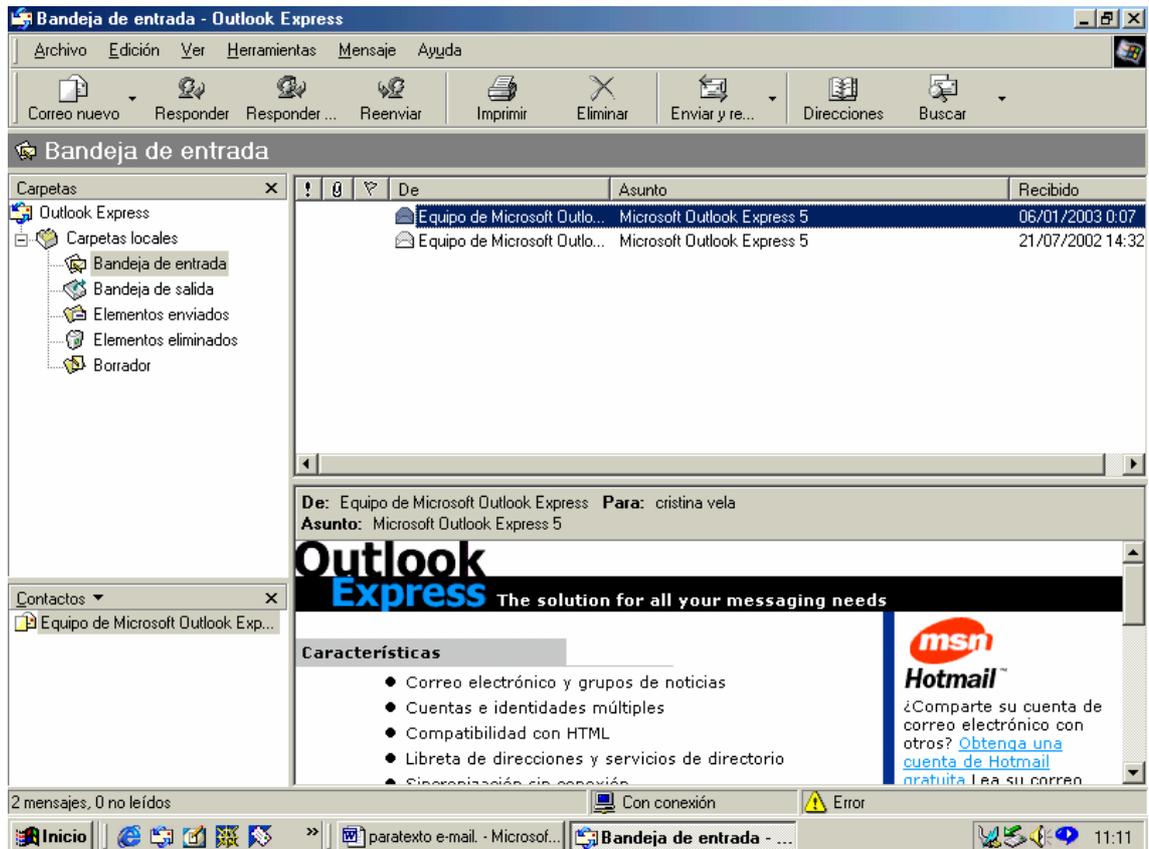


Figura 33. Bandeja de entrada de un sistema de gestión de correo electrónico

Cuando un usuario entra en su cuenta de correo y accede a la bandeja de entrada, percibe una estructura como la que encontramos en la **Figura 33**. De cada mensaje distingue la información contenida en la cabecera, ordenada linealmente según una secuencia particular: quien envía el mensaje, el *asunto* del mensaje y la fecha del mismo. Esta línea constituye una versión reducida de la información de la cabecera, puesto que, por razones de espacio, todo ha de condensarse en una única línea de tabulación. Para adaptarse a las limitaciones de espacio la aplicación puede recortar el *asunto* o mostrar sólo una parte del contenido de las otras categorías.

En esta línea introductoria se incluyen, además, otras categorías importantes para la recepción del correo, como la indicación del tamaño del mensaje o peso

del archivo recibido y otras marcas que indican que se incluyen documentos adjuntos.

Las cabeceras de los mensajes recibidos y almacenados en la bandeja de entrada se organizan en una lista a través de la cual puede accederse a la lectura completa del texto. **La Figura 33** muestra un ejemplo de una de esas listas. Las propiedades de la información contenida en la cabecera del mensaje son importantes a la hora de determinar la apertura y lectura del texto. Muchos mensajes serán ignorados por sus destinatarios. Varias son las razones que justifican esta elección: 1) la cantidad de mensajes que reciben diariamente ciertos buzones, 2) los virus enviados por emisores no seguros o 3) la gran cantidad de correo basura que circula por las cuentas de correo. Debido a su situación, el encabezado constituye un lugar privilegiado para la creación de anticipaciones sobre el contenido del texto, cuestiones claves en su procesamiento posterior y de esta manera, podemos afirmar que el encabezado constituye el espacio de configuración del horizonte de expectativas de la recepción textual.

El procesamiento conjunto del contenido del *asunto* y de la persona que envía el mensaje, así como el de otros datos complementarios - tamaño, fecha, etc.-, juegan un papel básico en la activación de esquemas mentales en el receptor del mensaje, y, de igual modo que en los titulares en la prensa, la información en la cabecera permite la formación de hipótesis en el lector.

En este sentido, el análisis de la recepción de los mensajes publicitarios puede tener un valor ilustrativo muy relevante, ya que el *asunto* debe redactarse de manera que sea atractivo. Muchos mensajes publicitarios usan recursos como la personalización del *asunto* con el nombre del destinatario u otras artimañas para otorgar predominancia a su envío. Los redactores saben que cuando un mensaje se identifica como procedente de un emisor desconocido o cuando denota una clara intención publicitaria, adquiere una posición de desventaja ante el receptor, que tenderá a desconfiar de su apertura; en tales casos, este factor negativo debe ser contrarrestado por la persuasión ejercida en el *asunto*.

Enviar un mensaje electrónico es fácil, barato y rápido, por lo que resulta una opción de publicidad muy adecuada. Sin embargo, lograr que éste sea abierto y leído por su receptor resulta más complicado y por ello, en el ámbito de los mensajes publicitarios a través de correo electrónico, la verdadera labor persuasiva reside en la cabecera.

Las hipótesis extraídas de la cabecera actúan en dos líneas: 1) ayudan al receptor a determinar la tipología del mensaje, 2) le conducen en el proceso de elaboración de las hipótesis de contenido.

La competencia de género de los usuarios de correo electrónico puede ayudarles a realizar una clasificación rápida de los mensajes recibidos, atendiendo únicamente a la información extraída desde la recepción de la cabecera. Algún tipo particular de archivo adjunto, por ejemplo, sirve para identificar que el mensaje al que acompaña incluye la amenaza de un virus; algunas marcas estables, como una secuencia de corchetes antes del *asunto*, informan de que el mensaje pertenece a una lista de distribución. En esta tarea clasificatoria desempeña un papel clave la interacción entre el contenido del *asunto* y del destinatario: combinando ambas categorías se establecen las primeras hipótesis de adscripción categorial.

El segundo tipo de hipótesis, las concernientes al contenido del mensaje, no siempre son tan fáciles de establecer, dado que no existe una relación estable y necesaria entre una modalidad particular de cabecera y un tipo de contenido. No obstante, las propiedades del *asunto* pueden resultar muy reveladoras, tal y como analizamos en *9.1. Análisis de la categoría asunto: espacio de interacción*.

8.2.6.3. Estructura del encabezado

En la **Tabla 6** se enumeran las categorías estructurales que conforman el encabezado, además de recogerse las marcas formales que sirven para su identificación. En este subapartado describiremos la funcionalidad asociada a cada uno de estos elementos.

Categoría del encabezado	Marca formal
Remitente	DE:
Destinatario	PARA o A:
Fecha:	FECHA:
<i>Asunto</i>	<i>ASUNTO:</i>

Tabla 6. Estructura paratextual del encabezado.

1) El remitente. Bajo la fórmula *De:*, la mayoría de los sistemas de correo electrónico incluyen la información relativa al remitente del mensaje. A diferencia de la lo que sucede en el modelo epistolar en el que esta información es opcional, el correo electrónico comporta la obligatoriedad de esta categoría. Sólo mediante determinadas técnicas¹⁴⁵, un mensaje puede resultar anónimo. En la norma general, el campo se rellena por defecto con la secuencia formada por la dirección electrónica del usuario, aunque también puede reflejar el nombre que éste ha configurado en su aplicación como marca que desea acompañe a sus mensajes.

2) El destinatario. La marca *Para:* sirve para identificar la dirección de correo electrónico a la que se expedirá el mensaje. En el paratexto de recepción podría considerarse una información redundante, ya que normalmente coincide con la dirección de la cuenta en la que se ha recibido el correo. No se trata, sin embargo, de una información superflua: en los intercambios de correo electrónico el envío de un mismo mensaje a más de un destinatario constituye una práctica muy común, y a través de esta marca es posible identificar el conjunto de usuarios que han recibido una copia del mensaje y que, se encuentran implicados en el intercambio. Además, los sistemas de gestión de correo independientes de la web permiten la gestión simultánea de más de una

¹⁴⁵ Los programas y servicios de reenvío de mensaje electrónicos permiten hacer llegar mensajes anónimos.

cuenta, por lo que la marca del destinatario informa de cuál fue la que recibió el mensaje.

La organización multilogal de los intercambios de correo electrónico justifican la división de la categoría del destinatario en tres líneas complementarias: 1) una identificada con la marca *Para:* que coincide con el buzón en el que se está leyendo el mensaje; 2) otra, bajo la seña CC, en la que aparece información sobre le número de personas al que se le ha enviado el mensaje de un modo público, dejando constancia de ello a los otros destinatarios; y, 3) una última bajo la forma CCO, en la que se recoge la dirección de personas a las que ha sido enviada una copia oculta del mensaje, sin que el resto de destinatarios puedan ver su dirección de correo, ni ser conscientes de que participan en el intercambio.

Se trata de una categoría obligatoria que ha de ser rellenada por el emisor del mensaje y sin la cual éste no puede ser enviado. Existe una ocasión en el que el programa completa esta casilla de manera automática: cuando activamos la tecla responder a un mensaje; en ese caso el sistema pone por defecto la dirección de la categoría “de” del mensaje objeto de respuesta.

Otra variante particular de la categoría del “Destinatario” es la que deriva de las listas de distribución, puesto que, en los mensajes de esta procedencia, la casilla se rellena con la dirección de la lista y no con la de los buzones que los reciben. La razón que justifica este cambio estriba en que el mensaje no es enviado directamente al buzón de los receptores, sino que se expide a la dirección del gestor de la lista.

3) La fecha. En esta categoría se incluye los datos relativos al momento en el que ha sido producido el mensaje. Se trata de un contenido incluido de forma automática por la herramienta de gestión, que adjunta información sobre el día, el mes y el año, es decir, elementos conducentes a la datación del menaje. Constituye una categoría compartida con el género epistolar tradicional, sin embargo los programas de gestión de correo son más precisos en esta

identificación temporal, haciendo una referencia concreta a la hora en la que ha sido enviado el mensaje.

Hemos de tener en cuenta que el anclaje temporal resulta fundamental en este tipo de intercambios de correspondencia. La precisión con que se efectúa se ve justificada por la especial naturaleza temporal del evento, así como por la importancia que tal instancia enunciativa adquiere en la innovación del género.

3) El *asunto*. En esta categoría de la cabecera el enunciador propone una frase que considera introductoria al mensaje y que constituirá el primer enunciado interpretado por el receptor. Por su carácter introductor, determinará la fase de recepción del cuerpo del mensaje, ya que, en función de la naturaleza de la información contenida en el *asunto* y asociando ésta al nombre del remitente, el receptor elaborará sus expectativas respecto al mensaje recibido.

El campo *asunto* no es obligatorio, aunque, debido a la importancia que adquiere como elemento que determina el proceso de la recepción del mensaje, muchos sistemas avisan cuando este campo ha quedado vacío. Otras herramientas incluyen, en tales casos la marca *sin asunto*, para dejar constancia de su ausencia.

Su compleja naturaleza y los diferentes tipos de relación que puede entablar con el texto nos lleva analizarla aisladamente en 9.1. En las siguientes líneas nos limitamos a exponer de forma sintética el valor de sus marcas formales.

De entre las convenciones formales que aparecen en la categoría *asunto* la más importante es, sin duda, la marca *RE*: que, precediendo al *asunto*, indica que responde a otro cuyo *asunto* se identifica con el texto que aparece tras la marca. Cuando tras la lectura de un mensaje un usuario acciona el comando responder, se genera un mensaje que, acompañado por dicha marca, está destinado al buzón que originó el intercambio. El mantenimiento del mismo *asunto* sirve para poner en relación todos aquellos mensajes relativos a un intercambio.

Algunas aplicaciones como *Gmail*, el servicio de correo de *Google*, obliga a conservar el mismo *asunto* a lo largo de los turnos creados a partir del comando

responder. Tal situación se ve justificada por la particular manera en que este servicio organiza los mensajes, que no siguen un criterio temporal, de recepción, sino interaccional. Todos los mensajes relacionados se colocan seguidos para recomponer el hilo de sucesión y la relación de adyacencia. Sin embargo, en la mayoría de las aplicaciones, la respuesta puede modificar total o parcialmente el contenido del *asunto*.

El valor de este elemento estriba en su utilidad para el establecimiento de las relaciones que unen aquellos mensajes que se constituyen en turnos de un intercambio comunicativo o de una historia interaccional única. El problema que se desprende de la marca *RE:* está derivado de la inestabilidad de su empleo, puesto que su aparición no siempre denota una dependencia real entre los mensajes que ponen en relación. En muchas ocasiones se acciona el comando responder para crear correos que abren nuevas líneas de discusión, por lo que el valor inicial del elemento se ve desvirtuado.

Los sistemas de clasificación automática de mensajes, que se emplean en algunos grupos de discusión, aprovechan la marca *RE:* para ordenar por *asunto* los mensajes, colocándose, de esta manera, unas tras otras todas aquellas contribuciones que versan sobre un tema común.

Otra marca característica del *asunto* es *FWRD:* o *FW:*. Indica que el mensaje que la contiene constituye un mensaje reenviado, es decir, que fue recibido como mensaje de correo electrónico por el buzón que lo expide. Esta marca puede servir para clasificar un determinado correo como parte de una cadena de reenvío.

1.2.6.4. El paratexto del cuerpo del mensaje

Desde un punto de vista paratextual, el cuerpo del mensaje se identifica con un espacio en blanco en la zona central de la pantalla de redacción en el que el remitente construye el mensaje que enviará a su destinatario. Se establece como la categoría en la que la voluntad del emisor se deja ver de forma más evidente, constituyendo, por lo tanto, el espacio en el que se desarrolla el auténtico

peritexto autorial. A pesar de que su organización depende fundamentalmente del autor del texto, también podemos identificar marcas que escapan a su responsabilidad.

Entre estas últimas, resultan especialmente interesantes aquellas que cada programa de gestión codifica para denotar las relaciones de intertextualidad que se establecen entre un mensaje y aquel que le precede en el intercambio

Las aplicaciones de correo electrónico otorgan al usuario la posibilidad de incorporar en el cuerpo del mensaje el texto del correo al que se responde. Cuando esta opción está activa, la herramienta marcará con una convención específica el texto del mensaje origen para denotar que se trata de un discurso reproducido, que no depende de la misma voz que el resto del mensaje. A pesar de que en la actualidad se combinan diferentes tipos de marca, tradicionalmente, la convención empleada consistían en la anteposición del signo > a cada renglón del texto original.

Desde un punto de vista formal, el autor del texto respuesta puede optar por varias soluciones en la incorporación del texto de su interlocutor, como fueron comentados en el capítulo de la interacción:

- 1) el autor puede incluir el texto al que responde como un bloque al final de su propio texto;
- 2) también, puede colocarlo antes de su intervención;
- 3) o, por último, usar el texto de origen como base sobre la que organizar su respuesta, dividiéndolo con la introducción de sus propios enunciados.

Cada una de estas modalidades crea una estructura peritextual diferente, a la vez que genera una modificación en la naturaleza de la conexión entre el texto inicial y el texto respuesta.

Las estructuras de intervención en el texto inicial constituyen una característica propia del género del correo electrónico, ya que constituye un

procedimiento que difícilmente puede realizarse fuera de los contextos digitales. Estas modalidades diferencian, de forma rápida y efectiva, este género de otros tipos de correspondencia.

Dejando a un lado los procedimientos de citación e intervención, desde una óptica paratextual podemos diferenciar dos grupos de mensajes, en función del formato elegido para la representación del texto: 1) los textos en formato *solo texto* y 2) aquellos que presentan un formato HTML.

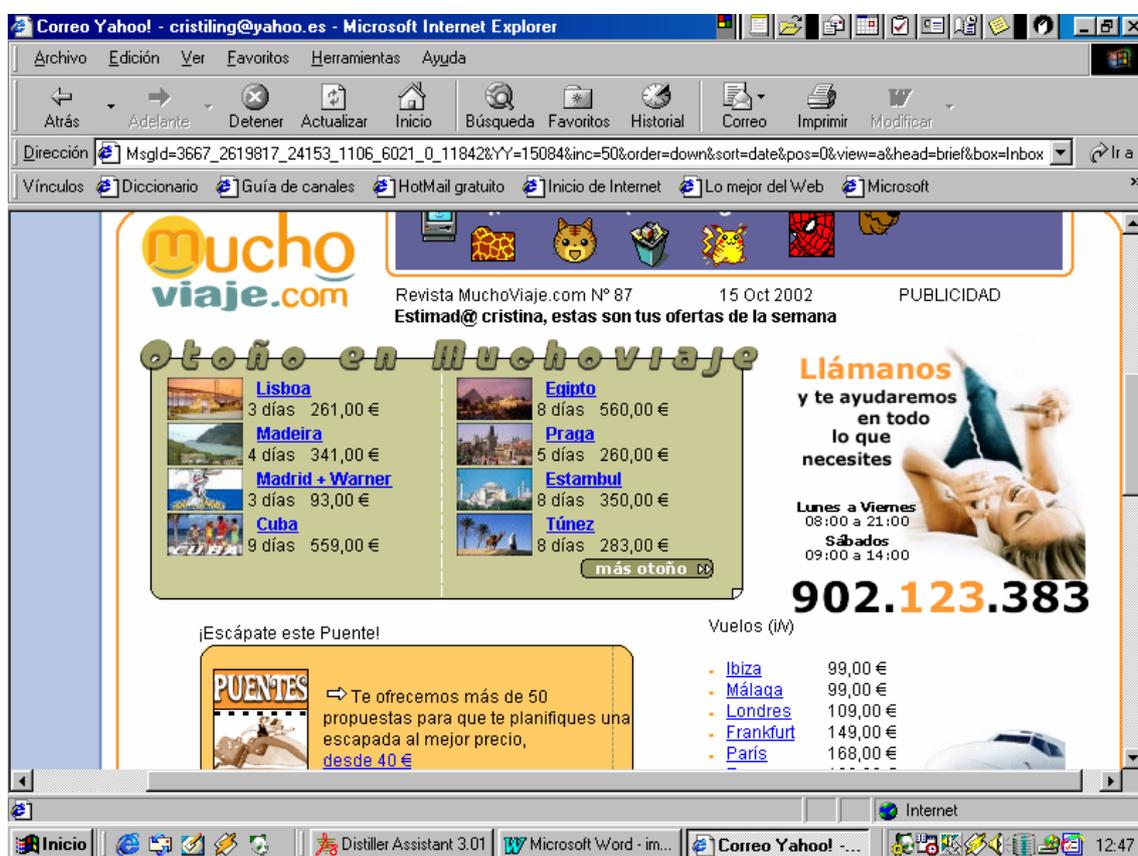


Figura 34. Mensaje en formato HTML

La mayoría de los mensajes que circulan por los buzones de correo presentan el formato *solo texto*. No obstante el formato en HTML cada vez se utiliza más, sobretodo en ciertos mensajes de tipo publicitario. La **Figura 34** ilustra un

mensaje publicitario en formato HTML. La elección de este formato permite la inclusión de documentos con características hipertextuales y multimedia, que incluyen imágenes, colores, etc. exhibiendo una estética próxima a la de la web.

Otra categoría de mensajes que suelen presentar formato HTML la constituyen las postales electrónicas; por norma general, estos mensajes desencadenan el procedimiento siguiente: el destinatario de la postal recibe un mensaje con un enlace, pinchando en el enlace es posible acceder a la postal.

Ivanova (1999, p.57-66) considera positiva la generalización del empleo del formato HTML, porque este tipo de formato otorga mayor posibilidad de expresión a los autores del mensaje; es consciente, sin embargo, de que el manejo de estos formatos requiere un control de la herramienta informática y de los lenguajes de programación que no está al alcance de todos.

Como hemos indicado, la mayoría de los mensajes que recibimos han sido redactados en formato sólo texto. Los formatos HTML son más raros en especial entre los mensajes de carácter personal, aunque también en otras tipologías como los profesionales o las listas de distribución, sin embargo, algunas herramientas de gestión independientes de la web, otorgan a los usuarios la función de adaptar los formatos.

La **Figura 35** nos ilustra un mensaje de tipo sólo texto, que representa lo que, hasta el momento, constituye el estándar del género. La capacidad de variación de éste formato es muy pequeña ya que se haya doblemente delimitado por las:

- 1) limitadas opciones formales ofrecidas por las herramientas de tratamiento de texto incluidas en las aplicaciones de gestión de correo,
- 2) incompatibilidades entre programas de gestión que impiden una conservación estable del formato.

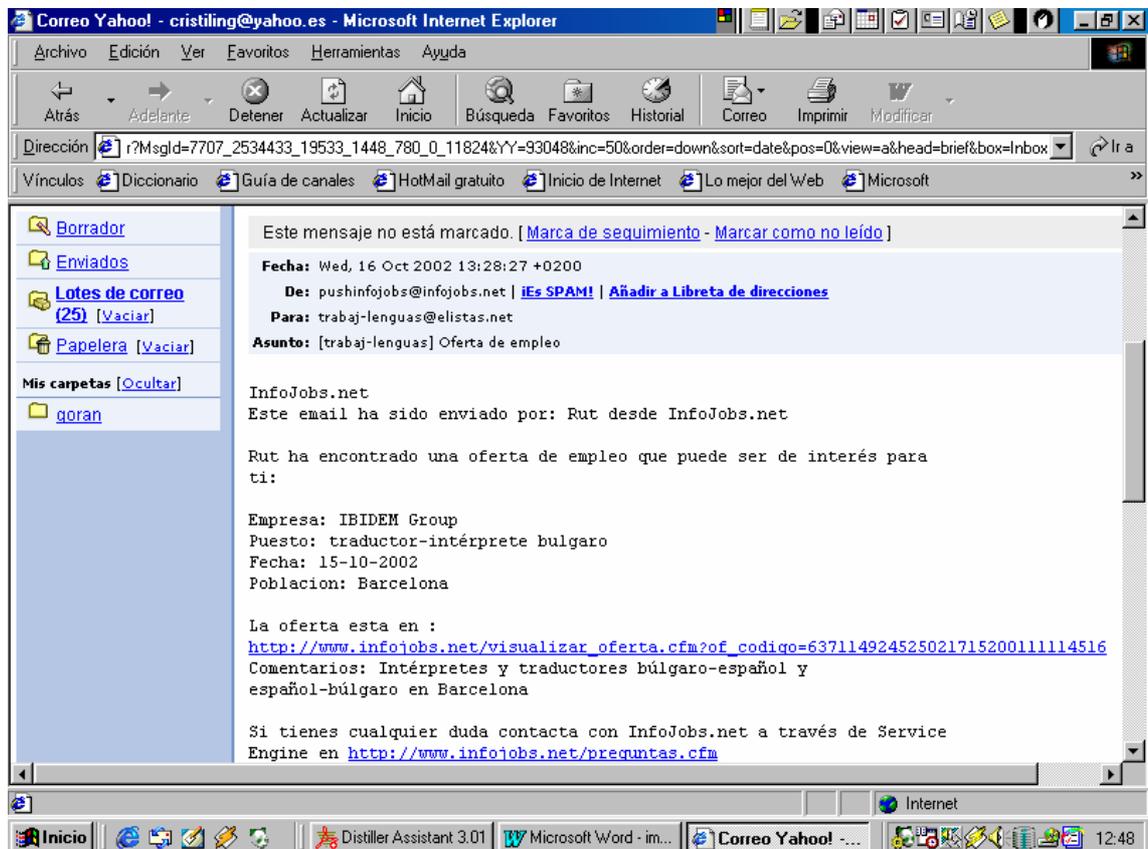


Figura 35. Mensaje en formato *sólo texto*.

Ivanova (1999) se lamentaba de la escasez de recursos de que disponen los usuarios de correo para decidir el aspecto del cuerpo de sus mensajes, reclamando la programación de aplicaciones más eficientes en este sentido. En las herramientas más comunes coetáneas al trabajo de Ivanova, el autor del texto no podía elegir ni el tipo de letra ni el tamaño de la misma, con lo que la selección formal se resumía a la disposición en párrafos, al empleo de mayúsculas y algunos otros recursos derivados del juego con los caracteres como la elaboración de emoticonos. Los programas de tratamiento de texto incluidos por las herramientas de gestión independientes de la web procuraban una gama de opciones más amplia que las webmail.

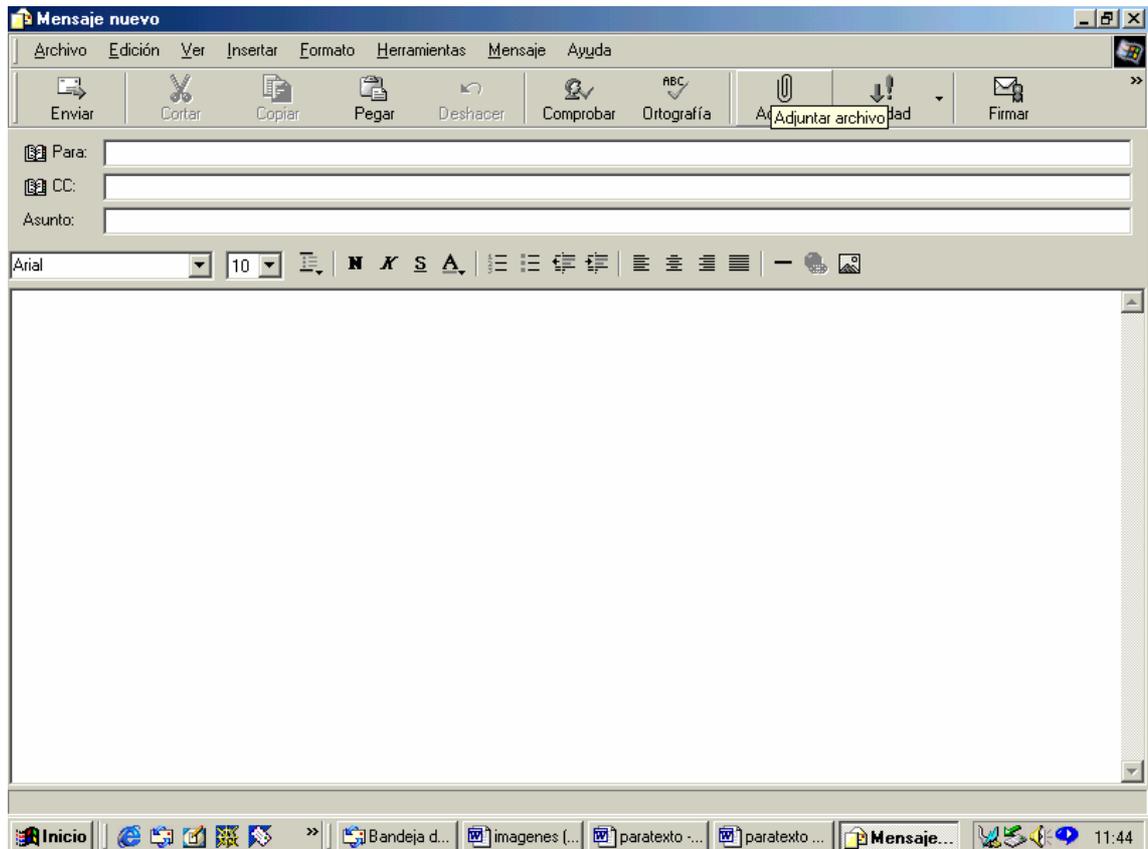


Figura 36. Interfaz de redacción de correo electrónico

Las aplicaciones actuales son mucho más completas. Incluyen la selección de tamaños, colores, tipo de letra, una carta de emoticonos y otra serie de imágenes con las que personalizar el cuerpo del mensaje. A pesar de todo, se debe ser prudente en la elaboración del peritexto del cuerpo del mensaje, ya que, la inestabilidad en la transmisión del formato no rentabiliza el juego estético. Un ejemplo claro de esta inestabilidad lo protagoniza la inestabilidad de unidad línea y la unidad párrafo, que no se conservan sistemáticamente en el proceso de envío. La disposición de los saltos de línea creados por el emisor no son siempre recibidos por el receptor de la manera en que fueron dispuestos. Este hecho crea un efecto de descuido en los mensajes de correo electrónico que, a menudo, presentan renglones sin justificar.

Por todo, podemos afirmar que las posibilidades de expresión formal ofrecidas por las herramientas de correo son bastante limitadas, por lo que la apariencia formal de los mensajes electrónicos no preocupa en exceso a sus usuarios, que parecen descuidar esta variable.

9. Organización y estructura de un mensaje de correo electrónico

Una vez analizadas las propiedades paratextuales del correo electrónico, en este apartado nos ocuparemos de las características de organización y estructura del texto del mensaje propiamente dicho. Entre ellas incluimos 1) la parte que en el análisis paratextual denominamos *cuerpo del mensaje* y 2) el enunciado que aparece en la categoría *asunto*. Este último elemento, si bien no comparte con el resto del texto la misma zona estructural, contribuye solidariamente al contenido transmitido por el cuerpo del mensaje con el que manifiesta una coherencia informativa.

En este análisis de la organización del mensaje de correo electrónico distinguiremos tres partes: 1) el *asunto*, elemento a medio camino entre el interior y el exterior del mensaje con el que mantiene relaciones muy particulares; 2) las zonas demarcativas que, a su vez se dividen en dos partes: las aperturas y los cierres; 3) el desarrollo del mensaje o el *cuerpo del mensaje* propiamente dicho. Los apartados siguientes tratarán sobre cada uno de estos componentes. Su estatus es muy diverso. Así, el *asunto* puede aparecer u obviarse, aunque el espacio reservado para su colocación siempre estará patente en la estructura formal del mensaje. Las zonas demarcativas comparten una zona común con el resto de párrafos que constituyen el correo, aunque estructuralmente tienden a diferenciarse mediante saltos de línea o cambios tipográficos. En algunas ocasiones, estos elementos aparecen unidos al resto del mensaje y, en otras, se suprimen, generando una organización muy dinámica particular de este género.

9.1. Análisis de la categoría *asunto*: espacio de interacción

En páginas anteriores, en especial en el apartado dedicado al análisis de la organización paratextual de los mensajes electrónicos, hemos hecho referencia a las propiedades formales de la categoría *asunto*, enunciado, relativamente

pequeño, localizado en la cabecera del mensaje, que se antepone a su recepción y su lectura. Su importancia en la identificación del género y su valor como espacio introductor de voz del enunciador del texto, convierten a este elemento en un constituyente muy importante en la organización del contenido del mensaje, en la tipificación de las cualidades del correo al que acompaña y en la determinación de las propiedades del proceso de intercambio. Por todo ello, lo consideramos un componente nuclear en la manifestación de los rasgos interaccionales de este tipo de textos.

En este subapartado nos ocupamos del *asunto*, analizando su carácter innovador respecto de otros modelos de intercambio de correspondencia y profundizando en los diferentes valores que asume en la definición del contrato de lectura del género del correo electrónico. Trataremos de clasificar, además, las diversas modalidades de relación que establece con el cuerpo del mensaje. Como las condiciones del *asunto* difieren según la finalidad del mensaje y los objetivos comunicativos que necesite cubrir el enunciador, nos detendremos en las particularidades que éste asume en cada uno de los subtipos de correo electrónico, en particular, en los correos personales, publicitarios, profesionales y de listas de distribución.

9.1.1. El texto del encabezado: empleos y funcionalidad

Tal y como afirmábamos en su momento, el *asunto* constituye el primer enunciado del autor del mensaje por el cual se apropia del proceso de interacción. La información de la bandeja de entrada, como espacio que instaura las condiciones del pacto de género¹⁴⁶, es responsable de la definición de las

¹⁴⁶ La información adjunta en la bandeja de entrada – fecha (de envío y recepción, o sólo de recepción), nombre del locutor, nombre del receptor y *asunto*- constituye el punto de partida sobre el que se sustenta el contrato de género que determinará las condiciones de recepción de este tipo de texto. En este sentido, la presencia de una individualidad emisora, en el *de*, y otra receptora, en el *a* sirven para indicar, sin lugar a dudas, el marcado carácter interactivo de los intercambios electrónicos: los elementos referentes a las fechas lo organizan temporalmente; y la categoría del *asunto* lo configura temática y funcionalmente, al aportar los primeros indicios sobre la finalidad del texto y la intencionalidad del autor. La combinación de todos estos

condiciones del intercambio. Debemos reconocer que la identificación de la voz enunciativa se hace posible gracias a la conjunción de dos componentes fundamentales de la cabecera del mensaje, a saber, el remitente, que bajo la rúbrica *de* identifica el locutor responsable del texto y el *asunto*, que le otorga la posibilidad de enunciar. Ambas categorías se identifican, según la norma general, como los primeros elementos que el receptor percibe del texto, por lo que constituirán una información privilegiada en la elaboración de las expectativas semánticas del contenido del mensaje recibido, sirviendo para atribuir una determinada relevancia a un mensaje dado. Yus sostiene al respecto que el “asunto tiene una importancia vital para el curso que, con posterioridad, tomarán las operaciones inferenciales de atribución de sentido por parte del destinatario” (2001, p.178).

El *asunto*, macroestructura textual independiente del cuerpo del mensaje, es, a su vez, especialmente rico en marcas paratextuales, de finalidad muy diversa, que funcionan como un mecanismo clasificatorio que permite determinar la naturaleza del mensaje al que acompañan. A través de estas marcas es posible realizar una primera aproximación al contenido del mensaje, postulando si éste es respuesta a otro anterior o si encabeza, por el contrario, una secuencia temática. La actividad clasificatoria protagonizada por estos elementos paratextuales se subdivide en dos labores concretas:

- 1) permite la filiación del mensaje a una categoría o tipo de correo concreto, es decir, posibilita su integración como miembro de una subclase de correos -de tipo personal, de listas, de carácter profesional, publicitario, etc.-;
- 2) sirve para reconstruir las secuencias de encadenamiento de turnos-mensaje *inicio/mensaje respuesta*- a través de la seña identificativa *Re*;

elementos nos permite identificar la consecución del proceso de interacción: un yo enunciativo que se dirige a un tú coenunciador en un tiempo dado, y con una finalidad determinada.

que entre otros elementos¹⁴⁷, pone en relación un mensaje con el resto de los que pertenecen a una misma *historia interaccional*.

En esta parte de nuestro trabajo, nos llama especialmente la atención la última de las funciones descritas. La información registrada en el *asunto*, combinada con la que se extrae de la categoría *remitente*, permite establecer relaciones entre los mensajes que se constituyen en turnos sucesivos de un intercambio comunicativo. Cuando un usuario accede a su bandeja de entrada debe reconstruir la historia interaccional en la que se sitúa cada una de la entradas de correo. Para ello desarrolla una acción en dos tiempos: 1) procederá a identificar el buzón desde el que se emite el texto, a través de la información situada en la zona de la recepción, parte derecha del encabezado; 2) leerá el *asunto*, que puede mostrar marcas explícitas de contigüidad con mensajes anteriores, -como el elemento *Re*, o la conservación del *asunto* de un mensaje anterior, bien por repetición, bien por transformación- o puede, por el contrario, presentar elementos distintivos que denoten el establecimiento de una secuencia independiente. De todas maneras, las fronteras entre una y otra situación resultan difusas, sobre todo en aquellos casos en los que la transición temática y, por lo tanto, la consecución de secuencias independientes no siempre se establece de manera clara y evidente.

Suele aseverarse que el *asunto* consiste en una breve descripción del contenido del mensaje al que acompaña, no obstante, la relación establecida entre el texto y el *asunto* no siempre es descriptiva o acumulativa. Si bien es cierto que los manuales del buen uso de la correspondencia electrónica suelen proponer esta modalidad de construcción, la realidad observada en el corpus no siempre la corrobora. Los ejemplos que integran la muestra con la que hemos trabajado nos permite tomar conciencia de la gran diversidad de usos concretos

¹⁴⁷ Las marcas externas que pueden emplearse como indicios para reestablecer la relación de dependencia entre mensajes son muy variadas, la ya nombrada presencia de *Re*., la participación de un *asunto* común, etc. Ninguna de ellas pueden servir para realizar un diagnóstico completamente fiable, ya que sus usos a veces se escapan de la norma. Los únicos indicios estables para establecer relaciones provienen de factores relativos al contenido de los mensajes.

que, en función de las necesidades y objetivos de los usuarios, asume esta categoría. Dicha observación nos conduce a contradecir otra de las afirmaciones más generalizadas en la descripción del asunto: la relación entre el asunto y el texto es muy estrecha, y los usuarios de correo electrónico son conscientes de ello (Yus, 2001, p.178). Un número elevado de mensajes de los recogidos en nuestro corpus –el 23% de los que se establecen en régimen de correspondencia y un 30% de los personales–, carecen de *asunto* o arrastran uno atribuido anteriormente y que no mantienen ninguna coherencia ni cohesión con el texto principal. No obstante, incluso en estos casos, la relación entre el *asunto* y el cuerpo de mensaje resulta muy importante. Más adelante profundizaremos en estas condiciones.

En nuestra descripción de los correos *spam* nos referimos al valor que en este tipo de mensajes adquiere el texto incluido en el *asunto*. Entonces aludíamos a otra de las funciones fundamentales asumidas por este elemento, su empleo como instrumento preservador de la imagen en ciertos mensajes que están cargados, al menos potencialmente, de una importante fuerza amenazadora para el coenunciador. El acceso a los mensajes requiere una inversión de tiempo elevada, repartida entre el momento de la lectura y el de la descarga de la página del texto, que precederá o será posterior al momento de acceso a la tabla general de encabezados, en función de la modalidad de aplicación de correo empleada por el usuario. Si se opta por la conexión a través de un programa específico de gestión, en lugar de utilizar los servicios de las webmail, la descarga de los mensajes será anterior a la lectura del encabezado, ya se desarrolla en el momento en que se activa el comando *enviar y recibir todo* que, en muchas ocasiones, coincide con el instante en que el programa lleva a cabo su conexión a la red. En las conexiones a través de webmail, primero se accede a la lista de los encabezados, que se descargan de manera conjunta, y sólo posteriormente al texto del mensaje seleccionado, que será cargado en dicho instante y únicamente

si el usuario decide llevar a cabo su descarga¹⁴⁸. En todo caso, tanto en una como en otra opción, el primer acercamiento a los mensajes suele pasar por la visualización de una lista de encabezados

9.1.2. La categoría *asunto*: modalidades y clasificación

9.1.2.1. Estatuto del enunciador y situación de enunciación

Una primera clasificación de los *asuntos* puede establecerse en función de las propiedades de su autoría y de la relación que asuma con la del texto principal del cuerpo del mensaje. Teniendo en cuenta estas condiciones podemos distinguir cuatro modalidades básicas, consecuencia directa de la aplicación de dos criterios de oposición diferentes:

1) Primer criterio de oposición: autor interno o externo al proceso interaccional. En este proceso clasificatorio atendemos a la relación que el autor del texto del *asunto* establece con los interactantes implicados en el proceso comunicativo, con el fin de determinar si estamos ante un enunciador intrainteraccional o extrainteraccional. De la aplicación de dicho criterio se desprenden dos modelidades de *asunto*:

- a) *Asunto* con autor externo a la interacción, *extrainteraccional*: el autor del *asunto* no se identifica ni con el emisor ni con el receptor. Se trata de una modalidad muy generalizada en los mensajes de reenvío y en las cadenas de mensajes.
- b) *Asunto* con autor interno a la interacción, *intrainteraccional*: la autoría del *asunto* corresponde bien al emisor, bien al receptor del mensaje (o en su defecto a otro de entre los receptores de un

¹⁴⁸ En este sentido, los accesos a través de webmail resultan más seguros, ya que permiten al usuario borrar los mensajes no deseados sin necesidad de descargar su contenido en su ordenador.

intercambio múltiple). La mayoría de los mensajes que circulan por los buzones pertenecen a esta modalidad de construcción.

Con la aplicación del segundo de los criterios de oposición, los *asuntos* con autor *intrainteraccional* pueden, a su vez, subdividirse en dos grupos diferenciándose si la voz responsable del texto de la cabecera coincide con aquella que enuncia el contenido del cuerpo del mensaje.

2) Segundo criterio de oposición: coincidencia o diferencia entre autor del *asunto* y autor del cuerpo del mensaje. En este segundo proceso clasificatorio se tiene en cuenta si el autor del *asunto* es el mismo que el del cuerpo del mensaje o, si por el contrario, ambas categorías manifiestan voces diferentes, es decir, el conjunto del mensaje – *asunto* y *cuerpo*– constituye una realidad polifónica. La aplicación de esta distinción permite establecer dos grupos de mensajes:

- a) Correos en que coinciden el autor del *cuerpo mensaje* y del *asunto*: en el autor del *cuerpo del mensaje* y del *asunto* se identifica con el creador de la línea temática que desarrolla la interacción.
- b) Correos en los que el autor del texto del *asunto* no coincide con el del *cuerpo del mensaje*. Todos los correos con *asunto* de tipo extrainteraccional se incluirían en este tipo, sin embargo, esta oposición resulta interesante en lo referente a los correos de tipo *intrainteraccional*. En estos últimos, si la autoría del *asunto* no corresponde al enunciador de cuerpo del mensaje se debe, necesariamente, al coenunciador interpretante. Los mensajes respuesta suelen responder a una estructura de este tipo: *asunto intrainteraccional* en el que la autoría del *asunto* no corresponde al enunciador del texto del *cuerpo del mensaje*¹⁴⁹. La continuidad del *asunto* otorga unidad a la secuencia.

¹⁴⁹ No obstante, el encadenamiento continuo de mensajes respuesta puede dar lugar a mensajes con la marca *Re*: en los que el autor del *cuerpo del texto* y del de la cabecera coincidan. Pongamos por caso una secuencia en la que un enunciador E₁ genera un correo C₁ con un *asunto*

De la combinación de estos dos criterios de oposición se genera una clasificación en cuatro tipos de correos en función de la modalidad de *asunto* que comporten, tal y como se ilustra en el esquema recogido a continuación:

Primera Oposición \ Segunda Oposición	Coincidencia entre el autor del cuerpo mensaje y del <i>asunto</i>	El autor del texto del <i>asunto</i> no coincide con el del cuerpo del mensaje
Autor externo a la interacción	<i>Tipo A:</i> se da en cierta clase de mensajes de reenvío, en particular en las cadenas en las que se redirecciona un bloque completo: <i>asunto</i> y <i>cuerpo</i> . Son, sin duda, más numerosos que los del tipo B	<i>Tipo B:</i> posible, pero no generalizado. Se da en cierto tipo de mensajes de reenvío en los que el texto de la cabecera y del cuerpo del mensaje parecen proceder de voces diversas, siendo éstas diferentes de las del emisor y el receptor.
Autor interno a la interacción	<i>Tipo C:</i> el autor del cuerpo del mensaje asume la iniciativa en el establecimiento del <i>asunto</i> . Consiste en el procedimiento más extendido en los mensajes de tipo iniciativo, es decir, en los mensajes inicio, dentro del par <i>inicio/respuesta</i> .	<i>Tipo D:</i> el autor del mensaje no asume la autoría del <i>asunto</i> , sino que acepta uno establecido por su interlocutor. Se trata de un procedimiento más extendido en los mensajes reactivos o de respuesta, aunque no generalizado ni exclusivo de ellos.

Tabla 7. Tipos de *asunto* en función de su origen de la autoría.

A_1 ; su coenunciador E_2 podría responder con mensaje C_2 conservando el mismo *asunto* A_1 , antecedido, en este caso, por Re:, es decir, por un *asunto* A_1' ; E_1 , a su vez, podría reaccionar con un mensaje C_3 , que puede conservar el *asunto* A_1 antecedido de Re:Re, es decir, A_1'' , con lo que C_3 , aun siendo un mensaje de tipo respuesta, manifiesta la coincidencia de voces entre enunciador del texto de la cabecera y del *cuerpo del correo*.

Un factor complementario que debería retenerse en esta clasificación pone en relación el momento de producción del enunciado del *asunto* y el del *cuerpo del mensaje*. Atendiendo a esta correspondencia distinguimos tres correlatos posibles:

1) *Asunto de creación simultánea a la génesis del cuerpo del mensaje*. Coincide necesariamente con el Tipo C. Se produce en los casos en los que el mensaje inaugura una sección temática en una *historia interaccional*. Puede coincidir con el principio de una secuencia o, por el contrario, hallarse en el interior del desarrollo de una ya comenzada. En ese caso, el emisor del mensaje considera que debe comenzar una secuencia temática nueva, bien porque el mensaje se encuentre temporalmente muy alejado de aquel que le antecede en la *historia interaccional*; bien porque, aunque cercano en el tiempo (incluyendo ejemplos de interacción continua), el contenido semántico del cuerpo del mensaje se aleja mucho de lo enunciado en el *asunto* precedente; o, bien, simplemente, porque el enunciador decida emplear el espacio reservado al *asunto* para dotar a su mensaje de algún efecto expresivo concreto.

2) *Asunto anterior a la producción del texto del mensaje*. Se trata de una modalidad generalizada en los casos en los que se emplea la acción del comando *responder* por el que el sistema genera de manera automática un mensaje en blanco¹⁵⁰ que hereda la categoría *asunto* del mensaje al que se responde, precedido de la marca *Re:*. Se presenta de manera más generalizada en los mensajes de tipo D, aunque, por la regla de alternancia dialógica, aparece bajo la forma *Re:Re: asunto*, en mensajes de tipo C. De tal modo que es posible reconocer una estructura como la que se formaliza en la figura siguiente:

¹⁵⁰ O con el mensaje al que se responde, si la herramienta ha sido configurada así..

(RE) ⁿ , donde	n = número de veces de activación del comando <i>respuesta</i>
tal que	n = número impar, mensaje de tipo D n = número par, mensaje tipo C

Figura 38. Estructura de la marca *Re:* en los mensajes de correo electrónico.

No obstante, no es difícil encontrar mensajes que, no pudiendo ser interpretados como intervenciones estrictamente reactivas a un mensaje precedente, manifiesten la presencia de esta marca formales de continuidad secuencial. Tales mensajes deben considerarse inicio de intercambio, a pesar de arrastrar un *asunto* de creación anterior a la redacción del texto y, por ende, al momento de apertura del intercambio o presentar la marca *Re:*.

En estos ejemplos de correos resulta muy probable que el locutor emisor haya decidido establecer el contacto accionando el comando *responder*, a partir de un mensaje antiguo de *la historia interaccional*. El interlocutor no ha considerado necesario sustituir el *asunto* que aparece automáticamente por otro relacionado con el contenido y, por lo tanto, más coherente, con el desarrollo temático del nuevo intercambio. Desde una perspectiva externa tendremos la impresión de estar frente a un mensaje inserto en un intercambio abierto con anterioridad, cuando la realidad se corresponde con la inauguración de un nuevo intercambio, independiente del anterior. La generalización del fenómeno que acabamos de describir, en particular en los mensajes de carácter más informal, genera una ruptura entre la presunta relación de coherencia que, potencialmente, une al texto del encabezado y al del cuerpo del mensaje.

3) *Mensaje anterior a la producción del asunto*. Se trata de una modalidad que se produce raramente aunque, sin embargo, posible. En ella el autor del mensaje envía un texto creado con anterioridad a la composición del *asunto*. Dicho texto puede haber sido escrito por él o por una persona diferente, tratándose, por lo tanto, de mensajes de tipo A, como B, C o D. El correo, como conjunto formado por encabezado y *cuerpo*, se consigue añadiendo al texto principal, en el momento previo al envío, un *asunto* que sirva para personalizarlo y/o contextualizarlo.

9.1.2.2. Modalidades de relación de la categoría *asunto* con el cuerpo del mensaje

Dejando a un lado aquellos mensajes en los que el autor no ofrece atención a esta sentencia introductoria, en el resto de los mensajes el *asunto* y *cuerpo del mensaje* se encuentran interconectados. Las modalidades manifiestas por esta relación son muy diversas y dependerán de 1) la intencionalidad del autor de los mensajes, 2) sus estilos comunicativos, y 3) el subtipo de correo al que pertenezca el intercambio. A este respecto hemos identificado siete modalidades básicas de interrelación:

1. *asunto* como resumen del contenido: recopilación acumulativa del contenido del mensaje;
2. *asunto* como localizador de una de las ideas del mensaje;
3. *asunto* como soporte complementario para la identificación del remitente;
4. *asunto* como espacio de saludo;
5. *asunto* portador de elementos de funcionalidad expresiva;
6. *asunto* como iniciador del texto del mensaje;
7. *asunto* como espacio de interacción independiente.

Asunto como resumen del contenido

Crystal (2001, p.115) afirma que el *asunto debe ser una breve descripción del tema del mensaje*, de manera, la relación que le una al cuerpo del mensaje se establezca en función de una dependencia de contenido. Tal situación se reconoce únicamente en una parte de los correos de la muestra, en ellos el *asunto* constituye una síntesis o resumen del *cuerpo del texto* y servirá para que receptor anticipe el contenido del mensaje. Obsérvese los siguientes correos:

Asunto: Nuestro fin de semana en Ginebra...estupendo
Fecha: 18 Septiembre 2002 23:04
De: cv@xxx.xx
Para: jd@xxxxxx.xx

Si, si si si...tengo que ir a verte más a menudo que los findes entre chicas estan muy requetebién. Hemos hecho miles de cosas y lo hemos pasdo en grande. La fiesterilla estuvo maja y la fondi más. Toda la gente de la residencia es majisima y que da gusto la verdad....que bien!!! Y ahora la vuelta a la vida normal

Ejemplo: Mensaje 77

Asunto: Noche con los pxxxx: cena, cotilleos y nostalgias
Fecha:23 Agosto 2003 22:44
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ed@xxxxxx.xx

Hola Exxx, que tal tu español?
Bueno, por fin vi ayer a los picpus, que ya era hora....Fxxx preparo una estupenda paella, en honor a la española y tuvimos ocasión de hablar de los viejos tiempos.
Tambien estaban las novias de estos y unas amigas que llegaban de las Maldivas y que creo que se iban a suiza al día siguiente, o la frontera, las conoces???
la novia de Fxxx es guapa, y la de Jxxx....., no se cambia tanto este tio... fxxx un poco más gordito pero la verdad es que es tan simpatico, Sólo faltabas tu, y camo en los viejos tiempos...que pena que todo cambie tan rápido.
Bueno después de este ataque de cottillleo y nostalgia, a ver si me cuantas que tal Biarritz,
Besosooooo

Ejemplo: Mensaje 78

Asunto: Alquiler de casa en París
Fecha: 24 Julio 2003 21:09
De: jm@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Soy el amigo de Jxxx, estoy buscando casa en Paris que me voy a estudiar el próximo curso y necesito alquilar algo ya tienes mi dirección, si te enteras de alguna casa escíbeme.
Gracias

Ejemplo: Mensaje 79

La mayoría de los manuales de estilo de correo electrónico aconsejan llevar a cabo en el encabezado una descripción clara, breve, concreta, y relevante del contenido del mensaje (Flynn & Flynn, 1998), de modo que esta primera modalidad de relación entre *asunto* y mensaje puede considerarse la más canónica o normativa, o al menos, la que más se amolda a las expectativas del género. Los ejemplos recogidos anteriormente no sólo describen el contenido del mensaje sino que, además, resumen los puntos más importantes que se desarrollarán. En el enunciado Noche con los pxxx: cena, cotilleos y nostalgias, se nota claramente esta actitud acumulativa, a través de la enumeración de los temas que se desarrollarán en el cuerpo del texto.

El tercero de los ejemplos recogidos, cuyo *asunto* es Alquiler de casa en París, presenta escuetamente el contenido que se desarrollará en un mensaje que pide información sobre la posible renta de un apartamento en la capital francesa.

Sin embargo, tal y como afirma Suler (1998), ciertos usuarios¹⁵¹ dominan técnicas más sutiles para comunicar contenidos y emociones en los títulos de los mensajes. En cierto sentido la modalidad de relación 1) *Asunto como resumen del contenido*, sería la modalidad primitiva, la heredada del modelo genérico del informe y deducible del propio nombre de la categoría. En muchas ocasiones,

¹⁵¹ Suler (1998) achaca el desarrollo de estos procedimientos alternativos a una cuestión de competencia, y afirma que los usuarios expertos disponen de más recursos en la elaboración de sus *asuntos*. Coincidimos con esta afirmación, pero sostenemos que el desarrollo de modalidades de *asuntos* menos normativos no se acepta de igual manera en todos los subtipos de correos, como tendremos la ocasión de ver en las páginas siguientes.

como veremos en la modalidad 3, por ejemplo, la efectividad de los recursos alternativos desarrollados por los enunciadores sólo triunfa bajo una premisa comparativa con la modalidad primitiva en la que el *asunto* resume o describe el contenido del mensaje.

Un ejemplo ilustrativo de esta afirmación lo encontramos en ciertos correos en los que el *asunto* contradice el contenido del cuerpo del mensaje, logrando, de esta manera, un efecto de estilo que se fundamentan, precisamente, en la ruptura con la presuposición de relación directa entre lo anunciado en el *asunto* y lo desarrollado en el mensaje y que puede tener consecuencias muy variadas, como efectos de ironía o humorísticos. El ejemplo siguiente puede ilustrar este modelo de relación, en él el emisor establece un guiño amoroso a su interlocutor a quién exige una inferencia para su interpretación. De esta manera, el mensaje se convierte en un excelente ejemplo de humor.

Asunto: hace días que no pienso en ti !!!!!!!
Fecha: 23 Agosto 2003
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ng@xxxxxx.xx

¿cómo te va todo?
tengo ganas de verte, ya sabes, cada día un poquito más tengo
prisita,
ta luego.

Ejemplo: Mensaje 80

En el caso anterior, lo enunciado en el *asunto* contradice notablemente el contenido del cuerpo del mensaje, dotando, de esta manera, de mayor fuerza expresiva al conjunto formado por el *texto del encabezado* y *texto del cuerpo del mensaje* y dejando sentir la orientación humorística. En este ejemplo concreto, la propia construcción del enunciado del encabezado resulta en sí misma contradictoria con el acto de la correspondencia, entra en relación, por oposición, con un modelo epistolar muy común en el que los interlocutores muestran la tristeza por la lejanía y sienten en el discurso epistolar una manera de expresar la

constancia de que piensan en el otro. Resulta imposible dirigir a alguien una misiva si no se piensa en él. Esta acumulación de contradicciones permite dotar al enunciado de un alto contenido expresivo, modificando su interpretación, para terminar significando lo opuesto a lo expresado por el contenido proposicional.

Emplear el texto del encabezado para resumir el contenido del mensaje resulta muy útil en los correos profesionales o en las listas de discusión, ya que permite al receptor avanzar una idea rápida y fiable del contenido del texto, y, por tanto, elaborar inferencias efectivas sobre la pertinencia de su lectura.

Distinguimos algunos *asuntos* cuya finalidad respecto del texto del cuerpo del mensaje además de sintética resulta presentadora. Su desarrollo es abundante en los mensajes de reenvío o en aquellos cuyo objetivo es la transmisión de un documento. En tales casos, el autor del mensaje aprovecha este espacio para presentar el contenido del mensaje. Los ejemplos que acompañamos a continuación ilustran esta situación:

```
Asunto: ahí va lo que te prometi  
Fecha: 12 de Octubre 2003 08:56  
De: jj@xxxxxx.xx  
Para: ml@xxxxxx.xx
```

```
Te mando las fotos del concierto, te van a gustar sobretodo una  
...jejejeje!!!! ya veras...y no te escaques con los deberes del  
viernes!!!! Manda guevossssss
```

Ejemplo: Mensaje 81

```
Asunto: te reenvio el correo de Fxxx  
Fecha: 25 Septiembre 2003  
De: dh@xxxxxx.xx  
Para:cv@xxxxxx.xx
```

```
Cxxx, te reenvio el correo que me envio esta petarda ahí tienes  
todos los datos aobre la casa, tu veras si te ineteresa pero ya  
sabes de que palo va la señora.
```

Ejemplo: Mensaje 82

El encabezado no manifiesta un resumen de tipo acumulativo de las ideas del texto, aunque pueda servir para anticipar elementos de su contenido, mediante la

activación de universos de referencia comunes y relevantes en el proceso de interpretación textual.

***Asunto* como elemento focalizador de una de las ideas del mensaje**

Este segundo tipo se corresponde con una modalidad estrechamente vinculada a la funcionalidad primitiva. El *asunto* sirve en estos mensajes para destacar una de las ideas que integran el cuerpo del texto. Por su carácter focalizador no puede considerarse un empleo sintético, correspondiente a la primera clase, ya que el enunciado del *asunto* no pretende resumir todo lo contenido en el mensaje, sino llamar la atención sobre lo más importante. Recogemos un ejemplo:

Asunto: Bancos
Fecha: 19 septiembre 2003 09:34
De: mv@xxxxx.xx
Para: cv@xxxxx.xx

Cxxx,
He mirado lo del banco y ya esta todo arreglado, no te preocupes.
Mama viene el viernes, asi que si quieres te voy a buscar yo al
aeropuesto, no te olvides de comparme la botella de vino que te
dije, es para el regalo.
Por lo demas aquí mucho calor
Mxxx.

Ejemplo: Mensaje 76

En este texto, aunque se desarrollan varias líneas temáticas, sólo una de ellas -la que tiene que ver con una cuestión bancaria- se ve reflejada en el encabezado.

***Asunto* como soporte complementario para la identificación del remitente**

En ciertas ocasiones el autor de un mensaje de correo electrónico aprovecha el espacio reservado al *asunto* para incluir notas que puedan servir al destinatario para identificarlos y, por lo tanto, dotar de relevancia al mensaje. Cuando un locutor dirige un mensaje a otro locutor y considera que éste último no podrá

identificarle simplemente con la información que extraiga de la categoría del remitente, puede optar por ofrecer en este primer elemento textual una pequeña descripción o presentación de sí mismo. Esta introducción ayuda al coenunciador a elaborar una representación de su coenunciador para juzgarlo como interlocutor seguro y relevante.

Asunto: Soy Exxx chicos....nueva identidad
Fecha: 22 enero 2004 23:43
De: ec@xxxxxx.xx
Para:xx@xxxxxx.xx

Para todo el elenco de grandes amigos:::::
Aquí teneis mi nueva dirección y nueva identidad....temblad todos
que empieza una nueva vida!!!!

Ejemplo : Mensaje 86

La presentación del remitente se utiliza frecuentemente entre locutores que no se conocen personalmente, como elemento que sirven para contrarrestar el efecto amenazador de la imagen que, presuntamente, acompaña a la recepción de un mensaje de un desconocido. Los ejemplos siguientes ilustran este modelo de *asunto*.

Asunto: Mxxx, amiga de Dxxxx
Fecha: 12 Mayo 2004 23:32
De: mg@xxxxxx.xx
Para:cv@xxxxxx.xx

Hola soy amiga de Dxxx me ha dado el tu dirección. Me puedes llamar a casa si quieres y te doy el presupuesto.

Ejemplo: Mensaje 87

Asunto: Alumno de maestria de Lima
Fecha: 27 de julio de 2002 4:46
De: rb@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Saludos.

Quisiera recibir más información con respecto al doctorado en Lingüística.

Me interesa saber cuándo se abre la convocatoria, cuáles son los requisitos para ingresar, y qué documentos se tienen que presentar y con quién me puedo poner en contacto.

Gracias.

Txxx Txxx Mxxx

Ejemplo: Mensaje 303

***Asunto* como espacio de saludo**

No es extraño que el *asunto*, como primer elemento que se percibe del texto, sirva en algunos correos para albergar las marcas de cortesía típicas del inicio de la interacción. En estos casos el texto del *asunto* coincide con los enunciados rituales propios de la posición de apertura, tales como: Hola, ¿Cómo estás?, ¿Qué tal?

En sus usos como elemento de apertura, el *asunto* suele manifestar tres modalidades básicas:

- Saludo en el *asunto* con ausencia de saludo en el cuerpo de mensaje. Como en el ejemplo que presentamos a continuación:

```
Asunto:Re: hola, carabola, has güerto de vacaciones??  
Fecha: 04 Marzo 2002 11:52:40  
De: ec@xxxxxx.xx  
Para: jv@xxxxxx.xx
```

He ido a desayunar con el Bxxx.
Oye, ¿me has dejado tu unos bombones y una piruleta?

Ejemplo: Mensaje 143

- Saludo en el *asunto* con repetición de saludo en el cuerpo del mensaje.
Como muestra el texto siguiente:

Asunto: hola!!!!
Fecha: 30 Noviembre 2001 02:49:26
From: ed@xxxxxx.xx
To: ms@xxxxxx.xx

hola guapa, soy exxx..... acabo de sacar tu dirección de un forward de dani, así que no sé si eres la mxxx que creo (o sea, la loca que le gusta lxxx cxxx). Bueno, supongo que si es así te acordarás del cigoto con orejas que te escribe... así que si me respondes ya te cuento mi vida en verso.... besos exx

Ejemplo: Mensaje 17

- Combinación de saludo y fórmula reforzadora de saludo en *asunto* y cuerpo del mensaje del tipo: Hola/ ¿Qué tal? o Cómo estás?/ Hola pequeña, como se observa en los dos mensaje que se recogen a continuación:

Asunto: Que tal vas?
Fecha: 27 Noviembre 2001 12:22:29
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx ayer cuando fuimos a la segunda tienda, el Gxxx del frescor le conocia yo tambien, pero yo no me acordaba de donde ni de su nombre porque por lo visto era amigo de un amigo que conocí bien hace quince años. Imaginate la cara de Mxxx cuando nos saludamos y empecé a preguntarle por su colega. Bueno Cxxx si tienes un poco d tiempo contesta para saber si contamos contigo à midi ou pas. Ciao.

Ejemplo: Mensaje 18

Asunto: Re: Hola
Fecha: 6 Julio 2004 12:00

De: cg@xxxxxx.xx
Para: gj@xxxxxx.xx

qué tal?
o sea que al final no te quieres ir a Iralnda?? espero que no
haya sido por mi culpa. Te iba a llamar ayer pero estuvieron
todos por aqui y andaba bastante liada. Hoy ya me he quedado
solita, a ver si así puedo relajame un poco y aclarar mis ideas.
Dime qué día te viene bien y te llamo.
Un beso

Ejemplo: Mensaje 52

En nuestro corpus, este procedimiento presenta una recurrencia importante en los mensajes de tipo personal. Aunque pueda preceder a mensajes con cualquier contenido, parece manifestar tendencia a repetirse en aquellos mensajes que sirven para la toma de contacto o que se utilizan para informarse sobre el estado de la vida del coenunciador, es decir, en aquellos en los que se combina transmisión de información con intención fática o en los que sólo es notoria la intención fática. De igual manera, son más abundantes en los correos de modalidad temporal discontinua, aunque pueden aparecer en las secuencias de apertura de los mensajes en modalidad temporal continúa. El siguiente mensaje abre una secuencia de tipo continuo que se desarrolla entre los mensajes 228 y 244 de nuestros corpus.

Asunto: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:07
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

hola guapeton te tengo un poco abandonado, solo te
escribo para decir que ya estoy bien, bien abrigada y que yo ya
no salgo hasta tarde, sólo en plan tranquilo.

Exxx

Ejemplo: Mensaje 228

Asunto como soporte de elementos de funcionalidad expresiva

El autor de un correo puede aprovechar su encabezado, espacio de recepción privilegiada, para cargar de expresividad su mensaje. Los correos electrónicos de tipo personal presentan un alto contenido emotivo, como resulta natural en los textos que sirven para la relación interpersonal. En su función epistolar, es decir, cuando están dirigidos a aquellos que tenemos lejos, los mensajes electrónicos manifiestan numerosas marcas verbales que connotan positivamente el texto y dotan de expresividad a la escritura electrónica. Abundan las exclamaciones recurrentes, los signos de interrogación repetidos, los puntos suspensivos, los juegos ortográficos, etc. A continuación recogemos algunos ejemplos característicos:

Asunto: Te quiero!!!!
Fecha: 13 Mayo 2004 21:43
De: mp@xxxxxx.xx
Para: fs@xxxxxx.xx

Peque!!! Que pases un buen día y que cumplas muchos más....que tu amiga te quiere y sabes que cuantas conmigo!!!!!! Veintisiete tirones de orejas pa ti

Mxxx

Ejemplo: Mensaje 88

Asunto: La fiesta del chimichurri.....:-)!!!!!!
Fecha: 20 agosto 2003
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cb@xxxxxx.xx

Estamos preparando una superfiesta de despedida para la vecina dentro de dos viernes...y viene bastante gente a casa...con el chimichurri y los del piso nos echamos unas buenas risas el otro día y ahora le quieren poner picante hasta a la ensalada...la sangria de la fiesta irán bien aderezada.....Bueno argentino y argentina...que os echamos de menos

Hasta pronto

Ejemplo: Mensaje 89

Asunto: Re:unidos todos osssssssss mandamos bexazosssssss
 Fecha: 12 Enero 2002 10:43
 De: lc@xxxxx.xx
 Para: xx@xxxxx.xx

Paxxxxxxxxxxxxxxxxxxaaaaaaaa!!!

A que no te esperabas un mensaje colectivo de todos nosotros,
 jajaja ... que tal allí????
 Axxxx tenemos ganas de verte y si puede ser en Ixxxx mejor,
 estamos aquí de preparación para la celebración del sábado y nos
 hemos acordado de ti. Nos cuenta jxxxx de tus cosas y sabemos que
 ya has encontrao amiguillos pero no te olvides de nosotros ehhhh
 que tu family es tu family xxxxxxxxxxxxiqueta!!!

Ejemplo: Mensaje 90

El último de los mensajes presentados manifiesta un *asunto* muy particular que incluye la marca *Re:* en su redacción: Re:unidos todos osssssssss mandamos bexazosssssss

***Asunto* como iniciador del texto del mensaje**

En ciertas ocasiones el *asunto* no constituye una unidad independiente del cuerpo del mensaje sino que su espacio se emplea para ofrecer las primeras palabras de texto que constituirá el correo. De esta manera se crean ciertas expectativas que se resolverán únicamente con la descarga del resto del mensaje. Un ejemplo como el siguiente resulta muy ilustrativo al respecto:

Asunto: lo que.....
 Fecha: 12 Enero 2002 10:43
 De: cv@xxxxx.xx
 Para: mc@xxxxx.xx

...tanto me pediste. Alá, ya no te me quejes más

Ejemplo: Mensaje 91

Se trata de un recurso más empleado en los mensajes de tipo publicitario, precisamente por la carga de expectativa que suele provocar el efecto de dejar una frase inacabada.

Asunto como espacio de interacción independiente

Ciertos intercambios de mensajes emplean el espacio reservado al *asunto* para el desarrollo de un encadenamiento de intervenciones que resultan independientes de la secuencia desarrollada en el interior del mensaje.

Se trata de un procedimiento poco generalizado pero que, sin embargo, resulta muy efectivo para demostrar la independencia del cuerpo del mensaje respecto del resto de los elementos de la cabecera. Una manifestación particular de esta modalidad aparece cuando en el texto respuesta se manipula el contenido del *asunto* heredado de la intervención iniciativa, creando un enunciado reactivo al del *asunto* inicial. La siguiente secuencia de nuestro corpus ilustra esta situación:

Asunto: Me duele el cuerpaso
Fecha: 17 Enero 2002 12:13
De: sa@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola Cxxx

Estoy medio destrozado con los chavales...nunca pense que este curro me iba a resultar tan cansado, aunque por otras parte me gusta bastante. Además estoy muy activo. No sé si te he contado. Me apunté a un taller de teatro, es algo que siempre había querido hacer, así que me paso los viernes por la tarde haciendo expresión corporal, arrastrándome por los suelos y hablando con un corcho en la boca (he dicho corcho), para mejorar la vocalización.
Además me apunté a la piscina, porque como pudiste comprobar en London estoy gordísimo así que voy a ver si adelgazo algo y me pongo más durito (eso no me lo creo ni yo).
Bueno niña un besazo,

Jxxx

Asunto: RE: Que cuerpazo
Fecha: 18 Enero 2002 19:45
De: cv@xxxxxx.xx
Para: sa@xxxxxx.xx

Anda de gordo nada!!! Que tienes un cuerpazo...jajaja, aunque un poco de deporte no le hace mal a nadie, yo estoy yendo a la piscina por la mañana, aunque no creo que adelgaze que cuando salgo me meto unos bocatas que no veas...me alegro que andes tan motivado....a ver si me psas algo de energia!!!
Cxxx

Asunto: RE: Viste, el cuerpo
Fecha: 19 Enero 2002 14:33
De: sa@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Gracias por el peloteo....tu también estas tremenda...si aquí o nos motivamos nosotros o no nos motiva nadie....así que subir esos animos....me vuelvo al curro ahora...
Jxxx

Ejemplo Mensaje 92- 94

Por último, podemos incluir en este tipo aquellos mensajes que no contiene ningún enunciado en el cuerpo del mensaje y que su único contenido textual aparece albergado en el espacio del *asunto*. Nuestro corpus presenta un ejemplo:

Asunto: no voy
Fecha: 7 Octubre Noviembre 2003 11:43
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Ejemplo: Mensaje 23

9.1.2.3. Manifestaciones de la categoría *asunto* en los diferentes tipos de correo

Como ya indicaos en el subapartado anterior, el autor de un correo electrónico, consciente de la amenaza y el gasto cognitivo y temporal que implica la recepción de un mensaje y resuelto a favorecer la lectura del texto enviado, carga el *asunto* de marcas preservadoras de la imagen y de elemento que otorguen al texto una cierta presunción de relevancia. La cantidad de elementos persuasivos para la apertura del texto contenidos en el *asunto* es, no obstante, variable y depende de un proceso de evaluación desarrollado por el emisor a partir de la representación mental de las expectativas de recepción que atribuye al receptor. En función del subtipo de mensaje que se analice, tales marcas asumirán una mayor o menor importancia.

Ciertos coenunciadores pueden prescindir del *asunto*, ya que la información expresada en la categoría *de* asegurará la lectura de la intervención. El emisor está seguro de ser reconocido por su coenunciador, estimando que no necesita de ningún otro dato para cargar de relevancia su mensaje. Como podemos observar en nuestro corpus, la ausencia de *asunto* es característica de los mensajes de tipo personal, cuyo talante, bastante informal, permite que los coenunciadores no presten demasiado interés a dicha categoría. La ausencia del *asunto* aumenta en función del grado de conocimiento entre los coenunciadores. Interlocutores con un alto grado de intimidad y con una correspondencia frecuente suelen mostrar una mayor despreocupación por el contenido del *asunto*, que, con una frecuencia más acusada, se encuentra vacío o arrastra un texto anterior que nada tiene que ver con el contenido del mensaje¹⁵².

Fuera del ámbito de los mensajes personales, el valor del *asunto* aumenta hasta el punto de hacerse indispensable en ciertos tipos de mensajes, como los

¹⁵² La observación de nuestra muestra nos legitima a efectuar esta afirmación, ya que comprobamos, por ejemplo, que ninguno de los mensajes institucionales carecen de *asunto*. El desconocimiento entre los interlocutores obliga a mantener este texto introductorio.

publicitarios, o los correos *spam*. En realidad, la obligatoriedad y la naturaleza del *asunto* dependerán de la combinación de dos factores:

- 1) el grado de formalidad que rodee el desarrollo de la interacción: a mayor formalidad mayor importancia asumirá la categoría, y por tanto, presentará un valor más elevado de obligatoriedad;
- 2) el grado de responsabilidad asumido por el texto del encabezado a la hora de asegurar la apertura y lectura del texto. El enunciador atribuirá al texto del *asunto* un cierto grado de importancia en función de un cálculo que elabora teniendo en cuenta los mecanismos de asignación de relevancia que presume desarrollará su receptor. De esta manera, podemos suponer que, por norma general, el valor que el emisor otorgue al contenido del *asunto* será inversamente proporcional al valor que presuma otorgue el receptor a la identificación del buzón de origen del texto en la asignación de su relevancia.

Hemos mencionado en numerosas ocasiones que el *asunto* sirve para crear el universo de expectativas informativas asociadas a la recepción de un mensaje de correo electrónico. En el desarrollo de este proceso no actúa de manera aislada, sino acompañado por la información que el receptor extrae de la categoría *de:*. La combinación de la información concerniente al remitente y al *asunto* genera en el receptor un conjunto de inferencias que le conducen a atribuir al mensaje una presunción de relevancia determinante en el establecimiento del orden y la prioridad en la lectura.

Las características de la muestra de correos recogida nos llevan a pensar que, en condiciones normales, la información relativa al remitente tiene primacía respecto a la otorgada por el *asunto*, es decir, el receptor identifica primero quién es el autor y después de qué trata el mensaje. La propia disposición de la información contribuye a conservar dicho orden, ya que los modos de lectura occidentales, acostumbrados a dirigirse de izquierda a derecha, otorgan al nombre del remitente un lugar prioritario en la recepción. La propensión a

mantener la presencia del *asunto* en correos de tipo institucional o publicitario, por ejemplo, justifica esta hipótesis.

La prioridad de la información relativa al remitente sobre el *asunto* justifica el segundo de los factores aludidos anteriormente y, así, la importancia del *asunto* desciende en los casos en que la identidad del coenunciador resulta suficiente para otorgar relevancia al mensaje y contrarrestar sus efectos amenazadores de la imagen. Complementariamente, cuando la identidad del emisor no basta para dotar de relevancia al texto o cuando su identificación aumenta el potencial amenazador de la imagen, el *asunto* se convierte en un elemento fundamental en la organización del mensaje.

Esta regla no es absoluta, de manera que algunos mensajes cuya presunción de relevancia podría sustentarse en la simple identificación de su autoría, presentan una marcada atención al *asunto*. Tal situación puede estar justificada por causas diversas: 1) tratarse de mensajes inscritos en una interacción formal, 2) corresponder a intercambios con un alto grado de emotividad.

Cada subtipo de mensaje suele privilegiar una determinada modalidad de la categoría *asunto*, precisamente porque responde a representaciones prototípicas de los factores anteriormente apuntados. A continuación mostramos un panorama general de dicha diversidad, a partir del análisis de cinco categorías de mensajes.

1. Correos personales;
2. Correos profesionales;
3. Listas de discusión;
4. Correos publicitarios;
5. Cadenas de reenvío.

1. *Correos personales.*

Los correos personales presentan el grado de formalidad más bajo, lo que les permite, en ciertas ocasiones, restar importancia a la categoría *asunto*. Al mismo tiempo, suelen constituir intercambios entre individuos que se conocen y que comparten un universo cognitivo común amplio, por lo que la relevancia del mensaje puede establecerse a través de inferencias desencadenadas por el reconocimiento del buzón de origen del mensaje y el desarrollo interno de la *historia interaccional*.

Ambos factores favorecen la presencia de un elevado número de mensajes personales sin *asunto* o con un *asunto* que poco o nada tiene que ver con el contenido del *cuerpo del mensaje* y que, por lo tanto, no aporta ningún elemento destinado a dotarlo de relevancia o a salvaguardar la imagen del remitente. Frente al 23% de ausencia de *asunto* en el conjunto de los mensajes en régimen de correspondencia de nuestra muestra, los correos personales llegan a suprimir esta categoría hasta en un 30%. No debemos pensar, no obstante, que, en los mensajes de tipo personal, el texto del *asunto* carece de valor, ya que muchos usuarios sostienen parte de su intercambio en el contenido expresado en este espacio de anticipación. Sin embargo, parece necesario reconocer que, frente a lo que sucede en otras modalidades de mensajes, el grupo de los correos personales manifiesta una tendencia mayor a desatender el texto del encabezado.

Una de las primeras características que llama la atención en el grupo de los correos personales es, precisamente, la abundancia de mensajes que dejan vacía la categoría *asunto*, en proporción a lo que ocurre en otras modalidades – el 30% de los personales, frente al 3% de los profesionales o el 9% en los institucionales-. Lo curioso del fenómeno es que se produzca incluso cuando ciertos sistemas de gestión de correspondencia electrónica previenen a los usuarios cuando están a punto de enviar un mensaje en el que la casilla destinada a albergar el enunciado del *asunto* no se ha rellenado. La cercanía entre los

interlocutores parece justificar este relajamiento. Los usuarios que se conocen bien anteponen dicha intimidad y confianza en la decisión de apertura, considerando, únicamente de manera secundaria, la información del *asunto*.

Potencialmente, el texto del encabezado puede tener una incidencia tanto positiva como negativa en el desarrollo del cálculo de relevancia. Es decir, puede conducir a leer mensajes que provienen de un locutor carente de interés en sí mismo, o, restar interés a un mensaje cuyo emisor, es, en principio un remitente relevante. Sin embargo, la influencia positiva del *asunto* es más abundante que la negativa.

Creemos que la incidencia negativa del *asunto* en el proceso de atribución de relevancia resulta rara, porque, la información relativa al remitente se establece como predominante, bloqueando, en cierto sentido, la presunta amenaza implicada por el *asunto*. Pensamos que, en las ocasiones en que el texto del encabezado pueda perjudicar la atribución de presunción de relevancia, los cálculos antepondrán en este proceso los elementos extraídos del remitente. Si éstos cargan positivamente el mensaje, la fuerza negativa derivada del *asunto* entrará en conflicto con las hipótesis positivas emanadas de la identificación del remitente. En este conflicto la norma general tenderá a resolver positivamente la lectura del mensaje. Sin embargo, sospechamos un caso en el que, a pesar de la identificación positiva del remitente, la presunción de relevancia del mensaje puede descender como consecuencia directa de la lectura del *asunto*. Se trata del caso de las cadenas de reenvío, a la que aludiremos más adelante

En los correos personales la relación de cordialidad entre interlocutores no sólo resta importancia al contenido del *asunto* sino que modera la necesidad de incluir en él elementos encargados de preservar la imagen de los interlocutores¹⁵³. Al tratarse de relaciones de tipo horizontal, la amenaza implícita en el mensaje disminuye. Este hecho colabora en el descuido del *asunto*

¹⁵³ Sin embargo, abundan los mensajes de tipo personal que incluyen saludos rituales en el *asunto*, aunque estos parecen potenciar su valor emotivo frente al elemento de cortesía. La abundancia de saludos informales, su repetición, el empleo de signos de admiración, etc. así parecen indicarlo.

dentro del grupo de los mensajes de tipo personal. Si el valor presentador del texto del encabezado o su función de cortesía no se hacen imprescindibles, resulta plausible que ciertos usuarios, por economía de redacción, no atiendan a su composición como lo harían en otros subtipos de correos. En efecto, en la medida en que la relación interpersonal presente entre los interlocutores derive en una relación de tipo vertical, aumentando el grado de formalidad del registro seleccionado por la modalidad discursiva, la ausencia de *asunto* será tolerada con mayor dificultad¹⁵⁴.

Otro factor que incide directamente en la relajación de la atención mostrada por los usuarios hacia el contenido del texto del encabezado se deriva de la frecuencia con que se sucedan las intervenciones. Como ya vimos, cuando los intercambios de correspondencia entre los interlocutores son abundantes, es decir, desarrollan una *historia interaccional* regular y constante, la atención destinada al *asunto* desciende notablemente, ya que la actualidad de los conocimientos compartidos permite contextualizar de manera más rápida el mensaje¹⁵⁵. Por tal circunstancia en los intercambios de tipo continuo el ritmo acelerado en la sucesión de las intervenciones salvaguarda la presunción de relevancia de la intervención, que se entiende como réplica a aquélla con la que se establece en par adyacente.

En este tipo de intercambios, la agilidad necesaria en la construcción de las intervenciones provoca que, para la creación del mensaje réplica, se emplee mayoritariamente la ejecución de comando *responder*. Esta modalidad de respuesta, más rápida, permite identificar como constituyentes de una misma interacción al conjunto de los intercambios integrados bajo un mismo *asunto*. No obstante, también provoca, en numerosas ocasiones, una ruptura entre el contenido del texto y la información aportada por el *asunto*. La progresión

¹⁵⁴ La proporción que se establece entre la ausencia de *asunto* en correos personales, de un lado, e institucionales y profesionales, de otro, así lo demuestran.

¹⁵⁵ Los mensajes 188-194 manifiestan una total incoherencia entre el contenido del mensaje y del *asunto*, que puede ser tolerada por la regularidad de la *historia interaccional* de los interlocutores. El conocimiento del ritmo de dicho intercambio se confirmó en la recogida del corpus.

semántica de la interacción produce una evolución en los temas tratados en las diferentes intervenciones, que no siempre se ve reflejado en una modificación del contenido del texto del encabezado, de manera que mensajes con contenidos dispares pueden verse agrupados bajo una rúbrica común. La observación de la secuencia de mensajes 207 a 224 se engarzan bajo un *asunto* común: *Asunto: Anda, porfis...* que se refleja en el hilo conductor de toda la secuencia: el intento de conseguir unas entradas. No obstante, se conserva incluso entre los mensaje 209 y 216 que se desvían del tema original para ser recuperado en el 217. La secuencia de tipo continuo que se extiende desde el mensaje 228 hasta el 244 resulta más evidente, ya que se agrupa con el *asunto*, *Asunto: buenasss*, que sólo resulta pertinente durante la subsecuencia de apertura, resultando incoherente con la zona de desarrollo.

Todos los fenómenos a los que hemos hecho referencia sirven para justificar el aparente descuido que el texto del *asunto* manifiesta en los correos de tipo personal. Por un lado, el carácter informal del intercambio, el grado de intimidad entre los usuarios, provoca, tal y como se ha visto, una merma en la necesidad de incluir elementos preservadores de la imagen, entre los cuales el *asunto* tiene una posición prioritaria. Por otro lado, el universo de conocimientos compartidos por los interlocutores condiciona que el contenido del *asunto* no se considere fundamental a la hora de otorgarle una presunción de relevancia al mensaje. El proceso mismo de elaboración de inferencias sobre el contenido del texto del *cuerpo del mensaje* descansa, en los correos personales, de manera menos exclusiva en dicho enunciado, ya que se encuentra determinado de antemano por una *historia interaccional común*. En este sentido, tal y como hemos apuntado, debe considerarse determinante la regularidad del intercambio, ya que, cuanto más asidua sea la correspondencia entre los interlocutores, mayor será la facilidad de contextualización.

A pesar de que en los mensajes de tipo personal, tal y como se ha argumentado, la categoría *asunto* puede perder importancia, convirtiéndose en un elemento optativo, un gran número de mensajes recurren a este recurso en su construcción. El valor que en ellos asume dicha categoría es muy variado pero,

dado que la inclusión del *asunto* no es una condición impuesta por las propiedades del prototipo de los correos personales, su aparición constituye, más que en otros modelos de mensajes, el resultado de una acción consciente y voluntariamente elegida por el autor, que desea sacar partido de todas sus ventajas. Por todo ello, resulta muy interesante analizar qué características presenta el *asunto* en los mensajes de tipo personal.

Como consecuencia de la libertad que gobierna la construcción de los mensajes personales, en esta modalidad se ejemplifican casi todos los tipos de *asunto* que han sido descritos anteriormente. Sin embargo, parecen privilegiarse los valores emocionales y emotivos, que raramente se manifiestan en otro tipo de correos más serios, como los profesionales o los institucionales. El carácter poco formal de los intercambios personales, así como su elevado componente emocional permite descubrir en el *asunto* un espacio privilegiado para el desarrollo del componente expresivo. Cuando el creador de un mensaje personal decide sacar partido a todos los recursos ofrecidos por este pequeño enunciado de anticipación, tiene tendencia a condensar en él la mayoría de los elementos que connotan emotividad. Observemos los siguientes mensajes:

Asunto: hola hola culebrilla!
Fecha: 06 Diciembre 2002 17:40:53
De: aj@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Familia, el tema de mi viasje a Espana ya esta solucionado. De hecho se acaba de solucionar.
Habia reservado un estupendo billete por 266 euros y tenia q pillarlo hoy sin falta, finalmente le he dicho a Dxxx como estaba el tema y Rxxx le ha dicho q se venga o se enfasdaba asi q vamos Dxxx y yo y Kxxx, en macchina!

Como veis ya tengo indirizzo di posta elettronica dell'associazione... q bien, q importante soy!

Baci alpini

Ejemplo: Mensajes 154

Asunto: QUÉ rollo de CAP!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Fecha: 27 Enero 2003 05:20:59
De: gj@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx,
Gracias por lo de Axxxxxx.
Bueno si encuentro un vuelo barato el viernes estoy en Mxxxx para hacer el seminario de los Huevos!!!!!!!!!!!!
y el fin de semana del 15 estaré para la recuperación, no sé cuantos capítulos me dará tiempo a estudiar pero algo miraré por si acaso les da la vena de apiadarse de nosotros.
Te llamo. Te mandaré primero un email el miércoles para decirte si encontré vuelo barato o no.
Prefiero que vengas en abril por los exámenes, pensaba dejar economía (que es lo que más tengo que empollar) para octubre pero ahora he decidido que voy a ir a por todo y que sea lo que Dios quiera. Si quieres venir a Ginebra para conocerlo, no hay ningún problema, de verdad, de verdad pero yo no puedo estar contigo. En abril sí.
Un besazo muy fuerte, recuerdos para el balcánico de lavapiés que le veo ya muy integrado;-))
Jxxx

Ejemplo: Mensajes 95

Asunto: YATOYAQUI
Fecha: 02 Febrero 2001 19:22:23
De: eb@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

que tal cxxx!!!!
menudo viajecito nos hemos dado, un infierno, oye! me ha dado mucha pena marcharme de paris, pero en seguida estoy de vuelta.
espero que te encuentres bien, come algo!!!
dile a raul que te cuide mucho (sin llegar a las manos) y muchos recuerdos de la espa ña soleada!

un beso
exxx

Ejemplo: Mensajes 170

Los tres ejemplos recogidos ilustran esta situación. En el primero se utiliza un elemento de saludo que se duplica, creando un marco de apertura en el que se enfatiza el carácter informal, el apelativo empleado actúa, también, en esa línea. El segundo refuerza emocionalmente el contenido informativo presentado

mediante la multiplicación de los signos de admiración, de esa manera, la queja expresada en el *asunto* se acentúa. Por último, el ejemplo final opta por el juego tipográfico -uniendo las palabras- y fonético-acortándolas; el componente lúdico manifiesta, igualmente, un valor enfático.

El carácter distendido de la actividad interaccional desarrollada en los correos personales permite que éstos se instituyan en un lugar reservado para el desarrollo del aspecto más lúdico del lenguaje, como se anticipa en el ejemplo anterior. En los *asuntos* de los correos personales proliferan los juegos de palabras o las creaciones a través de recursos gráficos.

En muchas ocasiones, el cuerpo del mensaje se reserva para el desarrollo del contenido y de la parte seria del intercambio, mientras que el encabezado parece destinarse a portar la carga emocional, los elementos de cortesía y los aspectos más lúdicos de la interacción. En este sentido, podemos establecer un cierto paralelismo con lo que ocurre en otros géneros o modalidades de interacción, en las que no es raro reconocer zonas más propensas a estas labores metacomunicativas, frente a otras, destinadas a hacer progresar proposicionalmente el contenido y acometer el intercambio transaccional. Desde nuestro punto de vista, varios son los factores que favorecen esta tendencia:

- 1) la separación entre el texto del encabezado y el del mensaje;
- 2) el lugar periférico asumido por el texto del encabezado;
- 3) su anteposición respecto del texto que llamaremos principal;
- 4) la propia naturaleza del enunciado, de dimensiones necesariamente reducidas.

La ruptura entre el *asunto* y el encabezado se ve justificada, sin lugar a dudas, por su distancia, física y perceptiva. A pesar de que en no pocas ocasiones la estructura del mensaje establezca nexos de continuidad entre ambos, la realidad de la gran mayoría de ejemplos del corpus demuestra cómo ambos elementos actúan como componentes independientes. Esta diferencia permite al enunciador llevar a cabo un desdoblamiento de voces y manifestar actitudes bien

distintas en uno y otro apartado. De todas maneras, no debemos pensar que sean independientes, ya que la norma general de utilización revela relaciones de mutua interdependencia. Dichas relaciones no son solidarias, sino que generalmente tienden a privilegiar la hegemonía del texto del cuerpo del mensaje, en función del cual orbita el enunciado del encabezado. Sin lugar a dudas, tanto la posición, externa al texto -fuera de la zona privilegiada para la lectura- como el reducido espacio de que se dispone, favorecen que el *asunto* se supedite al texto principal.

Un porcentaje muy elevado de los *asuntos* de correos personales constituyen lugares de saludo, situación que se ve favorecida por la recepción previa al *cuerpo del mensaje*. Esta tendencia pudiera resultar una influencia del modelo epistolar, en el que las fórmulas de apertura presentaban un lugar destacado, en renglón a parte, que puede asimilarse en la disposición del correo electrónico con el espacio dedicado al *asunto*. El modelo de plantilla de redacción generado por los programas de correo, en los que el renglón del *asunto* precede inmediatamente al espacio de redacción, puede favorecer esta imitación, si bien es cierto que no es raro repetir las fórmulas de saludo en el *cuerpo del mensajes*, lo que viene a demostrar la independencia de ambos textos.

De todas formas, connotar positivamente la apertura de una interacción es un fenómeno lógico, ya que las zonas de inicio presentan mayor inestabilidad y manifiestan los riesgos de amenaza más importantes. Al igual que la organización de la apertura de una interacción conversacional determinará su curso, la forma en que presentemos nuestro mensaje condicionará muy singularmente cómo vaya a procesarse.

2. *Correos profesionales*

Contrariamente a lo que ocurre en los mensajes de tipo personal, en los correos profesionales la categoría *asunto* presenta una mayor obligatoriedad – aparece en el 97% de los correos de la muestra y siempre manifiesta una relación

con el contenido del cuerpo del mensaje-, así como una naturaleza menos variable en sus formas. Las razones son de índole diversa:

1. la correspondencia profesional constituye, generalmente, una modalidad de interrelación más formal que la de tipo personal. A pesar de que se asegure que los correos profesionales han relajado las normas de cortesía respecto a sus homólogos en papel, aún conservan parte de las formas de tratamiento características de estos modelos epistolares. Las marcas de formalidad se reducen respecto a la carta, aunque no desaparecen, sino que se transforman en convenciones menos rígidas, aunque igualmente necesarias. La presencia casi generalizada del *asunto* puede identificarse como una de estas marcas de formalidad;
2. en los correos profesionales el *asunto* sirve para contextualizar el mensaje y elaborar una hipótesis sobre su contenido de manera rápida y concisa. En los ambientes laborales, en los que se valoran enormemente los procedimientos que ayudan a ganar tiempo, la funcionalidad del *asunto* como resumen del texto se prioriza.

Ambas razones justifican, en buena medida, las propiedades desarrolladas por los enunciados incluidos en esta categoría presentadora dentro de la correspondencia profesional. Veamos, a continuación, algunos ejemplos de nuestro corpus:

Asunto: Re: cool-lite ss-332 Justicia
Fecha: 21 de febrero de 2003 12:19
De: cl@xxxxxx.xx
Para: jc@xxxxxx.xx

COMO YA TE INFORME EN SU DIA, ESTAN PREVISTOS PARA LA PROXIMA SEMANA 9, ESPERO QUE PARA EL MIERCOLES ESTE DADA LA CAPA. EN CUANTO AL OPACIFICADO, EN EL MOMENTO EN QUE ME INFORMEN DE QUE ESTA APLICADA LA CAPA "DAREMOS LA VARA" QUE HAGA FALTA PARA ACELERAR AL MAXIMO.
SALUDOS.
M.CXXX

Ejemplo: Mensajes 279

Asunto: INSTALACION NUEVOS PROGRAMAS
Fecha: 19 de febrero de 2003 18:17
De: mp@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx, ...

Durante esta semana, se va a desigualar e instalar un nuevo programa para el inventario y el control en remoto. Para que la instalación se lleve a cabo satisfactoriamente solamente deberéis "ACEPTAR" en las dos pantallas que os aparecerán cuando se lleve a cabo la instalación. Las pantallas que os aparezcan son estas:

Saludos <<pic11900.pcx>> <<pic15104.pcx>>

Cxxx Mxxx

Ejemplo: Mensajes 283

Asunto: RE: Segmentación
Fecha: 18 de febrero de 2003 12:40
De: sh@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx, ...

Buenos días,

Para facilitar el trabajo de la segmentación al contrario de lo indicado en mi anterior mail el campo 18, antes Obra Colocada, pasa a ser Obra Colocada Residencial y el 16 (de nueva creación) va a ser Obra Colocada No Residencial.

El resto queda como comentado en el mail de esta mañana

Os adjunto la nueva segmentación.

Gracias por vuestra colaboración.

Rxxx

Ejemplo: Mensajes 288

Se trata de enunciados cuya funcionalidad fundamenta en la identificación del tema del correo. En el primer ejemplo se identifica un proyecto de trabajo común en el que se encuentran implicados los interlocutores, *Cool-lite ss332 Justicia*. Así, la visualización del *asunto* ayudará al receptor del mensaje a localizar rápidamente el universo de conocimientos compartidos que activará el texto contenido en el *cuerpo del correo*.

Como podemos observar, la categoría *asunto* adquiere en lo que concierne a los correos profesionales un valor que se acerca, más que en otros tipo de correos, a su utilización primitiva. El *asunto* puede entenderse como una categoría estructural heredada o asimilada desde esquemas textuales no epistolares, ya que la carta nunca manifestó la presencia de ese elemento. Este componente, tal como se manifiesta en el correo electrónico, proviene de géneros característicos de entornos laborales, como el informe. Dichos modelos discursivos ostentan una estructura altamente definida, que descansa en una organización del contenido a partir de su agrupación y segmentación en categorías básicas, pensada para permitir una localización rápida de los diferentes datos. Los elementos integrados en la cabecera de los correos electrónicos sirven para efectuar dicha clasificación, puesto que indican: 1) quién es el autor del texto, 2) quiénes son los individuos que han recibido una copia del mismo, 3) a qué hora ha sido enviado el mensaje, 4) en qué momento se ha recibido, y, 4) lo más importante, el tema de que trata.

Otra de las funciones que el correo electrónico hereda del informe consiste en el almacenamiento de información. Los correos electrónicos de tipo profesional suelen conservarse como registro de la actividad comunicativa desarrollada en una compañía. Para optimizar y asegurar una rápida identificación de una secuencia temática completa se recomienda, igualmente, la conservación del mismo *asunto*, en el conjunto de su desarrollo. En este sentido, la relación que se establece entre el cuerpo del mensaje y el texto del encabezado suele ser, principalmente, de tipo acumulativo: *asunto* como resumen del contenido.

Una de las razones que permite la conservación de un mismo *asunto* para el conjunto de una secuencia profesional, sin perder por ello la coherencia con el

texto, reside en el carácter principalmente transaccional de los intercambios laborales. En los correos personales se suele mezclar diversas líneas temáticas, mientras que en los correos profesionales la acumulación de temas poco relacionados entre sí es más rara.

El ejemplo 2, *Instalación de nuevos programas*, sirve para anunciar una actividad que se desarrollará en el recinto de la empresa y que afecta a todos sus empleados. Ilustra una de las utilidades más generales del correo electrónico en el medio empresarial, la comunicación interna de la empresa.

Las propiedades del *asunto* y el estilo manifiesto en el cuerpo del mensaje variarán en función de la relación que una a los interlocutores implicados en el intercambio. En el mundo laboral, las relaciones simétricas -entre colegas- o complementarias -entre superior y subordinado- se reflejan en todos los elementos del mensaje y, en particular, en las zonas que privilegian los elementos de cortesía, entre las que se encuentra el *asunto*. Los correos entre colegas -relación horizontal- pueden permitirse la presencia de más elementos de cordialidad, deslizándose, en ciertas ocasiones, hacia el prototipo de los correos personales. El universo compartido de los interlocutores puede ir más allá del mero ámbito profesional, difuminando las fronteras entre ambos tipo de mensajes. El siguiente ejemplo ilustra esta situación. A pesar de haber sido clasificado como profesional manifiesta marcas propias de los mensajes personales, entre ellas la naturaleza del *asunto*.

Asunto: Hola
Fecha: 07 Noviembre 2002 10:45
De: mj@xxxxxx.xx
Para: mg@xxxxxx.xx

¿ Que tal? me alegré mucho de que me enviases el mail, la verdad es que me acuerdo mucho de tí, pero estoy siempre con tanto trabajo que no encuentro el hueco, de todas formas estos últimos días como Pxxxx ya se va estoy mas liada.
El jueves es fiesta en Madrid y hacemos puente así que fijate que bien cuatro días por delante, si puedo te llamaré a casa a ver si te pillo, y si no te llamaré el lunes desde Axxx a mediodía y hablamos de otras cosas que de trabajo.

Antes que me olvide, recibiste la copia del informe del proyecto y los extractos del banco, lo deje todo listo antes de salir el jueves para la reunion

Chao

Ejemplo: Mensajes 265

La secuencia de mensajes 207 a 224 que ha sido incluida entre los mensajes personales, mezcla la relación personal con la profesional.

3. *Listas de discusión*

Algunos modelos de la categoría *asunto* privilegiados en las listas de discusión coinciden con aquellos que hemos descrito respecto de los correos profesionales. En estos foros de debate, el texto del encabezado suele servir para agrupar los mensajes que tienen que ver con un tema común, es decir, ostenta la una función organizadora de contenidos y conductora de secuencias. A través de la conservación del *asunto* es posible identificar los mensajes que integran una misma secuencia temática, diferenciándolos de aquellos que se inscriben en procesos interaccionales diferentes.

Para no hacer perder el tiempo a los componentes del grupo, las normas de cortesía de los foros de debate aconsejan ser claros y concisos en la información propuesta en el *asunto*. En las listas de discusión se favorecen los encabezados descriptivos, en los que se resume o presente el contenido del *cuerpo del mensaje*. Sin embargo, en los foros de debate suele integrarse cierto componente persuasivo cercano al que se distingue como característico de los *asuntos* en mensajes publicitarios

Para comprender el valor que en listas de discusión asume el *asunto* deben tenerse en cuenta las propiedades específicas que rodean la distribución, y, particularmente, la recepción de los mensajes en estos grupos. En una misma lista y en un mismo momento pueden convivir varios temas de debate, desarrollados de forma paralela, la llegada de los mensajes al buzón no se

organiza según criterios temáticos, sino a cronológicamente, por lo que la información de la cabecera y en particular al texto del *asunto* se convierte en la única manera de las relaciones temáticas y los pares de adyacencia.

La marca *Re:* adquiere un valor central en esta labor. A partir de este componente, podemos diferenciar los mensajes iniciativos, es decir, aquellos que proponen líneas de discusión nuevas, de los mensajes reactivos, que constituyen respuestas a un mensaje iniciativo anterior. La actividad de los integrantes del grupo se polariza en estos dos tipos de contribución: 1) propuesta de temas, y 2) aportación de ideas sobre temas planteados, con modalidades de argumentación y contraargumentación.

Algunos de los *asuntos* de nueva aparición pueden resultar derivados de antiguos *asuntos* que, en ocasiones, se han desmembrado en diferentes sublíneas de debate. En estos casos, uno de los interlocutores decide la escisión completa de la rama a través de la enunciación de un *asunto* independiente. Este procedimiento no es exclusivo de los foros de debate, no obstante, manifiesta una condición singular en estos entornos de discusión, en los que la vitalidad en la argumentación resulta fundamental.

No todos los mensajes iniciativos provocan mensajes respuesta: algunos carecen de repercusión en la vida del grupo; otros, sin embargo, generan un importante número de intervenciones. La vida de un *asunto* no es, por lo tanto, constante, puesto que puede tener momentos en los que las aportaciones sean muy abundantes, y otros en los que disminuyan de intensidad hasta que el tema deje de resultar relevante en favor de nuevas propuestas de debate. No obstante, temas que parecían extinguidos pueden renacer en un momento dado y en tales casos la conservación de un mismo *asunto* ayuda al establecimiento de una continuidad difícilmente recuperable mediante criterios cronológicos.

Las referencias a mensajes anteriores establecidas únicamente en el interior del *cuerpo del mensaje* tienen una efectividad dudosa, ya que sólo se harán efectivas si el destinatario procede a su apertura y, por ello, se prefieren los procedimientos que se manifiestan desde el exterior del texto. El encabezado mantiene su hegemonía en esta función captadora de la atención del receptor. Al

igual que afirmábamos respecto de los mensajes de tipo personal, y de manera más pronunciada, si cabe, que en ellos, en las listas de discusión los enunciados contenidos en la cabecera del mensaje deben asegurar la presunción de relevancia del texto al que acompañan, para compensar el coste cognitivo que implica su lectura.

En esta lucha por llamar la atención del grupo y en la constante competición entre los diferentes mensajes iniciativos, la manera en que se construye el *asunto* y su capacidad para lograr despertar el interés de los coenunciadores potenciales resulta fundamental. Si el grupo mantiene una actividad elevada los suscritos recibirán un gran número de mensajes, por lo que no pueden dedicar a todos la misma atención¹⁵⁶. Es posible que el receptor sólo abra aquellos que estime relevantes a partir de las inferencias de sentido elaboradas con la información que se contiene en el *asunto*. La suerte de la argumentación desarrollada en el debate dependerá del contenido expreso en el *cuerpo del mensaje*, aunque la fuerza con la que, en un primer momento, se acerque al conjunto de los suscritos dependerá directamente del contenido del texto de la cabecera.

4. *Correos publicitarios*

Los correos publicitarios corresponden al discurso publicitario del que heredan buena parte de sus propiedades y condiciones de enunciación. Este modelo discusivo manifiesta una fuerte tendencia persuasiva, destinada a provocar en los receptores del producto textual una modificación de su conducta, destinada al consumo de un producto.

Gran parte de las características de los textos enunciados en los encabezados de los mensajes publicitarios responden a esta naturaleza propagandística, pudiendo ser identificado como eslóganes, ya que la necesaria brevedad del texto del encabezado los acerca en muchas de sus propiedades. A continuación

¹⁵⁶ Incluso si la actividad en el grupo no es muy abundante, resulta bastante frecuente que los mensajes de un determinado grupo compitan en la bandeja de entrada con otros de otras listas de suscripción en las que el interlocutor esté dado de alta.

presentamos un ejemplo de este tipo -JORDANIA (AMMAN + PETRA) SÓLO 469 EUROS 7 DIAS EN HOTELES 3* MEDIA PENSION- exatrido del Mensaje 329.

El ejemplo presenta un estilo muy explícito: el espacio reservado al *asunto* se utiliza para describir las propiedades más destacadas de la oferta que puede despertar el interés del posible consumidor. Se suele presentar el nombre del producto o de la empresa anunciadora junto con una breve descripción del producto. La transparencia sobre el contenido del mensaje resulta clara, por lo que podemos decir que la relación que une al texto del encabezado y al texto del cuerpo del mensaje es de tipo presentativo o acumulativo. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones su construcción ha de ser más sutil, ya que la naturaleza persuasiva de este tipo de enunciados ha de presentar un carácter ambivalente:

- 1) debe de orientarse al logro de una actividad previa necesaria e imprescindible para hacer llegar el mensaje publicitario, a saber, el *asunto* debe asegurar la apertura del correo. Para ello tiene que incluir elementos preservadores de la imagen y sugerir indicios que carguen de relevancia las inferencias sobre el contenido del mensaje;
- 2) es necesario que invite al consumo del producto o, al menos, que prepare al receptor para la buena interpretación del texto del cuerpo del mensaje cuya finalidad principal es invitar a dicho comportamiento.

En este sentido, podemos distinguir dos modelos básicos de construcción de *asunto* en los correos publicitarios. El primero, que responde a un esquema más propio del eslogan comercial, en el que podríamos incluir los ejemplos anteriores; el segundo, en el que, conscientes de la situación de periferia y precedencia que ostenta el texto del encabezado, así como el corto espacio de que dispone, tiende más a aludir que a describir, dejando esta labor para el texto del cuerpo del mensaje.

La brevedad provoca que los *asuntos* en los correos publicitarios más que decir, sugieran, y que su objetivo primordial consista en pretender despertar el interés del receptor por el contenido del texto, es decir, sugestionarle para la lectura del mismo. La construcción de estos reclamos se realiza a partir de la elaboración de un complicado cálculo de implícitos, en el que abundan los juegos de palabras. Los ejemplos siguientes ilustran este modelo de *asunto* de mensaje de correo publicitario: *Los últimos serán los primeros (de un mensaje publicitario de lastminute.com)* o *Misión imposible (de muchoviaje.es)*. El Mensaje 331 de nuestro corpus ilustra esta situación, con el encabezado *shhhhhhh!!! guarda el secreto*.

En tales casos el texto es menos descriptivo y el producto se presenta sólo de manera indirecta. En el primero de los ejemplos se juega claramente entre las connotaciones del dicho popular y el contenido temático del portal, viajes y otro tipo de productos rebajados en el último momento de la compra.

En muchas ocasiones la elección entre un modelo y otro se fundamenta en la capacidad de identificación de la empresa anunciante a través de la información del remitente. Si la entidad anunciante puede ser fácilmente reconocida y ésta estima que los mensajes enviados serán bien aceptados por el receptor, puede permitirse el empleo de *asuntos* menos explícitos, proporcionando más originalidad a su mensaje. Si la empresa anunciante sospecha su difícil identificación suele recurrir a un *asunto* más explícito, para dotar de relevancia a su mensaje y poder obtener la apertura del mismo. En el caso del *asunto misión imposible*, nada nos indica sobre el interés de la información aportada por el texto del mensaje.

Una vez más, una u otra opción es el resultado de un cálculo elaborado por el autor del mensaje a partir de las expectativas de recepción que atribuye a los posibles receptores del texto. Estas conjeturas se fundamentan en condicionantes de muy distinta índole. Destacamos dos como fundamentales: 1) la vía de obtención de la dirección del receptor, es decir, la autorización del receptor de la publicidad, 2) la cantidad de información sobre el destinatario que disponga el emisor.

Si el usuario ha autorizado que le remitan la publicidad mediante la suscripción al boletín de la empresa o a través de una página en la que se solicitó su dirección, la compañía publicitada supone que el mensaje será bien recibido, por lo que puede permitirse un margen mayor en la tipología de sus *asuntos*. Si, por el contrario, la dirección se consiguió fraudulentamente o el mensaje se dirige a través de sistemas de envío masivo o *spam*, la predisposición hacia el mensaje debe presumirse como negativa, por lo que el *asunto* ha de construirse incluyendo el mayor número posible de marcas de relevancia. En este último caso se producen *asuntos* que proponen negocios y servicios muy rentables para el receptor, como en el mensaje 322 de nuestra muestra, cuyo *asunto* es *gana dinero*.

En muchas ocasiones, los publicistas emplean la información personal para personalizar los mensajes de tipo propagandístico. Esta individualización comienza, normalmente en el propio *asunto*, como en el Mensaje 330 de nuestra muestra: *Cristina, Idiomas para profesionales exigentes. Matrícula gratis hasta el 30/04/2004*

Cualquier recurso es bueno para asegurar la buena recepción de la propaganda comercial y, en particular, para lograr destacar un correo de entre los muchos que se acumulan a diario en la bandeja de entrada.

5. *Cadenas de reenvío*

Estos textos de carácter humorístico, reivindicativo, etc., que circulan por los buzones de correo electrónico a través de diferentes reenvíos, manifiestan *asuntos* muy particulares. Se trata de un tipo de textos cuyo remitente raramente coincide con la persona que ha escrito el mensaje, y que, generalmente, por la dificultad para la identificación de la voz responsable de la autoría, deben considerarse de carácter anónimo. A primera vista, esta modalidad de correos puede reconocerse a través de 1) la marca paratextual *FWDS:*, que, sin embargo, es susceptible de aparecer en otro tipo de reenvíos que no constituyen cadenas y 2) ciertas características de lo enunciado en el *asunto*, que raramente suele estar

relacionado con el universo compartido en la *historia interaccional* común de los participantes. En ellos, el texto del encabezado se presenta bajo una forma que lo asemeja a una especie de título, con referencias a temas de actualidad o con marcados rasgos humorísticos.

A pesar de que existen muchos usuarios de correos que disfrutan con este tipo de correos y algunos que sustentan buena parte de su *historia interaccional* en el intercambio de mensajes de cadenas de reenvío, debemos reconocer que su presunción de relevancia es inferior, o al menos diferente, a la que portan los mensajes de tipo personal. La razón es sencilla: su contenido no se refiere de manera directa a la vida personal del receptor, por lo que, su lectura no parece tan urgente y necesaria como la de aquellos textos que la conciernen. Muchos usuarios de correo leerán estos correos en último lugar, otros los considerarán irrelevantes, en particular, cuando se acumula un número elevado de mensajes en la bandeja de entrada. Además, la circularidad que caracteriza los procesos de reenvío provoca, más a menudo de lo que sería aconsejable, que se reciba un mismo mensaje a través de más de un reenvío, de forma simultánea o con una cierta separación temporal. Así, salvo en aquellos casos en los que las cadenas de reenvío son bien recibidas, estos textos constituyen un claro ejemplo de mensajes en los que la relevancia atribuida por la identificación del remitente, disminuye al procesarse el contenido del *asunto*.

La suma de todos estos factores provoca que algunas de las propiedades de los textos característicos del encabezado en los correos de reenvío se acerquen a las de sus homólogos en los correos de tipo publicitario: deben ostentar un alto contenido persuasivo para invitar a los receptores a su apertura y lectura.

6.1.2.4 Tabla recapitulativa

TIPO DE MENSAJE	OBLIGATORIEDAD DEL ASUNTO	FUNCIONES DEL ASUNTO	CAUSAS Y CARACTERÍSTICAS DE USO
PERSONAL	No es obligatorio	Generalmente refuerzo emotivo. Uso lúdico del lenguaje. Elemento de saludo o toma de contacto: apertura de interacción.	Estilo poco formal Autosuficiencia de la identidad del remitente para la presunción de la relevancia.
PROFESIONAL	No obligatorio, pero muy extendido	Organizador de secuencias temáticas. Resumen del contenido del texto. Selección de prioridades.	Estilo formal Herencia del informe
LISTA DE DISCUSIÓN	Obligatorio	Organizador de secuencias temáticas. Reclamo de atención: creación de inferencias.	Necesidad de distinguir los distintas líneas de discusión Asegurar la presunción de relevancia del mensaje
PUBLICITARIO	Obligatorio	Persuasivo para invitar a la apertura del correo	Necesidad de salvaguardar la imagen en un mensaje no solicitado. Necesidad de llamar la atención del usuario y asegurar la presunción de relevancia del mensaje
CADENAS DE REENVÍO	Obligatorio	Persuasivo para invitar a la apertura del correo Contextualización del contenido	Necesidad de salvaguardar la imagen en un mensaje no solicitado y asegurar la presunción de relevancia del mensaje

9.2. Las aperturas y los cierres

Las zonas que concentran mayor cantidad de marcas de interactividad y de elementos expresivos se localizan en las áreas de apertura y cierre de los mensajes. Los estudios sobre el correo electrónico han notado la falta de regularidad que manifiestan estos elementos constitutivos de los mensajes (Crystal, 2002, Gains, 1999, Herring, 1998, Li Lan, 2000). A diferencia de lo que sucede con la carta, en la que la presencia de las categorías de apertura y de cierre se esgrime como una constante del género, muchos correos electrónicos suprimen tales marcas. Entre el conjunto de los mensajes en régimen de correspondencia de nuestra muestra, sólo el 32 % conservan la estructura tripartita, un 39 % eliminan apertura y cierre. Dicha situación provoca que la correspondencia electrónica ostente una estructura organizativa más variada en lo que concierne a estas zonas.

Con la observación de nuestro corpus, hemos podido notar una gran fluctuación en la forma y composición de los elementos demarcativos de los mensajes, así como una tendencia a su eliminación, inusual en el prototipo postal. Nuestra muestra revela cómo los correos enunciados en régimen continuo manifiestan mayor tendencia a tal supresión, a pesar de que también muchos mensajes relativos a secuencias diferidas se redacten en ausencia de algunos de estos actos demarcativos. La distribución cuantitativa de nuestro corpus es la siguiente: el 29 % de los mensajes discontinuos eliminan las aperturas y los cierres, frente a un 73% de los casos en los continuos. La conservación de ambas unidades también refleja fuertes diferencias, sólo el 7% de los mensajes continuos incluyen las dos marcas; los discontinuos respetan la estructura en un 29% de los casos. Los diversos estudios que han tratado el fenómeno proponen distintas explicaciones para esta situación, aunque, en la mayoría de los casos, se relacionan con dos propiedades básicas y características del prototipo de la correspondencia electrónica:

- 1) el carácter informal y familiar que rodea a gran parte de estos intercambios, en particular, en los correos personales, y la relajación estructural que se desprende de esta situación;
- 2) la rapidez y agilidad que caracteriza las correspondencias electrónicas, en oposición a otros modelos de intercambio postal.

Ambas propiedades de la correspondencia electrónica inciden en la manera en que se configuran los valores asumidos por las marcas típicas de apertura y cierre, de una parte, su función como delimitadores del principio y el fin de las unidades de intercambio, de otra, su uso como zonas en las que se concentran los elementos de cortesía y de salvaguarda de la imagen. La modificación de las primeras utilidades entra en relación con los cambios en el ritmo de la interacción, las segundas con su grado de informalidad.

En tanto que elementos demarcativos la función de estas marcas consistirá en la identificación del principio y del fin de cada una de las unidades del intercambio. Como los límites de la unidad mínima en las interacciones de correspondencia electrónica pueden variar –del mensaje a la secuencia de mensajes-, la estabilidad de los elementos de apertura y del cierre también fluctuará. Tal situación se encuentra muy relacionada con la dimensión temporal del intercambio y con las posibilidades enunciativas que han sido descritas a lo largo de este trabajo. Estas circunstancias condicionarán la naturaleza de la unidad que los participantes del intercambio asuman como mínima en su representación mental: el mensaje, en los intercambios diferidos, la secuencia de mensajes, en los regímenes continuos.

En el marco de la correspondencia electrónica, el mensaje no siempre debe considerarse una unidad independiente desde el punto de vista interaccional. La rapidez con que se encadenan las series de mensajes provoca que los usuarios experimenten su estatus como relativo a una unidad superior de orden dialógica compuesta por la secuencia de mensajes. En los epistolarios tradicionales, y en todo el conjunto del discurso epistolar, la carta es una unidad diafónica que se construye en función de una unidad previa y otra futura, sin embargo tal

interdependencia se deja sentir de forma más evidente en su manifestación electrónica. En muchas ocasiones, el propio desarrollo temporal del intercambio, que en las sesiones en régimen continuo transcurre de forma semi-sincrónica, provoca esta situación; en otras, incluso si el desarrollo de la interacción es diferida, la asiduidad de los turnos y la vivencia experimentada por los propios interlocutores justifican el cambio de estatus (Violi, 1996). La marcada interdependencia contextual que manifiestan las cadenas de mensajes provoca que la función demarcativa de los elementos de apertura y cierre no siempre resulte necesaria en los límites de la unidad mensaje, prevaleciendo un estilo más dinámico en el que las zonas de cierre se sustituyen, por ejemplo, por otras que determinan el cambio de turno, pero que denotan continuidad del intercambio. Tales unidades estaban presentes en las cartas tradicionales, en las que a menudo se hace referencia a la futura contestación (Haroche-Bucinac, 1995), pero en el correo electrónico estas marcas de alternancia demuestran, en muchas ocasiones, propiedades muy próximas a las de los diálogos presenciales. El siguiente ejemplo puede ilustrar tal situación:

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 abril 2002 16:51:02
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

estás muy liado hoy??

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 abril 2002 16:52:28
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

No mucho.

Ejemplo: Mensaje 98 y 99

En estos mensajes no hay elemento de apertura ni de cierre y el fin de la unidad se corresponde con la cesión del turno. Como iremos ejemplificando en los apartados siguientes, esta nueva estructura organizativa pone de relieve las diferencias entre este género y el de la carta. No obstante, a pesar de las aparentes similitudes con la conversación cara a cara, la gestión de la toma de la palabra en los mensajes de correo electrónico manifiesta sus propias condiciones de regulación, heredadas del discurso epistolar. El envío del mensaje supone la cesión del turno, aunque, a diferencia de lo que sucede en los diálogos presenciales, en la correspondencia electrónica cualquiera puede volver a seleccionarse como portador de la palabra (Violi, 1996), por lo que la selección del turno siguiente no opera de manera tan efectiva como en la conversación (Fournel, 2004)

Por todas estas circunstancias la tendencia a la supresión de las aperturas y los cierres resulta mayor en las cadenas de tipo continuo, puesto que en ellas las unidades demarcativas no se relacionan con los límites del mensaje sino con la de la secuencia enunciada en régimen continuo. Dice Crystal (2002) que:

Entre las personas que se conocen, los mensajes sin saludo suelen ser respuestas que se envían de inmediato, ya que la que responde ve el mensaje como la segunda parte de una interacción entre dos personas (un par adyacente), donde un saludo de presentación es inapropiado. [...] Cuanto más tiempo se demore la respuesta, más probable es que esta contenga un saludo [...] (pp.119-120).

En la muestra estudiada para este trabajo, la condición se cumple sólo en parte. Los correos que esperan una respuesta inmediata o que responden a otro de forma rápida tienden a suprimir los cierres y las aperturas, pero los mensajes diferidos manifiestan gran variabilidad no siendo posible afirmar, tal y como hace Crystal, que lo más probable es que contengan estos elementos. Además de las causas aducidas en el caso de las secuencias diferidas, las razones que justifican la tendencia a la supresión se derivan, una vez más, de factores

diversos. Por un lado, la concepción dialógica del intercambio; por otro, la recursividad de la intervención textual y la persistencia contextual del texto inicial. La coincidencia espacial del mensaje respuesta experimenta una fuerte influencia del texto inicial, que se presenta como elemento de adyacencia en la creación de la réplica. De este modo, incluso en ausencia de adyacencia temporal, se perfila una fuerte influencia de la adyacencia co-textual.

La ausencia de marcas de apertura y clausura está justificada por el dinamismo asumido por el género en tanto que elemento prototípico y distintivo respecto de la carta. Como anunciaba Violi (1996), esta sensación de continuidad y de dialogismo se refleja en todas las ocasiones, incluyendo aquellas en las que el *lag* que separa los mensajes es mayor, no pudiéndose identificar una interacción continua. En la correspondencia electrónica, los interlocutores conciben el modelo de interacción como un evento comunicativo compuesto de varios turnos, concretados en sucesivos mensajes, por lo que no resulta necesario incluir, en todos y cada uno de ellos, elementos demarcativos de comienzo y de fin de secuencia.

Además de la redefinición del modelo temporal y el carácter dialógico que esta nueva dimensión imprime al género, el registro relajado parece favorecer la eliminación de unos componentes que, además de servir para delimitar el principio y el fin de la unidad, se emplean como elementos responsables de portar los componentes encargados de salvaguardar la imagen de los interlocutores. Las zonas de apertura y de cierre se identifican con la ostentación de fórmulas de cortesía que regulan el buen funcionamiento del intercambio. Por lo tanto, en un género en el que los interlocutores se relacionan de manera fluida y poco formal, tal función puede descuidarse. Este enfoque parece verse justificado por la distribución del binomio de oposición presencia/ausencia de marcas de cortesía al comienzo y al final de la unidad mensaje. Los correos profesionales, institucionales y, en general, todos aquellos que cubren esferas de socialización altamente ritualizadas y universos de interlocución relativos a registros formales, cuidan la presencia de las marcas de cortesía en un grado similar al que manifestaran sus homólogos en formato postal.

En los correos que incluyen aperturas y cierres, la informalidad del género se refleja en las fórmulas elegidas. Junto con los saludos y despedidas propios del género epistolar, aparecen formas menos sostenidas, similares a las comunes en el registro oral. Tal hecho justifica las concepciones del correo electrónico como un tipo de registro a medio camino entre la oralidad y la escritura. Los mensajes electrónicos combinan la conservación de marcas de cortesía propias de la escritura, en particular del género epistolar, con otras más comunes de interacciones de tipo oral. Los ejemplos que iremos analizando en los apartados siguientes darán muestra de esta tendencia.

La ausencia de marcas de cortesía de apertura y de cierre no sólo puede entenderse como una influencia oral e informal en el género epistolar, sino, en la línea que apuntara Laborda (2003), como el reflejo de la influencia de otro modelo genérico en la configuración del prototipo textual. El carácter descosido, rápido y espontáneo de estos textos los relaciona con el esquema de la nota, en cuya organización prima la relevancia informativa, prefiriéndose estructuras que pongan de relieve el contenido transmitido, con la consecuente tendencia a eliminar los elementos que no aportan información al mensaje.

La influencia del modelo de la nota nos permite abordar la cuestión de la relación entre la rapidez y celeridad en la redacción propia del género con la tendencia a suprimir los componentes de cortesía demarcativos de principio y cierre. De esta manera, por un lado, el marcado carácter interactivo de algunos mensajes justifica la eliminación de estos elementos, por otro, en aquellos que manifiestan un predominio de la función informativa, la rapidez de redacción y la concisión, propias del modelo, también colaboran en la ausencia de aperturas y cierres.

Aunque el género soporte bien estas ausencias, ciertos enfoques consideran esta tendencia como un vicio que conviene evitar Laborda (2003), especialmente en los mensajes entre locutores con estatus desigual. Prescindir de las zonas de apertura y de cierre permite agilizar la redacción y ganar tiempo, aunque obliga a renunciar a la inclusión de elementos preservadores de la imagen, acentuando su matiz agresivo. Para solventar los problemas esta función preservadora debe ser

asumida por otras categorías. El *asunto* suele constituir la zona más apropiada para tal desviación, aunque algunas circunstancias se puede recurrir a técnicas alternativas como la variación en léxico empleado, la inclusión de vocativos o apelativos cariñosos, diminutivos, etc.

A pesar de la mostrada tolerancia a la ausencia de aperturas y cierres, no debemos pensar que las zonas demarcativas constituyen una categoría sin importancia, ya que muchos mensajes las incluyen, manifestando una amplia variabilidad. El género presenta un abanico importante de posibilidades, desde la ausencia a la presencia acentuada. En los apartados siguientes trataremos estas posibilidades. Los correos de tipo personal, marcados profundamente por el componente emotivo, aprovechan estas zonas de recepción privilegiada para desarrollar todas las posibilidades expresivas del género. Las aperturas y los cierres de estas modalidades de correos tienden a manifestar acumulación de signos de admiración o cualquier otra marca que sirva para agrandar el espacio dedicado a tales elementos. Frente a esta posibilidad, otros mensajes renuncian a la posición predominante destinada a estas categorías, incluyendo sus componentes textuales en el bloque general correspondiente al cuerpo del mensaje.

9.2.1. Las aperturas en los mensajes de correo electrónico

La aperturas tradicionales del género epistolar, caracterizadas por una fórmula ritual vocativa constituida por un apelativo denotativo de afectividad seguido por el nombre del destinatario, tienden a conservarse en el género del correo electrónico, si bien, las opciones más formales, como pudiera ser *Querida C.*, suelen ser sustituidas por otras más relajadas, relativas a registros menos rígidos e importadas, en muchas ocasiones, de modelos orales. En los correos de tipo personal se prefiere *Hola X.*, lo que no sólo implica un cambio de registro, sino una modificación de la clase de actos empleada para la apertura de los mensajes. Esta preferencia, sin embargo, no viene sino a continuar cierta tendencia observable en el propio modelo epistolar postal, en el que no resulta

extravagante encontrar aperturas con saludos informales similares a los que se documentan en nuestro corpus de mensajes.

Además de la marca de saludo, las aperturas de los mensajes de correo electrónico manifiestan otros componentes que pueden aparecer de manera aislada o combinados entre sí. La siguiente lista da cuenta de ellos:

1. La marca vocativa de apertura;
2. El nombre del destinatario;
3. El saludo;
4. La pregunta de cortesía;
5. Los signos dobles de carácter expresivo.

La riqueza y variedad del género permite múltiples combinaciones de tales componentes generando, así, diferentes modelos de interacción. Los correos en los que predomine el carácter informativo frente al interaccional limitarán la complejidad del componente de apertura, prefiriendo el ritualizado elemento vocativo, seguido del nombre del destinatario, en un esquema altamente estandarizado. Los mensajes que privilegien el marco de la interactividad manifestarán mayor riqueza en la aparición de estas marcas. A continuación describimos las características y los usos de cada una de las categorías anteriormente mencionadas.

1. La marca vocativa de apertura: sirve para connotar positivamente la relación que el enunciador establece con el coenunciador. Manifiesta diversos grados en función de que denote afectividad, respeto, cortesía..... Las más comunes son: *Querida X*, *Estimado X*. La primera más emotiva, la segunda más distante.

2. El nombre del destinatario: establece la entrada del coenunciador en el acto de la enunciación enunciada, materializando el valor del destinatario en una entidad concreta. Denota el carácter interlocutivo de este tipo de eventos

comunicativos, haciendo evidente la estructura que subyace al intercambio: un yo- remitente- que envía una información a un tú- destinatario-. Puede aparecer al nombre de pila del locutor destinatario u otra fórmula que suele ir cargada de elementos emotivos.

3. El saludo: una de las marcas de apertura características del género se identifica con la inclusión de fórmulas de saludo. El más común en nuestro corpus corresponde a *hola*, que, en intercambios de tipo diferido se prefiere por su independencia respecto al momento temporal de la enunciación enunciada. Hemos documentado otras soluciones de forma escasa como *buenos días*. En tales casos, dicha opción denota cierta intencionalidad por parte del enunciador que puede pretender una contextualización muy concreta de su intervención o establecer una figura que difumine las distancias temporales y espaciales. En otras ocasiones, puede resultar una marca simple del carácter continuo y fluido de los intercambios. En el siguiente ejemplo marca la actualidad del intercambio:

```
Asunto: RE: Diamant 10 mm whatsoever sizes available
Fecha: 12 de febrero 2003 9:37
De: cb@xxxxx.xx
Para: cd@xxxxx.xx
```

buenos días Pxxx,

```
Yo no tengo ni idea de esto.
Al Sr Sxxx le he hecho una consulta de Diamant de 6 mm en 321 x
240.
La contestacion ha sido que esta disponible en 321 x 225.
Pero en PLF no he consultado nada: Me igamino, por el espesor que
debe
tratarse de la Maternidad.
Saludos
```

Lxxx

Ejemplo: Mensaje 291

Inserto en la interacción laboral de ambos interlocutores, este mensaje prefiere un saludo más formal, en el que se delimita efectivamente el momento de la jornada en el que se produce el mensaje.

4. La pregunta de cortesía: incluimos en esta categoría aquellos elementos que, colocados en la zona prominente destinada a la apertura del mensaje, contienen una pregunta relativa al estado del interlocutor. Se corresponden con fórmulas muy estandarizadas y ritualizadas cuyo valor principal reside en salvaguardar la imagen del interlocutor, atenuando el componente negativo de la intrusión en la privacidad del interlocutor. Esta categoría manifiesta de forma evidente el carácter interlocutivo del género, ya que otorga el turno de réplica al interlocutor, por lo tanto, su aparición resulta más común en correos en los que prima la actitud interactiva frente a la mera transmisión de información.

Asunto: Salut Cxxx!!!!
Fecha: 21 Noviembre 2001 13:02:29
De: gz@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx!!
Que tal vas?
Sabes que me ha pasado?
Me faltan dos creditos de optativas del segundo ciclo y me sobran cuatro del primero con lo cual no estoy licenciada y no puedo hacer el cap este ano. Una amiga mia ha pedido en el rectorado que por favor lo cambien y por lo visto no hay ningun problema, lo cambian pero tardan la de dios.
Por otro lado estoy contenta, ya he recibido la carta de la escuela de traduccion en Ginebra con las fechas de los exmenes de entrada, son en abril del 2 al 5.
Estoy nerviosa, ya tengo que empezar a empollar ingles en serio, hasta ahora no he dado ni golpe.
Estas son mis ultimas novedades. Me gustaria verte en Navidades.

Te mando un beso muy fuerte

Jxxx

Ejemplo: Mensaje 21

Las fórmulas más utilizadas en estos casos son: *que tal vas?*, ejemplificada en el texto recogido, u otras expresiones equivalentes tal que *como estas??*, ilustrada en el ejemplo que sigue.

Asunto: axxx
 Fecha: 24 Enero 2002 15:54:32
 De: av@xxxxxx.xx
 Para: cg@xxxxxx.xx

Hola peque como estas????????????????????????????????
 >Necesti contactar cxxx ella me llama, me escribe y no puedo
 mandarle >mensajes porque me los devuelven todos , no tengo
 dinero en el movil >y no puedo recibir ninguna llamada, dile d
 escribirme y darme una >direccion correcta.
 >Por cierto me podias escirbir d vez en cuando
 >Besitos t. q.
 >Axxx.
 No la tengo, chiqui
 Por cierto vas a venir??
 yuo sigo igual de guay

Ejemplo: Mensaje 5

5. Los signos dobles de carácter expresivo: en la construcción de ciertas aperturas juegan un papel fundamental la distribución y organización de los signos de puntuación dobles. Interrogaciones y admiraciones presentan en este modelo textual un uso especial, que sirve para marcar la funcionalidad expresiva de estas zonas del mensaje. El correo recogido en el ejemplo anterior ilustra el uso más común en los mensajes de tipo personal y registro coloquial: propensión a suprimir los signos de apertura y multiplicación de los de cierre. Esta tendencia, que se generaliza a la totalidad del cuerpo del mensaje, manifiesta una alta concentración en las zonas de apertura.

Como hemos advertido, las categorías que acabamos de describir no son excluyentes y, en muchas ocasiones, se combinan entre sí, dando lugar a cabeceras complejas. Aun así, podemos distribuir los elementos de la apertura en dos grandes bloques: 1) apelativos y vocativos de apertura, que contextualizan al

coenunciador y presentan elementos de cortesía y 2) saludos y fórmulas de apertura que manifiestan un grado mayor de interactividad.

La distribución de cada una de estas opciones es muy variada, resultando complicada la formulación de generalizaciones. Podemos encontrar ejemplos que mantienen todos los elementos y otros que recurren únicamente a un saludo, o al nombre del receptor. Gains (1999) recoge esta variabilidad.

En los correos personales de carácter informal, hemos notado la preferencia por la apertura con *Hola*, seguido del nombre, u otro elemento apelativo, tal y como muestra el ejemplo anterior. En muchas ocasiones se recurre a una apertura compleja que incluye pregunta de cortesía. En este sentido, la muestra de nuestro corpus contradice los resultados obtenidos por Crystal (2002) quien asegura la predominancia de fórmulas que contienen *Querido X*, frente a otras opciones con aperturas menos cariñosas. La divergencia de los datos puede deberse al tipo de informantes, aunque también a la lengua en la que están redactados los correos, en su caso el inglés. El cambio de lenguas provoca la modificación de las convenciones. En nuestro corpus, los mensajes que comienzan con marcas informales como *Hola*, superan las aperturas más tradicionales, al menos, en el ámbito de los correos personales. En los correos profesionales e institucionales se opta por aperturas más sencillas y estandarizadas. La fórmula generalizada en esta parcela de nuestro corpus se corresponde con *Estimado X*.

Otro elemento que manifiesta cierta variabilidad consiste en la distribución espacial la apertura. En algunas ocasiones, coincidiendo con la carta, los estos componentes ostentan un espacio al comienzo del cuerpo del mensaje, separado del resto por uno o varios saltos de línea. En otras ocasiones se olvida esta convención, colocándose junto al cuerpo del mensaje sin separación formal. Como bien señala Crystal (2002, p.122) hay que tener en cuenta las ocasiones en las que los elementos típicos de la zona de apertura aparecen intercalados en el resto del cuerpo del mensaje. El lingüista inglés fija su atención en el caso del nombre del destinatario que, en su muestra suele presentar posiciones iniciales, aunque no siempre sucede así, optándose por soluciones diversas. Crystal (2002) reconoce que aunque resulta insólito que el nombre se localice en un lugar muy

alejado del párrafo de apertura pueden encontrarse ejemplos ocasionales. En su opinión tal situación está provocada por la necesidad de denotar *una renovación en el vínculo de la relación*.

9.2.2. Los cierres en los mensajes de correo electrónico

Las zonas de clausura contienen dos categorías de naturaleza y funcionamiento dispar, la despedida y la firma, con combinaciones muy variadas: pueden aparecer juntas, optarse por una u otra o, incluso, como veremos, aparecer reduplicadas- sobre todo en el caso de la combinación de la firma manual y la automática. Los cierres presentan mayor estabilidad que las aperturas y, así, sólo un 4% de mensajes presentan apertura sin cierre, frente a un 25 % que muestran la situación contraria. Esta categoría ocupa el final del mensaje de correo electrónico y, generalmente, ostente un espacio separado del resto de párrafos mediante ciertos saltos de línea, aunque, como ocurriera en el caso de las aperturas, podemos observar gran variabilidad en esta distribución formal y algunos ejemplos de nuestro corpus no separan los elementos de clausuras del resto del mensaje.

Sostiene Crystal (2002, p.122) que, a causa de la influencia de la carta tradicional, existe una amplia tendencia “a colocar cada uno de esos elementos en una línea distinta, normalmente separada del cuerpo del mensaje”. Coincidimos con estas apreciaciones, ya que, en nuestro corpus, cuando se incluyen tales marcas, su distribución coincide con la descrita por Crystal; sin embargo, nuestra muestra no ofrece la misma regularidad en la aparición de dichos componentes de clausura. Según el trabajo de Crystal (2002), la mayoría de los mensajes interpersonales terminan incluyendo estas dos categorías de cierre y añade que en el conjunto de los mensajes observados sólo pudo reconocer la aparición de un correo que careciera de fórmula de cierre, e incluso, en tal circunstancia, alude a la posibilidad de un olvido, no reconociendo la opción efectiva de mensajes con ausencia de despedida. La situación de nuestro corpus se asemeja más a lo comentado por autores como Gains (1999) en cuyo

estudio los mensajes sin elementos de clausura se sitúan en torno al 10 %, 5 de cada 54 en los interpersonales, o 5 de cada 62 en los institucionales. Lin Lan (2000) observa una incidencia del fenómeno en torno al 18 % de los mensajes, aunque en su trabajo son los mensajes de tipo institucional los que más prescinden de estos elementos de cortesía en el cierre del mensaje. Nuestra muestra, por su alto contenido en mensajes personales, supera estas cifras.

Asunto:
Fecha: 13 noviembre 2001 13:56:46
De: cg@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Hola Exxx!! estás en el curro?

Asunto:
Fecha:
De: ec@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

si tu donde estas???

Ejemplo: Mensajes 104 y 105

Ninguno de los dos mensajes recogidos anteriormente contiene elementos de clausura. Las razones que nos permiten justificar esta situación no se alejan mucho de las que el propio Crystal (2002) proponía para justificar la ausencia de las categorías de apertura. En estos casos particulares el emisor del correo considera que su mensaje constituye parte de un encadenamiento de unidades que no requieren de fórmulas de cierre en cada uno de los turnos de intervención. Como apuntábamos al principio del apartado, tal situación se produce con mayor asiduidad en las secuencias en régimen continuo, o en todas aquellas que manifiesten un marcado carácter interaccional, bien por cuestiones temporales, bien por otras circunstancias que caractericen la representación mental que los interlocutores proyecten del tipo de intercambio. Como también analizamos, en

los correos de esta modalidad de intercambio el final del mensaje suele coincidir con elementos que denotan el cambio de turno y la cesión de la palabra al próximo locutor. La pareja de mensajes presentados con anterioridad, ejemplos prototípicos de construcción de correspondencia electrónica en estructura de pares adyacentes, ilustra esta situación. Al final de cada uno, se coloca una pregunta que abre paso al mensaje reactivo de su interlocutor.

Afirma Crystal (2002, p.125) que los elementos de cierre en el correo electrónico manifiestan dos valores que los diferencia de su empleo en la correspondencia tradicional: 1) funcionan como marcador de límites, indicando al usuario que ya no es necesario seguir pasando texto, 2) sirven para extender la identidad, al identificar al remitente ante el receptor y, lo que las convierte en algo más original, ante posibles receptores del reenvío del mensaje.

El primero de estos valores se torna, en nuestra opinión, fundamental, ya que en los mensajes de correo electrónico, sobre todo en aquellos que pasan por servidores gratuitos, no resulta extraño añadir elementos textuales, normalmente publicitarios, que no corresponden a la autoría del remitente, que suelen colocarse al final del mensaje¹⁵⁷.

Centrándonos en los elementos de despedida, en nuestro corpus hay un elevado número de fórmulas distintas, la gran mayoría manifiestan una fuerza elocutiva variada, de gratitud, afecto, expectación, mantenimiento comunicativo y se corresponden, en muchos casos, con fórmulas de cierre muy ritualizadas.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 18:43
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

Me voy a casa, tu parece que ya te has ido hace un ratito,
bandido
Pues nada que mañana antes de irme te digo lo de las entradas.

Adios

Ejemplo: Mensaje 224

¹⁵⁷ En la representación de nuestro corpus estos elementos han sido eliminados.

La interactividad del medio y el acoplamiento a esquemas de intercambio bastante fluidos justifican que se prefiera la presencia de clausuras que no connotan una despedida a muy largo plazo. Los ejemplos con *hasta luego* son muy abundantes en nuestro corpus.

Asunto: Re: Bienvenido
Fecha: 28 Agosto 2001 12:38:56
De: ng@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Hola!!!!!!!!!! Todavía estoy por aquí y antes de volver a casa estare unos días en Edinburgo con una amiga de Barcelona, dos semanitas mas y... se acabo!.....
Da pena despedirse por eso, aunque ha valido la pena.
La verdad es que tengo curiosidad por saber que dice la carta que me enviaste, no se, ya lo vere cuando vuelva.
Bueno chica, disfruta mucho y hasta luego!

Ejemplo: Mensaje 107

Las fórmulas afectivas encuentran un lugar destacado en la parte final del mensaje, en el ejemplo anterior se incluye *disfruta mucho*, por ejemplo. En la mayoría de los casos sirven para expresar buenos deseos hacia el interlocutor, manifestando una fuerte carga preservadora de la imagen y reguladora del buen funcionamiento del intercambio.

También resulta normal descubrir referencias a actos físicos emotivos, propios del fin de las interacciones, *besos*, *abrazos*. Esta tendencia se manifestaba igualmente en la carta postal tradicional. El ejemplo siguiente incluye la expresión *Besos*. En el resto del corpus podemos localizar muchas más apariciones:

Asunto: Re: cxxx
Date: 18 Octubre 2001 19:05:48
De: lg@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

vale pequeña!

Me fui a París el finde, te conté. Tan bonito como siempre.
Ya te contaré, que ahora me tengo que ir, pero muy fuerte, en el
aeropuerto me encontré a Fxxx!!! Por casualidad!!!!!!! Esta en
Madrid todavía.
Me voy chiqui, mañana te cuento!
Besos,

Ejemplo: Mensaje 108

Otro tipo de marcas que suelen completar el final de los mensajes de correo electrónico se identifica con unidades que o bien ceden la palabra de manera expresa al otro interlocutor -una vez el locutor da por terminada su intervención- o bien indican que se seguirá en contacto. Su función comunicativa es clara: mantener la interacción. En el mensaje anterior, ostenta dicha misión la fórmula *Me voy chiqui, mañana te cuento!* En la línea opuesta, con un final que supone, claramente, la cesión de la palabra y la invitación a la composición de una réplica, el ejemplo siguiente:

Asunto:
Fecha: 12 Octubre 2002 12:09
De: ng@xxx.xx
Para: ya@xxxxxx.xx

Hola, pues ya estoy en Madrid ha vuelto hace dos días y estoy
trabajando mucho, hay mucho trabajo en la universidad y nada en
eso estoy. Así que tu continuas en tus islas???, bien, espero que
pases un buen año y que estemos en contacto. Sabes algo del reto
de los amigos de Londres? cuentame todo

Ejemplo: Mensaje 109

La variedad que venimos comentando se refleja, principalmente, en los correos de tipo personal; los institucionales, suelen preferir cierres más clásicos, como *atentamente*, o, *un cordial saludo*, siguiendo este modelo, siempre que la relación personal entre los interlocutores sea escasa. El siguiente correo cierra mediante una fórmula que expresa un alto grado de cortesía, justificada por el desconocimiento entre los interlocutores y por la intención del mensaje: la demanda de información.

Asunto: solicito información
Fecha: 18 de julio 2002 11:21
De: gm@xxxxx.xx
Para: al@xxxxx.xx

Buenos días:

Soy Licenciada en Inglés con Orientación en Lingüística y este año me graduaré de Profesora de Inglés. Mi nombre es Gxxx Mxxx y soy argentina. Estoy interesada en realizar el Master en Lingüística Aplicada al Inglés. Quisiera obtener información al respecto así como también el precio del mismo. Además quisiera me informaran si existen formas viables de solicitar una beca que me permita realizar dicha especialización. Muchas gracias por su atención
Saluda atentamente
Gxxx

Ejemplo: Mensaje 304

El correo anterior ilustra otra situación particular, relacionada con los cierres que muestran agradecimiento o piden disculpas por el esfuerzo solicitado a su interlocutor. Este tipo de clausuras es propio de los mensajes en los que los interlocutores no se conocen y su relación manifiesta una estructura vertical con clara dominancia de uno de los interactantes. En el caso de una solicitud de información ese escenario es evidente.

Respecto a las firmas, la situación es muy diversa, tal y como ha podido observarse en los mensajes que se han ido recogiendo en este apartado. Diferenciamos entre la firma automática y la firma manual. La primera se incorpora automáticamente por el programa tras haber sido configurado de dicho modo. Nuestro corpus ha confirmado nuestras expectativas, ya que su aparición resulta casi exclusiva de buzones con uso profesional y, por lo tanto, de este tipo de mensajes.

Yus (2001) hace referencia a algunos estudios que centran su interés en la naturaleza de esta categoría automática que según la definición del propio autor, se corresponde con “un breve texto que el remitente adjunta a sus mensajes y que muestra su afiliación, dirección, número de teléfono, dirección de la página

personal, etc., marcadores, todos ellos de una identidad real transferida a la identidad virtual” (p.184).

Las firmas manuales nos interesan de manera más particular en este apartado, puesto que en ellas se deja sentir, de forma más efectiva, la intencionalidad del emisor del mensaje. La firma puede estar compuesta por el nombre y el apellido, el nombre de pila únicamente, o una inicial.

A continuación recogemos dos ejemplos diferentes:

Asunto:Re:
Fecha: 6 Septiembre 2001 13:11:39
De: mj@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx ayer llamo mama y me dijo que te había llamado dos veces y le salia el contestador, supongo que estarias hablando, me dijo que ya te llamaria otro dia.

Bueno te dejo que sigas trabajando,
Chao
Mxxx

Ejemplo: Mensaje 111

En el primer ejemplo se firma con un nombre propio de carácter familiar, como parece apropiado con el tipo de despedida. En el mensaje se ha optado por las iniciales.

Asunto:: RE: Bastante cherto
Fecha: 5 Septiembre 2001 16:56:32
De: ya@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Kómo andas, o mejor dicho, por dónde andas? yo estoy en Barcelona, es k me apetecía ver a Gaudí, el mar y ... " esas cosas" :-)
Tengo k ir a la facultad , estoy todavía en babia, y cuando vuelva o me pongo las pilas o la cago-
Para mí es como si tuviera contiiiiiiiiiiinuas vacaciones, y ya estsamos en septiembre, k no kede, un besito cariño
ciao
Y.

Ejemplo: Mensaje 112

En nuestro corpus no encontramos muchas manifestaciones de este procedimiento, que se ve superado por los mensajes que contienen el nombre propio. Crystal (2002, p.123) describe la situación opuesta, tal vez justificada, una vez más, por la diferencia de lengua del corpus: “si se trata de una interacción informal, es habitual emplear iniciales, ya sea únicamente la inicial del primer nombre o las letras iniciales correspondientes al nombre y al apellido, incluso entre personas que no se conocen bien la una a la otra”.

Muy a menudo localizamos mensajes que carecen de firma, oponiéndose, por lo tanto, a la norma del modelo epistolar postal. Muchas son las razones que podemos aducir como explicación a tal situación, entre ellas, sin duda, la informalidad del medio y, principalmente, el carácter superfluo de esta marca, ya que la identidad del emisor viene incluida necesariamente en el encabezado del mensaje. De esta manera, la firma, cuando aparece, manifiesta un valor propio y efectivo para denotar la identidad y presencia del enunciador y su integración en el proceso de intercambio.

9.3. El cuerpo del mensaje

Desde un punto de vista técnico, los programas de correo electrónico no establecen restricciones en el número de caracteres enviados y recibidos en el intercambio de mensajes. Al contrario de lo que sucede en géneros como los SMS, caracterizados por el límite de transmisión de caracteres en el correo electrónico, la longitud del texto enviado es potencialmente¹⁵⁸ ilimitada. Las abreviaturas y otras figuras de reducción, propias del estilo del género de la correspondencia digital, no pueden, por lo tanto, atribuirse a la necesidad de reducir el tamaño de la cadena de caracteres.

A pesar de la posibilidad técnica de enviar textos de extensión amplia, la realidad refleja que los *cuerpos de los mensajes electrónicos* no suelen presentar gran número de párrafos. Se trata de una cuestión achacable, principalmente, a la situación de enunciación y a la relación de este modelo textual con la instancia temporal. La inmediatez en la recepción justifica tamaños textuales más cercanos a la unidad intervención, alejados del modelo epistolar postal: a diferencia del correo electrónico la carta presenta organizaciones acumulativas en las que se desarrollan diversas unidades temáticas.

El acortamiento en el tiempo de transmisión de los textos va de la mano de la reducción en el momento empleado para la lectura y la escritura de los mensajes. Este factor opone este género a otros modelos epistolares que conllevan una mayor implicación temporal en las actividades de lectura y de recepción, así como en las fases de relectura, reformulación y corrección.

El tamaño de los mensajes, es, no obstante muy variado, el siguiente ejemplo se sitúa en la categoría de los mensajes cortos:

¹⁵⁸ En realidad se observa la limitación impuesta por el número de megabytes máximo que cada servidor de gestión de correo tolera como paquete de envío/recepción. Este límite, no obstante, raramente afectará a la dimensión del texto, por lo que, excepto en lo que concierne a los archivos adjuntos, permanece invisible al usuario.

dado un visado, que no lo esperaban.
Así que de ir tengo que ir con el otro Rxxx, el de Madrid, pero pegarme un viaje tan largo con uno que no tiene carnet y que tampoco es el más espabilado del mundo mundial... no, si el chico es majó, pero le falta un verano. En fin que eso es lo que hay. Por otra parte el viaje entre dos nos sale por un picho, solo en gasoil se van 500 euros. 14 litros a los 100 por 1600 por 2 (ida y vuelta) Además no se si estara Fxxx en Barcelona para alojarnos y hacer noche allí.

¿Alguien tiene alguna idea?

Pues no estaría mal. Había pensado en ir en avión, el billete está a 236 euros ida y vuelta, pero:

- a) que hago con bichito?
- b) no podría reparar la bomba de la dirección asistida del patol.

A kxxx no la puedo dejar con Bxxx 15 días (tengo vacaciones del 20 al 7) En caso de que Dxxx se quedase se la podría dejar a ella, pero ella aun no sabe nada, y a lo mejor, si las cosas no van bien, no es conveniente que se la deje, lo digo porque si el tema de Rxxx sale rana, pues mira que gracia le dejo a Daniela. Bueno que me despido, le diría algo a Jxxx tipo que se lo pase bien en Sanfermines, pero como el a mi no me escribe nada pues le dices que se lo pase muy bien con su hermano mayor que los quiero mucho a los dos aunque no sepa si están vivos o muertos. ¿Qué majos que son los dos me cago en la mar!
A la abuela muchos besos pero a ella de verdad. Y a ti tb.

Ejemplo: Mensaje 113

Sin embargo, los mensajes que sobrepasan excesivamente el umbral más corriente del tipo de texto suelen ser identificados por los usuarios como poco prototípicos. Estas afirmaciones se mueven en el terreno de especulación perceptiva, por lo que sería necesario llevar a cabo protocolos de experimentación para determinar el tamaño medio estimado como estándar en un género de condiciones tan variadas. A falta de estas experiencias, nos basamos en la situación reflejada por nuestro corpus, que suele presentar una talla media de los mensajes de entre dos y doce renglones de extensión.

Crystal (2001) propone la pantalla o, más concretamente, la cantidad de texto que puede ser representado durante la ejecución de una aplicación de gestión de correo, como la medida para determinar la talla óptima del cuerpo de un mensaje

electrónico, advirtiendo que estos raramente supera dos o tres pantallas. A pesar de todo, no es posible establecer límites estables. El concepto de *pantágina*, al que aludimos en la 4.6 *Los estudios sobre el correo electrónico* -propuesto por García Gabaldón (2003) para referirse al formato que incluye la cantidad de texto representable en una pantalla sin necesidad de uso del desplazamiento por la misma- viene a cubrir esta misma noción, proponiéndose como una medida apropiada para los correos electrónicos.

Nuestro corpus pone de relieve, de manera precisa, que las condiciones de enunciación determinan notablemente la talla de la cadena textual. Los correos en régimen de interacción continua presentan un tamaño considerablemente más reducido. En estas secuencias se muestra, de forma evidente, que cada mensaje se organiza en torno a unidades temáticas simples, que se van engarzando con otras desarrolladas en mensajes posteriores de la misma sesión. El tipo de organización proyectada variará en aquellos casos en los que el mensaje se sitúe, dentro de la sesión, como elemento único de la historia interaccional –secuencia no continúa. En tales circunstancias, se acumularán dentro de los límites de un único mensaje todos los elementos temáticos pendientes en la relación de de los interactantes. Estos correos se corresponden, de manera más evidente, con el prototipo epistolar diferido.

La tendencia a la simplicidad temática de los correos electrónicos y la propensión a la división de las diferentes unidades informativas en unidades menores se refleja, particularmente, en los fenómenos de intervención textual – mensajes reactivos estructurados en el interior de mensajes iniciativos- que, de esta manera, se convierten en otro argumento en favor de esta tesis. Tales procedimientos de respuesta operan desglosando el entramado textual en unidades de orden inferior condicionadas por el desarrollo de un tópico unitario. Estas circunstancias ponen de manifiesto la idea de que un correo electrónico que incluya varios temas relacionados, aunque no interdependientes, podría ser analizado como la sucesión de varios submódulos temáticos y, como tal, es procesado cognitivamente por el interlocutor, que decide separarlo, estableciendo las fronteras a través de su intervención. Con esta actividad se recurre a

reconstruir el procedimiento de encadenamiento dialógico que en los correos de intervención continua se produce de manera natural.

Todas estas circunstancias nos llevan a sostener que la unidad mínima de un correo electrónico dependerá de una cuestión informativa, estando formada por uno o más actos de lenguaje relacionados con la transmisión de un contenido unitario. El tamaño del mismo entrará en relación con la complejidad del tema desarrollado y de los subtemas que lo completan informativamente. La aparición de un *asunto* sirve, de manera complementaria, para generar esta sensación de unidad, reforzando el efecto de contenido unitario.

La afirmación anterior no debe entenderse como una regla restrictiva, sino como una tendencia de construcción presente en este tipo de textos. Resulta legítima la redacción de correos multifocales en los que se desarrollen varias unidades informativas, aunque, sin duda, la norma más generalizada no siga este modelo. En conclusión, las restricciones de tamaño, por tanto, no están condicionadas por la naturaleza de la aplicación informática, sino por la conjunción de factores relativos a:

1. las condiciones de enunciación del género, y
2. la representación cognitiva que los interlocutores otorgan a cada unidad mensaje dentro del conjunto del intercambio interaccional.

Las particularidades de la situación de producción y la representación de las expectativas de recepción de este tipo de textos también determinan, de manera muy clara, la aparición de otros fenómenos de reducción. La tendencia dialógica del género imprime un fuerte dinamismo al proceso de escritura, al tiempo que la representación del texto como un objeto del ámbito de la dimensión interaccional cotidiana favorece la proliferación de textos espontáneos y poco cuidados.

La necesidad de transmitir una unidad informativa y de hacerlo de manera rápida favorece la elección de un entramado de construcción poco estructurado, al menos, si se compara con otro tipo de textos escritos. La existencia de un universo contextual compartido permite su generalización, sin que por ello se

provoquen importantes disfuncionalidades cognitivas en el proceso de interpretación. Por ello, cuanto más cercano se esté al prototipo conversacional, más fácil resultará la reconstrucción de las lagunas informativas y estructurales. Las reducciones de tipo oracional y textual se sustentan en el entramado dialógico de encadenamientos de pares de mensajes *inicio/mensaje respuesta*.

A pesar de todo, no debemos concluir que este tipo de fenómenos se manifieste únicamente en aquellos intercambios en régimen de interacción continúa, sino que tienen que entenderse como más abundantes en aquellos mensajes que comparten un importante contexto de interacción común, contexto que puede haberse forjado de muy diversos modos, mediante:

1. un intercambio dialógico continuo;
2. una historia interaccional abundante, y
3. relaciones construidas en intercambios externos a la historia interaccional.

Tales factores interactúan entre sí por lo que los implícitos manifiestos en muchos de estos textos son el resultado de una combinación de varios de ellos.

El encadenamiento dialógico es fundamental para solventar las lagunas textuales y las deficiencias de construcción, así como para la resolución de los procedimientos anafóricos tan presentes en estos textos. En el ejemplo anteriormente recogido, Mensaje 113, podemos descubrir que la coherente interpretación del texto presentado sólo es posible si nos apoyamos en un contexto compartido que permita reconstruir la información en la expresión anafórica *lo que hablamos el otro día de los temarios y fechas de exámenes*, que, sin lugar a dudas, se refiere a un fragmento discursivo que no aparece en el mensaje.

El predominio de la unidad informativa como elemento organizador de los mensajes de correo electrónico no sólo se deja sentir en la configuración de su tamaño, sino que se refleja en otras particularidades relativas a su organización macro y microestructural: la estructura de párrafos y su puntuación. El contenido

semántico gobierna completamente la división estructural del mensaje, de manera que la puntuación asume una configuración poco normativa que no cumple las convenciones ortográficas tradicionales. El correo que recogemos a continuación servirá para explicar esta situación:

Asunto:
Fecha: 11 Diciembre de 2002 17:21:24
De: aj@xxxxx.xx
Para: jj@xxxxx.xx

Jxxx, dile a mama q es importante, q necesito ponerme en contacto con Vxxx, asin q necesito su direccion de mail, pq tengo q encargarle una bomba de direccion assistida y un trozo de tubo de escape, asin q ya sabes, vale?
realmente no se la urgencia de este mensaje pq necesito saber si Vxxx me lo va a poder hacer estas entranables fiestas ya sabes y si es necesario q compre el ya la bomba (en un desguace) o si podemos esperar a que llegue yo (lo cual para mi seria mas interesante pq asi voy yo a comprarla con el y asi no me pega un clavo en la factura...) pues eso
en fin q lo imp es q me deis el mail de Vxxx y q le aviseis de q va a recibir un mensaje mio, por lo q es importante q te de una dir q habitualmente mire, no me sirve de nada altrimenti...

Ciao ragazzino!

Ejemplo: Mensaje 114

El ejemplo no presenta ningún punto, el único signo de puntuación empleado es la coma, que sirve para separar unidades funcionalmente distintas, sintácticamente independientes, aunque temáticamente relacionadas. Cuando se quiere establecer un cambio más drástico se opta por la separación espacial mediante un salto de línea; recurso empleado –junto con la utilización de marcadores discursivos de cierre- para distinguir la secuencia principal de otra de pre-cierre con carácter conclusivo. La continuidad temática que manifiesta todo el mensaje justifica la ausencia de puntuación demarcativa, de manera que el conjunto del mensaje se presenta como un bloque compacto. Las comas vienen a representar pausas que se corresponden con zonas de descanso o silencios más que con marcas sintácticas. Esta categoría parece representar los silencios del discurso oral, que en este texto se ven reforzados con el empleo de muletillas que

enlazan el estilo con la construcción textual del discurso coloquial y los marcadores propios del discurso oral: *asin q ya sabes, vale? Ya sabes, pues eso, en fin.*

Del mismo informante es el mensaje siguiente, en el que podemos observar un uso igualmente arbitrario de la puntuación. Una constante de estilo se identifica con la diferenciación de cada uno de los temas tratados mediante un salto de línea. La separación formal en párrafos opera como marca efectiva de cambio, de manera que a cada uno le corresponde un tema, y cada tema se desarrolla en un párrafo. La tendencia a la organización oralizada se plasma en este mensaje a través del conector utilizado para la introducción de los párrafos cuatro y cinco, ambos presentados mediante la interjección *ah*, que, sin duda, refleja más el estilo del habla oral que el de los textos escritos. El cierre del correo también se rematado con un inciso, precedido de esta marca, que viene a indicar olvido y que, en el género epistolar tradicional, podría haberse correspondido con la posdata.

Asunto:
Fecha: 12 Diciembre 2002 3:12:47
De: aj@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

hola familia!
veo q no me contestais asi q pienso q Jxxx no esta y mama sigue sin aprender algo tan sencillito como es abrir el correo electronico,...
Ayer cayo la primera nevada, mi colina esta preciosa, a Kxxx le encanta jugar con la nieve... bueno ya os enseñare mi video fantasticio... no os cuento mas pq se q no me vais a responder....
Ah, algo importante: Mamà, Mxxxxxx ha aprobado la oposicion de Tecnico (ayer) solo habia dos plazas y competia con interinos.... si eso la llamas (vamos tu sabras, pero no estari a mal, el movil de Mercedes es XXXXXXXX
gueno q sos dejo.
Ah! salgo para allà el 18 por la mañana, llevo a Barcelona por la noche (o por la tarde si salimos temprano pero la verdad es q habra poca gana de madrugar) dormimos en casa de Fxxx y salimos para CR el jueves 19, supongo q llegaremos por la noche tb. Nada mas. Besos nevados. ah!os mando un allegato de lo mas navideno.

Ejemplo: Mensaje 114

En general, hemos podido observar que estos textos presentan una organización sintáctica muy particular en la que se supedita la corrección a otros objetivos, como la transmisión de información y la expresividad. La espontaneidad y rapidez con que se redactan los mensajes son responsables de que el modelo de organización y empaquetamiento carezca de la fijación que suele corresponder a los textos escritos. Se trata, no obstante, de una cuestión de grado, que puede ponerse en relación con muchos factores, entre ellos la edad, el nivel de lengua, el tipo de relación que una a los interlocutores, o la relación particular que cada usuario mantenga con el medio. En nuestro trabajo hemos observado que el tipo de mensaje influirá en su modo de organización: los mensajes personales manifiestan mayor grado de espontaneidad y más cercanía a la estructura oralizada que los mensajes profesionales o institucionales.

Asunto: plan de ahorro 2001
Fecha: 02 de abril 2002 12:57
De: cm@xxxxxx.xx
Para: ls@xxxxxx.xx

Estimado Cxxx,

Adjunto te remito los documentos mencionados en nuestra conversación telefónica. Estoy a tu disposición para cualquier duda que tengas.
Saludos.
Cxxx.

Ejemplo: Mensaje 300

El mensaje anterior, de tipo profesional, ofrece una organización más cercana al prototipo de la escritura, sin embargo, la mayoría de los mensajes de tipo profesional, incluso presentando un registro más sostenido y un mayor cuidado de la organización conectiva y de la conexión textual que los correos personales, participan de este predominio de la coherencia semántica como guía de estructuración de los mensajes. A continuación recogemos un mensaje que ejemplifica tal situación:

Asunto: XXXX
 Fecha: 07 Marzo 2001 10:49
 De: mj@xxxxxx.xx
 Para: cl@xxxxxx.xx

A continuación te detallo las comisiones facturadas por Sxxx Sxxx durante los años 98 y 99

REPUESTOS PROYECTOS	COMPONENTES	SERVICIOS
1.296.161.-PTAS	930.273.-PTAS	
449.987.-PTAS	4.467.509.-PTAS (AÑO 98)*	
1.608.195.-PTAS	1.476.038.-PTAS	
233.354.-PTAS	1.608.987.-PTAS (AÑO 99)	

* En el año 98 dentro de proyectos esta incluida la comisión de Vxxxxxx, de 1.000.000.-ptas

Todas las comisiones que Sebastian ha facturado corresponden a pedidos cobrados por nosotros, pues el listado que Nxxx me pasa incluye todo lo vendido sin diferenciar si esta facturado por nosotros, ni cobrado, pero de aquí yo selecciono lo que esta cobrado y lo que no, y siguiendo estas instrucciones él factura (este es el motivo por el que es tan laborioso el hacer una lista para que facture).

Si te falta algún dato dimelo

Gracias
 Mxxx

Ejemplo: Mensaje 273

El mensaje anterior denota cómo la estructura narrativa de este texto manifiesta un alto grado de espontaneidad. La organización sintáctica es muy simple, predominando la coordinación copulativa y adversativa. La puntuación es muy laxa, empleándose la coma para separar las proposiciones que van haciendo progresar informativamente el texto.

10. La lengua en el correo electrónico

Con el fin de definir el correo electrónico como un nuevo género discursivo debemos describir sus propiedades lingüísticas para dilucidar si éstas lo distinguen de otros géneros, a la vez que le otorgan una homogeneidad estilística. La observación de nuestro corpus nos revela que, a pesar de la diversidad que presentan los distintos tipos de mensajes, el conjunto de los textos que integran nuestra clase manifiesta características que le confieren cierta unidad estilística.

Las condiciones de enunciación de estos textos determinan la aparición de fenómenos lingüísticos específicos. Las divergencias estilísticas entre los distintos tipos de correos se derivan de las condiciones del discurso social en el que se inscriben, así, por ejemplo, los mensajes publicitarios participan de las propiedades lingüísticas de los géneros publicitarios o los institucionales heredan parte de su naturaleza de otros escritos institucionales. En lo que concierne a la lengua de los correos electrónicos, nuestras observaciones se centran, principalmente, en los correos interpersonales, tanto profesionales como personales, ya que éstos participan de forma más evidente de las convenciones lingüísticas del género. Las notas lingüísticas que particularizan al correo electrónico frente a otros modelos epistolares se concentran en los correos modelos interpersonales, así, cuando definamos las características de la lengua de los correos electrónicos estaremos aludiendo fundamentalmente a este subtipo de mensajes.

Gains (1999) se plantea la relación entre los tipos de correo electrónico y el discurso social en el que se inscribe la interacción comunicativa, concluyendo que los correos profesionales, objeto de su análisis, no pueden corresponderse con un género independiente, ya que mantienen demasiadas coincidencias con el registro lingüístico general de la lengua profesional. Sin embargo, nuestro corpus manifiesta cómo la informalidad y la economía que caracterizan a los correos personales se filtran en los profesionales, relajando su estilo en oposición a otros

documentos del dominio laboral. En nuestro análisis hemos podido comprobar que, dejando a un lado aquellos textos con esquemas de construcción y entornos comunicativos muy rígidos –como sucede en los correos generados automáticamente o los mensajes publicitarios- la mayoría de los textos de nuestra muestra participan de las propiedades lingüísticas características de la comunicación electrónica.

10.1 Las propiedades del estilo electrónico

Las características del discurso electrónico se manifiestan en cada uno de sus géneros determinando sus rasgos estilísticos, por ello, para definir la lengua de los correos electrónicos debemos analizar, previamente, las propiedades lingüísticas de la escritura electrónica. La lengua de los textos electrónicos suele caracterizarse como un estilo económico, en el que el objetivo fundamental de su organización retórica se centra en un *principio de economía* que persigue comunicar el “máximo contenido proposicional con el mínimo número de palabras” (López Alonso, 2004). La mayoría de las observaciones que hicimos respecto a las características del cuerpo de los mensajes de correo electrónico – tamaño de los mensajes, organización en párrafos y unidades informativas, necesidad de inferencias contextuales y co-textuales para la coherencia semántica, etc.- sustentan esta afirmación. El carácter económico del estilo electrónico no sólo se manifiesta en el rango de su organización textual y sintáctica sino en niveles más concretos, como la propia selección léxica o su realización ortográfica.

El estilo electrónico, sobre todo en sus manifestaciones más interactivas, se haya, no obstante, igualmente marcado por la acumulación de recursos expresivos, que en otro tipo de contextos comunicativos suelen estar codificados con procedimientos paralingüísticos mientras que en una comunicación estrictamente textual deben explicitarse de forma lingüística.

Si el primer principio, el de economía, da lugar a numerosos fenómenos de reducción, el segundo, el de expresividad, es responsable de la aparición de

abundantes redundancias y de elementos que no contribuyen a la progresión informativa. Muchas de las particularidades estilísticas de los textos electrónicos son el resultado de la competición entre estas dos fuerzas contrarias que controlan y determinan su construcción:

1. los procedimientos de economía: confieren a los textos electrónicos el dinamismo propio de las interacciones dialógicas;
2. los procedimientos de redundancia: cuya finalidad es otorgarles la carga emotiva necesaria para asegurar el correcto cumplimiento de la interacción.

Los tres recursos estilísticos básicos del estilo electrónico- reducción, ampliación y creación de nuevos elementos-, que operan de diferente manera en los distintos niveles textuales, son el resultado de la interacción de las fuerzas de economía y expresividad lingüística. A continuación recogemos un esquema en el que se enumeran bastantes de las propiedades lingüísticas de los textos de la CMO. La lista no pretende ser exhaustiva, su objetivo es mostrar una visión de conjunto de los fenómenos que caracterizan la lengua de los textos electrónicos. Los procedimientos estilísticos catalogados han sido organizados en tres categorías:

1. fenómenos ortográficos/tipográficos, categoría en la que se enumeran las figuras del estilo electrónico que inciden en el ámbito gráfico;
2. los fenómenos léxicos y morfológicos, clase en la que hemos agrupados las particularidades que inciden en el ámbito de los límites de la palabra, tanto en su estructura formal como en otras facetas;
3. los fenómenos textuales, de clasificación más diversa, que agrupa fenómenos que inciden en algunas de las propiedades de organización textual de estos escritos -cohesión, coherencia, conectividad, progresión temática- a las que aludíamos en el apartado 9.3. *El cuerpo del mensaje*.

Fenómenos Ortográficos/ Tipográficos	Reducción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducción de digramas 2. Caída de letras mudas 3. Compactación 4. Esqueletos consonánticos 5. Abreviación 6. Amputaciones 7. Ausencia de tildes
	Ampliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repetición de grafías 2. Reduplicación de signos de puntuación 3. Puntuación densa pero no estandarizada
	Creación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de nuevas grafías 2. Creación de grafías fonetizantes 3. Nuevas funcionalidades de las mayúsculas 4. Desarrollo de la puntuación expresiva, sin utilidad sintáctica ni textual. 5. Recreación en la forma del carácter (color, tamaño, negritas, cursivas, etc.) 6. Empleo de emoticonos 7. Jeroglíficos alfanuméricos 8. Empleo de @ 9. Silabogramas 10. Logogramas 11. Truncaciones

Fenómenos Léxicos Morfológicos	Reducción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empleo de léxico simple: extensión de los hiperónimos 2. Generalización de las abreviaturas 3. @: reducción de oposiciones de género 4. Compactación de grupos o expresiones.
	Ampliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repeticiones léxicas con carácter expresivo
	Creación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de nuevos vocablos 2. Empleo de emoticonos 3. Empleo de onomatopeyas 4. Adaptación de vocablos extranjeros a los esquemas morfológicos del español 5. Creación de nuevos morfemas: e-, ciber, etc.
Fenómenos Sintáctico	Reducción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proliferación del anacoluto. 2. Reducción de la puntuación. 3. Eliminación de conectores que pueden sobreentenderse por el contexto. 4. Generalización de los fenómenos de yuxtaposición 5. Estilo telegráfico
	Ampliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reformulaciones aclaratorias 2. Paralelismos sintácticos

	Creación	1. Nuevas funciones de la puntuación
Fenómenos Textuales	Reducción	1. Anáforas 2. Elipsis 3. Simplificación de los marcadores textuales. 4. Supeditación de la cohesión textual a la coherencia informativa
	Ampliación	1. Repetición de unidades textuales

10.2 Fenómenos de economía y ampliación en el discurso electrónico

La realización escrita de las interacciones electrónicas ralentiza el desarrollo textual tanto en los intercambios dialogales escritos, como en las modalidades diferidas, generando en los usuarios una tendencia activa en busca de rapidez. Muchos de los procedimientos de reducción pretenden agilizar la cadencia de producción, sustentándose en la existencia de un marco interpretativo compartido, que permite reconstruir el contenido proposicional omitido. Sin este universo de referencia común, sería imposible establecer las inferencias necesarias, y, en consecuencia, el proceso comunicativo resultaría fallido.

Las reducciones pueden llegar a obstaculizar la comprensión del contenido textual en un grado variable en función del nivel lingüístico en el que se manifiesten. Los fenómenos de reducción desencadenan un aumento del coste cognitivo del interpretante, en la medida en que éste debe llevar a cabo complejas labores de sustitución. En este sentido, la estandarización de los procesos de economía puede ayudar tanto en el proceso de recepción como en el de producción, aunque la espontaneidad en la proliferación de los fenómenos de reducción dificulta la creación de automatismos.

Frente a los fenómenos de reducción textual, cuya interpretación debe negociarse a través de marcas contextuales, las reducciones gráficas y morfológicas gozan de cierta generalización. Muchas de estas tendencias pueden haberse heredado de otros géneros- el empleo de la abreviatura es típico de los escritos que requieren rapidez, como, por ejemplo, la toma de apuntes- otras, simplemente, parecen seguir principios de reducción básicos y transculturales- los esqueletos consonánticos, por ejemplo, son comunes en las escrituras semíticas-. Sin embargo, el coste cognitivo que la proliferación de estos recursos entraña no sólo en el receptor sino en el propio emisor debe verse justificado por el interés de alcanzar ciertos objetivos que favorezcan el desarrollo de las interacciones electrónicas. Estos objetivos pueden enunciarse como:

1. la necesidad de rapidez en la producción textual;
2. la búsqueda de individualización;
3. la explotación del lado más lúdico del lenguaje.

El primer objetivo genera toda una serie de recursos de economía; el segundo y tercero justifican, también, el desarrollo de los procedimientos de expresividad. La realidad de la actividad textual revela que las tres intenciones se entremezclan en la creación de una modalidad lingüística nueva y específica de los géneros electrónicos. A pesar de todo, la necesidad de dotar de rapidez al intercambio constituye uno de los condicionantes fundamentales de la multiplicación de los fenómenos de reducción en el estilo electrónico.

En las conversaciones virtuales (chat o mensajería instantánea) esta dinámica resulta evidente, constituyéndose en ejemplos prototípicos de las características a la que estamos refiriéndonos. El correo electrónico se contagia también de esta construcción descuidada y económica, confiando en la capacidad inferencial del interlocutor para el restablecimiento de los elementos estructurales amputados. Como bien señala López alonso (2004), la observación más importante a la hora de analizar estos fenómenos debe centrarse en el estudio del equilibrio que ha de lograrse entre la reducción del tiempo de producción, mediante la acumulación de recursos de reducción, y la ampliación del tiempo de interpretación, debido al aumento de las lagunas estructurales e/y informativas, que deben ser suplidas por ejercicios de inferencia. Sin este equilibrio, el texto no se sostendría y el proceso interpretativo resultaría infructuoso.

10.1.2. Procedimientos de economía y ampliación en los diferentes géneros electrónicos

La economía de estilo resulta una constante en todos los textos electrónicos pero sus causas, objetivos y características tienen una realidad particular en cada género. Por ello, haremos una breve referencia a dos modalidades de textos

electrónico interaccionales cuyas propiedades lingüísticas pueden influir de forma directa en el correo electrónico:

1. Los Mensajes Breves de Texto o SMS: las características principales de este género se derivan de la restricción en el número de caracteres susceptibles de ser transmitidos por los sistemas de mediación, 140 en la mayoría de los casos, 160 en las modalidades extendidas. Esta limitación implica la construcción de un prototipo genérico sostenido por los mecanismos de reducción, tanto en la organización textual -a través de modelos de tipo escueto que favorecen la elipsis y el anacoluto-, como en la escritura de las palabras.

El carácter telegráfico de los SMS no impide que estén cargados de emotividad y que, al igual que cualquier otro género dialógico, valoren los procedimientos destinados a salvaguardar la imagen de los interlocutores. Con la actividad reductora se eliminan muchos elementos textuales de función estrictamente fática que no colaboran en la progresión informativa, suscitándose el riesgo de malentendidos. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, estos procesos de economía pueden descansar, en espacios de inferencia compartidos, ya que los SMS suelen intercambiarse entre individuos que comparten un importante universo de vivencias y, por ende, de conocimientos comunes.

El carácter lúdico de la gran mayoría de estos textos favorece, además, la proliferación de recursos destinados a experimentar con el lenguaje. Muchas de sus particularidades se derivan de la necesidad de originalidad propia de estos intercambios. El empleo de un SMS implica la elección de un tipo de interacción diferida frente a la tradicional conversación telefónica. En muchas ocasiones, se señala que dicha elección es la consecuencia de una optimización económica, en otras palabras, el usuario prefiere constreñirse a una estructura de 160 caracteres, porque su precio es bastante inferior que el de una comunicación vocal. No podemos negar que en muchas ocasiones la economía impulsa la selección de tal modo de interacción, aunque sospechamos que no debe considerarse la única causa del extendido uso de los SMS. El carácter menos intrusivo de las

comunicación diferida, entre ellas los SMS y los correo electrónicos, determinan en gran parte su uso.

Para muchos usuarios el empleo de mensajes de texto abre las puertas a un modo de comunicación más reflexivo y creativo. Las restricciones en su longitud se experimentan no tanto como un problema sino como un reto para mostrar la propia creatividad lingüística. Parte de los fenómenos de economía, reducciones, abreviaturas, etc., aun habiéndolos motivado la limitación de los caracteres, tienen como finalidad última la personalización del estilo, convirtiéndose, en ocasiones, en un objetivo en sí mismos. Además, dichos procedimientos pueden ayudar a identificar al hablante como miembro de la comunidad lingüística que comparte esa jerga de peculiares hábitos escriturales.

Algunas de las técnicas de paraortografía empleadas en los correos electrónicos, que en muchas ocasiones coinciden con las de los SMS, deben entenderse en esta línea, ya que resultaría poco coherente argüir una motivación de economía de caracteres en un género en el que éstos no se encuentran limitados por el dispositivo. Si entendemos el fenómeno de la reducción como una cuestión de individualización, podremos comprender con mayor facilidad porque tales prácticas se deslizan a géneros en los que la amplitud del mensaje no se encuentra predeterminada.

2. El chat y las conversaciones electrónicas: los procedimientos de economía en las conversaciones virtuales suelen enfocarse como estrategias para ganar rapidez en la redacción de los mensajes. En estas modalidades de interacción, que presentan un sistema de toma de turnos tan particular, la agilidad en la construcción textual debe entenderse como una garantía de éxito en el desarrollo de los intercambios. Además, su carácter escrito, junto con su condición netamente dialógica, obliga a los “chateantes” a adoptar recursos que acorten los desfases producidos por el desequilibrio entre los ritmos de escritura y de lectura. Las producciones han de ser rápidas para mantener el interés de los coenunciadores, así como para salvaguardar la relevancia del turno propuesto. Incluso en las conversaciones privadas, en las que la lucha por el turno en los

intervalos de redistribución del mismo es, con mucho, menor que en las públicas, una cierta rapidez es necesaria para suplir el desfase producido por el carácter no simultáneo de los fenómenos de producción y recepción. Los interlocutores no presencian la actividad desarrollada por sus coenunciadores, sino que reciben la producción una vez se considera acabada; por ello, existen ciertos vacíos comunicativos, silencios, que, de llegar a alargarse, pueden provocar disfunciones conversacionales.

La economía en el chat es, por lo tanto, una economía de tiempo que se traduce en una economía de caracteres tecleados, y, en consecuencia, en una reducción o simplificación de las palabras, tanto en el plano ortográfico como en su propia estructura. El carácter espontáneo y poco meditado de la organización textual se refleja, además, en la construcción sintáctica de las frases: la primacía reside en la transmisión de las proposiciones (información) y no en la estructuración de las mismas (cohesión sintáctica).

En el chat, sin embargo, no todos los fenómenos estilísticos son el resultado de su ritmo vertiginoso. Al igual que ocurriera con los SMS, muchas de estas ocurrencias sirven para dotar de emotividad a las intervenciones, otorgándoles un carácter personal. La ocupación del espacio textual comporta el reflejo de la identidad del usuario, por lo que cualquier combinación de caracteres tiene tanto de transmisora de información como de emisora de elementos emocionales. De este modo, un mismo enunciador en distinto o, incluso, en el mismo enunciado, puede mezclar procedimientos de ahorro de caracteres, y por ende, de tiempo de teclado, con otros de redundancia y de repetición, que implican un mayor gasto temporal. Esta particularidad contribuye a hacernos comprender que la reducción y la abreviación no son únicamente una cuestión de ahorro temporal, sino la manifestación de un estilo propio, el electrónico, en el que confluyen muchos factores.

La originalidad en los procedimientos de reducción no debe entenderse como un proceso carente de normas reguladoras, existen condiciones que les dotan de un cierto grado de estandarización, permitiendo a sus usuarios la creación de un

sociolecto común que los identifica como integrantes de una comunidad lingüística dada.

10.2.2. Economía lingüística y expresividad en el correo electrónico

Dentro del panorama de los géneros electrónicos, el correo electrónico se presenta como un tipo de texto que, aún participando de los recursos de reducción típicos de la escritura electrónica, manifiesta un grado de proliferación algo más moderado. El correo electrónico se encuentra menos condicionado desde un punto de vista técnico y situacional, sin embargo, la fuerza de los factores emotivos y expresivos y la representación mental que los usuarios configuran de este tipo de texto permiten la permeabilidad de los recursos de reducción.

Desde un punto de vista técnico, los programas de correo electrónico no establecen límites al número de caracteres, como sucede con los SMS, sino que la longitud del texto enviado es potencialmente ilimitada. Por esta circunstancia, las abreviaturas no pueden explicarse, únicamente, por una necesidad de reducir el tamaño de la cadena de caracteres. El límite espacial no constituye una razón que justifique por sí misma el coste cognitivo derivado en la actividad reestructuradora del receptor. La reducción constituye un principio de funcionamiento complejo por el que el *enunciador* exige a su *coenunciador* un importante esfuerzo cognitivo para reconstruir del universo de conocimientos necesarios para completar el contenido informativo. Por todo ello, la proliferación de estos procedimientos debe verse acompañada de una serie de causas que justifiquen su aparición.

Las causas de este particular estilo manifiestan una naturaleza muy diversa. La siguiente lista puede dar cuenta de la heterogeneidad de los fenómenos de economía y expresividad en los textos electrónicos:

1. Figuras derivadas de algunas restricciones técnicas de los sistemas empleados para la mediación:

- a. limitación del número de caracteres susceptibles de enviarse y/o de aparecer en una sola visualización de pantalla;
 - b. combinación de elementos textuales lingüísticos con otros sistemas semióticos (páginas web, webchat visuales, etc.);
 - c. Aceleración para contrarrestar el efecto del *lag*.
2. Características estilísticas condicionadas por las propiedades de la situación de enunciación:
- a. situación de enunciación cercana a la simultaneidad, que dificulta la reformulación y favorece las creaciones textuales espontáneas;
 - b. naturaleza dialógica de los intercambios, que hace prevalecer el carácter interaccional a la corrección normativa, la negociación solventa las lagunas de coherencia y de cohesión;
 - c. aceleración del ritmo de producción para cerrar el bucle cognitivo de recepción.
3. Marcas lingüísticas y figuras de expresión justificadas por la implicación expresivo-emotiva de enunciador:
- a. deseo de denotar originalidad y de personalizar el discurso;
 - b. necesidad de marcar emotivamente el texto para suplir la ausencia de elementos paralingüísticos;
 - c. gusto por explotar los aspectos más lúdicos del lenguaje;
 - d. necesidad de identificación con un modelo de sociolecto propio del perfil de usuario de la CMO.

4. Por último, algunas propiedades de la escritura electrónica son consecuencia de la representación mental que los usuarios han elaborado de estos contextos de interacción:
 - a. concepción poco rígida de la situación de enunciación: textos que no están hechos para perdurar;
 - b. conciencia de ruptura con un modelo formal de intercambio, tolerancia con el registro coloquial;
 - c. carácter privado e íntimo de este tipo de escritos.

La combinación de todas estas propiedades da lugar a un estilo relajado en el que la ruptura con la norma ortográfica y textual propia no sólo se tolera con facilidad sino que, en muchas ocasiones, se busca en tanto que recurso expresivo. Ciertas características, que en un primer momento pudieron derivarse de condicionamientos técnicos, aparecen como elementos identificadores de un estilo que permite adaptar el registro escrito a nuevos caminos y cuyas manifestaciones pueden descubrirse en diversos ámbitos lingüísticos:

1. ortografía: con frecuentes reducciones, acortando la palabra en sus últimas letras, eliminando las vocales y creando esqueletos consonánticos, usando abreviaturas estandarizadas o innovadoras y con el empleo de escritura fonetizante, que elimina los caracteres que no representan ningún fonema;
2. morfología: con la eliminación de ciertos morfemas o la reducción de grupos presufijales o postsufijales.
3. en la cohesión, conexión y cohesión textual: eliminando conectores preposicionales y conjunciones que pueden sobreentenderse por el contexto, generalización de los fenómenos de yuxtaposición, y simplificando ciertos marcadores.

10.3. Características del estilo electrónico

10.3.1. Fenómenos ortotipográficos de reducción

Es frecuente que con el fin de ahorrar espacio y tiempo de tecleado se tienda a reducir el número de caracteres empleados para la representación de las unidades lingüísticas, eligiendo un sistema de representación gráfica simplificado. Además de la tendencia simplificadora, existe una propensión a innovar creando ortografías fonetizantes que eliminan aquellos signos que no tienen un correlato en la correspondiente realidad fonética de la estructura.

Las grafías que no representan ningún fonema, aquellas combinaciones de elementos gráficos dobles -digramas, en nuestra terminología- empleados para representar una unidad fonológica única o las oposiciones gráficas que no son el correlato de auténticas oposiciones en el plano fonológico, presentan en estos géneros alternativa gráfica. En esta línea incluimos los fenómenos como la caída de letras mudas, la reducción de digramas, u otros fenómenos de escritura fonetizante algo más complejos. Estos últimos se observan con más dificultad en sistemas ortográficos como el español, en el que la relación entre forma ortográfica y forma fónica es muy estrecha. No obstante, florecen profusamente en otros sistemas lingüísticos con modelos ortográficos más alejados de la realidad fonética. Anis (2002) ha tratado estos fenómenos respecto al uso de SMS en lengua francesa.

Como ejemplo ilustrativo podemos destacar la sustitución de la grafía *oi* por la grafía *wa* en el género de los S.M.S. para la representación del diptongo francés [ua]. Dicha sustitución puede justificarse desde una perspectiva ortográfica, aunque también es posible concebirla como el resultado de un proceso más complejo, generado por el deseo de reducir el número de tecleados necesario, cuatro para *oi* y dos para *wa*, al tratar de transcribirlos usando los comandos de los teléfonos móviles. Los teclados de los teléfonos móviles son

Final del formulario

Beca renovada. Te guardo los papeles. Voy a comer y me piro a clase. Besos y dnd por todo.

Ejemplo: Mensaje 75

Esta actividad supone un proceso opuesto al de la ortografía fonetizante, tanto en sus modos de proceder como en los recursos empleados, aunque, no obstante, es similar en lo que respecta a los objetivos buscados. El interés por producir grafías más simplistas origina, en uno y otro caso, resultados muy distintos, ya que la simplificación ortográfica nos ofrece grafías que toman como modelo la realización fonética y los procesos de eliminación, a los que nos referimos en segundo lugar, alejan la representación gráfica de la realidad fonética.

Estas tendencias, muy frecuentes en los géneros chat y SMS, se manifiestan también en los correos electrónicos, si bien, en estos últimos de manera menos frecuente. Como ya hemos indicado, el elevado gasto cognitivo requerido por estos procesos tanto en los productores como en los receptores no parece estar justificado en un género que no se encuentra condicionado desde una perspectiva temporal ni espacial. Por lo tanto, el recurso a estos procesos suele reducirse al empleo de los modelos más estandarizados que, debido al mayor grado de automatismo, implican un gasto inferencia menor. El caso de *q*, en lugar de *que* o *pq*, por *por que*, son buenos ejemplos de esta situación, su generalización, incluso en géneros que no se corresponden con la escritura electrónica –la nota o el apunte de clase– hace que su empleo en el correo electrónico esté muy extendido.

Los procesos reduccionistas, que violan la tendencia de la ortografía fonética, imponen en el receptor una actividad de reconstrucción más compleja, y el recurso a actividades inferenciales más sofisticadas. Entre ellos descubrimos: 1) abreviaciones, 2) esqueletos consonánticos 3) truncamientos, 4) amputaciones, 5) compactaciones, 6) ausencia de tildes.

Por último, debemos señalar tendencias que pueden hallarse a medio camino entre la grafía fonetizante y la búsqueda de la personalización y el juego lingüístico: algunos truncamientos o compactaciones. Cuando encontramos la forma *ta luego* para representar la construcción *hasta luego*, es posible pensar que el locutor ha recurrido a una forma más corta de la expresión de cierre porque ha seleccionado una representación fonetizante, aunque también puede optarse por otro tipo de explicaciones como, por ejemplo, el recurso al lenguaje infantil o la exploración lúdica del lenguaje (Pons, 2003).

Los fenómenos de ortografía fonetizante requieren un gasto cognitivo menor, por lo que el riesgo de crear disfunciones interpretativas también se reduce. El empleo de recursos más sofisticados, que escapan a esta tendencia, deben poner en funcionamiento estrategias complementarias en el interpretante, por lo que el tiempo necesario para su correcta interpretación puede crecer, a la vez que el riesgo de originar problemas de interpretación e, incluso, disfunciones comunicativas.

El principio enunciado anteriormente pierde su vigor cuando estos recursos se estandarizan, pasando a formar parte de la propia competencia lingüística de la comunidad de hablantes que comparten el sociolecto. En ese caso, la realización de las nuevas grafías se convencionaliza, automatizándose su procesamiento, y, así, la actividad creadora se sustituye por un procedimiento de repetición de las convenciones propias del género. Contar con cierta estandarización resulta imprescindible para el funcionamiento normal de la interacción, ya que si todos y cada uno de los recursos empleados fueran consecuencia de una actividad de innovación continua, el gasto cognitivo, tanto en producción como en recepción, se elevaría hasta límites difícilmente sostenibles. No obstante, como muestra nuestro corpus, en el género del correo electrónico los recursos no responden a estrategias completamente convencionales.

Gadet (2004) asegura que los recursos empleados en el estilo electrónico se hallan muy estandarizados y que las formas tienden a normalizarse muy rápidamente. No podemos estar completamente de acuerdo con dicha afirmación,

ya que, si bien es cierto que muchas formas se hallan altamente estandarizadas, volvemos al caso del empleo de *q* para representar *que*, otras se encuentran todavía en una fase de gran variación. En ese sentido coincidimos con Anis (2004) quien, a propósito de los SMS, afirma que las soluciones empleadas, así como los recursos puestos en funcionamiento, varían mucho de un usuario a otro, e incluso manifiestan divergencia entre las diferentes producciones de un mismo usuario, o para ir aún más lejos, en el seno de una producción única de un único usuario. Nuestro corpus refleja que tal situación fluctuante es compartida por los correos electrónicos. Así, por ejemplo, de nuevo respecto al caso del *q*, no resulta extraño que en un correo se combinen soluciones reduccionistas con otras más conservadoras. En el siguiente ejemplo podemos observar como la autora del mensaje recurre a ambas opciones.

Asunto: RE: Cómo te va todo?
 Fecha: 25 enero 2001
 De: aa@xxxxxx.xxx
 Para: cn@xxxxxx.xx

Hola pequena... como estas ???? Y ahe encontrado casa despues de 10 dias buscando intensamente.
 He encontrado esta casa q es muy barata, pero en febrero me voy a una que esta guay y que podeis venir sin ningun problema. Los Carnavales empiezan el dia 2 de Febrero hasta el 12. Elegir unos dias y nos ponemos de acuerdo. Asi me puedo coger unos dias en el mueso y estar con vosotros.
 Me encanta Venecia, y el trabajo esta guay
 Tu que tal en Londres??? Has visto ya a mi hermana Clara? A empezado el 16 a trabajar de Baby sitter, estara hasta verno.
 Espero q esteis bien.
 Besazos fuertes.
 Axxx

Ejemplo: Mensaje 110

En las cuatro ocurrencias de *que* se combinan dos opciones: grafía tradicional *que* y forma reducida *q*. La distribución de una u otra forma es aleatoria y no corresponde a un modelo complementario, ya que mientras se ha elegido *q* para conjunción subordinante completiva en Espero q estes bien y que para la

representación ortográfica del pronombre interrogativo en *Tu que tal* en Londres, se emplea indiscriminada una u otra forma para el valor de pronombre relativo, véase *esta casa q es muy barata*, con forma reducida y una *que esta guay* y *que podeis venir sin ningun problema*, con forma completa. La situación anteriormente descrita nos invita a pensar que se trata de una distribución azarosa en la que la espontaneidad propia del género permite combinar ambas opciones.

En los correos analizados se encuentran grafías muy creativas, que sin embargo manifiestan tendencias estables conocidas por sus usuarios. Estas reducciones permiten identificar el tipo de discurso, apoyándose en los conocimientos implícitos de los enunciadorees para optimizar al máximo la atribución de sentido y la rapidez en el mensaje. Como reconoce López Alonso (2004): “se trata, por tanto, de una economía lingüística y cognitiva en la que se conjuga la rapidez con la búsqueda de individualización y un uso lúdico de la lengua”.

Cuando los procedimientos no se han fijado, las lagunas formales se suplen a través de la capacidad del receptor para inferir el contenido implícito mediante hipótesis, apoyándose en el contexto y en sus conocimientos. Por todo ello, el éxito de la intercomprensión dependerá de las semejanzas entre los modelos cognitivos del lector y del emisor, que otorgarán los medios para dotar de la máxima relevancia al contenido transmitido.

Una vez hemos analizado el contexto general en el que se inscriben los recursos de reducción ortotipográficos, vamos a revisar individualmente los más importantes y generalizados. El siguiente mensaje, que de entre todos los recogidos en nuestro corpus es el que presenta estos fenómenos en un grado más elevado, servirá para ilustrar la mayoría de ellos:

Asunto:

Fecha: 15 Marzo 2003 06:53:50

De: ma@xxxxx.xx

Para: ml@xxxxx.xx

....uf!q noxecita.. iba a contestart al sms(q x cierto h recibido oy aunq con fexa d ayer,mu fort,mi mov se ralla td)xo m apetecia dcirte+d lo q m permiten 160caracteres. m h acordad+ d ti!valencia ya está a parir d guiris y...d madrils claro. todo eran matriculas d tu tierra, luego m llega tu sms y luego viene un xico preguntandom x como yegar a una calle y seguidam m suelta:"es q es mazo xungo encontrar aki ltaxi y con la movida dl bus..." ya ves, faltais vos!! asi q el 20 a holanda,jo q guay!oye q estaba pensando yo..no necesitareis en el grupo a alguien q toque..no sé, la pandereta o algo así?xq yo m unía eh?jeje

ei vaya noxe sí, ha sido la típica nit q t sucede d todo:momento subidon y risas x el alcohol ingerido seguido d momento bajón trascendental y rallante, ya sabes. encima hoy, primera nit d falles, m he encontrao con muxa gente q no veia dsd hace tiemp y al ppcio t alegras muxisimo xo desp eso d prestar atenc a tanta gente diversa acaba agobianote xq estas con todos y con nadie, y si estais ambientaets aun xo si no..y hoy la gent x lo gral empezaba las fiestas en plan tranki. xo bueno al final ns hemos encontrao con lgrupo d gent erasmus y...ahi q nos hemos integrao ana y yo! si es q a mi eso d la diversidad cultural...en serio, prefería estar con ellos muxo+ q con la gente d x aki.la pena es q no habia ningun italiano asi q no he podido practicar+q el inglés xo ese rato xa mi ha sido lo mjor d la noxe.a partir d ahi, ya con ganas d festa, hemos convencido xa ir a una discoteca q mola muxo y q pasabamos gratis cdo m ha llamado mi hermana xa q la llevara a ksa xq se encontraba mal asi q...aki he akbao, con un despeje q no veas y soltandote un rollo,pa variar. En realidad m apetecía. aunq +q escribirte hablar contigo, contarnos y conversar trankilament xo como eso keda tan lejos.. n fin,m voy a ir yendo a momir(o mimir,era asi como tu lo dcias,no?)q si no mañan no habrá ni dios ni petardo q m levante xa la mascletá..y ahi s pecao faltar!je. spero verte pronto un besssssset, mxxx.

Ejemplo: Mensaje 119.

10.3.1.1. Reducción de digramas

La reducción de digramas consiste en la compactación de bloques de caracteres formados por dos grafías que representan una sola unidad fonética. En tal reducción puede operarse de dos modos diferentes:

- a. eliminando uno de los elementos que conforman el grupo, es decir, utilizando uno de los caracteres para representar el conjunto;
- b. fusionado las dos unidades en un sólo carácter que no coincide con ninguno de los integrantes del grupo inicial.

La representación de *qu* con *q*, eliminando la *u* de la sílaba, o de *gu* por *g*, más generalizada, podría incluirse dentro de este primer grupo. En el texto del correo anterior no encontramos ejemplos de sustitución de *qu* por *q*, ya que se prefiere la solución que opta por *k*.

El segundo grupo es más frecuente, como lo demuestra el análisis de nuestra muestra de mensajes de correos. En el mensaje del ejemplo, hemos podido localizar tres ocurrencias principales:

1. Sustitución de *ll* por *y*, un xico preguntandom x como yegar a una calle. Esta opción ortográfica, justificada por la confluencia en la realización fonética de las dos grafías, no manifiesta la misma regularidad que otras reducciones, ya que, como ilustra el ejemplo, convive con la representación tradicional en: momento bajón trascendental y rallante, ya sabes.
2. Sustitución de *ch* por *x*, con muchos ejemplos en el correo anterior, comouf!q noxecita.. Oh recibido hoy aunq con fexa d ayer, mu fort.
3. Sustitución de *qu* por *k*, es q es mazo xungo encontrar aki ltaxi y con la movida dl bus... que convive con soluciones que conservan la grafía original.

Los dos últimos casos responden, más que a una simple reducción a un fenómeno de sustitución que conlleva reducción, por lo que el proceso es algo más complejo. El último ejemplo, ilustra, además de la propensión a eliminar vocales, la tendencia a emplear la consonante *k*, poco utilizada en el español

escrito estándar, pero muy generalizada en los textos electrónicos, como marca de este soiolecto y, más generalmente, del lenguaje juvenil.

10.3.1.2. Caída de letras mudas

En español no contamos con muchas grafías que no se correspondan con una realización fonética. No obstante, la frecuencia con que se elimina la *h* hace de éste un fenómeno de considerable relevancia. De todas maneras, y aún contando con la generalización del fenómeno, la estandarización no es evidente, ya que muchos correos conservan la *haches* o combinan situaciones de eliminación con otras de persistencia. A pesar de que podemos encontrar reducciones de *h* en todos los géneros electrónicos, ésta parece persistir con mayor regularidad en el correo electrónico.

....uf!q noxecita.. iba a contestart al sms(q x cierto h recibido
oy aunq con fexa d ayer

En este fragmento, extraído del mensaje anterior, se combina, en una secuencia muy similar, la eliminación de *h*, *oy aunq con fexa d ayer*, con su conservación y supresión de *e* en, *h recibido*.

En esta línea, de reducción de letras mudas, podrían analizarse la eliminación de la grafía *u* en los grupos *gu* y *qu*.

10.3.1.3. Eliminación de letra “e”: creación de silabogramas

Un proceso cercano al descrito anteriormente, aunque gobernado por una lógica algo distinta, consiste en la eliminación casi sistemática de la vocal *e*, generándose estructuras como:

iba a contestart al sms(q x cierto h recibido oy aunq con fexa d
ayer,mu fort,mi mov se ralla td)xo m apetecia dcirte+d lo q m
permiten 160caracteres. m h acordad+ d ti!

La vocal *e* no es la única que tiende a perderse en este tipo de textos, aunque reconocemos que es la que desaparece más fácilmente. De esta manera, podemos asegurar que en la mayoría de los casos una consonante que no aparezca acompañada de vocal puede ser equivalente a dicha consonante acompañada de la vocal *e*, sin perjuicio de situaciones en las que la vocal que debe reconstruirse sea otra, como en nuestro ejemplo, *td*, en el que hay que recuperar una vocal *o*.

La fuerza que puede justificar la relativa estandarización de la pérdida de la *e* descansa, muy probablemente, en el nombre que el español da a las consonantes, que en una buena parte de los casos incluye la vocal *e*, así, *T* se lee *TE* o *D*, *DE*, etc. Por otro lado existe una propensión a reconstruir una *e* epentética en la lectura de términos que presentan consonantes sin apoyo vocálico. Los usuarios de estos nuevos géneros aprovechan esta doble circunstancia, la necesidad de reconstruir vocales de apoyo, por un lado, y la tendencia a que ésta sea una vocal *e*, por otro, para ahorrar el teclado de un carácter.

Esta tendencia reconstructiva no es una innovación de los géneros electrónicos, ya que se manifiesta en otros fenómenos lingüísticos, así por ejemplo, la ocurrencia, *spero verte pronto*, del mensaje 119, no hace más que operar en un sentido inverso a la propensión del español a incluir vocales *e* epentéticas en los empleos de consonantes líquidas.

El proceso de eliminación de la vocal *e* genera el fenómeno de creación de silabogramas, al que hace referencia Anis (2002), en otras palabras, el empleo de una única grafía para representar el conjunto de la unidad silábica. Este procedimiento se encuentra en la base de las escrituras semíticas, que, o bien suprimen por completo los elementos vocálicos, o bien los transcriben con signos diacríticos. Los silabarios empleaban estos procesos de representación por los cuales un único símbolo se utiliza para el conjunto de la unidad fonológica sílaba. Una vez más observamos, que en estos géneros se explotan recursos preexistentes que la escritura electrónica ha recuperado.

En nuestra opinión, si bien la tendencia a eliminar vocales se encuentra generalizada, sólo a partir de la supresión de la letra *e* y únicamente en algunos

contextos podemos hablar de la formación de auténticos silabogramas, es decir, elementos lo suficientemente estandarizados. En ocasiones, la difusión es, únicamente, relativa a ciertos usos de la sílaba, por lo que nos acercamos a fenómenos próximos al logograma, en los que un signo se emplea para la representación de una idea. Así *t* para la representación gráfica del pronombre personal objeto de segunda persona, *m*, para el equivalente de primera, y *l* para el de tercera, aunque, según revela el corpus, en menor medida, tal vez, por su confluencia con el artículo determinado.

Los ideogramas, base de la escritura oriental, son un tipo de grafía en la que los signos representan ideas y no sonidos, en muchas ocasiones las creaciones de la escritura electrónica avanzan en esta dirección, como ocurre con la creación de emoticonos; en otras, combina, de manera muy estrecha, esta tendencia con la meramente silabográfica.

Dos silabogramas, resultantes de la eliminación de la vocal *e*, están muy extendidos en nuestro corpus:

- La proposición *DE* escrita *D*.
- *Q* o *K* para la palabra *QUE*, en las diferentes categorías morfológicas en las que se inscriben.

Este último caso responde a la combinación de diferentes tendencias: eliminación de *u* muda, y caída de *e*, en el caso de *q* y alternativa ortográfica en la representación del fonema gutural, oclusivo, sordo a través del empleo del carácter *k*, en el otro, combinado con la caída de *e*. Nótese que en este caso *k* se emplea para representar la sílaba *que*, muy a pesar de que la lectura de la consonante implica una *a* y no una *e*, no obstante, se ve impregnada por la tendencia general.

10.3.1.4. Esqueletos consonánticos

Los esqueletos consonánticos son el efecto de la eliminación sistemática de todas las vocales que se incluyen en una palabra. El receptor del texto debe reconstruir la cadena completa mediante inferencias contextuales a través de los cuales restituir el elemento vocálico amputado.

Aunque se trate de un procedimiento más común en el género de los SMS, ha impregnado el estilo de redacción de algunos mensajes de tipo personal que muestran un alto grado de coloquialismo. En el ejemplo anterior aparece la forma *dsd* por *desde* o *td* por *ToDo*.

m he encontrao con muxa gente q no veia dsd hace tiemp y al ppcio
t alegras muxisimo xo desp eso d prestar atenc a tanta gente
diversa

El siguiente correo presenta otros casos de reducciones vocálicas:

Asunto:
Fecha: 3 de Agoto de 2003 18:01
De: ag@xxxxxx.xx
Para: ac@xxxxxx.xx

Holaaaaaaaaa
Q DIGO Q SOY UN PERRO Q LO DJO TO' TIRAU Y M LLEVO LS KEY(xo
cerré bien!)...Q Cuando Te VENGA BIEN QDMS, Q yo vuelvo el lunes y
ya ando libre

Salu2

Ejemplo: Mensaje 120

Además de las estructuras más normalizadas, los esqueletos consonánticos pueden ser el resultado de un proceso más creativo, que no debe interpretarse como la mera copia de modelos estándares. El ejemplo de *QDMS* combina

distintos procesos complementarios, todos encaminados a reducir el número de caracteres:

QUEDAMOS → *QEDAMOS* (eliminación de letra muda) →
QDAMOS (eliminación de e) → *QDMS* (creación de
esqueleto consonántico).

No debemos confundir el fenómeno de los *esqueletos consonánticos* con la aparición de las siglas, a pesar de que en ambos casos las unidades están conformadas únicamente por consonantes. Éstas últimas, a las que referiremos en el apartado de las abreviaturas, no están gobernadas por un principio de silabario, sino que emplean una convención por la que los diversos miembros de una estructura estandarizada o lexía se rescriben empleando únicamente la primera letra de las palabras que la componen.

10.3.1.5. Abreviación

En el apartado anterior mencionábamos otras técnicas de reducción muy comunes en todo tipo de escritos que se recogen, igualmente, en los textos electrónicos. Se trata de un fenómeno amplio en el que incluimos diversos tipos de procedimientos destinados a acortar palabras o grupos de palabras. Distinguimos las siguientes tendencias: acrónimos, abreviaturas, siglas.

Los objetivos de nuestro trabajo escapan a la realización de un estudio pormenorizado de los fenómenos de acronimia y otros procedimientos de siglas. En ese sentido reconocemos la controversia existente en la teoría morfológica española a la hora de delimitar las extensiones de los términos acrónimo, formación de siglas, abreviaciones o abreviaturas. Para una profundización en el tema puede consultarse en Bauer (1984), Urrutia (1978), Mascaró (1985), en el presente trabajo establecemos como válida la siguiente distribución de términos:

- Acrónimo: conjunto estandarizados de siglas que alcanza la unidad palabra, sean o no susceptibles de moción de género y número, se hallen o no adaptadas a los patrones fonológicos del español;
- Siglas: formaciones que no se hallan estandarizadas, pero que sirven para representar, mediante recursos pseudosilábicos, unidades complejas, gobernados por el principio de selección de la primera letra de una palabra;
- Abreviaturas: fenómenos de reducción que no suelen superar el límite de la unidad palabra.

Según las observaciones de Lang (1992) los acrónimos constituyen una respuesta a “un principio de economía del lenguaje y evita la laboriosa y repetitiva enunciación de títulos, nombre de instituciones sobradamente conocidos, etc”. Participan, por lo tanto, del principio de economía que gobierna las tendencias estilísticas de los textos electrónicos. En el discurso electrónico se recurre a las abreviaturas para la creación de nuevas palabras, entre ellas encontramos: SMS, ICQ, IRC, etc. Este fenómeno de creación léxica en el ámbito de las nuevas tecnologías acompaña una tendencia general del español actual, en el que proliferan los neologismos.

Existe, sin embargo, la tendencia a la creación de abreviaturas más innovadoras que no se interpretan como palabras. A través de este recurso los usuarios del medio electrónico crean unidades o lexías que recurren a la combinación de las primeras letras distintas palabras. Como ejemplo, podemos recoger la unidad *LOL*, que significa *Laughing Out Loud* y que se utiliza para denotar que algo ha resultado muy gracioso, de origen inglés pero empleada igualmente en español. En francés podemos encontrar *MDR*, equivalente a *Mort De Rire*.

Esta técnica se haya muy extendida en inglés, Crystal (2001) lleva a cabo una lista exhaustiva de estas creaciones en los textos electrónicos ingleses. En español esta tendencia se encuentra menos extendida. Este tipo de soluciones léxicas forman parte de la jerga característica de la comunicación electrónica y,

como tal, aparece en todos los géneros de la CMO, aunque está escasamente documentada en el correo electrónico. Nuestro corpus no manifiesta ningún caso evidente, aunque podemos localizar algunos ejemplos que se acercan a este modelo: *p.e.*, para *Por Ejemplo* –mensaje 27 del corpus- o *t.q.* para *Te Quiero* –mensaje 5 del corpus.

En el último grupo, que hemos denominado abreviaturas, incluimos el resto de procedimiento de reducción que operan en el interior de la palabra. Entre ellos podemos distinguir un conjunto de soluciones muy heterogéneas. Algunas estructuras parten de una organización similar a la de los esqueletos consonánticos, aunque producen un grado mayor de economía. Algunas formas muy utilizadas tienden a sustituirse por la combinación de dos de sus consonantes, normalmente la inicial de la primera y la última de las sílabas: *tp* para *TiemPo* o *tb* para *TamBién*. Ambos casos se ilustran en el mensaje siguiente:

Asunto: te tocaba a ti
 Fecha: 24 Octubre 2001 09:15:01
 De: pg@xxxxxx.xx
 Para: ri@xxxxxx.xx

te tocaba contestar a ti chavala... es igual, hoy voy a ser superbreve, es q ayer no me podía dormir y hoy no me podía levantar y he llegao supertarde y tenía mil emilios de todos. estoy a ver si conenzo a rafa para q se venga conmigo a ver a james+eels+ceciliaann+sexysadie+dj sideral (festivalillo intromúsica) el 22 de noviembre.
 pues nada, como era de esperar pxxx no llamó el viernes, el muy tonto me manda un sms a las 2 de la mañana y solo le conteste q buen viaje, pq estaba un poco mosca, es q no le entiendo. y luego el sábado a las 4.30 de la madrugada me manda otro sms diciendo q ya está en copenhage, q ha ido a un concierto muy guay y q está borracho. es q no le entiendo, estoy esperando q me escriba mail y luego tb le contestare a ver si consigo sonsacarle algo, q me tiene más perdida...
 se rumorea q nos vamos de viaje a atenas (3 días) y luego otros 4 de crucerillo por las islas griegas. lo mejor es q son 70000 pelas. y q se viene Cxxx, q es un chaval de publicidad muy damon albarn de Valladolid, con el q me llevo mb y le tengo echado el ojo hace tp... jejeje.
 te dejo nena, prometo escribir más largo un día de estos. besos.

Ejemplo: Mensaje 44

La forma *pq* por *porque* o *por qué* se encuentra muy generalizada. Si observamos texto del correo 119 comprobaremos cómo la tendencia reductora puede aparecer bajo una apariencia distinta que origina estructuras que se emplean con profusión en este género: *ppcio*, para *principio*, *cdo*, por *cuando*.

En otras ocasiones se elimina una parte de la palabra, normalmente el final, aunque también es posible encontrar amputaciones del principio de la palabra como *Nas*, por *Buenas* o combinaciones de ambos modelos *Ta lue* por *Hasta Luego*. Muchas de estas amputaciones se encuentran muy estandarizadas, refiriéndose a palabras comunes en el universo de referencia discursiva de los interactantes. Este procedimiento no es específico del estilo electrónico, sino que debe considerarse un recurso muy general en otro tipo de discursos. En el correo que nos sirve de ejemplo distinguimos ciertos casos de amputaciones como *atenc*, por *atención*.

Si la reducción implica la unificación de varios términos en una única unidad hablamos de compactación. Por ejemplo, *porfa* para *Por Favor*, o, *TALUE*, para *Hasta Luego*.

10.3.1.6. Reducciones alfanuméricas

El correo de nuestro ejemplo presenta muchos casos de *reducciones alfanuméricas*, si bien se trata de un fenómeno más común en los SMS. Anis (2002) estudió la aparición de los jeroglíficos alfanuméricos en este género, definiendo el proceso como la reducción resultante de la combinación de caracteres alfabéticos con otros de tipo numérico o signos matemáticos, en general. El proceso de resolución coincide con el de los jeroglíficos ya que la parte no relativa al abecedario ha de interpretarse como la unidad resultante de su lectura. En el mensaje del ejemplo encontramos: *dcirte+*, por *decirte más*, o *xp*, por *porque*, y con cierta variación, *xa*, por *para*. El ejemplo ilustra un caso particular: *salu2*, por *saludos*. El objetivo de esta técnica no siempre se identifica

con el ahorro de caracteres sino, sobre todo, con la exploración de aspectos lúdicos del lenguaje.

10.3.1.7. Ausencia de tildes

Por descuido y economía en el tiempo de teclado, en los textos electrónicos tiende a relajarse la norma ortográfica, generalizándose la ausencia de tildes. La variabilidad es amplia, existiendo géneros más conservadores. En los correos electrónicos la permanencia de las tildes dependerá del registro y del discurso en el que se inscriba el mensaje y, por lo tanto, del número de relecturas. En otros géneros como en los SMS o el Chat la supresión de las tildes se encuentra más generalizada, ya que prima la agilidad a la corrección.

10.3.2. Fenómenos de ampliación

Junto a la economía de teclado, otras innovaciones gráficas buscan el recurso a la repetición para codificar parte del contenido emocional de los enunciados y personalizar la forma del texto. En la producción de textos a través de un teclado, la repetición de caracteres es un recurso fácil y de escaso coste cognitivo, ya que, en muchas ocasiones, consiste, únicamente, en alargar el tiempo de pulsado de una tecla.

Los fenómenos de reduplicación tienen una manifestación muy particular y diferente en cada uno de los géneros del discurso electrónico. En los chat pueden servir para ocupar espacio y para denotar la presencia física del enunciador en la pantalla, en los correos electrónicos y otros géneros diferidos como el SMS, sus funcionalidades son otras: suelen emplearse para desarrollar el aspecto lúdico del lenguaje o como un simple ejercicio decorativo. Resulta curioso como estos procedimientos abundan, incluso en géneros eminentemente sintéticos, como el de los mensajes de teléfono móvil.

En cierto sentido, la repetición de caracteres puede entenderse como una manifestación de un proceso más amplio, al que hicimos referencia en páginas

anteriores, cuyo objetivo es suplir, al menos en parte, la ausencia de elementos paralingüísticos, entonativos, quinésicos, etc. La realización escrita de los géneros electrónicos obliga a optar por procedimientos alternativos para la codificación de la información paralingüística. De esta manera, se han desarrollado una serie de estrategias que explotan al máximo las propiedades de los caracteres, únicos soportes físicos del mensaje lingüístico. El uso de una puntuación profusa, como veremos, puede explicarse, desde esta perspectiva, al igual que muchas repeticiones y acumulaciones de signos grafémicos.

10.3.2.1. La repetición de grafías

Un fenómeno corriente en el discurso electrónico consiste en la repetición de grafías. La multiplicación recursiva del carácter suele ser el modelo de repetición más común, que puede consistir en una mera reduplicación o alargarse en más de dos pulsaciones. De este modo, se originan esquemas más amplios, con una presencia en pantalla muy amplia.

La repetición de caracteres ha sido entendida por muchos autores (Moreno, 2001) como el resultado de una grafía prosódica, es decir, como un recurso para reflejar, en el mensaje escrito, determinados alargamientos característicos del oral. Esta explicación es apropiada para algunos ejemplos, aunque en otros debemos considerar otras razones. En muchos casos, la repetición de un carácter se utiliza para compensar la ausencia del canal auditivo: la letra repetida corresponde a un fonema vocálico y debe ser entendida como un intento de representar énfasis sobre la sílaba a la que pertenece. A pesar de que tiendan a reduplicarse con más profusión las vocales, nada impide que el carácter repetido corresponda a un fonema consonántico, como en el siguiente ejemplo:

Asunto: jj
Fecha: 23 Octubre 2001 4:31:25
De: jj@xxxxxx.xx
Para: gb@xxxxxx.xx

que tal? te voy a escribir poco porque acabo de abrir el correo

despues de mogollon de dias y tengo que escribiros a todos.
 estoy en el norte d Chile, mañana salimos hacia el sur de Peru,
 hemos estado en unos sitios acojonantes, ya te contare.
 lo del motor tunning habra que verlo, ademoas mo tengo mucha
 pasta y supongo que habrá que modificar alguna cosilla. creo que
 es algo salvaje, ya hablaremos luego la semana que viene,
 asludos y abrazos
 saluda a los del curro.

arribaaa keepeerrrrrrrr

Ejemplo: Mensaje 45

Podemos observar la multiplicación e la vocal *a* en *arribaa*, al tiempo que la vocal *e* y la consonante *r* en *keepeeerrrrrrrr*. Todas estas repeticiones pueden tener una explicación prosódica: los caracteres vocálicos duplicados marcan un alargamiento, la repetición consonántica énfasis. Sin embargo, esta explicación no resulta del todo apropiada en otros ejemplos, como los que recogemos de Pons (2003), relativos a una conversación de chat:

a. EKV28: holes

b. CapriWork: 10ssssssss

a. EKV28: thks

b. PETERPER: okiz

^eLvAmPi^: merda de laggggggggggg

La repetición de la *g* en la última intervención no puede considerarse como una simple manera de indicar un fenómeno prosódico de alargamiento, sino como una manera de connotar emotivamente el término. Esta explicación se justifica en el contexto que acompaña al término con repetición, *merda de laggggggggggg*, que constituye una queja del usuario por el desfase temporal al que se ve sometido.

Pons (2003) propone el ejemplo siguiente:

- a. CapriAway:uolaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa
- b. Troba: MA PIRUUUUUUUUUUUUUUUUUU

Afirma que la reduplicación vocálica en saludos y despedidas podría interpretarse como la manifestación del acercamiento y el alejamiento virtual respectivo de los interlocutores. En ellos, la repetición puede entenderse como un recurso para simular situaciones en las que se grita en un lugar en el que se busca a alguien. La semejanza de la situación de comunicación favorece el empleo de este juego lingüístico que recuerda, de alguna manera, a un grito. Se trata, como vemos, de una explicación coherente que atiende al valor pragmático de los actos de lenguaje desarrollados en los enunciados analizados.

En nuestra opinión, las reduplicaciones y repeticiones de caracteres no deben considerarse, únicamente, recursos destinados a suplir el canal auditivo o marcas de prosodia. Creemos más acertado apostar por un análisis independiente en el que este tipo de fenómenos se observen en tanto que recursos comunicativos complementarios, desarrollados por las particulares condiciones de enunciación que manifiestan estos géneros. En muchas ocasiones, sin embargo, el recurso a la prosodia es obvio, aunque debe ser entendido como una estrategia lúdica, más que como un ansia de oralidad

La reduplicación no constituye el único procedimiento prosódico extendido en estos géneros, el empleo de onomatopeyas también resulta un recurso expresivo común en la comunicación electrónica. El mensaje de la página **ref**, por ejemplo comienza con una: *....uf!q noxecita..*

Aunque Pons (2003) lleva cabo sus estudios con muestras de conversaciones virtuales, sus apuntes resultan apropiados para el género del correo electrónico en el que también abundan este tipo de reduplicaciones. Muchos mensajes personales participan de esta tendencia de marcar emotivamente algunos fragmentos del texto mediante la repetición de caracteres. El valor expresivo de este procedimiento provoca su concentración en las zonas que manifiestan un valor relacional y preservador de la imagen mayor, por ello, los elementos de

carecían en otros géneros o ampliando y modificando algunas de las que ya eran participes. Por todo ello, podemos decir que el desarrollo de la puntuación del correo electrónico se sustenta en una oposición básica: 1) aquellos signos diacríticos cuya misión es fundamentalmente sintáctica, tienden a reducir su empleo, y 2) los que se utilizan para marcar rasgos prosódicos amplían sus apariciones.

Asunto: Re: Cxxx, la tia de Exxx
 Fecha: 01 Diciembre 2001 12:38:21
 De: ma@xxxxxx.xx
 Para: cg@xxxxxx.xx

a ver, a ver....tengo varias cosas que proponerte....en primer lugar, he empezado a ir a una terulia para guiris, y sobre todo se habla en francés....te apetece venir? es el miércoles, a eso de las 9 por la calle de la palma...bueno, ya me dirás.....ahhhhhhhh....ahora que lo pienso llevamos todo el mes sin vernos.....enfin (léase en francés)...por otro lado, si en tu acercamiento al cine gringo, te apetece ir a ver "bridget jones" aún estamos a tiempo...en los ideal...en la sesión de madrugada.....por otraparte, siempre podemos ir a tomar un café, no?????.....así que dime hora, sitio, día, etc...y estaré allí.....GROS GROS BISOUS
 m.

Ejemplo: Mensaje 14

10.3.3. Fenómenos textuales de reducción

Además de las reducciones tipográficas que afectan al interior de la palabra, los correos electrónicos presentan figuras de reducción que inciden en el ámbito textual. En estos casos, la estructura textual resultante no debe ser ambigua para el receptor, que ha de poder inferir lo implícito sin dificultad alguna para poder llevar a cabo la correcta interpretación del discurso.

La reducción textual exige más que ninguna otro tipo de reducción compartir un mismo universo de creencias y saberes (Sperber & Wilson, 1986), ya que este entorno cognitivo resultará indispensable para reconstruir el contenido

intencional del mensaje. Para recomponer cualquier proceso de reducción lingüística, el interpretante cuenta con dos elementos: la forma lingüística y las inferencias que realiza a partir de sus conocimientos. Sin embargo, en un tipo de figuras como las textuales, que manifiestan tanta variedad de realización y tan alto grado de economía, si el receptor no tiene acceso al contenido intencional, los elementos estrictamente lingüísticos no siempre bastarán para inferir la interpretación adecuada.

Muchas de las disfunciones interpretativas propias de los géneros electrónicos se deben a incorrectas resoluciones de procesos de reducción, requiriendo reformulaciones que implican caminos textuales opuestos a la tendencia reductora buscada. Sin embargo, en general, si las estructuras reducidas descansan en procesos cognitivos e inferenciales adecuados, sirven para aligerar las actuaciones comunicativas.

Las figuras de reducción textual se apoyan, generalmente, en dos tipos de conocimientos:

- 1) conocimientos genéricos o estereotípicos compartidos que no precisan un lazo interaccional preciso,
- 2) conocimientos discursivo-cognitivos, que dependen del contexto interaccional. El propio mensaje o la secuencia a la que pertenece permiten activar las relaciones asociativas necesarias para suplir las ausencias.

La reducción textual requiere un importante esfuerzo en el interlocutor que debe construir su interpretación de la comprensión global a la local. En este sentido vamos a centrarnos en la observación de dos figuras fundamentales: la anáfora y la elipsis.

10.3.3.1 La Anáfora

Una anáfora se identifica con aquella expresión cuya interpretación referencial depende de otra expresión mencionada en el texto, a la que se llama

generalmente antecedente (Kleiber, 1993, p.22). Su manifestación como procedimiento por el cuál se ponen en relación dos estructuras textuales sitúa esta figura como sustento básico de la cohesión textual, de la coherencia textual y de la progresión temática, principalmente. Su importancia como figura organizativa del discurso convierte a la anáfora en un fenómeno muy estudiado (Charolles, 1990, 1991, 1992, 1999, Kleiber, 1997, 2001).

Se han establecido diversos tipos de anáfora que aluden a factores de clasificación diferentes. Así, se distingue la *anáfora pronominal*, cuando el elemento anafórico es un pronombre, la *anáfora léxica*, si éste se identifica con un grupo nominal, y la *anáfora adverbial* cuando se retoma una expresión a través de un adverbio.

Una oposición importante se establece entre las anáforas de tipo *correferencial* y las *asociativas*. Esta distinción se fundamenta en ciertas condiciones interpretativas por las que la referencia del elemento anafórico no tiene porque coincidir necesariamente con la del antecedente, a pesar de que en todos los casos debe existir una relación entre la referencia del anafórico y del antecedente. Así, las anáforas de tipo *correferencial* se identifican en aquellas situaciones en las que la expresión anafórica envía al mismo referente que la expresión del antecedente. Por el contrario, las *asociativas* evocan la referencia del antecedente por medio de procesos de equivalencia de tipo sinecdótico, locativo, etc. Se trata de una relación de meronimia entre el todo —holónimo— y la parte —merónimo—.

Por último, se han distinguido las *anáforas fieles* y las *infieles*. Las *anáforas fieles* reproducen el antecedente con un simple cambio de determinante, mientras que cuando el elemento anafórico es léxicamente diferente al del antecedente se habla de *anáfora infiel*.

La *catáfora* se define como una figura complementaria de la *anáfora*. En la *anáfora* el antecedente debe aparecer necesariamente antes que la expresión anafórica, mientras que la *catáfora* precede al texto reformulado.

En nuestro corpus encontramos ejemplos muy variados de anáforas, tanto en los límites de la unidad mensaje como a través de cadenas de mensajes. Esta

situación particular refleja el carácter interaccional del género y la fuerte dependencia que une a los distintos elementos de los pares. Desde un punto de vista cognitivo, la anáfora se sostiene gracias a que el referente de la expresión anafórica es conocido por el interlocutor, al pertenecer a su memoria discursiva inmediata. Esta necesidad de recurrir al contexto discursivo imprime ciertas limitaciones a esta figura de reducción, ya que los procesos de correferencialidad difícilmente se sustentan entre unidades muy distantes.

Asunto: El numero de la suerte
Fecha: 26 Noviembre 2001 12:08:13
De: al@xxxxxx.xx
Para: mj@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx, wv@xxxxxx.xx, ak@xxxxxx.xx, vf@xxxxxx.xx

Hola a todos, busquen por ahí en sus ciudades de residencia lotería de navidad acabada en 29, que soñé con ese número y lo tengo metido en la cabeza. Además el otro día entré a preguntar en una administración, y miré a un panel donde había un montón de números y el primero que vi fue precisamente el 29. Es que yo en Tenerife no encuentro y ya he preguntado en varios sitios.

Saludos y besos a todos.

Jxxx (; Qué la suerte te acompañe !)

PD: No aseguro buenos resultados, vaya a ser que algun@ se anime y después me eche la culpa de no haber ganado nada.
PD1: Lo que es una buena señal es que yo no tengo nada de suerte en el amor.

Ejemplo: Mensaje 19

El mensaje anterior refleja un recurso constante a la anáfora, el referente del *número 29* se recoge a lo largo del mensaje a través muchas y diversas expresiones, convirtiéndolo en el tema central del texto, a pesar de que sólo se nombra una vez. En el encabezado se emplea una expresión catafórica, *El numero de la suerte*, después se retoma su contenido a través de *ese número*, *número dichoso* o *la dichosa cifrita*, anáforas de tipo léxico, o lo

tengo metido en la cabeza, vaya a ser que algun@ se anime con el y después me eche la culpa, anáforas pronominales.

El ejemplo siguiente contiene múltiple anáforas de tipo pronominal. El valor fundamentalmente deíctico de estas estructuras las clasifica como estrictamente correferenciales.

Asunto: Re:
Fecha: 15 Febrero 2002 01:47:58
De: ji@xxxxx.xx
Para: cg@xxxxx.xx

Gracias Cxxx.

cxxx escribió:

>Siento estarlo mandando por partes, pero es que tengo que estar
>transformándolo y así por lo menos vas teniendo algo para
trabajar. >Aquí un archivo con 5 programa mañana los que faltan

Un beso

Ejemplo: Mensaje 2

Al tratarse de una construcción catafórica el valor referencial de los pronombres *lo* y *esto* no se completa hasta el final del mensajes cuando se alude al archivo enviado Aquí un archivo con 5 programa mañana los que faltan y el contexto discursivo parece llevar a la interpretación de que *lo que se manda por partes* es un documento al que pertenece el archivo adjunto del mensaje. El conocimiento del mundo y otros elementos extralingüísticos como la existencia de un archivo adjunto aseguran el éxito del establecimiento de la correferencialidad para estas expresiones deícticas que se mueven a medio camino entre la deixis externa y la interna.

La intención comunicativa del empleo de la anáfora consiste en economizar la expresión reduciendo el número de palabras del mensaje, aunque tal proceder conlleva una mayor imprecisión que puede provocar disfunciones interpretativas. Obsérvese el desarrollo de la siguiente secuencia:

Asunto:
Fecha: 19 Abril 2002
De: ml@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

que tal la vida!!! no sé si mañana vas a la facultad, yo si a ver si te veo, tengo que contarte mil cosas de estas vacaciones, te podría ir adelantando algo pero mejor cara a cara, Pxxx ha estado con Axxx y yo no lo he visto, pero vamos por lo demas saliendo todos los dias y aprovechando el buen tiempo...

besos

Asunto:
Fecha: 19 Abril 2002
De: jj@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

Pues si que voy, asi que mañana me cuentas, yo no tengo nada que contar peo creo que me presento al teorico ya, por cierto...que no has visto a Alex????

Asunto:
Fecha: 19 Abril 2002
De: ml@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Que??? Si hemos quedado con ellos todos los dias, pero que no he visto a Cxxxx para que veas que ya estoy más controlada... y te veo mañana en la biblio, llegaré pronto..

Asunto:
Fecha: 19 Abril 2002
De: jj@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

Me imaginaba que te referias a Cxxxx, pero escribes de culo!!!!

Ejemplo: Mensaje 100-103

El pronombre *lo* parece referir a Axxx según la construcción anafórica Pxxx ha estado con Axxx y yo no lo he visto, sin embargo el conocimiento compartido de los interlocutores hace que el coenunciador ponga en duda esta interpretación pidiendo una reformulación. En el tercer mensaje el enunciador

aclara la deixis externa del pronombre y ofrece datos sobre su referente. El siguiente caso de anáfora pronomial se resuelve con la información del encabezado, ya que el antecedente se sitúa en este enunciado.

Asunto: matricula
Fecha: 7 Enero 2002 13:53:01
De: av@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx se nada de ti... me has arreglado eso??
estoy un poco preocupada.
Aqui hace un frio d emuerte pero es maravilloso cuando
vienes???
Besoss Axxx

Ejemplo: Mensaje 10

El procedimiento que recogemos a continuación se identifica con una anáfora léxica que sustenta en la sinonimia de *web* y *página*. Se trata de una anáfora correfencial porque ambas expresiones envían al mismo referente.

Asunto: muy requetebien
Fecha: 24 Enero 2002 18:29:13
De: pg@xxxxxx.xx
Para: ai@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx

hola chicas,
ya he visto la web con el resumen del proyecto y la descripción
del
funcionamiento. Muy mona la página. Muchas gracias.
un abrazo,
pxxx

Ejemplo: Mensaje 4

Los siguientes mensajes constituyen ejemplos de anáforas asociativas. La anáfora asociativa no depende únicamente del nivel cotextual sino que implica la presuposición de un cierto conocimiento léxico prototípico y el establecimiento

A partir de la predicación contenida en `si ya has vuelto de Paris o todavia estas en la uni` se infiere que la universidad se encuentra localizada en París: la uni es una parte de París.

El último mensaje ejemplifica otro caso de anáfora asociativa. Puesto que en la expresión `No te comas mucho la cabeza con las bolas que te conozco`, la expresión *las bolas* refiere a la unidad léxica *problemas*. La lectura del resto de los elementos que componen la cadena, nos revela que el acertijo en cuestión trata sobre la medida de unas *bolas*.

Asunto:

Fecha: 24 Noviembre 2001 17:41

De: ch@xxxxxx.xx

Para: cv@xxxxxx.xx

Ayer LC despues de marcharte empezamos a ver una peli y despues de empezar a ver la 2ª se volvio loco con el problema yo creía que no nos iríamos a la cama hasta super tarde pero al final tardó muchos menos de lo que pensaba. ¡Gracias a Dios! y todo lo hizo pq como mi padre le habia dicho que ese problema no estaba a su nivel y encima le iba ver hoy por lo de los helicopteros, tenia que tener la solucion. No te comas mucho la cabeza con las bolas que te conozco.
Cuidate mucho.

Cxxx.

Ejemplo: Ejemplo 20

10.3.3.2. Elipsis

La elipsis, como figura de reducción discursiva, es un recurso muy empleado en los correos electrónicos. Consiste en omitir dentro de una estructura sintáctica una o más palabras cuya presencia resulta normalmente necesaria para el procesamiento de la oración (López Alonso, Séré 2001, p.204). La interpretación del enunciado requiere de un proceso de reconstrucción por el que el sujeto interpretante recupera las palabras omitidas a partir del conocimiento de las

reglas gramaticales de la lengua (Bosque 1984; Brucart 1999; Bonhomme, 1998).

El empleo de la elipsis confiere un alto grado de agilidad a la construcción textual, ya que, apoyándose en el principio de economía lingüística, permite a los enunciadorees eludir repeticiones innecesarias y/o fragmentos que pueden reconstruirse con la información contextual. Un procedimiento de estas características resulta muy rentable en un género como el correo electrónico en el que prima la rapidez en la redacción, puesto que el enunciador puede reducir el número de palabras. No obstante, tal y como sostiene López Alonso (2004): “exige una actitud cooperativa del coenunciador al sobrecargarle de un mayor esfuerzo de memoria cognitiva en la búsqueda de referencia”.

La elipsis supone una ruptura de la estructura sintáctica mediante la eliminación de constituyentes, lo que implica en el receptor el desarrollo de estrategias para paliar tales ausencias.

Tradicionalmente, el empleo de la elipsis se justifica por razones expresivas (Charaudeau & Maingueneau, 2002) en contextos caracterizados por el laconismo que tienden a el detallismo innecesario y en situaciones en las que se busca la expresividad. Ambas características compaginan de forma clara con el estilo electrónico. En determinados enfoques el recurso a la elipsis se utiliza como procedimiento para reconstruir lagunas en los enunciados, permitiéndose, de este modo, poner en relación diferentes estructuras discursivas: la incompleta y la reconstruida. En estos casos la elipsis supone la reconstitución de una secuencia completa a partir de estructuras previas. Este planteamiento conlleva dos problemas, requiere el postulado de enunciados no reales o enunciados que no han sido enunciados efectivamente, por lo que sus características pueden llegar a diferir y, por lo tanto, pueden establecerse relaciones entre pares de oraciones diversas.

La elipsis, así como otras figuras de reducción tales como la anteriormente referida anáfora, resulta muy importante en el modelo textual frástico ya que permiten examinar los lazos interfrásticos y la cohesión textual (Halliday & Hasan, 1976). En la misma línea resulta interesante para el análisis de las

relaciones de dependencia entre las diferentes intervenciones de una secuencia, aunque la red de correferencia puede depender de factores extralingüísticos y consideraciones de orden cognitivo

En nuestro corpus existen numerosos ejemplos de elipsis, que, en estos procesos de interacción dialogada, ayudan a agilizar la construcción de los textos, ya que no implican problemas importantes ni gastos cognitivos excesivos para su reconstrucción, puesto que el entramado interactivo ayuda a recomponer los elementos elididos. En estas situaciones, la elipsis está al servicio de economía, aunque también sirve para dotar al desarrollo discursivo de una mayor carga expresiva y de un registro cercano, distendido y con fuertes notas de cordialidad. Estos ejemplos de elisión no provocan rupturas en la coherencia textual, por lo que no parecen suponer disfunciones interpretativas. La función cooperativa presupuesta en todo proceso interaccional sostiene la construcción de textos elípticos. Por ello, las secuencias en régimen continuo presentan un mayor grado de elipsis. Veamos la siguiente secuencia de mensajes:

Asunto: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 14:43
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Cxxx que es e tu vida me tienes preocupada, te he llamado mil veces al movil y no respondes ni me has devuleto las llamadas, sigues vivo??????? A ver cuando tomamos una cerve

un beso, estoy en Madrid

Asunto: RE: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 14:45
De: cs@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

te contesto en 1/2 horita.....

Asunto: RE: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 15:17
De: cs@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Pues si, se que me has llamado y te iba a llamar para tomar una, pero he tenido una mala semana, culminada en fin, todavia me duele.... y no estaba muy por la labor.....

Me perdonas?

Asunto: RE: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 15:27
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ca@xxxxxx.xx

Te perdono. Por cierto, Has visto a esta?

Asunto: RE: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 15:32
De: cs@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

en la cafetria de la facul

Ejemplo: Mensajes 246-250

Esta secuencia de mensajes incluye bastante información elidida, el tercer mensaje del intercambio incluye muchas lagunas que deben ser completadas por el interpretante, o bien, a través del contexto lingüístico previo, *te iba a llamar para tomar una*, donde ha de reconstruirse *cerveza* -según la información de los mensajes anteriores-, *o pero he tenido una mala semana, culminada en fin, todavia me duele....* que no incluye explícitamente la razón del dolor, es decir, se ha elidido el complemento directo de la construcción. Suponemos que el conocimiento mutuo de los interlocutores suple la laguna estructural. El último par de mensajes también manifiesta una organización elíptica, ya que la reacción *en la cafetria de la facul* presupone la reconstrucción de un predicado *ver* aplicado a la persona tema del intercambio informativo. El conocimiento de los pares de encadenamiento nos permite recomponer el proceso reconstructivo de los interlocutores.

En mensajes de tipo diferido también localizamos recursos de la elipsis.

Asunto: Re:
Fecha: 15 Febrero 2002 01:47:58
De: ji@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Gracias Cxxx.

cxxx escribió:

>Siento estarlo mandando por partes, pero es que tengo que estar
>transformándolo y así por lo menos vas teniendo algo para
trabajar.
>Aqui un archivo con 5 programa mañana los que faltan

Un beso

Ejemplo: Mensaje 2

El ejemplo anterior recurre a la eliminación de verbo principal en *Aqui un archivo con 5 programa mañana los que faltan dinamizando el intercambio*, su reconstrucción interpretativa resulta muy económica. El siguiente mensaje presenta una elipsis del sujeto en: *Me encanta el trabajo... los puentes , canales,,, es tan romantica...*

Asunto: Re: axxx
Fecha: 15 Enero 2002 18:29:03
De: av@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Por supuesto que teneis que venir!!!!Ya tengo casa,pero sera mejor que vengais en Febrero a partir del 2 asta el 12 son las fiestas. En Febrero me voy a otra casa donde hay sitio para vosotras y ya nos arreglamos, la de ahora es un poco gilipollitas y no quiere visitas, es mejor en Febrero asdemas la casa esta guay. Me encanta el trabajo... los puentes , canales,,, es tan romantica...

He ido unos dias a Pisa a ver a mis amigos todo ok y me he reconciliado con Vxxx, he visto a mi profe de la Universidad... una vuelta espectacular. ESTa nevando hace mucho frio pero no importa

Besitos y gracias por el papeleo

Te quiero

Por cierto Jxxx Axxx me esta echando mucho de menos y me escribe unos mensajes de lo mas pocho

Besitos

Ejemplo: Mensaje 9

La siguiente secuencia de mensajes constituye un ejemplo de elipsis que, para completar las estructuras sintácticas necesarias pero suprimidas, se sustenta en el contexto discursivo.

Asunto:
 Fecha: 29 Septiembre 2003 18:07:54
 De: cn@xxxxxx.xx
 Para: av@xxxxxx.xx

57, 5 de largo,

Asunto:
 Fecha: 30 Septiembre 2003 10:56:07
 De: av@xxxxxx.xx
 Para: cn@xxxxxx.xx

De ancho???????

Asunto:
 Fecha: 30 Septiembre 2003 23:43:09
 De: cn@xxxxxx.xx
 Para: av@xxxxxx.xx

Essss cuadradooooo!!!!!!!!!!!!!!!

Ejemplo: Mensajes 83-85

En algunas ocasiones la elipsis provoca disfunciones interpretativas que deben solucionarse pidiendo al interlocutor la información necesaria para reconstruir la laguna. Esta situación, ilustrada en la secuencia recogida a continuación, produce el efecto contrario de lo que se ha pretendido conseguir, ya que no logra la economía textual buscada.

Asunto: Re:
 Fecha: 5 Febrero 2003
 De: ji@xxxxxx.xx
 Para: cg@xxxxxx.xx

Me ha gustado mucho

Asunto: Re:
Fecha: 7 Febrero 2003
De: cg@XXXXX.XX
Para: ji@XXXXX.XX

Que parca en palabras!!! Te ha gustado que!!!!!!

Asunto: Re:
Fecha: 7 Febrero 2003
De: ji@xxxxxx.xx
Para: cg@XXXXX.XX

Pues la foto, uqe va a ser...tronka que tal el concer!!!! No paras

Ejemplo Mensajes 65-67

De este análisis se desprende que una de las características que permite definir a los textos electrónicos es la reducción- principio de economía por el que el contenido proposicional se expresa con el mínimo número de palabras-, de manera que sólo se dice lo más relevante o pertinente con la finalidad de proporcionar una información rápida y ágil y acercarse al dinamismo propio de la interacción dialogal. El contenido informativo es formalmente imperfecto pero el enunciador supone que el coenunciador lo restituye por inferencias lógicas, gramaticales, cognitivas o textuales. El empleo abusivo de estas construcciones, no obstante, podría obstaculizar la comprensión, y por ello, junto a la reducción proliferan los recursos expresivos que redundan en la repetición.

CONCLUSIONES

11. Conclusiones

A lo largo de esta tesis hemos tratado de describir y analizar cómo las herramientas de gestión de correo electrónico generan contextos de interacción que dan lugar a modelos textuales estables que participan de ciertos principios de invariancia. Los procesos de interlocución analizados sitúan al correo electrónico entre los modelos de correspondencia epistolar y los esquemas típicos de otros entornos de CMO. La interactividad dialógica que caracteriza a las conversaciones electrónicas deja huella en un género que, sin embargo, hereda modos de organización propios de modelos típicamente diferidos como los géneros epistolares. Esta circunstancia apoya nuestra hipótesis inicial que defendía el tratamiento de correo electrónico como un género independiente.

CONCLUSIONES

De la relación del discurso epistolar y el electrónico surge un esquema de interacción rico en matices que puede adaptarse a diferentes modelos de intercambio, tanto en el ámbito temporal, como en lo que concierne a otras instancias enunciativas. Las marcas de interactividad presentes en un arquetipo de tanta versatilidad participan de un abanico de posibilidades muy amplio, que se concretan según el interés de cada interlocutor en cada situación de comunicación.

En muchos sentidos, el correo electrónico supone la propuesta de nuevas soluciones a situaciones de enunciación preexistentes, lo que sitúa al género en una posición privilegiada, ya que combina nuevos y viejos recursos comunicativos. Así, por ejemplo, algunos de los modos de respuesta analizados en esta tesis, sustentados en la reproducción automática del texto inicial, difícilmente tendrían cabida fuera del formato electrónico. Al mismo tiempo, el correo electrónico sabe conservar muchos de los procedimientos más característicos de las cartas tradicionales. El constante recurrir a la actividad diafónica supone una identificación con la marcación de los elementos dialógicos propia del discurso epistolar.

Su capacidad de adaptación convierte al género del correo electrónico en un modelo textual de gran dinamismo, justificando la profusa generalización del empleo de este instrumento de comunicación. Los modelos temporales propuestos participan de las ventajas de la no intrusión, al tiempo que gozan de las virtudes de la inmediatez. De entre los géneros cercanos, aquellos con los que comparte más rasgos son la carta y las conversaciones virtuales, en particular, en la versión de la mensajería instantánea. Coincide con la primera en el establecimiento de las convenciones que regulan la sucesión de las intervenciones, así como en el valor de algunas de sus unidades. Muchas de las unidades que hemos propuesto en esta tesis para el análisis de las interacciones a través de sistemas de mensajería instantánea pueden aplicarse a intercambios epistolares, teniendo en cuenta que, en estos

CONCLUSIONES

últimos, su dilación en el tiempo será mayor y, por lo tanto, su relación de interdependencia se verá modificada.

En la identidad genérica del correo electrónico frente, a otros géneros de correspondencia, la cuestión temporal resulta fundamental y, por ello, en este trabajo hemos vuelto constantemente sobre ella: el doble juego entre el carácter diferido y la posibilidad de cercanía temporal que presenta el género marca notablemente sus condiciones estructurales. Se trata de textos cortos y espontáneos pero, a la vez, de espacios de interacción lo suficientemente reflexivos como para manifestar estrategias de interacción imposibles en modelos conversacionales. La celeridad, unida a la facilidad y economía que reviste la consecución del intercambio, permite el desarrollo de interacciones muy estables y frecuentes. Por ello, más allá de la recuperación del modelo del intercambio epistolar, se construye un espacio en el que se desarrolla una identidad particular relacionada a un nombre de usuario específico y a un buzón concreto.

De la confluencia con los géneros de la CMO, y, en especial, de la interacción con la mensajería instantánea, el correo electrónico ha tomado muchos elementos constitutivos. Gran parte de las propiedades estilísticas del género deben entenderse como una forma de filtrado de las tendencias del estilo electrónico. La intersección entre correo electrónico y mensajería instantánea van en aumento, hasta el punto de frenar algunos de los usos de la correspondencia digital analizados en este trabajo. Las interacciones de tipo continuo pueden haber disminuido en los últimos años porque muchas de estas situaciones han sido sumidas por los entornos de mensajería digital.

El correo electrónico se emplea en contextos de comunicación cada vez más diversos. Puede afirmarse que, en la actualidad, incide en todas las esferas de la socialización, tal como refleja la diversidad de los textos que componen nuestra muestra. En este trabajo se ha propuesto una tipología que consta de nueve clases de correos electrónicos, que ha sido establecida en función de criterios relativos a su

CONCLUSIONES

ámbito de interacción y a su intención comunicativa. A lo largo del análisis de los diferentes parámetros de estudio, hemos podido comprobar en qué medida cada uno de los tipos propuestos manifestaba comportamientos particulares que justifican su individualización. Estas nueve categorías son: correo personal, correo profesional, correo institucional, correo comercial y publicitario, correo de listas, cadenas de reenvío, correo *spam*, mensajes generados automáticamente y postales virtuales.

Cada uno de estas modalidades de mensajes se sustenta en contratos de palabra particulares. En este trabajo destacamos por su importancia en la configuración del prototipo de la correspondencia electrónica los mensajes de carácter interpersonal, en los que prevalece como finalidad el establecimiento de un intercambio comunicativo simétrico de tipo privado. Entre ellos incluimos los correos personales y los profesionales, que constituyen los ejemplos más claros de correspondencia. Los correos personales son el resultado de un intercambio individual y privado de tema no definido, mientras que los correos profesionales inciden en el ámbito de interacción laboral. Los rasgos característicos del estilo electrónico, que ha sido tratado en la tercera parte de esta tesis, encuentran en los correos personales su espacio de mayor influencia.

Nuestras conclusiones se organizan en torno a cinco cuestiones fundamentales: 1) las propiedades enunciativas de la correspondencia digital, 2) los modos de interacción de los intercambios de correos, 3) las propiedades paratextuales de los mensajes, 4) su planificación y estructura, y 5) la lengua empleada en los correos.

1. 1. Clasificación enunciativa de la correspondencia electrónica.

- La correspondencia digital se identifica con un modelo de enunciación en el que un *locutor 1*, remitente, enuncia un texto para un *locutor 2*, destinatario, que se transmite en un medio electrónico a través del empleo de un programa de gestión de correo electrónico. La situación de comunicación se caracteriza por un contexto

CONCLUSIONES

marcado por la presencia del ordenador, que mediatiza el intercambio, permitiendo la comunicación *in absentia*, en un esquema de temporalidad diferida con ritmos negociables entre los interlocutores.

- La mayoría de las propiedades descritas en el párrafo anterior nos permiten identificar esta modalidad de comunicación como parte de un grupo de orden superior que denominamos regímenes de correspondencia, caracterizados por un esquema de interacción diferido en el que los coenunciadores no comparten ni el lugar ni el tiempo de enunciación. A pesar de las semejanzas con el modelo epistolar, la correspondencia digital tiene propiedades específicas que se derivan de los valores heredados del discurso electrónico, convirtiéndose en un arquetipo autónomo que no puede asimilarse a ningún modelo de correspondencia anterior. Los intercambios generados por las herramientas de gestión de correspondencia electrónica se encuentran determinados por la intervención del ordenador y de Internet, que redefinen las propiedades espacio-temporales típicas del discurso epistolar.

- Por todo ello, sostenemos que la idiosincrasia del género se deriva de la confluencia de las particularidades del modelo de comunicación de los intercambios de correspondencia con las condiciones derivadas de los entornos de comunicación electrónica. El resultado es un modo de interacción con características propias en los tres elementos básicos de la enunciación: 1) el *yo* y el *tú*, es decir, el estatus de los coenunciadores, 2) el *aquí*, o las condiciones del espacio de producción, y 3) el *ahora* o las condiciones temporales. El análisis de estos parámetros nos ha permitido ver cómo se individualiza el género de la correspondencia digital frente a otros modelos de correspondencia y otros entornos de la CMO.

CONCLUSIONES

- En los regímenes de correspondencia la relación entre los interlocutores resulta relevante, ya que se constituyen en modos de enunciación cuyo fin primero consiste en generar un proceso de interlocución entre sus participantes. Un número muy importante de mensajes de correo electrónico se escribe con expectativas de establecer un intercambio comunicativo con varios turnos de réplica. Estas condiciones determinan la configuración de un género marcadamente interactivo, que supone la participación de varios locutores interactuando en la construcción de un contexto de interacción común y en la negociación de una interpretación compartida.

- La primera de las cuestiones que nos planteamos nos llevó a distinguir dos modalidades de relación entre locutores, una simétrica, que permitía la posibilidad de una constante redefinición de los papeles enunciativos y, otra, asimétrica, en la que uno de los participantes ostenta el monopolio de la palabra. En la modalidad asimétrica, el contrato de palabra impide al coenunciador asumir el rango de productor textual. Los mensajes del primer tipo reproducen estructuras interaccionales cuya finalidad consiste en el establecimiento de auténticos intercambios de correspondencia en los que se permite que el locutor destinatario se convierta en locutor productor y viceversa, de forma sucesiva. El resto manifiesta una direccionalidad preestablecida en la que prevalece la transmisión de información sobre el intercambio interaccional.

- El número de locutores que intervienen en el intercambio también se establece como criterio de clasificación de los distintos modos de correspondencia electrónica. Se distinguieron los mensajes con un enunciador único y un coenunciador único, de aquellos que presentaban un coenunciador múltiple. Las facilidades técnicas ofrecidas por las herramientas de gestión de correo electrónico, que permiten el envío de un mismo mensaje a varios interlocutores de forma muy

CONCLUSIONES

sencilla, favorecen los intercambios múltiples. Este modelo de interacción desencadena estructuras muy diversas que rompen la linealidad propia de los diálogos entre dos locutores. En los intercambios con más de dos interlocutores resulta muy común que un mismo mensaje genere varias respuestas procedentes de distintos buzones, originando líneas de discusión paralelas. En otras ocasiones, se produce una situación de multidiálogo en la que todos los interlocutores envían los mensajes al grupo de participantes. Esta modalidad, típica de los intercambios de los foros de debate, se reconoce, igualmente, en algunas secuencias interpersonales de nuestro corpus.

- El estatus público o privado del intercambio es consecuencia del tipo de relación que establecen los interlocutores. A priori, el correo electrónico repercute en la esfera privada de los usuarios, ya que la sucesión de mensajes se genera con el emisor y el receptor como únicos testigos. Sin embargo, la extensión de la correspondencia múltiple y la posibilidad de reenvío de mensajes nos obligan a distinguir algunas situaciones de comunicación en las que el correo electrónico abre las puertas a dimensiones públicas.
- En ciertos intercambios de mensajes, además, el enunciador asume una voz pública -correspondencia pública- oponiéndose a la correspondencia privada, en la que el enunciador desarrolla la actividad lingüística en su dimensión personal. En la correspondencia pública, el enunciador se apropia de las intenciones comunicativas de una colectividad, una institución pública o privada, estableciendo ciertas condiciones de interpretación derivadas de la fuerza del compromiso que sus palabras adquieren respecto de la institución que representa. Los correos publicitarios, institucionales, comerciales, se corresponden con mensajes públicos, mientras que los personales y la mayoría de los profesionales con mensajes

CONCLUSIONES

privados. Los foros de discusión y las listas de discusión y algunos profesionales se sitúan a medio camino.

- La posibilidad de determinar el buzón de origen de los mensajes afecta a la naturaleza de la autoría de los correos dividiéndose en: 1) mensajes con autor identificado y reconocido por el interlocutor, 2) mensaje con autor identificado pero irreconocible por el interlocutor, y 3) mensajes anónimos, en los que el buzón de origen se disfraza. Los correos electrónicos se corresponden con actos de comunicación firmados, ya que la propia naturaleza técnica de los programas de gestión así lo determina y, por ello, los mensajes anónimos denotan una intencionalidad específica del autor que ha recurrido a técnicas para esconder su identidad. Este tipo de soluciones son elegidas, principalmente, por los mensajes *spam*.
- La relación que se establece entre el autor del mensaje o gestor del buzón de origen y el autor del cuerpo del mensaje no siempre es unívoca. Existen mensajes en los que el autor se corresponde con el gestor del buzón que emite el correo y, otros, en los que el texto no fue creado por el mismo individuo que lo envía, situación que se identifica, principalmente, en las cadenas de reenvío. Por último, en algunos casos, el gestor del buzón ha creado parte del contenido del texto, incluyendo, además, fragmentos cuya autoría se debe a otro locutor. Esta última situación constituye la norma en los textos en los que se reproduce el contenido del mensaje del interlocutor y se construye una respuesta segmentada.
- Las condiciones espaciales en las que se desarrollan los intercambios de correos electrónicos también se establecen con elementos diferentes de otros modelos de correspondencia. Los usuarios suelen acceder a los sistemas de CMO cuando no es posible llevar a cabo una interacción no mediada, entre otras razones, por cuestiones de lejanía. Sin embargo, de manera más acentuada de lo que sucede

CONCLUSIONES

con otros sistemas de mediación no electrónica, estas herramientas suponen la creación de una realidad de naturaleza doble en la que convive la separación y el encuentro a través del desarrollo discursivo.

- La sensación de ausencia suele verse paliada por la creación de un espacio común de intercambio, albergado por la red de redes y representado por el monitor de la computadora, que se establece como una ventana abierta a la intercomunicación. En este sentido, entendemos que la pantalla es el contexto espacial directo de la interacción, ya que: 1) constituye el lugar en el que se representa la corriente textual a lo largo del proceso de producción, 2) recibe el texto mientras que es leído por su receptor-interpretante, y 3) acoge la zona de intervención textual, concretando el proceso de intervención dialogal. La pantalla no es un mero soporte textual, sino que se constituye en un verdadero espacio de interrelación. La incidencia de la pantalla y de los modelos hipertextuales de representación textual resultan fundamentales en la configuración del intercambio, al modificar la manera de organizar la información, la jerarquía del contenido y los procesos de negociación de su interpretación.

- En las interacciones electrónicas los interlocutores se encuentran alejados en el espacio, pero se identifican como copresentes en un espacio común representado por la pantalla y albergado en Internet. Internet supone la aparición de la noción de comunidad virtual, red constituida, desde el punto de vista físico, por la totalidad de nodos y enlaces y, desde una perspectiva social, por el conjunto de los usuarios.

- En los géneros electrónicos la noción de espacio se desdobra representando, por un lado, el contexto en el que se ubica el individuo en el momento del intercambio y, por otro, la pantalla en la que se lleva a cabo la enunciación enunciada. La gran innovación del contexto electrónico supone, por lo tanto, la

CONCLUSIONES

introducción de un espacio de encuentro en un régimen de interacción a distancia. Esta sensación de copresencialidad se acentúa en función de la proximidad temporal de las intervenciones, por ello, los sistemas cuasi-sincrónicos, como el chat, participan de esta propiedad de forma más clara que los sistemas asincrónicos. Sin embargo, en los modelos diferidos, la reducción del tiempo de mediación permite desarrollar un ritmo ágil y rápido, generando una sensación de simultaneidad temporal que permite que el correo electrónico se contagie de la experiencia del espacio virtual compartido. Muchos mensajes participan de un modelo de distribución espacial en el que el *aquí* de los interlocutores se iguala, separándose del modelo epistolar clásico del discurso de los ausentes. La distribución de las referencias deícticas en los textos, por ejemplo, así lo demuestra.

- El fácil acceso a los sistemas de mediación y el carácter reflexivo de esta modalidad de comunicación escrita justifican que muchos usuarios elijan esta opción de intercambio en situaciones de comunicación muy diversa: 1) coenunciadores alejados, que utilizan este medio de comunicación para suplir las interacciones presenciales, 2) coenunciadores que no están copresentes pero que se frecuentan regularmente y emplean este medio para completar las interacciones presenciales o desarrollar líneas de interacción paralelas pero independientes y 3) coenunciadores que comparten un mismo espacio de interacción y para los que el correo electrónico se presenta como una opción más efectiva por su carácter no intrusivo y sus posibilidades técnicas. Esta última situación se encuentra más extendida en los intercambios profesionales y de trabajo colaborativo.
- El régimen enunciativo de los sistemas de correspondencia se caracteriza por la existencia de un hiato temporal que separa el momento de emisión y el de recepción, determinando muchas de sus propiedades. Al igual que sucede con otros textos escritos, que se reciben fuera de las condiciones de enunciación en que se

CONCLUSIONES

produjeron, conviene acompañar a los mensajes electrónicos de referencias cronológicas que puedan emplear los interpretantes en la reconstrucción del anclaje temporal del texto. Los sistemas de correo electrónico incluyen estas marcas de manera automática en la cabecera del mensaje.

- El carácter diferido del medio puede entenderse como un punto de unión con el discurso epistolar, sin embargo, tal y como se ha visto a lo largo de esta tesis, la naturaleza de este esquema temporal se ha visto sustancialmente modificada con la introducción de las herramientas electrónicas. El correo electrónico, con su rapidez en el intercambio de datos y la posibilidad de almacenaje de los mensajes recibidos, permite la convivencia de modelos temporales muy diversos, instituyéndose en un sistema de comunicación que ofrece a sus usuarios un amplio abanico de gestión temporal. Así, el correo electrónico puede emplearse en intercambios diferidos, muy semejantes a los epistolares, y en otros, más parecidos a las charlas electrónicas, en los que los coenunciadores se encuentra mutuamente accesibles.

- El esquema epistolar que caracteriza los modelos de correspondencia se organiza en tres tiempos: 1) el tiempo empleado para la producción textual; 2) el tiempo destinado a la recepción e interpretación textual; y, 3) el tiempo ocupado por el proceso de mediación. Tal distribución produce un juego de desfases temporales por el cual el presente de la producción se orienta al futuro de la recepción y el presente de la interpretación reconstruye el pasado de la redacción. El pacto epistolar, por lo tanto, se sustenta en un conjunto de operaciones de reconstrucción y proyección temporal que sirven para reproducir una ilusión temporal compartida.

- Este esquema organizado en tres tiempos se mantiene en el género del correo electrónico, sin embargo, el periodo de mediación se reduce considerablemente, por lo que el ritmo del intercambio dependerá de factores externos. La demora entre la

CONCLUSIONES

producción y la recepción dependerá de dos elementos: 1) el tiempo empleado en la transmisión de los datos, y 2) el tiempo que los mensajes permanecen almacenados en el buzón del usuario. El primero se establece en función de criterios técnicos, por lo que es bastante estable. El segundo dependerá del tipo de usuario y de su ritmo de consulta al buzón. Las mejoras técnicas y la generalización de las conexiones han acortado el momento de mediación hasta prácticamente eliminarlo, por lo que la escisión entre el envío y la lectura dependerá del grado de accesibilidad de los interlocutores. De tal manera, podemos distinguir intercambios casi simultáneos, en los que los interlocutores están mutuamente accesibles, y otros que se mantienen el hiato entre producción e interpretación.

- El correo electrónico se propone, generalmente, como un medio de interacción más rápido que sus homólogos postales. No sólo ha acortado el tiempo de mediación, sino que, generalmente, reduce el desarrollo del tiempo de redacción y el de interpretación. El periodo de preparación de la carta se reduce en el correo electrónico al suprimir buena parte del proceso de corrección y reformulación, tal y como parecen revelar los mensajes de nuestra muestra. La producción discontinua, propia de la carta, en la que la redacción del texto se retoma tras cierto intervalo, no constituye un hecho común en la correspondencia digital, debido a las facilidades técnicas para la autoselección del turno.

- El tiempo de lectura e interpretación también se acelera, lo que se refleja en la construcción de algunas respuestas, muy rápidas y dinámicas, generadas en los instantes inmediatamente posteriores a su recepción. Las muestras de secuencias continuas, por ejemplo, dan cuenta de este encadenamiento dinámico, cercano a la sucesión de turnos conversacionales.

CONCLUSIONES

- En conclusión, el correo electrónico se presenta como un medio que otorga a sus usuarios una amplia variedad de esquemas temporales. En ocasiones, la accesibilidad de los coenunciadores permite la ejecución de secuencias en las que los coenunciadores experimentan un tiempo compartido: el pacto epistolar se transforma eliminándose el juego epistolar, orientado hacia la posterioridad en la interpretación y hacia la anterioridad en la producción, para instaurar un tiempo único y común. La agilidad y rapidez de estos modos de interlocución permiten que se contagien aquellos correos que no manifiestan un régimen de accesibilidad mutua, acercando, en consecuencia, la totalidad del arquetipo del género a esquemas de interacción próximos a la conversación.

1. 2. Modos de interacción en la correspondencia electrónica

- Los tres cortes temporales, que, tal y como mencionábamos más arriba, configuran el esquema epistolar, se completan en un buen número de ocasiones con un cuarto momento en el que el receptor del correo produce un nuevo mensaje, como reacción al precedente, con el que se abre un nuevo ciclo. La ausencia o presencia de este cuarto momento divide los mensajes de correo electrónico en dos grupos, en función de su objetivo comunicativo: el la correspondencia o la transmisión de una información.

- De entre los mensajes cuyo objetivo no se identificaba con el establecimiento de un intercambio de correspondencia elegimos en esta tesis dos tipos para su análisis: las listas de distribución y los correos *spam*. Nuestras reflexiones sirvieron para describir las propiedades de estos modelos de correos en los que el contrato de palabra restringe el intercambio de mensajes.

CONCLUSIONES

- Cualquier mensaje de correo electrónico provoca una reacción en su interlocutor, pero en esta tesis hemos definido las condiciones que nos permiten identificar tal reacción como una *respuesta a un mensaje de correo electrónico*: 1) debe constituir un texto escrito, 2) debe haber sido generado como reacción a un mensaje precedente y redactado y enviado a través de un programa de gestión de correo electrónico, 3) su autor ha de coincidir con el receptor del texto al que se reacciona, 4) debe existir una relación semántico informativa con el texto del correo inicial, y 5) el receptor del mensaje debe identificarse con el autor del texto inicial.

- Muchos mensajes se corresponden con la definición anterior, por lo que pueden considerarse *respuestas a un mensaje de correo electrónico*. La relación de dependencia que une un mensaje y su respuesta implica la alternancia de papeles enunciativos, generando una estructura en torno a un esquema de interlocución que nos permite reconocer el carácter interaccional de este género. Por ello, en esta tesis nos hemos interrogado acerca de la legitimidad de aplicar el concepto de interacción a un tipo de intercambio que carece de algunas de sus propiedades fundamentales: 1) la ausencia de copresencialidad espacial implica la reducción de los canales de retroalimentación y el carácter escrito del intercambio reduce la información paralingüística, y 2) la condición diferida del medio obliga a un esquema de producción y recepción en sucesividad, que restringe el carácter dialógico de los intercambios. A pesar de todo, el análisis de los intercambios a través del correo electrónico nos ha permitido demostrar que constituyen una actividad discursiva colaborativa en la que los interlocutores participan en la construcción conjunta de un discurso colectivo. La experiencia de tiempo compartido, a la que nos referíamos con anterioridad, acentúa este rango de interactividad.

- Esta tesis no sólo se ha planteado en qué medida los intercambios de correo electrónico pueden identificarse como interacciones, sino hasta qué punto son

CONCLUSIONES

susceptibles de ser analizados a partir de los modelos teóricos propuestos para el estudio de las interacciones verbales y, en particular, para los intercambios conversacionales. Nuestro trabajo ha revelado que, tras ciertas adaptaciones, las unidades conversacionales resultan muy productivas en la descripción de los mecanismos de funcionamiento de las secuencias de correos electrónicos.

- Adaptando los modelos tradicionales, hemos propuesto un esquema con seis niveles de descripción: el acto, el mensaje, el par mensaje inicio/mensaje respuesta, la secuencia, la sesión y la historia interaccional. Cada una de ellas se relacionan con una unidad de los modelos de análisis conversacional, aunque algunas han sido ligeramente modificadas.
- El mensaje es la unidad máxima monologal equivalente a la *intervención* de los modelos clásicos, aunque con ciertas variaciones. Sus límites determinan una frontera básica en la correspondencia electrónica, ya que determinan la unidad elemental del género. El encadenamiento de los mensajes y sus sucesivas respuestas permite el paso del monologo al diálogo, haciendo avanzar el intercambio. Sin embargo, el carácter diferido de tales encadenamientos les confiere ciertas especificidades. Así, un único mensaje puede contener elementos que corresponderían a diversas intervenciones en las conversaciones no diferidas. La unidad de la intervención, es decir, la estrategia única de acción y su aportación a un intercambio común, se ve ligeramente alterada, puesto que sus dimensiones superan las comunes en régimen de simultaneidad. Los mensajes con intervención del coenunciador se presentan como una prueba evidente de esta situación. El receptor divide el texto en tantas unidades de sentido como considera necesarias y reconstruye la sucesión de los diversos turnos a través de la intercalación de la respuesta.

CONCLUSIONES

- El intercambio, en tanto que unidad mínima dialogal, se compone de la sucesión de mensajes. Cada turno comprende la secuencia textual generada desde que se acciona el comando *redactar un mensaje nuevo* hasta que ejecuta la acción de *enviar*. El conjunto formado por un mensaje y su respuesta se corresponde con un par de adyacencia. En los correos electrónicos la composición de la unidad reactiva no siempre se produce en los instantes inmediatamente posteriores a la interpretación del mensaje, sin embargo, en la mayoría de los casos la relación semántico-informativa permite reconstruir la adyacencia.
- El encadenamiento sucesivo de pares de *mensaje inicio/respuesta* genera una interacción desarrollada a través de sistemas de mensajería electrónica. La unidad máxima dialogal de los esquemas conversacionales tiene una compleja aplicación en los intercambios de correspondencia digital. Comúnmente, ésta se delimita en función de criterios como el encuentro y separación de los interlocutores y la continuidad temporal y temática. El carácter diferido de estos intercambios dificulta la aplicación de tales condiciones.
- En las interacciones en tiempo continuo la mutua accesibilidad de los participantes permite aplicar estos parámetros, por ello, aludimos al concepto de *sesión*, con el fin de delimitar la naturaleza de la relación que une los pares de adyacencia. Una *sesión* comprende el intervalo de accesibilidad de un locutor ante la aplicación que permite el intercambio, de manera que, cuando la sucesión de mensajes se produce en el seno de una *sesión* compartida, las fronteras de la interacción se definen en función de los límites de la *sesión*. Sin embargo, en los correos diferidos deben presentarse unidades alternativas.
- Propusimos, por ello, la noción de *historia interaccional* que comprende el conjunto de los mensajes intercambiados por un grupo estable de buzones. Estos

CONCLUSIONES

mensajes pueden desarrollar líneas temáticas diversas, ya que la única condición necesaria para considerar que varios mensajes pertenecen a una misma *historia interaccional* consiste en la identidad de los buzones que participan en el intercambio. De esta manera, el concepto de unidad de participantes supera los límites de la *sesión*, pudiendo crearse redes de mensajes que no deben ceñirse a los límites temporales impuestos por los modelos conversacionales. La *historia interaccional*, propuesta como unidad máxima dialogal, resulta un concepto muy útil para la descripción y la explicación de los intercambios de correo electrónico.

- Por debajo de los límites de la *historia interaccional* y por encima del par de intercambio *mensaje inicio/mensaje respuesta* situamos la *secuencia*, que se define por criterios fundamentalmente temáticos. Una *secuencia* está formada por aquellos pares de mensajes que manifiestan el desarrollo progresivo de un tema común. Algunas condiciones enunciativas pueden incidir en la identificación de esta unidad en los intercambios de correo electrónico. La sucesión de mensajes, incluso en sus modalidades diferidas, se organiza en torno a un ritmo negociado entre los participantes, una ruptura brusca de esta cadencia puede entenderse como el cambio de *sesión*. Una *secuencia* incluye, en consecuencia, el conjunto de los mensajes de una *historia interaccional* relativos a un tema común y producidos según un ritmo de interacción progresivo y continuado.

- El modelo de secuenciación temática descrito anteriormente tiene una difícil aplicación a las unidades diferidas. En ellas, el tratamiento de los temas es acumulativo, por lo que un mismo mensaje puede desarrollar unidades temáticas y estructurales diferentes. Así, varias *secuencias* pueden superponerse a lo largo de un encadenamiento de mensajes, al tiempo que un único mensaje puede incluir elementos susceptibles de conformar *secuencias* divergentes, por ejemplo, en la organización de las aperturas y los cierres.

CONCLUSIONES

- La alternancia de turnos y la relación de interdependencia que sustenta los pares *mensaje inicio/ mensaje respuesta* nos permitió dividir los mensajes en función de su carácter reactivo o iniciativo. Según el análisis conversacional, las funciones ilocutivas de las intervenciones justifican la de aquellas que les suceden; en los correos electrónicos estas trazas se hacen patentes a lo largo de los encadenamientos de mensajes. Consideramos mensajes iniciativos aquellos en los que predominan los actos de contenido iniciativo y mensajes reactivos a los que se producen como reacción a tales actos. Sin embargo, la complejidad que muestran las unidades diferidas provocan la proliferación de unidades mixtas que incluyen tanto actos iniciativos como reactivos. La mayoría de los mensajes de nuestra muestra manifiestan una estructura bimembre con elementos reactivos respecto de mensajes anteriores e iniciativos respecto de mensajes posteriores, reproduciendo la estructura prototípica que hace avanzar el desarrollo del intercambio.
- Uno de los fenómenos en los que se manifiesta de forma más evidente el carácter interactivo de los intercambios de correo electrónico es la manera en que se recurre a la palabra del interlocutor para la construcción textual. Los intercambios de correo electrónico se constituyen como un discurso colaborativo en el que se combinan diversas voces a través de distintos fenómenos de polifonía. La estructura polifónica de estos discursos denota la marcada naturaleza interlocutiva del género. En nuestro análisis no nos interesamos por el conjunto de los procedimientos de polifonía en general, sino por aquellos casos en los que se recoge la palabra del interlocutor del intercambio.
- Roulet (1995 y 2001) propone una noción fundamental para el análisis de los textos epistolares, la *diafonía*, que define como la representación del discurso del interlocutor destinatario inmediato de la intervención. Estos procedimientos

CONCLUSIONES

permiten actualizar la memoria discursiva de los interactantes con los tópicos tratados en el intercambio. Los discursos diferidos, a diferencia de los presenciales, recurren, frecuentemente, a estas marcas diafónicas. El correo electrónico participa de estas propiedades. En este género, la reproducción del discurso del interlocutor sirve para consolidar el universo de implícitos comunicados por la cita y los entornos cognitivos comunes en los que los interlocutores sustentan el intercambio. Las referencias diafónicas, junto a otros elementos, sustentan la coherencia semántica y la cohesión del intercambio, creando un contexto sobre el que establecer la negociación argumentativa.

- Las marcas diafónicas resultan más necesarias en aquellos pares en los que la respuesta se encuentra separada del mensaje iniciativo por un lapso de tiempo muy importante. En tales casos, estos elementos sirven para denotar la organización estructural de los pares, aunque no son las únicas marcas, se han desarrollado otros dos recursos que apoyan la persistencia discursiva: 1) la secuencia de textos almacenados, y 2) la información del encabezado, en particular, a través del contenido del asunto.
- El correo electrónico manifiesta muy diversas modalidades para reproducir la palabra del interlocutor, algunas las comparte con otros géneros epistolares y otras son el resultado de innovaciones. En esta tesis se ha propuesto un modelo en siete categorías. La reproducción puede ser parcial, mediante DD o DI, o completa. La reproducción completa comprende tres técnicas: 1) reproducción del texto inicial antes de la respuesta, 2) reproducción del texto inicial después de la respuesta y, 3) intercalación de la respuesta a lo largo del texto inicial.
- La naturaleza digital del texto de los correos electrónico permite el recurso a la reproducción completa de forma sencilla, ya que las propias aplicaciones de

CONCLUSIONES

gestión de correspondencia permiten configurar la herramienta para el duplicado automático. Cuando tal opción ha sido seleccionada, el texto del mensaje origen aparece en la ventana destinada a la redacción de la respuesta. El interlocutor selecciona el lugar en el que coloca su intervención, aunque los textos que hemos observado para este trabajo nos revelan que la opción más generalizada se corresponde con la respuesta al principio del mensaje.

- La aplicación marca la reproducción automática a través de ciertos elementos formales que se sitúan delante del texto. Hemos distinguido dos tipos de marcas complementarias no excluyentes: 1) signos gráficos al comienzo de cada renglón del fragmento reproducido, entre ellos el más común es >, y 2) enunciados en los que se antepone el nombre del autor del texto reproducido a algún *verbo dicendi*, indicando la autoría del mensaje. Estos enunciados denotan el carácter reproducido del texto, haciendo patente la estructura polifónica del mensaje.
- En muchos mensajes, sin embargo, la reproducción total puede estar desprovista de motivación, siendo el resultado de una configuración técnica y no de una selección relevante. Esta situación se manifiesta de manera evidente en aquellos mensajes en los que el texto nuevo y el reproducido no presentan continuidad temática alguna.
- La técnica más original y característica del género del correo electrónico consiste en la intercalación del texto respuesta a lo largo del mensaje inicial, ya que un procedimiento de estas características habría sido difícilmente posible en medios no electrónicos. La práctica concreta consiste en dividir el texto recibido para introducir en los huecos las proposiciones que componen el texto reactivo, poniendo de manifiesto la competencia de segmentación textual de los coenunciadores. Estos documentos constituyen, por tanto, una fuente de datos muy interesante para el

CONCLUSIONES

estudio del desarrollo de los procesos interpretativos, sirviendo para confrontar algunos modelos teóricos.

- La observación de los ejemplos seleccionados nos ha revelado que la segmentación atiende a criterios estables que dividen el mensaje en unidades temáticas. Resulta muy común separar las aperturas y los cierres y dividir el desarrollo del contenido en unidades informativas, reproduciendo una organización característica del discurso interactivo. Estos procedimientos representan estructuras dialogales generadas en régimen diferido, cuyo resultado final parece transcribir una secuencia dialogal en tiempo real.
- La segmentación del mensaje permite tratar de forma independiente cada una de sus unidades temáticas, por lo que puede servir para aligerar la respuesta, al presentar una estructura formal que explicita el contexto de referencia. Sus aplicaciones son muy diversas. A veces se contesta a todas las unidades temáticas, mientras que en otras ocasiones se focaliza en aquellas que resultan más importantes o en las que parecen requerir este tratamiento modular.
- La selección de esta modalidad de respuesta puede arrastrar diversos problemas, resulta de complicada elaboración, y entraña una lectura laboriosa, en especial cuando la recursividad incrusta muchos niveles de intervención. Para solucionar estos inconvenientes los interlocutores han creado técnicas que permiten diferenciar cada nivel de intervención, como la combinación de colores o la alternancia de mayúsculas y minúsculas.
- El empleo de la segmentación y de la intercalación no se encuentra tan extendido como pudiera desprenderse de la bibliografía, su importancia no es cuantitativa sino cualitativa.

CONCLUSIONES

- La reproducción parcial es el resultado de una intencionalidad distinta a la que motiva la reproducción total, ya que en este procedimiento el texto reproducido no sólo sirve para actualizar la memoria discursiva, sino que pone en relieve el contenido proposicional de la cita.
- Cuando se transcribe de forma literal un fragmento del mensaje precedente, nos encontramos ante DD. Los procedimientos de reproducción total podrían haber sido tratados como casos de DD, sin embargo sólo incluimos en tal categoría aquellas citas que se imbrican y cohesionan con el discurso en primer grado. La profusión de la reproducción independiente o no cohesionada, propia de las técnicas descritas anteriormente, determinan la escasez de auténticos casos de DD en nuestro corpus.
- En los casos en los que las referencias nos son literales se identifican casos de DI. Nuestro análisis revela que se recurre a esta técnica con dos fines fundamentales: 1) la actualización de la memoria discursiva, y 2) el anclaje interpretativo de la intervención. El correo electrónico recoge el valor actualizador-contextualizador que el DI manifiesta en otros géneros epistolares. A pesar de que los formatos electrónicos con sus opciones de corta y pega favorecen la reproducción literal, el DI se mantiene como una forma de denotar la completa apropiación del fragmento referido.
- Junto con los procedimientos que acabamos de describir, que implican una estructura polifónica que combina varias voces, existen otras modalidades de referencia al mensaje inicial. Estos procedimientos de diafonía consisten en la alusión al contenido del mensaje previo o al propio proceso de interlocución. Diferenciamos dos modalidades: 1) los mensajes con referencia explícita, en los que

CONCLUSIONES

se refiere de forma directa al mensaje previo, y 2) los mensajes con referencia no explícita, en los que la estructura obliga a presuponer un mensaje anterior, aunque no se explicita.

- La naturaleza temporal de la correspondencia electrónica puede variar, definiendo dos esquemas de construcción del encadenamiento del par *mensaje inicio/mensaje respuesta*. Frente a la homogeneidad de la carta, el correo electrónico manifiesta una naturaleza doble que combina modos de interacción propiamente epistolares con otros mucho más dinámicos.

- La oposición enunciativa justifica la división de los mensajes de nuestro corpus en dos grandes subtipos: 1) correos dialogales o en régimen de interacción continua, y 2) correos epistolares o en régimen de interacción no continua. Los intercambios en los que el intervalo de construcción del par *mensaje inicio/mensaje respuesta* se construya en el interior de una sesión serán mensajes en régimen continuo y aquellos que completen el par más allá de los límites de la sesión serán mensajes en régimen discontinuo.

- Para poder desarrollar una secuencia de mensajes en régimen continuo deben cumplirse cinco principios básicos: 1) normalidad en la transmisión de los datos durante el envío del mensaje inicial, 2) modelo de reacción inmediata, 3) normalidad en la transmisión de los datos en el envío del mensaje respuesta, 4) conexión simultánea de los participantes, y 5) unidad de sesión. La selección de la modalidad más apropiada, continua o discontinua, debe llevarse a cabo a partir de unos cálculos en los que entran en juego los conocimientos sobre el grado de accesibilidad de los interlocutores y sus hábitos de conexión. Nuestro análisis ha revelado que cuando no se tiene certitud a priori, a lo largo del intercambio se establece una negociación entre los usuarios que permitirá seleccionar el ritmo que regulará el intercambio.

CONCLUSIONES

- La distinción de dos tipos de mensajes, sin embargo, no se justifica únicamente en criterios temporales, ya que nuestro análisis nos permite coincidir con Violi (1996) cuando sostiene que, en muchas ocasiones la elección entre uno y otro esquema dependerá de la representación mental que los usuarios elaboren del medio y del contexto de interacción particular. Los dos subtipos de correo propuestos manifiestan propiedades textuales distintas. Los correos dialogales se identifican con un esquema de construcción en el que cada mensaje se corresponde con un turno, que propone unidades independientes para las secuencias de apertura y de cierre, por ejemplo, y que manifiestan tamaños inferiores y organizaciones informativas únicas. Los segundos, con un modelo muy próximo al epistolar, incluyen zonas de apertura y de cierre en el seno del mensaje, mantienen un mayor número de párrafos y contienen unidades informativas múltiples. Los correos en régimen de interacción continua reducen las marcas de cortesía, presentan un aspecto más descuidado como consecuencia de la rapidez en la producción, manifiestan mayor control en la cesión del turno con marcas específicas de alternancia y presentan una alta dependencia estructural entre los elementos del par.
- Según nuestro análisis, la selección de uno u otro tipo de mensajes dependerá en muchos casos de las condiciones de enunciación; no obstante, muchas de las características de los regímenes continuos se han filtrado en las interacciones discontinuas, por lo que, actualmente, las propiedades del correo electrónico no pueden identificarse como equivalentes a las cartas. La reducción del tiempo de transmisión permite sustituir el modelo clásico por otro en el que los coenunciadores ignoran la distancia temporal.
- La cuestión de la oralidad, característica del género del correo electrónico, puede enfocarse desde esta perspectiva. La conciencia de un tiempo compartido,

CONCLUSIONES

manifiesto en la organización deíctica, no se corresponde con el juego propio del sistema epistolar, sino que impone un universo de referencia única que contagia a las interacciones a través de correo electrónico de propiedades características de la conversación. Esta condición incide en todos los aspectos lingüísticos: el tipo de léxico, las figuras de construcción, etc.

1.3. El paratexto del correo electrónico

- El género del correo electrónico presenta una estructura paratextual específica que le otorga una identidad particular frente a otros géneros de correspondencia. La incidencia del medio digital determina sus características formales dotándole de unidad y de individualidad. La herramienta mediadora deja notar su influencia a través de tres ejes: 1) el ordenador, como soporte material del texto, 2) internet, como entorno de desarrollo interaccional, y 3) la interfaz de los programas de gestión de correo, como principales responsables de la apariencia externa de los mensajes intercambiados.
- Las propiedades de los sistemas empleados en la gestión de la correspondencia determinan el protocolo de desarrollo de la interacción, codificando las acciones susceptibles de ejecutarse, al constituirse en el aparato que guía la recepción y la producción textual. Hemos distinguido dos modelos: 1) los programas de gestión independientes de la web, y 2) las webmail. Cada uno de estos tipos de interfaz filtra elementos de géneros cercanos: las herramientas empleadas en la *ofimática*, en el primero de los casos, los sistemas de comunicación de la CMO – en particular, los sistemas de mensajería instantánea-, en el segundo.
- A pesar de las diferencias, los dos tipos de herramientas de gestión presentan una serie de invariantes que hemos identificado a partir de siete categorías de

CONCLUSIONES

acciones: 1) gestión del envío de mensajes, 2) gestión de la recepción de mensajes nuevos, 3) redacción de mensajes, 4) lectura de mensajes, 5) almacenado de mensajes, 6) clasificación y búsqueda de mensajes, y 7) gestión de la lista de contactos. Desde un punto de vista formal, estas funciones se distribuyen en tres zonas que configuran la apariencia generalizada de los programas de correo: 1) el margen horizontal superior que concentra los principales comandos para la gestión de aplicación, es decir, el envío y la recepción de mensajes, 2) el margen vertical izquierdo, que se destina básicamente a la gestión de los mensajes -almacenado y búsqueda-, y 3) la zona central, que se destina a las funciones más importantes, codificando un acceso rápido al buzón –lectura de mensajes nuevos, redacción y gestión de la agenda.

- Desde una perspectiva sustancial, los mensajes que conforman el paratexto del género pueden dividirse en tres modalidades semióticas: 1) mensajes icónicos, 2) mensajes verbales escritos, y 3) mensajes sonoros. Estos últimos son más escasos y suelen reducirse al envío de señales de aviso sobre la recepción de mensajes nuevos y la ejecución de acciones. Los mensajes icónicos y verbales pueden aparecer de forma independiente, aunque resulta muy común que se combinen generando signos de naturaleza doble.
- Desde la óptica temporal, los componentes del paratexto se reparten en dos tipos: 1) aquellos cuya aparición se encuentra asociada a la ejecución de una acción concreta, y 2) los de condición permanente, que recopilan el abanico de comandos ofrecidos por la herramienta para el desarrollo del intercambio. Ambos tipos de mensajes se complementan: los permanentes muestran un carácter ejecutivo, sirven para hacer cosas; mientras que los temporales son performativos, su aparición determina la realización de una actividad.

CONCLUSIONES

- Algunas de las notas de diferenciación más evidentes entre el correo electrónico y la carta son el resultado de divergencias paratextuales. El modelo de la correspondencia postal ha influido notablemente en el desarrollo paratextual del correo electrónico, sin embargo, las diferencias en la naturaleza sustancial de ambos soportes impiden una identificación formal. El correo electrónico reproduce un evento comunicativo de funcionamiento paralelo a la correspondencia postal, esta similitud incide en el universo icónico y verbal empleado en los sistemas de gestión de correspondencia electrónica.
- Sin embargo, la materialidad postal y la virtualidad electrónica constituyen una de las principales oposiciones de ambos géneros. Los dos se sustentan en el marco semántico prototípico de *decir*, en su configuración de transmitir una información, y de *responder*, con su finalidad de establecer un intercambio. Se presupone la transferencia física de un objeto, material, en la carta, inmaterial, en el correo, aunque en ambos casos el contenido transmitido es un objeto verbal, la inmaterialidad del correo electrónico separa radicalmente los dos modelos de correspondencia.
- Además de la carta, otros modelos textuales han influido en la disposición externa del correo electrónico: 1) en un primer momento, a causa de su estrecha vinculación con el medio académico y de investigación, la correspondencia digital toma como modelo esquemas textuales propios de este ámbito, destinados a la organización y al almacenado de la información, como por ejemplo, el informe -la configuración del encabezado responde a tal periodo; 2) la generalización de su uso en la vida cotidiana, permite su identificación con la carta postal;) por último, 3) la expansión de los entornos de la CMO relaciona al correo electrónico con otros géneros digitales, en particular, los programas de gestión de mensajería instantánea, con los que comparte líneas de diseño.

CONCLUSIONES

- Dentro del peritexto del mensaje situamos todos aquellos elementos paratextuales que aparecen con el texto objeto del intercambio. Una buena parte del peritexto se debe a la incidencia del programa de mediación, aunque el autor del mensaje puede modificar ciertos parámetros, según su voluntad. Su aspecto puede variar entre el momento de producción y de recepción. El estado transitorio de muchas propiedades, como los saltos de línea, determina muchas de las elecciones formales de los autores de mensajes. A causa del estado transitorio del paratexto de emisión, elegimos el análisis del peritexto de recepción.

- El peritexto del correo electrónico se caracteriza por una estructura muy estable, determinada, en buena medida, por los condicionantes técnicos necesarios para la correcta transmisión de los datos. Si observamos la estructura formal de un mensaje podemos distinguir dos zonas independientes: 1) una zona superior, y 2) una zona central. La zona central se corresponde con un espacio vacío destinado al desarrollo del cuerpo del mensaje. En la zona superior, se localiza un espacio, denominado encabezado, que incluye: la fecha de emisión -y, en ciertas ocasiones la de recepción-, el remitente, el destinatario y el asunto.

- El encabezado, su organización y funcionamiento, constituye la novedad más profunda respecto al esquema epistolar. Incluye la información que ubica el evento comunicativo en una situación de comunicación concreta, sirviendo, por lo tanto, para delimitar las condiciones de enunciación del género. El encabezado se identifica como el lugar en el que enunciador y coenunciador establecen el pacto o contrato de palabra que regula el proceso de recepción y de producción textual.

- El modelo de recepción característico de los correos electrónicos antepone la lectura del contenido del encabezado, ya que los mensajes recibidos se almacenan en

CONCLUSIONES

una lista cuyas entradas se representan por medio de una línea que resume las categorías de la cabecera. Esta situación otorga al encabezado una fuerza privilegiada para la creación de anticipaciones y de hipótesis sobre el contenido del texto, conformando el espacio de configuración del horizonte de expectativas. El análisis del paratexto desarrollado en esta tesis se apoya en la propuesta teórica de Genette (1979, 1982, 1987) para quien esta categoría, de componentes heterogéneos, incluye todos aquellos elementos subsidiarios al propio texto, que sirven para abrirlo a su circulación material y su recepción. La complejidad del paratexto en los procesos de recepción textual es muy amplia, aunque en este trabajo hemos retenido tres valores: 1) activador de los esquemas cognitivos de género, 2) guía en la lectura del propio texto y, 3) anticipador del contenido del propio texto.

- El contenido del encabezado se identifica como externo al propio mensaje y, por consiguiente, parte del análisis de la periferia de éste, ya que su contenido no es responsabilidad directa del autor del correo. La única excepción la constituye el asunto que, como tal, se describe como componente del cuerpo del mensaje. El paratexto del cuerpo del mensaje se establece como la categoría en la que se deja ver de forma más evidente la intención del emisor. Su variabilidad paramétrica se encuentra muy limitada por la simplicidad de las herramientas de tratamiento de texto que suelen incluir los programas de correo. Podemos distinguir dos modalidades de formato en los correos electrónicos: 1) los textos en formato *solo texto*, y 2) los mensajes en formato HTML. Estos últimos, muy comunes en textos publicitarios, por ejemplo, están poco extendidos en los intercambios interpersonales. Los formatos HTML ofrecen a los usuarios una mayor libertad de composición formal, aunque también requieren una mayor destreza en el manejo de los programas.

CONCLUSIONES

- La mayoría de los mensajes observados para elaborar nuestra muestra presentaban un formato *solo texto*, por lo que su variedad paratextual es reducida; además, muy pocos emplean opciones ofrecidas por algunos programas, como el cambio de color, la inclusión de imágenes o pequeños avatares, etc. Los usuarios muestran la preferencia por los formatos simples, ya que, en muchas ocasiones, las incompatibilidades entre programas impiden la conservación estable de la variación formal. Esta ausencia de estabilidad se manifiesta, fundamentalmente, en la distribución de los saltos de línea, que se ve muy alterada durante el proceso de mediación.

1.4. Planificación y estructura de los mensajes de correo electrónico.

- Una de las notas de identidad de este género de correspondencia se identifica con una estructura suficientemente estable en su organización textual. En los textos de los mensajes de correo electrónico distinguimos dos zonas independientes, tanto desde un punto de vista formal -en lo que respecta a su localización y recepción-, como textual -por lo que concierne a su cohesión interna. Se trata del asunto, o texto que aparece en el encabezado del mensaje, como enunciado de recepción previa al resto del contenido, y el cuerpo del mensaje, que se corresponde con la secuencia de enunciados incluidos en la parte central del correo.

- El asunto constituye uno de los elementos de identidad más característicos del género de la correspondencia electrónica, distinguiendo de forma clara la distribución externa de este género respecto de otros modos de correspondencia. En la correspondencia tradicional no existe ninguna categoría que se le asemeje, por lo que el texto del encabezado no puede considerarse una herencia directa del modelo epistolar, sino un vestigio de la incidencia de otros géneros, como el informe.

CONCLUSIONES

- Este pequeño enunciado, que aparece en el encabezado del mensaje, manifiesta valores muy diversos, aunque todos ellos giran entorno a una funcionalidad primordialmente presentadora y anticipadora, que permite al receptor textual establecer las operaciones inferenciales previas para la atribución de sentido al mensaje. La información del asunto coordinada con la identidad del remitente, que se extrae de la categoría *de:* del encabezado permite a los recetores : 1) establecer las hipótesis de la relevancia del mensaje, determinando, en consecuencia, su apertura y recepción, 2) identificar el tipo de mensaje, y 3) integrarlo en el desarrollo de una *historia interaccional*.

- El análisis de los asuntos de nuestra muestra de mensajes nos llevó a distinguir distintas modalidades de asunto. Así, diferenciamos los asuntos *intrainteraccionales*, los más comunes, en los que el autor se encuentra entre los participantes de la interacción, y los *extrainteraccionales*, más raros, que se corresponden con situaciones en las que el autor del texto del asunto no participa en el intercambio de mensajes. Este último tipo se identifica, fundamentalmente, en mensajes de cadenas de reenvío. Entre los asuntos *intrainteraccionales* se deben distinguir aquellos cuya autoría coincide con la del cuerpo del mensaje, y aquellos en los que ésta se debe al coenunciador al que se responde. Este juego dialógico, que revela el intercambio de papeles enunciativos, se refleja en la forma externa del asunto a través de la marca *Re:*, que sirve para relacionar los mensajes pertenecientes a una secuencia de intercambio.

- El contenido del asunto sirve para establecer lazos temáticos e informativos entre mensajes, constituyéndose en un elemento sobre el que se sustenta la coherencia temática de ciertas secuencias de mensajes. Sin embargo, la relación de dependencia que se presupone entre el contenido del asunto y el cuerpo del mensaje

CONCLUSIONES

no siempre guarda las condiciones previstas. Un número elevado de mensajes carece de asunto o arrastra un asunto con el que no mantiene ninguna coherencia temática.

- Cuando se respeta la relación entre el texto del mensaje y el del encabezado, ésta puede presentar una naturaleza muy diversa. Generalmente, suele sostenerse que el asunto consiste en una breve descripción del contenido del mensaje al que acompaña, aunque la observación de los mensajes de nuestro corpus revela que la relación entre el asunto y el texto no siempre es descriptiva o recapitulativa. En esta tesis hemos descrito ocho modalidades distintas de asunto. Junto a su función acumulativa, destacamos su carácter anticipador del contenido del correo o focalizador de alguna parte de éste. En otras ocasiones, el asunto se reserva para complementar la identificación del remitente, aprovechando su posición privilegiada en la recepción. No pocos asuntos, en especial entre los mensajes personales, se corresponden con zonas destinadas a la inclusión de saludos y marcas de cortesía, propias de las secuencias de apertura, o de otros elementos, en general, con un alto matiz expresivo y preservador de la imagen. Por último, aludíamos a aquellos asuntos que se establecen en parte del texto del mensaje, iniciándolo, o que se organizan de forma independiente a éste, convirtiéndose en espacio de interacción autónomo.

- Las propiedades de los asuntos están directamente relacionadas con el tipo de correo. De esta manera, enunciarnos dos principios fundamentales que regulan tal relación: 1) el grado de formalidad que rodea al desarrollo de la interacción, a mayor formalidad mayor estabilidad de la categoría, y 2) el valor que la información derivada de la identificación del buzón remitente asume en el establecimiento de la relevancia del mensajes: cuanto menor sea su fuerza mayor responsabilidad asumirá el contenido del texto del encabezado en este fin. Siguiendo estos principios se han analizado las manifestaciones del asunto en cinco categorías de mensajes.

CONCLUSIONES

- En los correos personales, el bajo grado de formalidad resta importancia al contenido del *asunto*, que muy a menudo permanece vacío. Además, el conocimiento entre los correspondientes justifica que el texto del encabezado no resulte imprescindible para asegurar la apertura del mensaje. Entre los mensajes personales que manifiestan la presencia de asuntos, éstos participan de modalidades muy diversas, las más abundantes responden a contenidos emotivos y lúdicos. Dado que en los correos personales su inclusión no resulta imprescindible, desde el punto de vista de la presunción de relevancia, la aparición del asunto se constituye en un acto consciente del deseo de explotar sus posibilidades expresivas.
- En los correos profesionales, el *asunto* presenta una mayor obligatoriedad que en los personales. Tal distinción se justifica, por un lado, en el grado de formalidad de los intercambios profesionales y, por otro, en el carácter contextualizador de estos enunciados. La funcionalidad primordial del asunto en los correos profesionales es el resumen del contenido del mensaje: el asunto sirve para que el gestor del buzón profesional obtenga una rápida impresión del contenido del mismo, ayudándole en la clasificación de la correspondencia recibida. En muchas ocasiones, el asunto puede utilizarse para tratar automáticamente los mensajes almacenados.
- Las listas de discusión emplean el espacio del *asunto* para organizar los mensajes relativos a una secuencia de interacción. Las líneas de discusión se identifican, generalmente, a través del mantenimiento de un asunto común. Las normas de cortesía que regulan estos debates aconsejan redactar asuntos claros y concisos que reflejen de forma efectiva el contenido del mensaje, aunque la necesidad de llamar la atención de los participantes del grupo imprime a estos enunciados una importante carga persuasiva.

CONCLUSIONES

- En los correos publicitarios este valor persuasivo al que nos referíamos anteriormente se acentúa al máximo, como un rasgo heredado del discurso publicitario. En muchas ocasiones, las propiedades de los asuntos publicitarios los identifican con los eslóganes publicitarios comunes en otros géneros. Los asuntos publicitarios deben llamar la atención del receptor del mensaje y transmitirle la relevancia de su contenido, ya que el gestor del buzón puede entender la recepción de estos textos como una amenaza a su imagen.
- Las cadenas de reenvío presentan asuntos de tipo extrainteracción, que raramente tienen que ver con el desarrollo temático de la historia interaccional de los interlocutores. El carácter masivo de estos envíos provoca el rechazo de muchos interlocutores, por lo que el valor del asunto suele ser fundamentalmente persuasivo para tratar de dotar de relevancia al mensaje.
- El cuerpo del mensaje propiamente dicho presenta, generalmente, una estructura tripartita que reinterpreta la organización prototípica epistolar, aunque en el correo electrónico esta distribución presenta muchas matizaciones. La estructura trimembre aparece en una buena parte de los mensajes, cuya organización se corresponde con la representación de las características propias de interacciones diferidas. De esta manera, en los límites de la unidad *mensaje* se incluyen elementos propios de las secuencias de apertura y de cierre. Existe un número importante de mensajes que suprimen algunas de las categorías demarcativas de principio y fin de mensaje, apertura y cierres, y otros que, incluso, eliminan ambos elementos. La agilidad y la rapidez en el encadenamiento de las diversas intervenciones en las secuencias de desarrollo continuo favorece su supresión. Por el contrario, los intercambios de correo electrónico en accesibilidad mutua conciben el mensaje

CONCLUSIONES

como parte de una secuencia dialogal mayor, las marcas de apertura y de cierre independientes se establecen en relación a dicha unidad dialogal.

- Muchos mensajes en régimen no continuo, sin embargo, también prescinden de las zonas demarcativas, ya que la conciencia dialógica supera los límites de las sesiones continuas, de modo que los usuarios de correo electrónico traspasan a los mensajes diferidos modos de organización de las secuencias dialógicas. En los mensajes en régimen no continuo, la ausencia de clausuras o de elementos de saludo intensifica la relación entre las intervenciones iniciativas y reactivas, que se experimentan como elementos constitutivos de pares de adyacencia. La interdependencia contextual de las diferentes intervenciones que componen una secuencia de mensajes provoca que la función demarcativa asumida por los elementos de apertura y cierre sea prescindible, en favor de un estilo más rápido y dinámico. Además, el carácter informal y familiar en el que se desarrollan estos intercambios favorece un estilo fluido que descuida las marcas de cortesía.

- Las zonas de apertura y de cierre concentran un número muy elevado de marcas de interactividad y de componentes expresivos, ya que se emplean como zonas destinadas a condensar los elementos de cortesía que regulan el buen funcionamiento del intercambio. Por ello, su ausencia acentúa la informalidad del género. En correos profesionales e institucionales su aparición se encuentra más generalizada, como se desprende de las necesidades comunicativas de tales situaciones de interacción; los correos personales de nuestra muestra manifiestan una tendencia mayor a su eliminación. En los correos que incluyen elementos de cortesía al principio y al fin del mensaje, se prefieren las formas menos sostenidas que, en muchas ocasiones, se identifican más con fórmulas de la oralidad que con las propias de otros géneros epistolares escritos.

CONCLUSIONES

- Las aperturas tradicionales del género epistolar, con una forma ritual vocativa seguida del nombre del destinatario, suelen respetarse en el correo electrónico, si bien se prefieren las formulas de cortesía más informales, entre ellas el saludo *hola*. Hemos reconocido seis unidades características en las zonas de apertura de los correos electrónicos, que pueden aparecer aisladas o combinadas entre sí: 1) la marca vocativo de apertura, 2) el nombre del destinatario, 3) el saludo, 4) la pregunta de cortesía, y 5) los signos de puntuación dobles de carácter expresivo.
- Las marcas de clausura se componen de dos categorías, la despedida y la firma, diferentes en naturaleza y funcionamiento. Cada una de ellas se suele colocar en líneas de tabulación distinta, muy probablemente por influencia del modelo epistolar. A diferencia de lo que sucede en las cartas, la ausencia de firma resulta una tendencia muy acentuada en nuestra muestra de mensajes, ya que, en cierto modo, el nombre del remitente resulta innecesario al encontrarse presente en el encabezado del mensaje. En general, el marcado carácter interactivo del género de la correspondencia electrónica confiere a la zona de clausura un doble matiz, por un lado, el cierre de la intervención, por otro, la cesión del turno al interlocutor.
- El desarrollo del cuerpo del mensaje propiamente dicho está determinado por la agilidad y concisión propias de este modo de correspondencia. A pesar de que las dimensiones de la cadena de caracteres enviada no se encuentra restringida por condicionantes técnicos, la realidad de la muestra observada nos revela que los mensajes de correo electrónico no suelen presentar gran número de párrafos. Las razones a tal situación deben buscarse en las condiciones de la situación de enunciación y en las particularidades temporales de este tipo de intercambios. La inmediatez en la recepción y el dinamismo en la sucesión de los pares favorece la selección de formatos textuales breves, que prefieren el modelo de la intervención

CONCLUSIONES

conversacional a las organizaciones acumulativas propiamente epistolares. De esta manera, se genera una unidad de dimensiones específicas, propia de un contexto marcadamente interactivo, cuyo desarrollo temporal es principalmente lineal.

1.5. La lengua en el correo electrónico

- La rapidez que, según venimos describiendo, caracteriza al desarrollo de los intercambios de correo electrónico determina la aparición de un estilo que sacrifica la corrección en busca de la agilidad. El análisis de nuestro corpus nos permite concluir que la economía lingüística es la figura básica que define la naturaleza del registro lingüístico de este género de correspondencia. Sin embargo, esta tendencia reductora, que, como hemos visto, se manifiesta en todos los niveles de la lengua, no supone una merma el poder expresivo de los interlocutores, sino una manera más de contribuir en la creación de un registro que transmite el dinamismo propio de los discursos interaccionales.
- La orientación básicamente dilógica del género otorga un lugar privilegiado a aquellos recursos lingüísticos que sirven para codificar las marcas de emotividad o de expresividad. Por ello, junto con la tendencia a la reducción, aparece la reduplicación expresiva, como una opción eficaz para marcar el contenido emocional de los enunciados. Muchas repeticiones léxicas y, principalmente, algunos ejemplos de puntuación profusa han de entenderse desde esta perspectiva.
- El estilo electrónico se propone, por lo tanto, como el resultado de la confluencia de dos fuerzas que, aunque aparentemente opuestas, se coordinan en la obtención de un objetivo común: la individualización del texto. Por un lado, su organización retórica persigue la transmisión del máximo contenido proposicional a través del menor número de unidades lingüística. Por otro, su naturaleza

CONCLUSIONES

interlocutiva provoca la acumulación de recursos expresivos que, si bien no suelen colaborar en el desarrollo informativo del texto, sirven para regular el proceso de interacción.

- La búsqueda de un ritmo de producción cercano al presencial provoca constantes reducciones destinadas, en buena parte, al ahorro de tiempo de teclado. La aceleración del periodo dedicado al proceso de redacción y la disminución del tiempo destinado a la corrección y a la reformulación condicionan la proliferación de un estilo descuidado, con erratas tipográficas, faltas de ortografía y estructuras textuales cuya cohesión carece de la precisión propia de otros géneros escritos. El fluir discursivo parece participar del modelo de la oralidad, plagado de anacolutos y estructuras incompletas.

- Todas estas propiedades se presentan como una nota de invariancia característica del conjunto de las producciones verbales de la CMO. El grado de presencia en uno y otro género dependerá, en gran medida, de sus condicionantes tecnológicos, ya que, tal y como hemos presentado a lo largo de esta tesis, estas propiedades pueden entenderse como la manifestación de la capacidad de adaptación de los usuarios a estos nuevos entornos comunicativos. La reducción en los SMS se describió como un intento de economizar espacio, y en las charlas virtuales como una manera de acelerar la cadencia de producción. El correo electrónico no manifiesta de forma tan evidente ninguna de estas limitaciones técnicas, lo que tiene un correlato en el grado de aparición de los fenómenos de reducción, sin embargo, participa de esta tendencia general.

- Los fenómenos de reducción pueden rastrearse en todos los niveles lingüísticos, aunque en este trabajo nos hemos centrado en sus manifestaciones ortotipográficas y textuales. Los textos electrónicos ostentan una alta originalidad en

CONCLUSIONES

su tipografía, hasta el punto de postularse la aparición de una nueva competencia escritural. Se combina una tendencia reductora con una ortografía fonetizante, que da lugar a fenómenos de índole muy diversa.

- En el ámbito textual la reducción incide en la manera de organizar y distribuir la información y en los procesos de construcción de la cohesión del texto. Hemos analizado dos fenómenos -la elipsis y la anáfora- como manifestaciones de la tendencia reductora y de la planificación espontánea, a la que hacíamos referencia.
- Todos los fenómenos de reducción lingüística tratados en las páginas de esta tesis sustentan la economía de producción en la suposición de una actitud colaboradora del receptor. En muchos mensajes de correo electrónico la estructura formal e informativa es imperfecta, pero el enunciador supone que el coenunciador restituirá los elementos ausentes por medio de inferencias lógicas, gramaticales, cognitivas o textuales. El éxito de los procesos de reducción se encuentra asociado, en consecuencia, al grado de conocimiento compartido y a la actualidad del contexto de enunciación. El empleo desmedido de estos recursos, siempre que no puedan sustentarse en la labor inferencial de los interpretantes, puede dificultar la comprensión, hasta el punto de generar disfunciones discursivas que deben solventarse mediante procesos de reformulación.
- El análisis de las propiedades de las interacciones generadas a través de las herramientas de correo electrónico y las características que éstas otorgan a las producciones verbales que en ellas se generan nos han permitido demostrar la innovación del arquetipo de la correspondencia electrónica frente a otros géneros de correspondencia. En el contexto de definición de los cibergéneros, el correo se presenta como un *género emergente* que, aún teniendo su origen en el desarrollo de esquemas textuales relativos a situaciones comunicativas preexistentes, aprovecha las condiciones específicas que le ofrece el medio digital para configurar un contrato de palabra específico. Las particularidades analizadas en este trabajo justifican la

CONCLUSIONES

elección de un análisis autónomo que no se sustenta en una hipótesis de continuidad con la carta. El correo electrónico no es una simple réplica electrónica del correo postal sino un género de correspondencia independiente que se rige por un modelo de producción y de interpretación propio, tal y como hemos tratado de demostrar en este trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

12. Referencias bibliográficas

Abdullah, M. H. (1998), "Electronic Discourse: Evolving Conventions in Online Academic Environments", *ERIC Clearinghouse on Reading, English, and Communication Digest*, 129. [http://www.indiana.edu/~eric_rec/ieo/digests/d129.html]

Adam, J.M. (1992), *Le Textes : types et prototypes*, Paris, Nathan.

Adam, J.M. (1999), *Linguistique textuelle. Des genres de discours aux textes*, Paris, Nathan.

Agre, P.H. (1998), "Designing Genres for New Media: Social, Economic, and Political Context", en Jones, S. (edit.) *Cybersociety 2.0.: Revising Computer-Mediated Communication and Community*, Thousand Oaks, SAGE, 69-99.

Agre, P.H. (1994), "Net Presence", *Computer-Mediated Communication*, 1, 4 [<http://www.december.com.cmc/mag/1994/aug/presence.htm>]

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, A. I., Araújo e Sá, M. H. & Melo, S. (2002), “Beso em português diz-se beijo....” - estratégias de intercompreensão em situação de chat plurilingue, *Coloquio Progama Galanet. Textos e informatización didáctica*, Madrid.

Anis, J. (1998), *Texte et ordinateur. L'écriture réinventée*, Paris, Bruxelles, De Boeck Université.

Anis, J. (2001), *Parlez vous texto ?*, Paris, Le cherche midi éditeur.

Anis, J. (2002), “*Communication électronique scripturale et formes langagières: chats et SMS*”, *Actes des Quatrièmes Rencontres Réseaux Humains / Réseaux Technologiques*, Université de Poitiers.

[<http://oav.univ-poitiers.fr/rhrt/2002/actes%202002/jacques%20anis.htm>]

Anis, J. (2004), “Le SMS : sémiolinguistique forme spécifique de communication”, *Colloque international sur “La communication électronique : Approches linguistiques et anthropologiques”*, École des Hautes Études en Sciences sociales, Paris, 5-6 février.

Akrich, M. (1993), “Les formes de la médiation technique”, *Réseaux*, 60, 87-98.

Alcoba, S. & Luque, S. (1999), “Comunicación oral y oralización” en Alcoba, S. (Coord.), *La oralización*, Barcelona, Ariel.

Alvarado, M. (1994), *Paratexto*, Buenos Aires, Enciclopedia Semiológica, Universidad de Buenos Aires

Ascombre, J-CL. & Ducrot, O. (1983), *L'argumentation dans la langue*, Bruxelles, Madarga.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araújo e Sá, M. H. & Melo, S. (2003), "Del caos a la creatividad: los chat entre lingüistas y didactas", en López Alonso, C. & Séré, A. (edit.), *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, Madrid, Biblioteca Nueva, 45-61.

Austin, J.L. (1962), *How to do things with words*, Oxford, Claredon Press.

Bergquist, M. & Ljungberg, J. (1999) *Genres in Action : Negotiating Genres in Practice*, Proceedings of the Thirty-Second Annual Hawaii International Conference on System Sciences-Volume 2 - Volume 2

Baird, E. (1998), "'Ain't Gotta Do Nothin But Be Brown and Die'", *Computer-Mediated Communication Magazine*. [<http://www.december.com/cmc/mag/1998/jul/baird.html>]

Bajtín, M. (1982), "El problema de los géneros discursivos", *Estética de la creación verbal*, México, Siglo XXI.

Barbatsis, G., Fegan, M. y Hansen, K. (1999), "The Performance of Cyberspace: An Exploration Into Computer-Mediated Reality", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 5 (1). [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue1/barbatsis.html>]

Barini, T., Proulx, S., Tremblay, G., et al. (2001), "Actualité et avenir de la notion de communication médiatisée par ordinateur", *La Communication Médiatisée par Ordinateur : un carrefour de problématiques*, 69º Congrès de l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, Université de Sherbrooke, 15- 16 mai.

Baron, N.S. (1984), "Computer-mediated communication as a force in language change", *Visible Language*, 18, 2, 118-141.

Baron, N. S. (1998), "Letters by Phone and Speech by Other Means: The Linguistics of Email", *Language and Communication*, 18, 133-170.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baron, N. S., (2000) *Alphabet to Email: How Written English Evolved and Where It's Heading*, London/New York, Routledge.

Baudrillard, J. (1999), *Crítica de la economía política del siglo*, México, Siglo XXI.

Bauer, L. (1984), *English Word Formation*, Cambridge, Cambridge University Press.

Baym, N. K. (1995), "The Performance of Humor in Computer-Mediated Communication", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1, 2.
[<http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue2/baym.html>]

Baym, N. K. (1998), "The emergence of the On-line Community, en Jones (edit), *Cybersociety 2.0.: Revising Computer-Mediated Communication and Community*, SAGE, Thousand Oaks.

Bays, H. (1998), "Framing and face in Internet exchanges: A socio-cognitive approach", *Linguistik online*, 1, 1. [<http://www.linguistik-online.de/bays.htm>]

Bays, H., (2004) "Temporalité en Internet Relay Chat : le rythme du discours électronique", *Colloque international sur "La communication électronique : Approches linguistiques et anthropologiques "*, École des Hautes Études en Sciences sociales, Paris, 5-6 février.

Bechar-Israeli, H. (1995), "From <Bonehead> to <cLoNehEAd>: Nicknames, Play, And Identity on Internet Relay Chat", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1, 2.
[<http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue2/bechar.html>]

Benassini Félix, C. (1998), "De las Comunidades Sociales a las ¿Comunidades? Virtuales (notas para una discusión)", *Razón y Palabra*, 10, 3.
[<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n10/claudia.htm>]

Benveniste, E. (1966), *Problèmes de linguistique général*, Tomo I , Paris, Gallimard.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benveniste, E. (1974) *Problèmes de linguistique générale*, Tomo II, Paris, Gallimard.
- Bergquist, M. y Ljungberg, J. (1999), *Genres in Action: Negotiating Genres in Practice*, 32nd Hawaii International Conference on System Sciences, Maui, [http://www.viktoria.se/results/result_files/159.pdf].
- Berkenkotter, C. & Huckin, T.N. (1995), Rethinking genre from a sociocognitive perspective, en Berkenkotter, C y Huckin, T.N. (edit.), *Genre Knowledge in Disciplinary Communication: Cognition/Culture/Power*, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, 1-25.
- Bertrán, M., Pérez, C. y Callén, B. (2002), ""Viajando sin brújula". Reflexiones en torno a la experiencia etnográfica en chats: La Observación Participante on line", *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO*. [http://cibersociedad.rediris.es/congreso]
- Black, S. D., Levin, J.A, Mehan, H & Quinn, C. N. (1983), "Real and Non-real Time Interaction: Unraveling Multiple Threads of Discourse", *Discourse Processes*, 6, 59-75.
- Bonhomme, M. (1998), *Les Figures clés du discours*, Paris, Seuil.
- Bordia, P. (1997), "Face-to-Face Versus Computer-Mediated Communication: A Synthesis of Experimental literature", *The Journal of Business Communication*, 34, 1, 99-120.
- Bosque, I. (1984) "Negación y elipsis" *Estudios de Lingüística* (Alicante), 2, 171-199
- Bonnaud, Caron, & al. (2001), *Livres électroniques : texte, paratexte et contrat de lectura*. [http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/dcbprojrech01-ligne.html]

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Boudourides, M. A. & Peticca, S. (2000), "Topic of Genres", *Commorg*.
[<http://www.math.upatras.gr/~mboudour/articles/genres.pdf>]
- Branca-Rosoff, S. (2002). "Genre et histoire" en Charaudeau & Maingueneau (edits),
Dictionnaire d'analyse de discours, Paris, Seuil, 281-283.
- Breure, L. (2001), "Development of the Genre Concept", *Institute of Information and
Computing Sciences, University of Utrecht*.
[<http://www.cs.uu.nl/people/leen/GenreDev/GenreDevelopment.htm>]
- Briz, A. & Val.Es.Co. (2000), *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Barcelona, Ariel
- Bronckart, J. P. (1996), *Activité langagière, texts et discours. Pour un interactionisme socio-
discursif*, Lausanne, Delachaux & Niestlé.
- Bother, D. (2001), *E-Writing. 21st-century Tools for Effective Communication*, Nueva York,
Pocket Books.
- Bru, J. (1993), "Messages éphémères", en Fabre, D. (edit.), *Écritures ordinaires*, Paris,
P .O. L., Centre Gorgues-Pompidou, Bibliothèque Publique d'information, coll. "Études et
recherche", 315-349.
- Brucart, J. M. (1999) "La elipsis", en Bosque & Demonte (edit.) *Gramática descriptiva de
la lengua española*, Madrid, Espasa Calpe, 2787-2863
- Bruckman, A. S. (1993), "Gender Swapping on the Internet", *The Internet Society*, San
Francisco. [<ftp://ftp.cc.gatech.edu/pub/people/asb/papers/gender-swapping.txt>]
- Brynjolfsson, E. & Renshaw, A. A. & van Alstyne, M., (1996), "The Matrix of Change: A
Tool for Business Process Reengineering," *Working Paper Series 189*, MIT Center for
Coordination Science.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cervera Rodríguez, Á. (2002), "*La irrupción del coloquialismo en Internet y las nuevas tecnologías*", *II Congreso Internacional de Lengua Española: El español en la sociedad de la información*, Valladolid, Instituto Cervantes.

[<http://cvc.cervantes.es/obref/congresos/valladolid/ponencias/>]

Chambat, P.(1994) "Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problematiques", *Technologies de l'Information et Société*, 6, 3, 249-270.

Chandler, D. (1997), "An Introduction to Genre Theory", *The Media and Communications Studies Site*.

[<http://www.aber.ac.uk/media/Documents/intgenre/intgenre.html>]

Chandler, D. (1998), "Personal Home Pages and the Construction of Identities on the Web", *Aberystwyth*. [<http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/webident.html>]

Charaudeau, P. & Maingueneau, D. (2002), *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Seuil.

Charolles, M. (1990), "L'anaphore associative. Problèmes de délimitation" *Verbum* XIII, 3, 119-148

Charolles, M. (1991), "L'anaphore. Définition et classification des formes anaphoriques" *Verbum* XIV, 3, 119-148

Charolles, M. (1992), "La veuve ou l'orphelin ou: comment les îlots anaphoriques refont surface" en Tyvaert, J.E. (edit.) *Lexique et inférence(s)*, Paris, Klincksieck, 131-173

Charolles, M. (1999), "Associative Anaphora an its Interpretation", *Journal of Pragmatics*, 31, 3, 311-326

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chenault, B. G. (1998), "Developing Personal and Emotional Relationships Via Computer-Mediated Communication", *Computer-Mediated Communication Magazine*.

[<http://www.december.com/cmc/mag/1998/may/chenault.html>].

Cherny, L. (1999), *Conversation and Community: Chat in a Virtual World*, Stanford, CSLI Publications.

Chamontin, E. & Gratadour, J.-R. (2002), *Mille milliards d'e-mails. Libre blanc*, IREPP, Condé-sur-Noireau.

Cicognani, A. & Maher, M. L. (1997), "Design Speech Acts. "How to do things with words" in virtual communities", *University of Sydney*.

[<http://www.arch.usyd.edu.au/~anna/papers/caadf97.html>]

Costa Bravo, C., Jiménez Gómez, J. J. y Vela Delfa, C. (2003), "Los textos electrónicos en la enseñanza de lenguas extranjeras", *Interlingüística*, 14.

Crowston, K., Willians, M. (2000) Reproduced and emergent genres of communication on the World-Wide Web. The Information Society, [en ligne] 2000, vol.16, n°3, p. 201-216.

<<http://crowston.syr.edu/papers/genres-journal.html>>.

Crystal, D. (2001), *Language and the Internet*, Cambridge, Cambridge Press. Trad. Española (2002).

Culioli, A. (1973), "Sur quelques contradictions en linguistique", *Communications*, 20, 83-91.

Culioli, A. (1990), *Pour une linguistique de l'énonciation : opérations et représentations*, Paris, Ophrys.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dahlberg, L. (2001), "Computer-Mediated Communication and The Public Sphere: A Critical Analysis", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 7, 1.
[<http://www.ascusc.org/jcmc/vol7/issue1/dahlberg.html>]

Danet, B., Ruedenberg-Wright, L. y Rosenbaum-Tamari, Y. (1997), "'Hmmm... Where's that smoke coming from?'. Writing, Play and Performance on Internet Relay Chat", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2, 4.
[<http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue4/danet.html>]

Danet, B., Wachenhauser, T., Bechar-Israeli, H., & al. (1995), "Curtain Time 20:00 GMT: Experiments with Virtual Theater on Internet Relay Chat", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1, 2. [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue2/contents.html>]

Davis, B. H. & Brewer, J. P. (1997), *Electronic Discourse: Linguistic Individuals in Virtual Space*, Albany, State University of New York Press.

December, J. (1993), "Characteristics of Oral Culture in Discourse on the Net", *12th Annual Penn State Conference on Rhetoric and Composition*, Universidad de Pennsylvania.
[<http://www.december.com/john/papers/psrc93.txt>]

December, J. (1994), "Communicating in the global network", *Composition and Communication annual conference*.

Del Brutto, B. A. (2000), "Lenguajes, identidades, tecnologías", *Archivo de la CIBERSOCIEDAD*. [<http://cibersociedad.rediris.es/bibiana/lengu.htm>]

Delgado Ruiz, M. (2002), "Hacia una sociedad metafísica", *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO*.
[<http://cibersociedad.rediris.es/congreso>]

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dell, P. (2001), "Identity and the Effect of the Internet", *Global CN 2001*.

[<http://staff.cbs.curtin.edu.au/dellp/globalcn2001.ppt>]

Derrida, J. (1972), *La Dissémination*, Paris, Seuil.

Dodier, N. (1995), *Les homes et les machines. La conscience collective dans las sociétés technicisées*, Paris, Métailié.

Donath, J. S. (1996), *Inhabiting the Virtual City: The design of social enviroments for electronic communities*, Massachusetts, Massachusetts Institute of Technology, [<http://smg.media.mit.edu/people/Judith/Thesis/Cover.html>].

Donath, J. S., Karahalios, K. & Viegas, F. (1999), "Visualizing Conversation", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4, 4.

[<http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue4/donath.html>]

Dorner, J. (2002), *Writing for the Internet*, Oxford, Oxford University Press.

Draelants, H. (2001), "Le "chat" : un vecteur de lien social?" *Esprit Critique*, 3, 10.

[<http://www.espritcritique.org/0310/article1.html>]

Dubois, J. (1973), *Le Vocabulaire politique et social en France de 1869 à 1872*, Paris, Larousse.

Duchet, C. (1971), "Pour une sociocritique, ou variations sur un incipit", *Littérature*, 1, Larousse, 5-14

Ducrot, O. (1984), *Le Dire et le dit*, Paris, Minuit.

Ducrot, O. (1989), *Logique, structure, énonciation*, Paris, Minuit.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ducrot, O. & Schaeffert, J-M. (1995), *Nouveau Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*, Paris, Seuil.
- Eco, U. "Pour une reformulation du concept se signe iconique", *Communications*, 29.
- Elder, D. (2001), "Para analizar un sitio Internet", *Tonos Digital*, 1. [www.tonosdigital.com]
- Erickson, T. (1996), 'The World Wide Web as Social Hypertext'.
http://www.pliant.org/personal/Tom_Erickson/SocialHypertext.html
- Escribano Otero, J. J. (1998), "Tratado de las ciberbuenas maneras", *II Seminario Complutense de Telecomunicaciones e Información: Las libertades de acceso y difusión*.
[<http://www.ucm.es/info/dinforma/activi/libro/17.html>]
- Fernback, J. & Thompson, B. (1995), "Virtual Communities: Abort, Retry, Failure?" *The Well*. [<http://www.well.com/user/hlr/texts/VCCivil.html>]
- Ferrara, K., Brunner, H. & Whittmore, G. (1991), "Interactive Written Discourse as an Emergent Register", *Written Communication*, 8, 1, 8-34.
- Finnegan, Ruth (1988): *Literacy and Orality: Studies in the Technology of Communication*. Oxford, Basil Blackwell
- Finkelievich, S. (1999), "Del café de barrio a las redes electrónicas. Las comunidades virtuales como actores sociales en las ciudades", *Kairós*, 4, 3.
[<http://www.fices.unsl.edu.ar/kairos/k4-d01.htm>]
- Fournel, M. (2004), "Fondements conversationnels et sociolinguistiques de la communication électronique", *Colloque international sur "La communication électronique"*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

: *Approches linguistiques et anthropologiques* “, École des Hautes Études en Sciences sociales, Paris, 5-6 février.

Fouser, R., Inoue, N & Lee, C. (2000), “The pragmatics of orality in English, Japanese and Korean computer-mediated communication” en Lyn & Shurville, S. (edit.), *Words on the Web: Computer Mediated Communication*, Pemberton, England Intellect Books, 52-62.

Frankland, M. (2000), “Chatting in the Neighbourhood: Does It Have a Place in the World of Globalised Media?”, *M/C: A Journal of Media and Culture*, 3, 4. [<http://www.media-culture.org.au/0008/media.txt>]

Gadet, F. (2004), “De nouveau sur la distinction oral/écrit ?”, *Colloque international sur “La communication électronique : Approches linguistiques et anthropologiques* “, École des Hautes Études en Sciences sociales, Paris, 5-6 février.

Gains, J. (1999), “Electronic Mail-A New Style of Communication or Just a New Medium?: An Investigation into the Text Features of E-mail”, *English for Specific Purposes*, 18, 1, 81-101.

Galindo Cáceres, J. (1998), “Cibercultura, Ciber-ciudad, Ciber-sociedad. Hacia la Construcción de Mundos Posibles en Nuevas Metáforas Conceptuales”, *Razón y Palabra*, 10, 3. [<http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n10/galindo2.htm>]

Galindo Solé, M. y Pons Moll, C. (2000), “*La col·loquialitat en els xats: aspectes fonètics i interlingüístics*”, *I Jornada sobre Comunicació Mediatizada per Ordinador en Català (CMO-Cat)*, Universitat de Barcelona. [<http://www.ub.es/lincat/cmo-cat/galindo-pons.htm>]

Gallardo Paúls, B. (1996), *Análisis conversacional y pragmática del receptor*, Valencia, Episteme.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

García Gabaldón, J. (2003) "La configuración lingüística, comunicativa y tecnológica de los correos electrónicos", *LinguaX. Revista de Lenguas Aplicadas* 1.
[http://www.uax.es/publicaciones/archivos/LINCOM03_001.pdf]

Genette, G. (1979), *Introduction à l'architexte*, Paris, Seuil.

Genette, G. (1982), *Palimpsestes*, Paris, Seuil.

Genette, G. (1987), *Seuils*, Paris, Seuil.

Genette, G. (1989), *Palimpsestes. La literatura en segundo grado*, Madrid, Taurus.

George, E. & Totsching, M. (2001), "20 ans de CMO. Dialogue sur l'histoire d'un concept et d'un champ de recherche", *La Communication Médiatisée par Ordinateur : un carrefour de problématiques*, 69^e Congrès de l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, Université de Sherbrooke, 15- 16 mai..

GIRCOM (2000), "Un model d'anàlisi de la interacció electrònica", *I Jornada sobre Comunicació Mediatizada per Ordinador en Catalá*, Universitat de Barcelona.
[<http://www.ub.es/lincat/cmo-cat>]

Goffman, E. (1959) *Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY, Anchor.

Gouti, G. (2003), "Intercambios en los foros de debate: algunos elementos de reflexión para un acercamiento lingüístico", en López Alonso, C. & Séré, A. (edit.), *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, Madrid, Biblioteca Nueva, 63-76.

Gómez Cruz, E. (1998), "La CMC: Comunicación Mediada por Computadora: Caso BBS", *Razón y Palabra*, 10, 3. [<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n10/gomez2.htm>]

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gómez Cruz, E. (2001), "Género y Sexualidad en las Comunidades Virtuales", *Archivo de la CIBERSOCIEDAD*. [<http://cibersociedad.rediris.es/archivo/edgar.htm>].
- Gómez Font, A. (2003), "Un nuevo lenguaje técnico: el español en la Internet", *La Página del Idioma Español*. [<http://www.el-castellano.com/alberto.html>]
- Griffiths, R. (2001), *History of the Internet, Internet for Historians (and just about everyone else)*. [http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/frame_theorie.htm].
- Grobet, A. (1996), "Phénomènes de continuité : anaphoriques et traces de points d'ancrage", *Cahiers de linguistique française*, 18, 83-123.
- Gruber, H. (2000), "Scholarly Email Discussion List Postings: a single new genre of academic communication?", en Pemberton, L. & Shurville, S. (edit.), *Word on the Web*, Exeter, Intellect, 36-43.
- Grossier, M. & Rivière, C. (1996), *Les mots de la linguistique. Lexique de linguistique énonciative*, Paris, Ophrys.
- Gumperz, J. (1982), *Discourse Strategies*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Hafner, K. & Lyon, M. (1996), *Where wizards stay up late. The origins of the internet*, New York, First Touchstone Editions.
- Hale, C. (1996), *Wired Style: Principles of English Usage in the Digital Age*, San Francisco, HardWired.
- Halliday, M.A.K., & Hasan, R. (1976), *Cohesion in English*. London, Longman.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Hamman, R. B. (1996), "Cyborgasms. Cybersex Amongst Multiple-Selves and Cyborgs in the Narrow-Bandwidth Space of America Online Chat Rooms", *Cybersociology Magazine*. [http://www.socio.demon.co.uk/Cyborgasms.html]

Hardy, I. (1996), *The evolution of ARPANET email*, History Thesis Paper, University of California at Berkeley.

Haroche-Bouzinac, G. (1995), *L'épistolaire*, Paris, Hachette.

Have, P. (2000), "Computer-Mediated Chat: Ways of Finding Chat Partners", *M/C: A Journal of Media and Culture*, 3, 4. [http://www.media-culture.org.au/0008/partners.txt]

Hébrard, C. (2001), "Le village virtuel 3 D: Introduction à une ethnologie des communautés virtuelles", *Ethnologies comparées*, 2. [http://alor.univ-montp3.fr/cerce/r2/c.h.htm]

Hentschel, E. (1998), "Communication on IRC ", *Linguistik online*, 1, 1. [http://www.linguistik-online.de/irc.htm]

Herring, S. C. (1996a), "Posting in a different voice: Gender and ethics in CMC", *Philosophical Perspectives on Computer-Mediated Communication*, Nueva York, Suny.

Herring, S. C (1996b), "Linguistic and critical research on computers-mediated communication: Some ethical and scholarly considerations", *The Information Society*, 12 (2), 153-168.

Herring, S.C. (edit.) (1996c), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam, Benjamins.

Herring, S. C. (1996d), "Computer-Mediated Discourse Analysis", *Electronic Journal of Communication*, 6, 3. [http://www.cios.org/www/ejc/v6n396.htm]

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Herring, S. C. (1998), "Le style du courrier électronique: variabilité et changement", *Terminigramme*, 85-84, 9-16.
- Herring, S. C. (1999a), "Interactional Coherence in CMC", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4, 4. [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue4/herring.html>].
- Herring, S. C. (1999b), "The rhetorical dynamics of gender harassment on-line", *The Information Society*, 15, 3, 151-167.
- Herring, S. C. (2000), "Linguistic Approaches to Computer-Mediated Communication", *I Jornada sobre Comunicació Mediatizada per Ordinador en Catalá*, Universitat de Barcelona. [<http://www.ub.es/lincat/cmo-cat>]
- Herring, S. C. (2001), "Computer-mediated Discourse", en Schiffrin, D., Tannen, D. Hamilton, H. (edit.), *The Handbook of Discourse Analysis*, , Oxford, Massachusetts, Blackwell, 612-634
- Herring, S.C. (2002), "Computer-Mediated communication in the Internet", *Annual Review of Information science and Technology*, 36, 109-168.
- Hinner, K. (2000), "Statistics of Major IRC Networks: Methods and Summary of User Count", *M/C: A Journal of Media and Culture*, 3, 4. [<http://www.media-culture.org.au/0008/count.txt>]
- Huitema, C. (1997), *Et Dieu créa l'Internet*, Paris, Éditions Eyrolles.
- Hymes D. (1972), "Models of the Interaction of Language and Social Life", Gumperz, J. & Hymes, D. (edit.), *Directions in Sociolinguistics. The ethnography of Communication*. New York, Holt Rinehart and Winston.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ivanova, N. (1999), *Epistolaire numérique*, Paris, Mémoire de maîtrise Université Paris 8.
[<http://izuminka.free.fr/mailomanie/memo.htm>]

Jacobson, D. (1999), "Impression Formation in Cyberspace: Online Expectations and Offline Experiences in Text-based Virtual Communities", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 5, 1. [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue1/jacobson.html>]

Jauss, H.R. (1978), *Pour une esthétique de la réception*, Paris, Gallimard.

Jiménez Gómez, J. & Vela Delfa, C. (2004) "Los malentendidos en la comunicación electrónica", en *Interlingüística*, 15, 753-769.

Jiménez Gómez, J. & Vela Delfa, C. (2004), "La transformación de la experiencia virtual a través de la mensajería instantánea", II Congreso del Observatorio para la cibersociedad.
[http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?grup=15&id=407&idioma=es]

Jiménez Gómez, J. & Vela Delfa, C. (en prensa), "La escritura electrónica: progreso o decadencia", XVII encuentro de la Asociación de Jóvenes Lingüistas, Universidad de Valencia, Marzo de 2004.

Jones, Q. (1997), "Virtual-Communities, Virtual Settlements & Cyber-Archaeology: A Theoretical Outline", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3, 3.
[<http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue3/jones.html>]

Jones, S.G. (edit.) (1998), *Cybersociety 2.0.: Revising Computer-Mediated Communication and Community*, SAGE, Thousand Oaks.

Jones, S.G. (1998b), "Information, Internet and Community: Notes Towards an Understanding of Community in the Information Age", Jones, S.G. (edit), *Cybersociety*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

2.0.: *Revising Computer-Mediated Communication and Community*, SAGE, Thousand Oaks.

Jonsson, E. (1998), *Electronic Discourse: On Speech and Writing on the Internet*, Luleå, Luleå University of Technology, Departamento de Comunicación y Lenguajes.
[<http://www.ludd.luth.se/users/jonsson/D-essay/ElectronicDiscourse.html>]

Kerbrat-Orecchioni, K. (1989), *Les interactions verbales*, T.I, Paris, Armand Collin.

Kerbrat-Orecchioni, K. (1990), *Les interactions verbales*, T.I, Paris, Armand Collin.

Kerbrat-Orecchioni, K. (1992), *Les interactions verbales*, T.II, Paris, Armand Collin.

Kerbrat-Orecchioni, K. (1994), *Les interactions verbales*, T.III, Paris, Armand Collin.

Kerbrat-Orecchioni, K. (1996), *La Conversation*, Paris, Seuil.

Kerbrat-Orecchioni, K. (1998), "La notion d'interaction en linguistique : origines, apport, bilan ", *Langue Française*, 117, 51-67

Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. (1984) "Social psychological aspects of computer-mediated communication." *American Psychologist*, 39, 1123-34.

Kleiber, G. (1990), *La sémantique du prototype*, Paris, Presses Universitaires de France.

Kleiber, G. (1993), *Anaphores et pronoms*, Louvain-la-Neuve, Duculot.

Kleiber, G. (1997), Des anaphores associatives méronymiques aux anaphores associatives locatives , *Verbum*, XIX, 1, 2, Nancy, Presses Universitaires de Nancy, 25-66.

Kleiber, G. (2001), *L'anaphore associative*, Paris, Presse Universitaires de France.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Kristeva, J. (1969), *Sémiéiotiké. Recherches pour une sémanalyse*, Paris, Seuil.

Labbe, H. & Marcoccia, M. (2005), "Communication numérique et continuité des genres : l'exemple du courrier électronique", http://www.revue-texto.net/Quoi_de_neuf/Neuf.html

Laborda, X. (2003) "Estilo y cortesía en el correo electrónico", *Tonos. Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, Universidad de Murcia, 6.
[<http://www.um.es/tonosdigital/znum6/estudios/Laborda.htm>]

Lameiro, M. (1998), "Vínculos e Internet: Los cibergrupos: su formación y mantenimiento", *Casi Nada*. [<http://usuarios.iponet.es/casinada/22vincul.htm>]

Lameiro, M. & Sánchez, R. (1998), "Vínculos e Internet: Investigación cualitativa acerca de nuevas formas de vincularse", *Boletín de la Sociedad Española de Psicoterapia y Técnicas de Grupo*, 4, 14, 45-66. [<http://www.campogrupal.com/vinculos.html>]

Lakoff, R.T. (1982), "Some of my favorite writers are literate: the mingling of oral and literate strategies in written communication", en Tannen, D. (edit.), *Spoken and written language: Exploring Orality and Literacy, Advances in Discourse Process*, Norwood, NJ, Ablex, 239-260.

Lan, L. (2000), "Email: A challenge to standard English?", *English Today*, 64, 16, 4, 23-29.

Lang, M. F. (1992), *Formación de palabras en español: morfología derivativa productiva en el léxico moderno*. Madrid, Cátedra.

Lane, P. (1992), *La périphérie du texte*, Paris, Nathan Université.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Lane, D. R. (1997a), "Function and Impact of Nonverbal Communication in a Computer-Mediated Communication Context: An Investigation of Defining Issues", *COM 454, Communication & Technology*. [<http://www.uky.edu/~drlane/techno/nvcmc.htm>]

Lane, D. R. (1997 b), "Computer-Mediated Competence: An Examination Of Communicative Competence Using The Modem As The Medium", *COM 454 Communication & Technology*. [<http://www.uky.edu/~drlane/techno/cmcompetence.htm>]

Lawley, E. L. (1994), "The Sociology of Culture in Computer-Mediated Communication: An Initial Exploration", *Seminar in Research Design*, [<http://www.itcs.com/elawley/bourdieu.html>].

Le Grand, J.-P. (1995), "Un médium littéralement démocratique? ", *Spirale*, 144, 23.

Lejeune, P. (1975), *Le pacte autobiographie*. Paris, Seuil.

Lévy, P. (1994), *L'intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*, Paris, La Découverte

Licklider, J.C.R., (1960), "Man-Computer symbiosis", *IRE Transaction on Human Factors in Electronics* en *In Memoriam: JCR Licklider 1915-1990*, Palo Alto, California, Digital Systems Research Center.

Licklider, J.C.R., Taylor, R.W.& Herbert, E. (1968), "The computer as a communication device", *Science and Technology*.

Leiner, B. Cerf, V. Clark, R. et. al., (1997) "Una breve historia de Internet", *On The Internet, Communications* de la ACM.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Liu, G. Z. (1999), "Virtual Community Presence in Internet Relay Chatting", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 5, 1,
[<http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue1/liu.html>].

López Alonso, C. (2003a) "El correo electrónico", López Alonso, C. & Séré, A. (edit.)
Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos, Madrid, Biblioteca Nueva.

López Alonso, C. (2003b), "Un nuevo género: el correo electrónico", *Formes et identités génériques*, Université Montpellier III, Montpellier, 187- 198

López Alonso, C. (2003c), " Modes d'interaction dans le courrier électronique" *LIDIL*, nº 28, 109-120

López Alonso, C. (2004) " Textos electrónicos y procesos textuales de economía", *Actas del Congreso Internacional de Lingüística*, Congreso de Lingüística general.

López Alonso, C. (2005) " Los textos electrónicos: arquetipos lingüísticos y organización paratextual ", Cádiz, *Jornadas de Lingüística*, Servicio de publicaciones. Universidad de Cádiz

López Alonso, C. (en prensa) "La representación trilogal en el correo electrónico",
Montpellier, Eds. *CERS*, Universidad de Montpellier

López Alonso, C. (en prensa) " El discurso informático en el aprendizaje de las lenguas ",
Actas del Congreso Internacional Análisis del discurso: lengua, cultura, valores. Pamplona,
Universidad de Navarra. Noviembre, 2002.

López Alonso, C. (en prensa) "Las escrituras electrónicas: prototipos y géneros", *Actas del V Congreso Andaluz de Lingüística*, Granada, Universidad de Granada

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

López Alonso, C. & Séré, A. (1997), “La construcción del sentido en lengua extranjera: contexto e inferencia”, en Esparza Torres, M.A. (edits.) *Estudios de Lingüística*, Vigo, Universidad de Vigo, 139-154.

López Alonso, C. & Séré, A. (2001) *La lectura en lengua extranjera. El caso de las lenguas románicas*. Romanistik in Geschichte und Gegenwart, Beiheft 6. Hamburgo, Buske Verlag.

López Alonso, C. & Séré, A. (2003) *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, Madrid, Biblioteca Nueva.

Mabry, E. A. (1997), “Framing Flames: The structure of argumentative messages on the net”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2, 4, [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue4/mabry.html>].

Marcoccia, M. (2003), “La communication médiatisée par ordinateur : problèmes de genres et de typologie”, *Journée d'études : les genres de l'oral*, Université Lumière, Lyon 2.

Maldonado, C. (1991), *Discurso directo y discurso indirecto*, Madrid, Taurus.

Manrique, N. (1997), “Sociedad real y sociedad virtual”, *Ciberayllu*, [http://www.andes.missouri.edu/andes/comentario/nm_sociedad.html].

Martínez Guirao, J. E. (2002), “Repercusiones culturales del fenómeno de Internet. Una aproximación desde la Antropología”, *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO*, [<http://cibersociedad.rediris.es/congreso>].

Martínez Lamparero, G. (2002), “El impacto de Internet en la vida cotidiana española”, *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO*, [<http://cibersociedad.rediris.es/congreso>].

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Marvin, L.-E. (1996), "Spoof, Spam, Lurk and Lag: the Aesthetics of Text-based Virtual Realities", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2, 1, [http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue2/marvin.html].

Mascaró, J. (1985), *Morfología*, Barcelona, Enciclopedia Catalana.

Mayans, J. (2000a), "Anonimato: el tesoro del internauta", *iWorld*, 31, 52-59, [http://cibersociedad.rediris.es/mayans/tesoro.htm].

Mayans, J. (2000b), "Chats. Un nuevo lenguaje", *iWorld*, 29, 42-50, [http://www.quadernsdigitals.net/articles/idg/chats.htm].

Mayans, J. (2000c), "El lenguaje de los chats: entre la diversión y la subversión", *iWorld*, 29, 42-50, [http://cibersociedad.rediris.es/mayans/lengx.htm, http://sites.uol.com.br/globalization/chatsm.htm].

Mayans, J. (2000d), "MUDs: Rol en línea", *iWorld*, 26, 56-64, [http://cibersociedad.rediris.es/mayans/muds-1.htm].

Mayans, J. (2000e), "MUDs: Rol en línea (y II)", *iWorld*, 27, 58-66, [http://cibersociedad.rediris.es/mayans/muds-2.htm].

Mayans, J. (2000f), "Coses dites, coses fetes. Distincions i matisos per al bastiment des sociabilitats online" *I Jornada sobre Comunicació Mediatizada per Ordinador en Catalá*, Universitat de Barcelona, [http://www.ub.es/lincat/cmo-cat].

Mayans, J. (2001), "Género confuso: género chat", *Textos de la Cibersociedad*, 1, [http://cibersociedad.rediris.es/mayans/gc.htm].

Mayans, J. (2002 a), *Género chat. O cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*, Barcelona, Gedisa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mayans, J. (2002 b), “/nick CiberEspacio /set topic conceptos y términos para el análisis socioantropológico”, *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO*, [<http://cibersociedad.rediris.es/congreso>].
- Melançon, B. (1996), *Sevigne@Internat. Remarques sur le courrier électronique et la lettre*, Montréal, Éditions Fides.
- Miche, E. (1997), *Secuencias discursivas del desacuerdo*, Verba, Santiago de compostela.
- Miller, C.R. (1984), “Genre as Social Action”, *Quarterly Journal of Speech*, 70, 151-167.
- Millerand, F. (2001), “Le courrier électronique : artefact cognitif et dispositif de communication”, *La Communication Médiatisée par Ordinateur : un carrefour de problématiques*, 69° Congrès de l’Association canadienne-française pour l’avancement des sciences, Université de Sherbrooke, 15- 16 mai.
- Millerand, F., Giroux, L. & Proulx, S. (2001), “La culture technique dans la appropriation cognitive des TIC. Une étude des usages du courrier électronique”, *Actes du colloque international ICUST*, 2001, Paris, 400-410.
- Mitra, A. (1999), “Characteristics of the WWW Text: Tracing Discursive Strategies”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 5, 1, [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue1/mitra.html>].
- Moeschler, J. (1982), *Dire et contredire : pragmatique de la négation et acte de réfutation dans la conversation*, Berne, Francfort au Main.
- Moeschler, J. (1985), *Argumentation et conversation*, Paris, Hatier-Credif

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Mondada, L. (2001), "Formes de séquentialité dans le courriels et les forums de discusión", *Romanisches Seminar*, Universität Basel, Suisse.

Morala, J. R. (2002), "Entre arrobas, eñes y emoticones", *II Congreso Internacional de Lengua Española: El español en la sociedad de la información*, Valladolid, Instituto Cervantes,
[http://cvc.cervantes.es/obref/congresos/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/morala_j.htm].

Moreno de los Ríos, B. (2001) "La Internet en español y el español en los mensajes electrónicos", *II Congreso Internacional de la Lengua Española. El español en la Sociedad de la Información*. Valladolid, 16-19 de octubre de 2001.
[http://cvc.cervantes.es/obref/congresos/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/moreno_b.htm]

Mourlhon-Dallies, F. (2004), "Communications électronique et genres discursives", *Colloque international sur "La communication électronique : Approches linguistiques et anthropologiques"*, École des Hautes Études en Sciences sociales, Paris, 5-6 février 2004.

Murray, D.E. (1985), "Composing as conversation : the computer terminal as medium communication", en Older& Goswami, 203-227.

Negroponete, N. (1995), *L'Homme numérique*, Paris, R.Lanffort.

Noblia, M. V. (1998), "The Computer_Mediated Communication, a Way of Understanding The Language", *International Conference, 25-26 March*, Bristol, UK.
[[http://www.sosig.ac.uk\(iriss\(papers/paper22.htm](http://www.sosig.ac.uk(iriss(papers/paper22.htm)]

Norman, D. (1993) "Les artefacts cognitifs", *Raisons Pratiques*, N° 4, 15-34.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Nutall, C. (1996), *Teaching Reading Skills in a Foreign Language*, Heinemann. Great Britain.
- Nyssen, H. (1993), *Du texte au livre, les avatars du sens*, Paris, Nathan.
- Ong, W. J. (1977), *Interfaces of the Word*. Ithaca, NY, Cornell University Press
- Ong, W. J. (1982), *Orality and Literacy: The Technologizing of the Word*. London, Methuen
- Paccagnella, L. (1997), "Getting the Seats of Your Pants Dirty: Strategies for Ethnographic Research on Virtual Communities", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3, 1, [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue1/paccagnella.html>].
- Page, M. (2000), *L'e-mail futé. Guide du parfait utilisateur*, Paris, Éditions d'organisation.
- Payà Canals, M. (2000) "Com responem els missatges de correu electrònic? Noves formes de diàleg", *I Jornada sobre Comunicació Mediatitzada per Ordinador*. Barcelona, Universitat de Barcelona, 1 de desembre de 2000. [<http://www.ub.es/lincat/cmo-cat/paya.htm>]
- Paolillo, J. C. (1999), "The Virtual Speech Community: Social Network and Language Variation on IRC", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4, 4, [<http://jcmc.huji.ac.il/vol4/issue4/paolillo.html>].
- Parks, M. R. & Floyd, K. (1996), "Making Friends in Cyberspace", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1, 4, [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/parks.html>].
- Petrazzi, B. & Kibati, M. (1999) "The Internet in developing countries", *Communications of the ACM*, 42, 6, 31-36.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Perrin, L. (1996) "De la structure énonciative et de l'organisation polyphonique d'un échange épistolaire", *Cahiers de linguistique française*, 17, 229-248.
- Pons Moll, C. (2003), "Els xat:) la ludoteca de la llengua", *Interlingüística*, 13, 3, 273-282.
- Rafaeli, S., Sudweeks, F., Konstan, J., et al. (1994), "Project Overview: A Quantitative Study Of Computer-Mediated Communication", *University of Sydney*, [http://www.arch.usyd.edu.au/~fay/netplay/techreport.html].
- Rapp, L. (1998) *Le courrier électronique*, Paris, PUF.
- Reed, D. y Ashmore, M. (2000), "The Naturally-Occurring Chat Machine", *M/C: A Journal of Media and Culture*, 3, 4, [http://www.media-culture.org.au/0008/machine.txt].
- Reid, E. M. (1991), *Electropolis: Communication and Community on Internet Relay Chat*, [http://home.earthlink.net/~aluluei/electropolis.htm].
- Reid, E. M. (1994), *Cultural Formations in Text-based Virtual Realities*, [ftp://ftp.lambda.moo.mud.org/pub/MOO/papers/CulturalFormations.txt].
- Rheingold, H. L. (1993), *The Virtual Community: Homesteading on The Electronic Frontier*, Reading, Addison Wesley, [http://www.rheingold.com/vc/book/].
- Rintel, E. S., Mulholland, J. y Pittam, J. (2001), "First Things First: Internet Relay Chat Openings", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6, 3, [http://www.ascusc.org/jcmc/vol6/issue3/rintel.html].
- Roco Opazo, G. (2001), "Un estudio del establecimiento de relaciones íntimas mediadas por computador. El caso de IRC en Internet", *Textos de la Cibersociedad*, 1, [http://cibersociedad.rediris.es/textos/roco.htm].

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Roco Opazo, G. (2002), "Relaciones interpersonales en los chats de internet", *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO*, [<http://cibersociedad.rediris.es/congreso>].

Rodino, M. (1997), "Breaking out of Binaries: Reconceptualizing Gender and its Relationship to Language in Computer-Mediated Communication", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3, 3, [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue3/rodino.html>].

Roulet, E., (1979) "Des modalités implicites intégrées en français contemporain", *Cahiers Ferdinand de Saussure*, n°33, 1979, 41-76.

Roulet, E. (1981), "Échanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversation", *Études de linguistique appliquée*, 44, 7-39.

Roulet, E. & al. (1985), *L'Articulation du discours en française contemporaine*, Berne, Peter Lang.

Roulet, E. (1991) "Vers une approche modulaire de l'analyse de discours", *de linguistique française*, 12, 53-81.

Roulet, E. (1993) "De la structure diaphonique du discours épistolaire : à propos d'une lettre d'Aurorq Duphin à sa mère", *Mélanges offert à J. Peytard*, T1., *Annales littéraires de l'Université de Besançon*, 502, 84-99.

Roulet, E. (1995), "Étude des plans d'organisation syntaxique, hiérarchique et référentiel du dialogue : autonomie et interrelations modulaires", *Cahiers de linguistique française*, 17, Genève, Université de Genève.

Roulet, E., Filliettaz, L. & Grobet, A. (2001), *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*, Berne, Peter Lang.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Roulet, E. (2001) "Un modèle et un instrument d'analyse de la complexité de l'organisation du discours", *Lengua, discurso, texto* (Actas del I Simposio Internacional de Analisis del Discurso), vol. 1, Madrid, Visor libros, 2001, 133-157.

Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1974), "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation." *Language*, 50, 696-735.

Searle, J. (1986), *Actos de habla*, Madrid, Cátedra.

Scardigli, V (1992), *Le sens de la technique*, Paris, PUF.

Segerstad, Y. H. (2000), "Swedish Chat Rooms", *M/C: A Journal of Media and Culture*, 3, 4, [<http://www.media-culture.org.au/0008/swedish.txt>].

Setta de Oliveira, L. (2002), "De onde teclas? Em busca do indivíduo conectivo", *Ier Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO*, [<http://cibersociedad.rediris.es/congreso>].

Severinson Eklundh, K. (1986), "Dialogue Processes in Computer-Mediated Communication: A Study of Letters in the COM system", *Linköping Studies in Arts and Sciences* 6, University of Linköping.

Séré, A. "Técnicas hipertexto y multimedia en el discurso de transmisión de conocimientos", López Alonso, C. & Séré, A. (edit.) *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, Madrid, Biblioteca Nueva.

Shea, V. (1994), *Netiquette*, San Francisco, Albion Books.

Shank, G. (1993). "Abductive multiloguing. The semiotic dynamics of navigating the net", *Arachnet Electronic Journal on Virtual Cultura*, 1, 1, [<http://w.w.w.kweb.it/hyperpage/shank.htm>]

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Souchier, E. (1996), "L'écrit d'écran, pratiques d'écriture & informatique", *Communication et Langage*, 106-119

Souchier, E. (1999), "De la lecture à l'écran. Vers une lecture sans mémoire ?" *Texte. Revue critique et théorie littéraire*, 25-26, 47-68.

Sotillo, S. M. (2000), "Discourse Functions and Syntactic Complexity in Synchronous and Asynchronous Communication", *Language Learning & Technology*, 4, 1, 82-119, [<http://llt.msu.edu/vol4num1/sotillo/default.html>].

Soriano, P. (1997), *La poste dans tous ses états*, IREPP, 22.

Sperber, D. & Wilson, D. (1986), *Relevance, Communication and Cognition*, Oxford, Blackwell

Spitzer, M. (1986), "Writing style in computer conferences", *IEEE Transactions on Professional Communication*, 29, 1, 19-22.

Shaver, J.P. (1990), "Reliability and validity of measures of attitudes toward writing with the computer", *Written Communication* 7, 3, 375-392.

Shepherd, M. & Watters, C., 1998, "The Evolution of Cybergenres", en R. H. Sprague, R.H.(edit.), *Proceedings of the Thirty-First Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, Los Alamitos, IEEE Computer Society, 97-109.

Sterling, B. (1993), *Pequeña historia de Internet*. [<http://www.web.sitio.net/faq>]

Stewart, C. M., Shields, S. F., Monolescu, D., & al. (1999), "Gender and participation in synchronous CMC: An IRC case study", *Interpersonal Computing and Technology: An*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Electronic Journal for the 21st Century*, 7, 1-2. [<http://jan.ucc.nau.edu/~ipct-j/1999/n1-2/stewart.html>].
- Suler, J. (1997), "Communicative Subtlety in Multimedia Chat: How many ways can you say "Hi" at the Palace?" *Psychology of Cyberspace*, [<http://www.rider.edu/~suler/psycyber/hilucy.html>].
- Suler, J. (1998), "E-mail communication and relationships", *The Psychology of Cyberspace*. [<http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/emailrel.html>]
- Suler, J. (1997a), "Psychological dynamics of online synchronous conversations in text-driven chat environments", *Psychology of Cyberspace*, [<http://www.rider.edu/~suler/psycyber/textalk.html>].
- Suler, J. (1997b), "Communicative subtlety in multimedia chats", *Psychology of Cyberspace*. [<http://www.rider.edu/~suler/psycyber/hilucy.html>]
- Suler, J. (1997c), "The final showdown between in-person and cyberspace relationships", *Psychology of Cyberspace*. [<http://www.rider.edu/~suler/psycyber/showdon.html>]
- Suler, J. (2000), "Hypotheses about online text relationships", *Psychology of Cyberspace*. [<http://www.rider.edu/~suler/psycyber/textrel.html>]
- Suler, J. (2001), "The Psychology of Avatars and Graphical Space in Multimedia Chat Communities or How I Learned to Stop Worrying and Love My Palace Props", *Psychology of Cyberspace*. [<http://www.rider.edu/~suler/psycyber/psyav.html>]
- Swales, J. M. (1990): *Genre Analysis*, Cambridge, Cambridge University Press
- Thompson, D. (1988), "Interactive networking: creating bridges between speech, writing, and composition", *Computers and Composition* 5, 3, 2-27.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Tannen, D. (1982), "Oral and literate strategies in spoken and written narrative", *Language*, 58, 1-21.

Torres i Vilatarsana, M. (2000), "Anàlisi del Discurs Mediatitzat per Ordenador", *I Jornada sobre Comunicació Mediatitzada per Ordinador en Català (CMO-Cat)*, Universitat de Barcelona.

Torres i Vilatarsana, M. (2001a), "Funciones pragmáticas de los emoticonos en la comunicación mediatizada por ordenador", *Textos de la Cibersociedad*, 1.

[<http://cibersociedad.rediris.es/torres/pragma.htm>]

Torres i Vilatarsana, M. (2001b), "L'analyse du discours médiatisé par ordinateur : l'apport de la linguistique à la société de l'information", *La Communication Médiatisée par Ordinateur : un carrefour de problématiques*, 69^o Congrès de l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, Université de Sherbrooke, 15- 16 mai.

[<http://grm.uqam.ca/cmo2001/torres.html>].

Torres i Vilatarsana, M. (2002), "Català col·loquial a Internet: els xats i els correus electrònics per a l'ensenyament de les varietats informals", *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO*,

[<http://cibersociedad.rediris.es/congreso>].

Troest, M. O. (1999), "Computer Mediated Communication: Lingua Ex Machina", *Aalborg University*.

[<http://www.sprog.auc.dk/~motr96/marvin/www/library/uni/papers/cmc/cmc.htm>]

Turkle, S. (1994), "Constructions and Reconstructions of Self in Virtual Reality", *Mind, Culture, and Activity*, 1, 3. [<http://web.mit.edu/sturkle/www/constructions.html>]

Urrutia Cárdenas, H. (1978), *Lengua y discurso en la creación léxica*, Madrid, Planeta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

van Alstyne, M. & Brynjolfsson, E. (1997), "Electronic Communities: Global Village or Cyberbalkans?", *International Conference on Information Systems*, Cleveland, [http://web.mit.edu/marshall/www/papers/CyberBalkans.pdf].

Vela Delfa, C. (2002), "Un nuevo prototipo textual: el correo electrónico" *Interlingüística*, 13, 3, 447-464.

Vela Delfa (en prensa), "La comunicación mediada por ordenador: el discurso en la red", *Actas del Congreso Internacional Análisis del discurso: lengua, cultura, valores*. Universidad de Navarra. Noviembre, 2002.

Vela Delfa (en prensa), "La mensajería instantánea: mecanismos de gestión del turno", VI Congreso de Lingüística General, Universidad de Santiago de Compostela. Mayo de 2004.

Vidal Jiménez, R. (2001), "La Red y la destrucción de la identidad", *Espéculo. Revista de estudios literarios*, 17. [http://www.ucm.es/info/especulo/numero17/vidal.html]

Violi, P. (1996), "Electronic dialogue between orality and literacity. A semiotic approach", Trodheim, Institutt for Anvendt Sprakvitenskap. <http://www.hf.ntnu.no/anv/avs696/Articles/Prague/Praga.html>

Vion, R. (1992) *La communication verbale. Analyse des interactions*, Paris, Hachette.

Walther. B. (1996), "Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction", *Communication Reserach*, tome 23, no. 1, 3 - 43.

Watters, C.R. & Shepherd, M.A. (1997), "The role of genre in the evolution of interfaces for the Internet", *IN Proceeding of Internet'97*. Halifax, 22-25 June, [http://net97.dal.ca/970326-03/]

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Watzlawick, P., Helmick-Beavin, J. & Jackson, J. (1967), *Une Logique de la Communication*. Seuil, 1972.
- We, G. (1993), "Cross-Gender Communication in Cyberspace", *The Arachnet Journal on Virtual Culture*, 2.
- Wilbur, S. (1996), "An archaeology of cyberspaces: virtuality, community, identity", Poter (edit.), *Internet culture*, New York, Routledge, 5-22.
- Wilkins, H., 1991 "Computer talk: Long-distance conversations by computer." *Written Communication*, 8, 1, 56-78.
- Witmer, D. F. & Katzman, S. L. (1997), "On-Line Smiles: Does Gender Make a Difference in the Use of Graphic Accents?" *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2, 4, [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue4/witmer1.html>].
- Yates, S. J. (1996) "Oral and written linguistics aspects of computer conferencing", en Herring (edit.), 29-46.
- Yates, J. & Orlikowski, W. (1992), "Genres of Organizational Communication: A Structural Approach to Studying Communication and Media," *Academy of Management Review*, volume 17, number 2, 299-326.
- Yates, J. & Orlikowski, W. (1992), "Genre Repertoire: Norms and Form for Work and Interaction", *Technical report 166*, MIT Center for Coordination Science.
- Yates, J. & Orlikowski, W., (1993), "Knee-jerk Anti-LOOPism and other E-mail Phenomena: Oral, Written, and Electronic Patterns in Computer-Mediated Communication", *Technical report 150*, MIT Center for Coordination Science.
- Yus, F. (2001), *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*, Barcelona, Ariel.

ANEXOS**I. Propiedades del corpus estudiado**

Para la recogida de nuestro corpus hemos tenido que resolver los problemas propios derivados de trabajar con textos que forman parte de la vida privada. No resulta fácil acceder a este tipo de muestras que sólo pueden ser estudiadas bajo la autorización expresa de sus autores y mediante donaciones de los interlocutores implicados en el intercambio. Por esta razón, la mayoría de los correos que lo componen han sido cedidos por personas de nuestro entorno cercano. No obstante, otra parte se han recopilado a través de contribuciones de colaboradores desconocidos, obtenidas mediante llamadas a algunas listas de discusión en las que participamos.

A pesar de esta dificultad inicial, se ha procurado que los informantes constituyeran un grupo lo suficientemente diverso para poder ser considerado representativo. Aún teniendo en cuenta la importancia de la calidad de la muestra de textos seleccionados, debemos reconocer que el objetivo de nuestro trabajo no consiste en un estudio sociolingüístico del correo electrónico, por lo que no acompañamos datos relativos a la identidad y naturaleza de los informantes, salvo en casos muy concreto de referencias que resultan relevantes para el estudio lingüístico.

En el interior de los textos recogidos se han borrado o camuflado los nombres propios de los particulares o de las compañías y empresas que han cedido los mensajes con el fin de salvaguardar de la manera más efectiva su intimidad. Algunas alusiones algo comprometidas también han podido ser modificadas. En todo caso, ninguna alteración actúa en detrimento de la autenticidad de los textos que son, en todos sus ejemplos, muestras reales de mensajes enviados a través de sistemas de mensajería digital.

El corpus de trabajo completo está formado por trescientos mensajes, extraídos de una muestra más amplia que sirvió para su selección. No se ha conservado la estructura paratextual, por la dificultad que implicaba en la unificación de formatos.

En la medida de lo posible, se ha procurado que el corpus integre algunas muestras de unidades interaccionales completas, ya que para analizar las cuestiones relativas al encadenamiento de los pares mensaje inicio/mensaje respuesta era necesario recoger cadenas de mensajes y no únicamente mensajes aislados. Por ello, junto a mensajes aislados, recogemos otros que se relacionan entre sí configurando pequeñas secuencias de mensajes encadenados. Por la dificultad en la recogida del corpus, esto no siempre ha sido posible y gran parte de los mensajes aparecen desprovistos de sus respectivas historias interaccionales.

Se han incorporado mensajes de todas las tipologías, aunque únicamente se incluye una proporción significativa de correos en régimen de correspondencia, los mensajes de tipologías sin correspondencia se adjuntan como mera ilustración.

Igualmente, los cálculos de porcentajes y datos numéricos se han llevado a cabo a partir de los correos en régimen de correspondencia. Se ha seleccionado un número más elevado de mensajes personales- 249 de los 300 correos-, puesto que constituye la categoría más general, aunque también abundan los mensajes profesionales – 50 mensajes. Estas dos modalidades constituyen la base de cálculos de las propiedades de interactividad de la muestra.

II. Copus de mensajes

1.

Asunto:
Fecha: 02 Enero 2002 01:39:36
De: ap@xxxxxx.xx
Para: jc@xxxxxx.xx

hola Exxx soi Axxx!!!! ke pasa ke te cuentas?????? espero ke te lo pasaras bien en las noches buena y vieja..... na ke te mando esto na ma ke pa desearte feliz navidad y feliz año nuevo y to eso yo estube de kotillon y me lo pase de xanxi, aunk tpcó fue como otros años...así que he akabao rayau por lo del paso del tp y d+ bueno que me dejo de tontasssssssss a ver si vienes pa ksa pronto bueno pos eso lo dicho hasta prontos....

2.

Asunto: Re:
Fecha: 15 Febrero 2002 01:47:58
De: ji@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Gracias Cxxx.

cxxx escribió:

>Siento estarlo mandando por partes, pero es que tengo que estar
>transformándolo y así por lo menos vas teniendo algo para
trabajar. >Aqui un archivo con 5 programa mañana los que faltan

Un beso

3.

Asunto: Re: axxx
Fecha: 2 Febrero 2002 09:43:25
De: av@xxxxxx.xx
Para: ct@xxxxxx.xx

Hola guapisima, me alegra un monton tu buen estado de animo. Yo estoy muy contenta, estoy aprendiendo un monton pero la verdad geu trabajo un monton. No he podido ir todavia a la Academia, ni

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

museos...pero estoy aprendiendo muchos artistas italianos, arte contemporanea.
Por cierto no se nada de Cxxx no puedo mandar mensajes y no se nada de ella

Te veo pronto, besos

4.

Asunto: muy requetebien
Fecha: 24 Enero 2002 18:29:13
De: pg@xxxxxx.xx
Para: ai@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx

hola chicas,
ya he visto la web con el resumen del proyecto y la descripción del funcionamiento. Muy mona la página. Muchas gracias.

un abrazo,
pxxx

5.

Asunto: axxx
Fecha: 24 Enero 2002 15:54:32
De: av@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola peque como estas??
>Necesti contactar cxxx ella me llama, me escribe y no puedo mandarle >mensajes porque me los devuelven todos , no tengo dinero en el movil >y no puedo recibir ninguna llamada, dile d escribirme y darme una >direccion correcta.
>Por cierto me podias escirbir d vez en cuando
>Besitos t. q.
>Axxx.
No la tengo, chiqui
Por cierto vas a venir??
yuo sigo igual de guay

6.

Asunto: dislexia
Fecha: 24 Enero 2002 10:01:56
De: cc@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola, tía. Acuérdate, porfa, de lo del correo de tu amiga y cuéntame cómo te va.

Saludos.

Fxxx.

7.

Asunto: RE:

Fecha: 23 Enero 2002 12:14:20

De: ec@xxxxxx.xx

Para: cg@xxxxxx.xx

vale, revistas de karate ni idea, las de sport life tengo dos para darte, vere si hay por ahí alguna más...

Hablamos por la tarde

Muac

8.

Asunto:

Fecha: 17 Enero 2002 23:30:30

De: mf@xxxxxx.xx

Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx. Acabo de ver que estas conectada pero hoy no tengo mucho tiempo para meterme y estar charlando un rato contigo, aunque no por ganas. Hace mucho que no hablamos. Que tal te va todo? Dijimos de

quedar para ir al cine pero no he vuelto a saber nada de ti. A ver si algún día me escribes o me llamas y nos vemos en persona o en alguna sala de un chat. Espero que todo te vaya bonito.

Un besote.

Sxxx

9.

Asunto: Re: axxx

Fecha: 15 Enero 2002 18:29:03

De: av@xxxxxx.xx

Para: cg@xxxxxx.xx

Por supuesto que teneis que venir!!!!Ya tengo casa,pero sera mejor que vengais en Febrero a partir del 2 asta el 12 son las fiestas. En Febrero me voy a otra casa donde hay sitio para vosotras y ya

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

nos arreglamos, la de ahora es un poco gilipollitas y no quiere visitas, es mejor en Febrero asdemas la casa esta guay. Me encanta el trabajo... los puentes , canales,,, es tan romantica... He ido unos dias a Pisa a ver a mis amigos todo ok y me he reconciliado con Vxxx, he visto a mi profe de la Universidad... una vuelta espectacular. ESTa nevando hace mucho frio pero no importa Besitos y gracias por el papeleo
Te quiero
Por cierto Jxxx Axxx me esta echando mucho de menos y me escribe unos mensajes de lo mas pocho
Besitos

10.

Asunto: matricula
Fecha: 7 Enero 2002 13:53:01
De: av@xxxxx.xx
Para: cg@xxxxx.xx

Hola Cxxx se nada de ti... me has arreglado eso??
estoy un poco preocupada.
Aqui hace un frio d emuerte pero es maravilloso cuando vienes???
Besoss Axxx

11.

Asunto: síiiiiiiiiii
Fecha: 18 Diciembre 2001 22:54:31
De: hb@xxxxx.xx
Para: cg@xxxxx.xx

hola preciosa, qué bien que te vengas el viernes.... (c/ XXXX XXXX, a partir de las 9:30)... si puedes venirme caracterizada de algún personaje de cine, mejor (umh... se me ocurren unos cuantos)... y si no ya buscaremos algo...
por cierto... no estoy muy seguro, pero me suena hace un tiempo te mandé un mensaje... no sé, quizás sólo lo pensé pero no lo hice... ya sabes, esto de la edad, que afecta, etc)...entonces... el viernes nos "reencntramos", ok?
besos

exxx

12.

Asunto: Re:siiiiiiiiii

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

Fecha: 18 Diciembre 2001 23:57
De: hb@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Estoy encantada de poder verte en tu fiesta este viernes... llevaba tiempo esperando nuestro reencuentro y al fin llego

13.

Asunto:
Fecha: 18 Diciembre 2001 22:54:31
De: hb@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Yo también lo he pasado bien y espero que no me odies por mi mal humor matutino, estoy aprendiendo a hacer croquetas para cocinarlas cuando nos veamos al final del mes, me alegro mucho de tenerte como amigo

cxxx

recuerdos del charcutero

14.

Asunto: Re: Cxxx, la tia de Exxx
Fecha: 01 Diciembre 2001 12:38:21
De: ma@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

a ver, a ver....tengo varias cosas que proponerte.....en primer lugar, he empezado a ir a una terulia para guiris, y sobre todo se habla en francés.....te apetece venir? es el miércoles, a eso de las 9 por la calle de la palma...bueno, ya me dirás.....ahhhhhhhh....ahora que lo pienso llevamos todo el mes sin vernos.....enfin (léase en francés)...por otro lado, si en tu acercamiento al cine gringo, te apetece ir a ver "bridget jones" aún estamos a tiempo...en los ideal...en la sesión de madrugada.....por otra parte, siempre podemos ir a tomar un café, no?????....así que dime hora, sitio, día, etc....y estaré allí.....GROS GROS BISOUS

m.

15.

Asunto: Re: Cxxx, la tia de Exxx
Fecha: 03 Diciembre 2001 17:46
De: cg@xxxxxx.xx
Para: ma@xxxxxx.xx

hola mxxx!!!!!! si, yo también tengo muchas ganas de verte y
contarte todo tu me diras cuando te viene bien

16.

Asunto:
Fecha: 03 Diciembre 2001 16:39
De: lc@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

cxxx!!!!
tenemos que contarnos nuestros viajes respectivos!!!! cuando
tengas un rato para un café, un cine, o lo que sea, dame
untoque.....bisous

lxxx.

17.

Asunto: hola!!!!
Fecha: 30 Noviembre 2001 02:49:26
From: ed@xxxxxx.xx
To: ms@xxxxxx.xx

hola guapa, soy exxx..... acabo de sacar tu dirección de un forward
de dani,
así que no sé si eres la mxxx que creo (o sea, la loca que le
gusta
lxxx cxxx). Bueno, supongo que si es así te acordarás del cigoto
con
orejas que te escribe... así que si me respondes ya te cuento mi
vida en
verso.....
besos
exx

18.

Asunto: Que tal vas?
Fecha: 27 Noviembre 2001 12:22:29
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx ayer cuando fuimos a la segunda tienda, el Gxxx del frescor le conocia yo tambien, pero yo no me acordaba de donde ni de su nombre porque por lo visto era amigo de un amigo que conocí bien hace quince años. Imaginate la cara de Mxxx cuando nos saludamos y empecé a preguntarle por su colega.
Bueno Cxxx si tienes un poco d tiempo contesta para saber si contamos contigo à midi ou pas.
Ciao.

Cxxx.

19.

Asunto: El numero de la suerte
Fecha: 26 Noviembre 2001 12:08:13
De: al@xxxxxx.xx
Para: mj@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx, wv@xxxxxx.xx, ak@xxxxxx.xx, vf@xxxxxx.xx

Hola a todos, busquen por ahí en sus ciudades de residencia lotería de navidad acabada en 29, que soñé con ese número y lo tengo metido en la cabeza. Además el otro día entré a preguntar en una administración, y miré a un panel donde había un montón de números y el primero que vi fue precisamente el 29. Es que yo en Tenerife no encuentro y ya he preguntado en varios sitios.

Saludos y besos a todos.

Jxxx (; Qué la suerte te acompañe !)

PD: No aseguro buenos resultados, vaya a ser que algun@ se anime y después me eche la culpa de no haber ganado nada.
PD1: Lo que es una buena señal es que yo no tengo nada de suerte en el amor.

20.

Asunto:
Fecha: 24 Noviembre 2001 17:41
De: ch@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Ayer LC despues de marcharte empezamos a ver una peli y despues de empezar a ver la 2ª se volvio loco con el problema yo creía que no nos iríamos a la cama hasta super tarde pero al final tardó muchos menos de lo que pensaba.¡Gracias a Dios! y todo lo hizo pq como mi padre le habia dicho que ese problema no estaba a su nivel y encima le iba ver hoy por lo de los helicopteros, tenia que tener la solucion. No te comas mucho la cabeza con las bolas que te conozco. Cuidate mucho.

Cxxx.

21.

Asunto: Salut Cxxx!!!!
Fecha: 21 Noviembre 2001 13:02:29
De: gz@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx!!
Que tal vas?
Sabes que me ha pasado?
Me faltan dos creditos de optativas del segundo ciclo y me sobran cuatro del primero con lo cual no estoy licenciada y no puedo hacer el cap este ano. Una amiga mia ha pedido en el rectorado que por favor lo cambien y por lo visto no hay ningun problema, lo cambian pero tardan la de dios.
Por otro lado estoy contenta, ya he recibido la carta de la escuela de traduccion en Ginebra con las fechas de los exmenes de entrada, son en abril del 2 al 5.
Estoy nerviosa, ya tengo que empezar a empollar ingles en serio, hasta ahora no he dado ni golpe.
Estas son mis ultimas novedades. Me gustaria verte en Navidades.

Te mando un beso muy fuerte

Jxxx

22.

Asunto:
Fecha: 29 Noviembre 2001 15:32
De: gz@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx!!
Que tal estas?
Ya he conseguido comunicar con Ixxx, no te preocupe por el email.
Cxxx, te necesito, podrias decirme algunos metodos de espanol? Me acuerdo solo de espanol sin fronteras, Ven, Ven, pero no me acuerdo de mas. Es por si acaso tengo alguna entrevista para dar clases de espanol.
Sueno casi imposible, pero guardo las esperanzas.
Podria mirarlo en Internet pero prefiero preguntartelo y saludarte de paso.
Te mando un besote muy gordo.

Jxxx

23.

Asunto: no voy
Fecha: 7 Octubre Noviembre 2003 11:43
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

24

Asunto: Re: Mensaje para Lxxx
Fecha: 20 Noviembre 2001 19:01:04
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

No te lo vas a creer, pero esta mañana me ha llamado mi padre para preguntarme una cosa y LC de emocioneti me ha dicho k queria ponerse para decirle lo del problema y le ha dicho que le parecia muy explicativo el e-mail que le habia mandado pero que el problema tenía 12 BOLAS, asi que le ha dicho el HP que ya sabia él, que es problema no era para su nivel. Conclusion: LC lleva comiendose todo el dia

la cabeza no por el problema, pero si por los comentarios d mi padre. Asi que hechale una mano antes de que se le funda el cerebro.

Me alegro de seas tan feliz!!!!!!

Cxxx.

25

Asunto:

Fecha: 21 Noviembre 2001 13:33:53

De : cg@xxxxxx.xx

Para: cv@xxxxxx.xx

¿Y para cuando un cine forum en vuestra masión?

26.

Asunto: Re:

Fecha: 22 Noviembre 2001 16:53:00

De: cg@xxxxxx.xx

Para: cv@xxxxxx.xx

He solucionado el problema de las bolas, te lo cuento. a ver, para no liarme llamare a cada bola B1, B2, B3, B4, B5, B6. Tomamos dos bolas, p. e. 1, 2, a un lado de la balanza y otras, 3 y 4, al otro. Con esta medición podemos obtener las siguientes posibilidades:

1) los dos lados de la balanza se equilibran con lo que demostramos que la bola diferente esta entre 5 y 6. Asi pues como 1, 2, 3 y 4 son iguales, tomamos una cualquiera a un lado de la balanza y al otro ponemos, 5, p.e., entonces puede ocurrir que la balanza se equilibre, asi que la diferente será 6 o que la balanza se desequilibre y la diferente es 5.

2) tambien pudo ocurrir que la balanza tras la primera medición, pares 1 y 2 y 3 y 4, se desequilibrara, asi pues habriamos sabido que la bola desigual era una de esas cuatro, pero que no se encontraba entre el par 5 y 6. Así que haríamos una segunda medición del par 1 y 2, a un lado de la balanza y 5 y 6 al otro, en ese caso pueden ocurrir dos cosas:

2.1 la balanza se desequilibre. asi que la bola desigual esta entre 1 y 2. haríamos una tercera medición a un lado de la balanza la bola 5 por ejemplo y al otro la 1, puede ocurrir que la balanza equilibre

y en ese caso la bola desigual sería 2, o que la balanza desequilibre y la bola desigual sería e 1.

2.2 pudo ocurrir que la balanza equilibrara en la medición 1y 2 frente a 5 y 6, asi que la bola desigual estaria en el par 3 y 4, repetimos la operación tomo la bola 5 por ejemplo y la peso con 3,

si equilibra la desigual es 4, si desequilibra la desigual era 3.
Bueno me alegro de que esteis de vuelta sanos y salvos.

27.

Asunto: Re:
Fecha: 22 Noviembre 2001 19:53:00
De: cg@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

muy bien Cxxx!
Te dejo pendiente para otros retos futuros. Seguro que mi padre no tardará en lanzarnos otro. Que tengas un buen dia nosotros nos vamos a por la tele. Por fin
Cxxx

28.

Asunto: hola
Fecha: 18 Noviembre 2001 23:08:11
De: mc@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

hola corazon
no sé si mañana vas a la fac, pero ya te llamre, peor como decias que solo digo cosas desagradable de Axxx, te diré que el fin de ha estado encantador.
Mañana te llamo
¿Como llevas tu ordenador?
muchos besos
Mxxx

29.

Asunto: Re: HOLA HOLA
Fecha: 11 Noviembre 2001 05:00:35
De: dm@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola chica!

Los fallos de escaneado los tengo marcados en boli. Se trata de un par de palabras y que ha tomado un par de comas como puntos. Por otro lado, te recuerdo que tenemos que probar a ver si es posible

escanear los textos de mi amigo de otra época, esto es, Sobrino, que es bastante coñazo eso de teclear los textos. Bueno, lo del chico me lo imaginaba. Pero es que la vida es un gran embrollo.

Y bueno, a ver si vemos "La pianista" ensemble.

Bezoz.

Dxxx.

30.

Asunto: ; Qué frío !

Fecha: 9 Noviembre 2001 16:25:07

De: al@xxxxxx.xx

Para: mal@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx, mj@xxxxxx.xx, ak@xxxxxx.xx, jm@xxxxxx.xx, vf@xxxxxx.xx

Este es un mail común. Ya me he enterado que están pasando mucho frío por allá arriba. Sólo quería decirles que no se preocupen por mí, yo todavía estoy en manga corta y si hay suerte este fin de semana tocará playita. Así que ya saben que si temían por mi integridad física, no hay ningún tipo de problema.

Un abrazo y beso para tod@s

Jxxx

31.

Asunto: Cambio de dirección de e-mail

Fecha: 3 Noviembre 2001 19:51:09

De: bz@xxxxxx.xx

Para: al@xxxxxx.xx, an@xxxxxx.xx, mc@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx, jc@xxxxxx.xx, aa@xxxxxx.xx, mn@xxxxxx.xx, mp@xxxxxx.xx, pa@xxxxxx.xx, ps@xxxxxx.xx, nm@xxxxxx.xx, sg@xxxxxx.xx, dk@xxxxxx.xx, vi@xxxxxx.xx, fe@xxxxxx.xx

Hola, como sabéis he tenido una temporada de web-fluctuación considerable, que se ha llegado a traducir en hasta 6 cuentas de correo diferentes. Paravuestra salvación os llega la definitiva:

bz@xxxxxx.xx

Para los que queráis localizarme de inmediato, podéis mandar vuestro mail a la dirección de mi trabajo:

br@xxxxxx.xx

Saludos a todos

P.D. tengo ganas de estrenarla con muchos muchos mails, así que portaros bien y mandar mensajillos ¿vale?

32.

Asunto: Re: Mxxx
Fecha: 3 Noviembre 2001 09:10:18
De: dm@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx!

Lo siento, pero ya he quedado este finde, pero de todas maneras nos veremos el martes, que tenemos las conferencias esas de bibliografía.

Te dejaré tocar a Mxxx entonces, por ejemplo.

Bezós.

Dxxx.

33.

Asunto Subject: Mxxx
Fecha: 31 Octubre 2001 15:46:19
De: dm@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx, te escribo desde mi nuevo ordenador al que he decidido llamar Mxxxx, la única mujer que se va a dejar estar constantemente bajo mis dedos...

Te escribo para pedirte un par de consejos sobre ella. Por ejemplo, es un poquito puñetera y todavía no me deja desviar los mensajes de yahoo al outlook express. Supongo que tú sabes cómo hacerlo, así que te agradecería que me ayudaras. Y si tienes un antivirus que pueda instalarme también te lo agradecería. Creo que me voy a comprar también un escáner.

He estado probando el DVD con "Les gouts des autres" y se ve bastante bien.

Por otro lado, espero que te haya gustado el CD de "M".

En cuanto a lo del sábado pasado, pues no pasa nada. Sé que debo tener

paciencia en la vida, pero es que tú tampoco la tienes mucho y te picaste mucho avec moi nada más descolgar el teléfono. Cxxx, lo siento, pero si necesita enfadarte con alguien por primera vez durante el día, procura que no sea yo, que sabes que no tengo mucho aguante.

Bezoz.

Dxxx.

34.

Asunto: Re: Hola Cxxx, estaba pensando en ti estos ultimos dias!!!!!!!!!!!!!!
Fecha: 31 Octubre 2001 08:38:42
De: gj@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

tienes la ultima direccion de email de Ixxx?

35.

Asunto:
Fecha: 12 Febrero 2003 11:04
De: gj@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

si, lo de la oposición sigue en pie, por ahora estudio una vez por semana, pero he de tomarmelo más en serio he hecho u grupo de trabajo con un amigo y nos estamos preparando los temas, y tu tambien vas a prparartela si puedes?

36.

Asunto: se aproxima halloween.
Fecha: 30 Octubre 2001 11:08:59
De: ca@xxxxxx.xx
Para: os@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx, mv@xxxxxx.xx, ms@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx, mv@xxxxxx.xx

Os escribo este mail para deciros que el proximo dia 31 stais invitados a la fiesta de Halloween edicion 2001, disfraz obligatorio para todo el mundo y botella casi tambien. Vuestros amigos son bienvenidos. Confirmar asistencia por mail o por telefono al xxxxxxxx.

Hora prevista de comienzo no definida aun, posiblemente entre las 1130 y 12.

Cxxx.

37.

Asunto: Re: axxx
Fecha: 30 Octubre 2001 12:22:59
De: an@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

hola mi niña,
Estoy tan relajada contenta y positiva que estoy flotando tengo tiempo para ayudar a Mxxx, para ver una amiga mia que esta en el hospital para ayudar a mi madre... en fin que estoy dedicandome un poco a los demás y eso me hace muy feliz, mando muchos CV becas, ...pero bueno no me preocupa Dios provee y de momento no me falta de nada.
Me doi cuenta de que la felicidad esta en las pequeñas cosas, en lo simple.
Animo Cxxx no trabajes mucho, el trabajo es un servicio hacia los demás y tu estas aportando mucho, Un besote TQ axxx

38.

Asunto:
Fecha: 17 Agosto 2001 7:21:55
De: dz@xxxxxx.xx
Para: cc@xxxxxx.xx

Estimado amigo:
Le invito a visitar mi espacio humilde y autodidacta en la red que, entre otras cosas, pretende fomentar el mestizaje cultural y celebrar la existencia en torno a la palabra. Puede colaborar en cuanto desee en este espacio, aparte de firmar en el libro de visitas como grato recuerdo. Un cordial saludo.

39.

Asunto: Llamando, llamando, hola, responde???
Fecha: 08 Octubre 2001 09:28:31
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cr@xxxxxx.xx, be@xxxxxx.xx

Hola, hola,...¿hay alguien? ¿Estáis por ahí? ¿Estas direcciones siguen perteneciendo a gente achuchable en abrazos navideños? Porque si es así, habrá que empezar a preparar la cita de diciembre-enero de rigor. Ya veis que me asalta la nostalgia y que ya veo la vuelta con ganas. Pero Bxxx y Fxxx se me escapan entre las ondas. ¿Qué tal el trabajo? ¿Mejora la situación? Desde luego el mundo no funcionará hasta que no se dé cuenta de que gente tan valiosa como vosotros dos está infraaprovechada. Pero cuando se den cuenta, cansados estaremos para entonces todos a este paso por cierto, va a ser el punto de inflexión que necesita este mundo para lograr la paz. Un besazo y espero la botella de vuelta con mensaje dentro. JJCD

40.

Asunto: Re
Fecha: 29 Octubre 2001 10:08:03
De: an@xxxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

hola cxxx, como te encuentras???seguro que estas en universidad trabajando como una loca, t tengo que contar muchas cosas buenas que me estan pasando, estoy contenta y feliz.
La niña es preciosa, ya estan en casa si quieres vamos un dia que te venga bien
Te quiero Axxx

41.

Asunto: Re:
Fecha: 26 Octubre 2001 21:44:46
De: mi@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx... como te va todo? Que es de tu vida?
Ya no me llamas para ir al cine? Estaba esperando alguna llamada tuya o un mensaje para hacercarnos un dia al cine y no se si ya has vuelto de Paris o todavia estas en la uni. Bueno, escribeme cuando puedas. Un beso muy gordo.
Sxxx.

42.

Asunto: Re:
Fecha: 27 Octubre 2001 22:07

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

De: cg@xxxxxx.xx
Para: mi@xxxxxx.xx

Por mi lo del cine perfecto, pero el miercoles me marchó a Pxxx otra vez regresare a Mxxx el día 13 así que lo dejamos para esa fecha.
un saludo

43.

Asunto: me cago en hotxxx
Fecha: 26 Octubre 2001 09:17:03
De: pg@xxxxxx.xx
Par: ps@xxxxxx.xx, be@xxxxxx.xx, sm@xxxxxx.xx, rg@xxxxxx.xx, ec@xxxxxx.xx, jn@xxxxxx.xx, jp@xxxxxx.xx, me@xxxxxx.xx, la@xxxxxx.xx, at@xxxxxx.xx, se@xxxxxx.xx, ar@xxxxxx.xx, ri@xxxxxx.xx, im@xxxxxx.xx

Queridos amiguitos: los de hotxxx son unos rastreros. Iba yo tan contenta como cada día a mirar el correo, when de repent.... ohhhhh dios míooooo!!!!!!! los muy cabrones me han borrado absolutamente todos los mails que tenía. Quería k lo supiérais, 1º para que os unáis a mi desdicha (no, en serio, he perdido mails que había guardado con mucho cariño durante la largo tiempo; voy a cambiar d táctica, empezaré a imprimirlos), 2º para que sepáis que cualquier email que me mandárais ayer no lo voy a contestar porque no los he recibido. Así que ya sabéis, a escribirme again.
Aprovecho para recordaros que el lunes es mi cumpleaños, y aunque no lo pienso celebrar porque estoy triste y ojerosa (mentira, en realidad es pq me he vuelto una rata, de hecho el sábado tengo una fiesta pero no es para celebrar mi cumple), sí me gustaría que os tiráseis el rollo y me felicitárais (TOD@S).

Bueno besitos y agur. Los de fuera, a ver si venis a verme que me tenéis abandoná (ya sabeis quienes sois así que no voy a acusar a nadie)...

44.

Asunto: te tocaba a ti
Fecha: 24 Octubre 2001 09:15:01
De: pg@xxxxxx.xx
Para: ri@xxxxxx.xx

te tocaba contestar a ti chavala... es igual, hoy voy a ser superbreve, es q ayer no me podía dormir y hoy no me podía levantar y he llegao supertarde y tenía mil emilios de todos. estoy a ver si convenzo a rxxx para q se venga conmigo a ver a james+eels+ceciliaann+sexysadie+dj sideral (festivalillo intromúsica) el 22 de noviembre. pues nada, como era de esperar pxxx no llamó el viernes, el muy tonto me manda un sms a las 2 de la mañana y solo le conteste q buen viaje, pq estaba un poco mosca, es q no le entiendo. y luego el sábado a las 4.30 de la madrugada me manda otro sms diciendo q ya está en copenhage, q ha ido a un concierto muy guay y q está borracho. es q no le entiendo, estoy esperando q me escriba mail y luego tb le contestare a ver si consigo sonsacarle algo, q me tiene más perdida... se rumorea q nos vamos de viaje a atenas (3 días) y luego otros 4 de crucerillo por las islas griegas. lo mejor es q son 70000 pelas. y q se viene Cxxx, q es un chaval de publicidad muy damon albarn de Valladolid, con el q me llevo mb y le tengo echado el ojo hace tp... jejeje. te dejo nena, prometo escribir más largo un día de estos. besos.

45.

Asunto: Re:
Fecha: 23 Octubre 2001 4:31:25
De: jj@xxxxxx.xx
Para: gb@xxxxxx.xx

que tal? te voy a escribir poco porque acabo de abrir el correo despues de mogollon de dias y tengo que escribiros a todos. estoy en el norte d Chile, mañana salimos hacia el sur de Peru, hemos estado en unos sitios acojonantes, ya te contare. lo del motor tunning habra que verlo, ademoas mo tengo mucha pasta y supongo que habrá que modificar alguna cosilla. creo que es algo salvaje, ya hablaremos luego la semana que viene, asludos y abrazos saluda a los del curro.

arribaaa keepeeerrrrrrrr

46.

Asunto:
Fecha: 22 Octubre 2001 12:53:55
De: vn@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola, si que ando liadisimo, suelo comer en el pasillo de hebreo y luego me voy a currar a teleco, pero lo tendre en cuenta y si puedo pasarme un dia me paso.

La direccion de ahora de la facultad es vn@xxxxxx.xx creo que lo de eucmax me sigue llegando pero por si las moscas.

Bueno, voy a mentalizarme que tengo una exposicion con ana, no tengo nada de ganas

Cuidate

Vxxx

47.

Asunto: Re: cxxxx

Fecha 19 Octubre 2001 14:16:57

De: cg@xxxxxx.xx

Para: pw@xxxxxx.xx

Sabes es muy fuerte lo mio tambien pero yo estaba el lunes cogiendo un autobus en Callao y vi pasar a Fxxx "el maquina total" con una chica justo al lado del bus, claro que no le salude porque no era plan de

bajarme del autobus y eso. Oye yo me voy a Paris el día 1 a pasar el puente, por cierto esta noche salgo con Cxxx, porque no te animas y te tomas una cervecita vcon nosotras, estaria simpatico Sabes si ha vuelto Pxxx?

48.

Asunto: Re: cxxx

Fecha: 22 Octubre 2001 10:01:33

De: lg@xxxxxx.xx

Para: cg@xxxxxx.xx

Acabo de leer tu mensaje, el viernes no vine al curro. A la próxima copa me apunto!!! Pxxx viene en breve. Oye se me había olvidado lo de "máquina total"!!!!!! Que gracia!! Cxxx esta en Madrid?? Creí que estaba en UK. Fxxx está en todas partes!!! Está viviendo en Pxxx ahora y si que debe tener una medio novia (bueno, él siempre tiene).

Yo de novios poco y mal, vamos mejor dicho nada de nada...esperando al

príncipe azul todavía! Bueno chiquet! a ver si nos vemos prontito.

Un beso,

Lxxx

49.

Asunto: Re: Otra vez.
Fecha: 21 Octubre 2001 11:58:17
De: un@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

La verdad es que a veces es un lío comunicarse electrónicamente. Lo que dije es que algún día que Rxxxx (el grupo de música folk búlgara) ensaye en el Retiro pues podíamos organizar paralelamente un almuerzo entre todos los búlgaros que podamos reunir. Creo que puede ser una experiencia positiva. Ellos escuchan música de su tierra mientras conocen paisanos que están en su misma situación. Pero esto lo pienso a medio plazo. Aparte va el comer juntos en Hxxxx si quieres, yo te puedo dejar música de Rxxx y podemos organizar lo de este encuentro. Por cierto, ha escrito en el foro un profesor que tiene a su cargo unos niños búlgaros y está un poco perdido. Si tienes tiempo me gustaría que le contestases con lo que buenamente puedas decirle, ya que tú sí tienes experiencia. Para ver este mensaje tienes que ir a esta dirección:

<http://www.xxx.xx/xxx-xx/xxx>

A lo mejor no puedo escribirte hasta el finde que viene porque estoy un poco agobiado de trabajo.
Fxxx

50.

Asunto: Re: Otra vez.
Fecha: 22 Octubre 2001 17:22
De: cg@xxxxxx.xx
Para: lg@xxxxxx.xx

Bueno, no he entendido muy bien a donde tengo que llevar a todos los búlgaros que pueda, me ha sonado algo extraño, respecto a lo de comer en La ciudad Universitaria eso cuando quieras ya sabes que yo trabajo en el edificio de Hxxxx y que allí estoy de lunes a Jueves todos los días a la hora de comer.

51.

Asunto: Re: Hola

Fecha: 5 Julio 2004 07:54:21
De: gj@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx,
No te preocupes por lo de Irlanda ya es agua pasada.
Por fin he aprobado el CAP, gracias, te lo debo.
Precisamente he venido a la uni para mandarte un email para preguntarte como te sientes.
Si quieres puedes llamarme mañana por la tarde o por la noche lo mas seguro es que este en casa, dime tu tambien cuando sueles estar para probar yo a llamarte.
Un abrazo, cuidate mucho

Jxxx

Ahora estoy más en casa llamame

52.

Asunto: Re: Hola
Fecha: 6 Julio 2004 12:00
De: cg@xxxxxx.xx
Para: gj@xxxxxx.xx

qué tal?
o sea que al final no te quieres ir a Irlanda?? espero que no haya sido por mi culpa. Te iba a llamar ayer pero estuvieron todos por aqui y andaba bastante liada. Hoy ya me he quedado solita, a ver si así puedo relajame un poco y aclarar mis ideas.
Dime qué día te viene bien y te llamo.
Un beso

53

Asunto: Re: Re: Re:
Fecha: 5 Julio 2004 11:24:26
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Tronca, estás en la fac??? Mxxx está en la ducha porque se pira ya.
Te vienes a comer aqui?

54.

Asunto: Re:

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

Fecha: 04 Julio 2004 6:05:38
De: cg@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Hola Jxxx,
te reenvio el mensaje de esta gente, para que me des una opinión de experto, la verdad es que yo le encuentro un poco seco...no veo muchas esperanzas. luego hablamos si eso. Qué tal con el FrameNet portollanense???

55.

Asunto: Re: Re:
Fecha: 04 Julio 2004 01:21:09
De: ml@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Bueno,
como se nota esto de axxxx, te escribo desde la okupa.
En la belga de ayer no habia, te lo aseguro... todo es largo de contar y mas aun de escribir, ya te informare
Por ahora mas o menos se me ha pasado el ultra rallote de cxxxxxx.
De todas maneras no ten digo q no me apetezca volver
Bueno, hoy al menos estamos con hispanos.
Lo dicho, ya hablaremos
Auf wiedersehen

56

Asunto: Re:
Fecha: 19 Julio 2004 18:09
De: tv@xxxxxx.xx
Para: sn@xxxxxx.xx

Hola Cxxx,
Gracias por la información. Lo que pasa es que voy a estar fuera de España a partir del martes hasta el día 1 de agosto. Creo que me iré a
Mxxx unos días durante la primera semana de agosto a ver lo que puedo encontrar (de momento vivo en Zxxx).
Si no está alquilado todavía, a lo mejor me interesará.
Por curiosidad:
. cuantos metros tiene?
. en qué piso está?
. hay mucha luz?

ciao,
Bxxx.

57.

Asunto: apartamento
Fecha: 25 Julio 2004 19:44
De: cv@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx

Hola,
tengo que dejar mi apartamento en Agosto y busco alguien que me
reemplace. Tiene una habitación, salon-cocina y baño (pero no
terraza.
Son 600 euros comunidad incluida y está en el metro Noviciado.
Por si te interesa.

Cxxx 6xxxxxxxxx,

Salut.

58.

Asunto: Piso en Madrid
Fecha: 16 Julio 2004 17:40:38
De: cv@xxxxxx.xx
Para: bi@xxxxxx.xx

Hola,
busco a alguien que me reemplace en mi apartamento en Agosto. Esta
muy
centrico, metro nxxx y puedes ir a pie a la fxxxx. Para un
periodo corto te lo dejo con mis muebles. Tiene salon-cocina,
habitación y baño. Esta en muy buen estado. A mi me vale 600 al
mes, no se si te interesa.

Cxxx

59.

Asunto: Re: Piso en Madrid
Fecha: 16 Julio 2004 19:16:26
De: bm@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Cxxx,

mis fechas son las siguientes: 28 de julio hasta el 12 de agosto, es decir 15 días, dos semanas. dime si las fechas etsan bien.... sria magnifico de ir a la filmoteca caminando....

gxxx

60.

Asunto: Petición de información
Fecha: 22 Julio 2004 13:16
De: cv@xxxxxx.xx
Para: jr@xxxxxx.xx

Hola Jxxx,

soy la chica de la complutense que llega en septiembre, Cxxx. El tema del visado parece haberse resultado bien, recibí la carta de admisión con mi nombre correcto y en principio parece que lo recibire esta semana. Tengo un pequeño problema con mi alojamiento en NY, iba a contar con una habitación y al final no ha salido. Podría informarme si la Universidad puede ayudarme con este tema (si es que no es ya demasiado tarde).

Muchas gracias, una vez más.

Cxxx

61.

Asunto: Re: Petición de información
Fecha: 23 Julio 2004 09:29:56
De: jr@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola Cxxx,

La universidad no dispone de alojamiento. Yo puedo enviar un e-mail al personal del departamento para ver si alguien sabe de alojamiento. Enviame los días exactos que estaras el proximo semestre aqui y cuanto es el presupuesto que tienes para alojamiento. Un saludo,
JR.

62.

Asunto:
Fecha: 10 Agosto 2004 22:06:36
De: ml@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Por cierto, he contactado con un pibe q vende su bajo por 275
(antes
era más, para que veas que miro por tu dinero).
Si te parece bien vamos a mirarlo y comprarlo si estuviera bien
(aunque en temas de bajo no me comprometo a acertar!!!!)
Este que no se te olvide porque le he dicho q le contesto mañana o
pasado.
Atentamente:
Señor don Mxxx

63.

Asunto: Re: Hola
Fecha: 24 Agosto 2004 14:00:54
De: gh@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola Cxxx,

una pregunta como puedo ver las plazas de los profes de español en
las universidades del mundo, en el mae o en el mec?
no lo encuentro

Gracias

Jxxx

64.

Asunto: Día 5
Fecha: 18 Septiembre 2004 19:35:32
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Vaya tela tio !
No t acuerdas d kien sy weno alomejor no lo sabes pk me exo un
nuevo msn ! sy el mxxx d manresa lla t acuerdas?
Gracias x escribirme me a exo muxisima ilusion enserio , aber si me
cnt el meil i em kuentas algo d ti cm stas i eso,ka ce muxo k n

ablamos.
Vale wapo aios muxos bsas

65.

Asunto: Re:
Fecha: 5 Febrero 2003
De: ji@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Me ha gustado mucho

66.

Asunto: Re:
Fecha: 7 Febrero 2003
De: cg@xxxxxx.xx
Para: ji@xxxxxx.xx

Que parca en palabras!!! Te ha gustado que!!!!

67

Asunto: Re:
Fecha: 7 Febrero 2003
De: ji@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Pues la foto, uqe va a ser...tronka que tal el concer!!!! No paras

68.

Asunto: Congreso XXX
Fecha: 24 Septiembre 2004 14:16:06
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Cxxx, yo ya me he inscrito en el dichoso congreso y he estado echando un vistazo a los grupos de trabajo para ver en cuál enmarcamos la comunicación. Tamaño: mínimo 10 páginas a doble espacio (pero no pone el tamaño de fuente), pero vamos, que no es na.

Voy a comer que me tengo que ir a la fac.

Besos.

69.

Asunto: saludos desde mad
Fecha: 01 Octubre 2004 11:41:11
De: dc@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola, espero que sigas tan contenta y tan entusiasmada por allí. Yo por aquí como siempre las cosas me van más o menos igual, y la verdad es que no ha cambiado para mí nada mi licenciatura; ni soy más alto, ni más guapo. Lo que hago ahora es esperar a que me llamen para trabajar y prepararme algo con los niños Paralíticos Cerebrales, pues es mi futuro laboral. Beuno que espero que no te cambien esos guiris y que no vengas mascando chicle, besos y perdón por la contestación tardía pero es que pocass veces me conecto.
BESOS Y ARRIBA LA Ñ.

70.

Asunto: Comunicacion
Fecha: 02 Octubre 2004 21:47:27
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Bueno, pues después de un día duro, ahí va la primera versión de la comunicación. Espero aportaciones y sugerencias. Eso sí, van 23 páginas (6000 palabras), pero se puede llegar hasta 32 (10000 palabras), así que yo no quitaría nada de lo que hay por muy tentada que estés. Si acaso se puede modificar y/o decir más. Sobre todo préstale más atención al punto 5, como siempre. Por mí, sólo ampliaría ese apartado con las ideas que se te ocurran a ti y a lo mejor le daría un poco más de consistencia al artículo en general, pero poco más.

Y nada, que como estás de mudanza supongo que no te veré por aquí.

De

Jxxx ya he decidido pasar completamente. Es un capullo que no te quiero ni contar, pero sí, te lo contaré en cuanto coincidamos en el espacio virtual.

Besos,

Jxxx

71.

Asunto:
Fecha: 15 Octubre 2004 04:37:04
De: gj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Cxxx,

Estoy que me muero de alegría, he aprobado dos exámenes de Economía que tenía en tercera convocatoria!!!!!!!!!!!! YUHUUUUUU!!!!!!!!!!!!!!
QUÉ
ESTRÉS hacer exámenes en tercera convocatoria.
Qué tal vas? escíbeme por favor, me gustaría darte ánimos y pasarte un poco de alegría pero no sé adonde llamarte.

Un abrazo muy requetefuerte!!!!!!!!!!!!!!

Jxxx

72.

Asunto: Re: Españolas en Boston....
Fecha: 19 Octubre 2004 13:40:08
De: cb@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

hola cxxxxxx son como las 1:30 estoy en brooklyn, trate de llamarte pero parece que tengo el número equivocado, bueno tratare de llegar a tu casa, espero que estes ahí.. salud.. lxxx

73.

Asunto: incasables en Boston....
Fecha: 21 Octubre 2004 16:40:59
De: cb@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

akabo de comprar mi pasaje para canada hoy, me voy el otro fin de semana solo por el fin de semana, pero creo que van a pasar unas

kosas interesantes la semna ke vien , te aviso kualkier kosa ok, no kiser ake vnegas aki y te aburras, bueno amigatmaos ne kotnacot, salud lxxx

74.

Asunto: Urgente Beca
Fecha: 26 Octubre 2004 12:23:03
De: sb@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Cxxx, llámame. Ha surgido un imprevisto con lo de la beca. Es muy urgente. Ahora mismo estoy en el despacho de Axxx, pero tengo que ir también a lo de cobrar.

75.

Asunto: puffffffffffffff (y 2)
Fecha: 28 Octubre 2004 14:03:00
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Beca renovada. Te guardo los papeles. Voy a comer y me piro a clase. Besos y dnd por todo.

76.

Asunto: Bancos
Fecha: 19 septiembre 2003 09:34
De: mv@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Cxxx,
He mirado lo del banco y ya esta todo arreglado, no te preocupes. Mama viene el viernes, asi que si quieres te voy a buscar yo al aeropuerto, no te olvides de comparme la botella de vino que te dije, es para el regalo.
Por lo demas aquí mucho calor
Mxxx.

77.

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

Asunto: Nuestro fin de semana en Ginebra...estupendo
Fecha: 18 Septiembre 2002 23:04
De: cv@xxx.xx
Para: jd@xxxxxx.xx

Si, si si si...tengo que ir a verte más a menudo que los fines de semana entre chicas están muy requetebien. Hemos hecho miles de cosas y lo hemos pasado en grande. La fiesterilla estuvo maja y la fondi más. Toda la gente de la residencia es majísima y que da gusto la verdad....que bien!!! Y ahora la vuelta a la vida normal

78.

Asunto: Noche con los pxxxx: cena, cotilleos y nostalgias
Fecha: 23 Agosto 2003 22:44
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ed@xxxxxx.xx

Hola Exxx, que tal tu español?
Bueno, por fin vi ayer a los picpus, que ya era hora....Fxxx preparé una estupenda paella, en honor a la española y tuvimos ocasión de hablar de los viejos tiempos.
También estaban las novias de estos y unas amigas que llegaban de las Maldivas y que creo que se iban a Suiza al día siguiente, o la frontera, las conoces???
La novia de Fxxx es guapa, y la de Jxxx....., no se cambia tanto este tío... fxxx un poco más gordito pero la verdad es que es tan simpático, sólo faltabas tú, y como en los viejos tiempos...que pena que todo cambie tan rápido.
Bueno después de este ataque de coteo y nostalgia, a ver si me cuantas que tal Biarritz,
Besosooooo

79.

Asunto: Alquiler de casa en París
Fecha: 24 Julio 2003 21:09
De: jm@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Soy el amigo de Jxxx, estoy buscando casa en París que me voy a estudiar el próximo curso y necesito alquilar algo ya tienes mi dirección, si te enteras de alguna casa escríbeme.
Gracias

80.

Asunto: hace días que no pienso en ti !!!!!
Fecha: 23 Agosto 2003
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ng@xxxxxx.xx

¿cómo te va todo?
tengo ganas de verte, ya sabes, cada día un poquito más tengo prisita, ta luego.

81.

Asunto: ahí va lo que te prometi
Fecha: 12 de Octubre 2003 08:56
De: jj@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

Te mando las fotos del concierto, te van a gustar sobretodo una ...jejejeje!!!! ya veras...y no te escaques con los deberes del viernes!!!! Manda guevossssss

82.

Asunto: te reenvio el correo de Fxxx
Fecha: 25 Septiembre 2003
De: dh@xxxxxx.xx
Para:cv@xxxxxx.xx

Cxxx, te reenvio el correo que me envio esta petarda ahí tienes todos los datos aobre la casa, tu veras si te ineteresa pero ya sabes de que palo va la señora.

83.

Asunto:
Fecha: 29 Septiembre 2003 18:07:54
De: cn@xxxxxx.xx
Para: av@xxxxxx.xx

57, 5 de largo,

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

84.

Asunto:
Fecha: 30 Septiembre 2003 10:56:07
De: av@xxxxxx.xx
Para: cn@xxxxxx.xx

De ancho????????

85.

Asunto:
Fecha: 30 Septiembre 2003 23:43:09
De: cn@xxxxxx.xx
Para: av@xxxxxx.xx

Essss cuadradooooo!!!!!!!!!!!!!!!

86.

Asunto: Soy Exxx chicos....nueva identidad
Fecha: 22 enero 2004 23:43
De: ec@xxxxxx.xx
Para:xx@xxxxxx.xx

Para todo el elenco de grandes amigos:::::
Aquí teneis mi nueva dirección y nueva identidad....temblad todos
que empieza una nueva vida!!!!

87.

Asunto: Mxxx, amiga de Dxxxx
Fecha: 12 Mayo 2004 23:32
De: mg@xxxxxx.xx
Para:cv@xxxxxx.xx

Hola soy amiga de Dxxx me ha dado el tu dirección. Me puedes llamar
a casa si quieres y te doy el presupuesto.

88.

Asunto: Te quiero!!!!
Fecha: 13 Mayo 2004 21:43

Para: mc@xxxxxx.xx

...tanto me pediste. Alá, ya no te me quejes más

92.

Asunto: Me duele el cuerpaso
Fecha: 17 Enero 2002 12:13
De: sa@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola Cxxx

Estoy medio destrozado con los chavales...nunca pense que este curro me iba a resultar tan cansado, aunque por otras parte me gusta bastante. Además estoy muy activo. No sé si te he contado. Me apunté a un taller de teatro, es algo que siempre había querido hacer, así que me paso los viernes por la tarde haciendo expresión corporal, arrastrándome por los suelos y hablando con un corcho en la boca (he dicho corcho), para mejorar la vocalización. Además me apunté a la piscina, porque como pudiste comprobar en London estoy gordísimo así que voy a ver si adelgazo algo y me pongo más durito (eso no me lo creo ni yo).
Bueno niña un besazo,
Jxxx

93.

Asunto: RE: Que cuerpazo
Fecha: 18 Enero 2002 19:45
De: cv@xxxxxx.xx
Para:sa@xxxxxx.xx

Anda de gordo nada!!! Que tienes un cuerpazo...jajaja, aunque un poco de deporte no le hace mal a nadie, yo estoy yendo a la piscina por la mañana, aunque no creo que adelgaze que cuando salgo me meto unos bocatas que no veas...me alegro que andes tan motivado....a ver si me psas algo de energia!!!
Cxxx

94.

Asunto: RE: Viste, el cuerpo

Fecha: 19 Enero 2002 14:33
De: sa@xxxxx.xx
Para: cv@xxxxx.xx

Gracias por el peloteo....tu también estas tremenda...si aquí o nos motivamos nosotros o no nos motiva nadie....así que subir esos animos....me vuelvo al curro ahora...
Jxxx

95.

Asunto: QUÉ rollo de CAP!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
Fecha: 27 Enero 2003 05:20:59
De: gj@xxxxx.xx
Para: cg@xxxxx.xx

Hola Cxxx,
Gracias por lo de Axxxxx.
Bueno si encuentro un vuelo barato el viernes estoy en Mxxxx para hacer el seminario de los Huevos!!!!!!!!!!
y el fin de semana del 15 estaré para la recuperación, no sé cuantos capítulos me dará tiempo a estudiar pero algo miraré por si acaso les da la vena de apiadarse de nosotros.
Te llamo. Te mandaré primero un email el miércoles para decirte si encontré vuelo barato o no.
Prefiero que vengas en abril por los exámenes, pensaba dejar economía (que es lo que más tengo que empollar) para octubre pero ahora he decidido que voy a ir a por todo y que sea lo que Dios quiera. Si quieres venir a Ginebra para conocerlo, no hay ningún problema, de verdad, de verdad pero yo no puedo estar contigo. En abril sí.
Un besazo muy fuerte, recuerdos para el balcánico de lavapiés que le veo ya muy integrado;-))
Jxxx

96.

Asunto
Fecha: 19 de julio 2003
De: ml@xxxxx.xx
Para: lp@xxxxx.xx

Pero que no me olvido de ti, ahí va eso

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

97.

Asunto:
Fecha: 12 Febero 2003
De: ya@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Ya estoy aquí despuede de varios dias sin escribir, pero.....
NO TENGO NI GANAS NI FUERZAS, EN ESTOS MOMENTOS,PERO NO ME HAGAS
CASO, ESTOY SUSCEPTIBLE; SÓLO KEDAN UN PAR DE SEMANAS PARA KITARME
EL LASTRE DE LOS EXÁMENES DE ENCIMA, Y LO DE Axxx, NO SE , YA VERÉ,
KIZÁS SI LO DEJAMOS ME SIENTA LIBERADA, KIZÁS...
SOY UNA PESADA , LO SE, PERO AGUÁNTAME UN PELÍN EN ESTE MENSAJE
KEJIKA, Q OS PROMETO SER LA MISMA Yxxx DE ANTES, CUANDO PASEN ESTAS
DOS SEMANITAS VOY A EMERGER, O POR LO MENOS LO VOY A INTENTAR, Y NO
DEJARÉ Q ME AFECTE TANTO MI FAMILIA, AHORA TENGO Q EMPEZAR A MIRAR
MÁS POR MI SALUD PQ ÚLTIMAMENTE ME ESTOY PASANDO , Y MI CUERPO NO
SE MERECE TODA ESTA MIERDA.

UN BESITO

Yxxx

98.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 abril 2002 16:51:02
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

estás muy liado hoy??

99.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 abril 2002 16:52:28
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

No mucho.

100.

Asunto:

Fecha: 19 Abril 2002
De: ml@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

que tal la vida!!! no sé si mañana vas a la facultad, yo si a ver si te veo, tengo que contarte mil cosas de estas vacaciones, te podría ir adelantando algo pero mejor cara a cara, Pxxx ha estado con Axxx y yo no lo he visto, pero vamos por lo demas saliendo todos los dias y aprovechando el buen tiempo...
besos

101.

Asunto:
Fecha: 19 Abril 2002
De:jj@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

Pues si que voy, asi que mañana me cuentas, yo no tengo nada que contar peo creo que me presento al teorico ya, por cierto...que no has visto a Alex????

102.

Asunto:
Fecha: 19 Abril 2002
De: ml@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Que??? Si hemos quedado con ellos todos los dias, pero que no he visto a Cxxxx para que veas que ya estoy más controlada... y te veo mañana en la biblio, llegaré pronto..

103.

Asunto:
Fecha: 19 Abril 2002
De:jj@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

Me imaginaba que te referias a Cxxxx, pero escribes de culo!!!!

104.

Asunto:
Fecha: 13 noviembre 2001 13:56:46

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

De: cg@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Hola Exxx!! estás en el curro?

105.

Asunto:
Fecha:
De: ec@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

si tu donde estas???

106.

Asunto: Salut Cxxx!!!!
Fecha: 21 Noviembre 2001 13:02:29
De: gj@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx!!
Que tal vas? Sabes que me ha pasado?????????????????????????????
Me faltan dos creditos de optativas del segundo ciclo y me sobran cuatro del primero con lo cual no estoy licenciada y no puedo hacer el cap este ano.
Una amiga mia ha pedido en el rectorado que por favor lo cambien y por lo visto no hay ningun problema, lo cambian pero tardan la de dios.
Por otro lado estoy contenta, ya he recibido la carta de la escuela de traduccion en Ginebra con las fechas de los exmenes de entrada, son en abril del 2 al 5.
Estoy nerviosa, ya tengo que empezar a empollar ingles en serio, hasta ahora no he dado ni golpe.
Estas son mis ultimas novedades. Me gustaria verte en Navidades.
Te mando un beso muy fuerte

Jxxx

107.

Asunto: Re: Bienvenido
Fecha: 28 Agosto 2001 12:38:56

De: ng@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Hola!!!!!!!!!! Todavía estoy por aquí y antes de volver a casa estare unos dias en Edinburgo con una amiga de Barcelona, dos semanitas mas y... se acabo!.....
Da pena despedirse por eso, aunque ha valido la pena.
La verdad es que tengo curiosidad por saber que dice la carta que me enviaste, no se, ya lo vere cuando vuelva.
Bueno chica, disfruta mucho y hasta luego!

108.

Asunto: Re: cxxx
Date: 18 Octubre 2001 19:05:48
De: lg@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

vale pequeña!
Me fui a París el finde, te conté. Tan bonito como siempre.
Ya te contaré, que ahora me tengo que ir, pero muy fuerte, en el aeropuerto me encontré a Fxxx!!! Por casualidad!!!!!!!!!! Esta en Madrid todavía.
Me voy chiqui, mañana te cuento!
Besos,
Lxxx

109.

Asunto:
Fecha: 12 Octubre 2002 12:09
De: ng@xxx.xx
Para: ya@xxxxxx.xx

Hola, pues ya estoy en Madrid ha vuelto hace dos días y estoy trabajando mucho, hay mucho trabajo en la universidad y nada en eso estoy. Así que tu continuas en tus islas???, bien, espero que pases un buen año y que estemos en contacto. Sabes algo del reto de los amigos de Londres? cuéntame todo

110.

Asunto: RE: Cómo te va todo?
Fecha: 25 enero 2001

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

De: aa@xxxxxx.xxx
Para: cn@xxxxxx.xx

Hola pequena... como estas ???? Y ahe encontrado casa despues de 10 dias buscando intensamente.
He encontrado esta casa q es muy barata, pero en febrero me voy a una que esta guay y que podeis venir sin ningun problema. Los Carnavales empiezan el dia 2 de Febrero hasta el 12. Elegir unos dias y nos ponemos de acuerdo. Asi me puedo coger unos dias en el mueso y estar con vosotros.
Me encanta Venecia, y el trabajo esta guay
Tu que tal en Londres??? Has visto ya a mi hermana Clara? A empezado el 16 a trabajar de Baby sitter, estara hasta verno.
Espero q esteis bien.
Besazos fuertes.
Axxx

111.

Asunto:: Re: :
Fecha: 6 Septiembre 2001 13:11:39
De: mj@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola Cxxx ayer llamo mama y me dijo que te había llamado dos veces y le salia el contestador, supongo que estarias hablando, me dijo que ya te llamaria otro dia.

Bueno te dejo que sigas trabajando,

Chao
Mxxx

112.

Asunto:: RE: Bastante cherto
Fecha: 5 Septiembre 2001 16:56:32
De: ya@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Kómo andas, o mejor dicho, por dónde andas? yo estoy en Barcelona, es k me apetecía ver a Gaudí, el mar y ... " esas cosas" :-)
Tengo k ir a la facultad , estoy todavía en babia, y cuando vuelva o me pongo las pilas o la cago-
Para mí es como si tuviera contiiiiiiiiinuas vacaciones, y ya estsamos en septiembre, k no kede, un besito cariño

ciao

Y.

113.

Asunto:: !!
Fecha: 24 Junio 2002 10:20:44
De: mj@xxxxx.xx
Para: cg@xxxxx.xx

pregunto lo que hablamos el otro día de los temarios y fechas de exámenes.

114.

Asunto:
Fecha: 11 Diciembre de 2002 17:21:24
De: aj@xxxxx.xx
Para: jj@xxxxx.xx

Jxxx, dile a mama q es importante, q necesito ponerme en contacto con Vxxx, asin q necesito su direccion de mail, pq tengo q encargarle una bomba de direccion assistida y un trozo de tubo de escape, asin q ya sabes, vale?
realmente no se la urgencia de este mensaje pq necesito saber si Vxxx me lo va a poder hacer estas entratables fiestas ya sabes y si es necesario q compre el ya la bomba (en un desguace) o si podemos esperar a que llegue yo (lo cual para mi seria mas interesante pq asi voy yo a comprarla con el y asi no me pega un clavo en la factura...) pues eso
en fin q lo imp es q me deis el mail de Vxxx y q le aviseis de q va a recibir un mensaje mio, por lo q es importante q te de una dir q habitualmente mire, no me sirve de nada altrimenti...

Ciao ragazzino!

115.

Asunto:
Fecha: 12 Diciembre 2002 3:12:47
De: aj@xxxxx.xx
Para: jj@xxxxx.xx

hola familia!
veo q no me contestais asi q pienso q Jxxx no esta y mama sigue sin aprender algo tan sencillito como es abrir el correo electronico,...

Ayer cayo la primera nevada, mi colina esta preciosa, a Kxxx le encanta jugar con la nieve... bueno ya os enseñare mi video fantastico... no os cuento mas pq se q no me vais a responder....

Ah, algo importante: Mamà, Mxxxxx ha aprobado la oposicion de Tecnico (ayer) solo habia dos plazas y competia con interinos.... si eso la llamas (vamos tu sabras, pero no estari a mal, el movil de Mercedes es XXXXXXXX

gueno q sos dejo.

Ah! salgo para allà el 18 por la mañana, llego a Barcelona por la noche (o por la tarde si salimos temprano pero la verdad es q habra poca gana de madrugar) dormimos en casa de Fxxx y salimos para CR el jueves 19, supongo q llegaremos por la noche tb. Nada mas. Besos nevados. ah!os mando un allegato de lo mas navideno.

116.

Asunto:Re:
Fecha: 19 Marzo
De: ag@xxxxxx.xx
Para: da@xxxxxx.xx

----- Original message-----

>Buenos Reyes Magos!!

Muy buenos

>Estoy con gente muy simpatica un grupo muy bueno
>y espero que los papeles que te di sean suficientes para aplazar
>la beca de la biblioteca unos meses,
todo arreglado para la prorroga...

>al finel vienes ami casa? Que psa con tu novieta???

No he hablado con cxxx aún, ya vere...

>He visto a Kenji en fin de año, ha sido genial ire a Pxxx la
>proxima semana porque el mueso cierra dos semanas.
dale saludos

>Un abraza enorme y escribeme
escrita estas.

117.

Asunto: Re: dudas examenes
Fecha: 18 Abril 2003
De: ag@xxxxxx.xx

Para: da@xxxxxx.xx

>Te viene bien quedar hoy???

va

>chaludos

118.

Asunto: Re:
Fecha: 25 Mayo 2003
De: ag@xxxxxx.xx
Para: da@xxxxxx.xx

Adjunto te mando el resumen

119.

Asunto:
Fecha: 15 Marzo 2003 06:53:50
De: ma@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

....uf!q noxecita.. iba a contestart al sms(q x cierto h recibido oy aunq con fexa d ayer,mu fort,mi mov se ralla td)xo m apetecia dcirte+d lo q m permiten 160caracteres. m h acordad+ d ti!valencia ya está a parir d guiris y...d madrils claro. todo eran matriculas d tu tierra, luego m llega tu sms y luego viene un xico preguntandom x como yegar a una calle y seguidam m suelta:"es q es mazo xungo encontrar aki ltaxi y con la movida dl bus..." ya ves, faltais vos!!
asi q el 20 a holanda,jo q guay!oye q estaba pensando yo..no necesitareis en el grupo a alguien q toque..no sé, la pandereta o algo así?xq yo m unía eh?jeje

ei vaya noxe sí, ha sido la típica nit q t sucede d todo:momento subidon y risas x el alcohol ingerido seguido d momento bajón trascendental y rallante, ya sabes. encima hoy, primera nit d falles, m he encontrao con muxa gente q no veia dsd hace tiemp y al ppicio t alegras muxisimo xo desp eso d prestar atenc a tanta gente diversa acaba agobianote xq estas con todos y con nadie, y si estais ambientaets aun xo si no..y hoy la gent x lo gral empezaba las fiestas en plan tranki. xo bueno al final ns hemos encontrao con lgrupo d gent erasmus y...ahi q nos hemos integrao ana y yo! si es q a mi eso d la diversidad cultural...en serio, prefería estar con ellos muxo+ q con la gente d x aki.la pena es q no habia ningun

122.

Asunto: Re: a la CAP-teadora
Fecha: 27 Enero 2003 10:35:01
De: cg@xxxxxx.xx
Para: gj@xxxxxx.xx

Pues que mala pata, bueno hay una segunda oportunidad, esta vez leete el temario a veces ayuda. Bueno lo de vernos el viernes o el sabado, perfectisimo, me apetece un montón y no me estresa nada. Por lo demás quería hacerte una pregunta, el día 7 voy a Niza y había pensado pasar un día a verte a Ginebra pero luago he reflexionadao y me he dado cuenta que son tus exámenes y no es muy buena fecha no?? bueno dime si son los exámenes o que, sino tranquila en abril también ire a niza me paso entonces. Cuéntame pero sin compromiso. He hablado con Axxx de lo tuyo y me dijo que me daría el telefono d euna tia de la universidad, ya jubilada que se ocupa de eso, la veo el viernes así que te lo mando ese día. Un abrazo

123.

Asunto: RE: no por mucho madrugar...
Fecha: 23 Noviembre 2002 18:42:01
De: ab@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Te cuento: tienes que pasarte por casa de Mxxx y recoger la maleta amarilla, creo que la puse en el armario del pasillo sino mira en el de su habitación dentro estan los papeles. Si no hay una fotocopia de mi DNI me lo dices y te la mando por fax. Yo te mando mañana por mail el modelo del C. V
Perdona luego te sigo explicando me ha llamado Cxxx besos

124.

Asunto: RE: no por mucho madrugar...
Fecha: 23 Noviembre 2002 18:54:01

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

De: ab@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Bueno ya me tienes aquí otra vez, bueno pues con el CV que te mande solo tienes que imprimirlo. La dirección del sitio no me acuerdo pero puedes llamar a Jxxx, para que te la de, el telefono está en mi agenda verde, ya sabes cual es, no?? Sino lo encuentras me lo dices y lo busco yo por aquí. Sabes que hy que hacerlo antes del día 7.

Buenos muchas muchas gracias y a ver si te llamo prontito.
Besoso.

125.

Asunto: Como va todo?
Fecha: 11 Febrero 2002 18:42:01
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Hola nina estoy aqui desde Venecia + perdida que el barco del arroz, ayer nos acordamos mucho de ti pq estabamos Oxxx , Axxx y yo en un bar y la verdad es que nos dio mucha pena q no estuvieses con nosotras o por lo menos a mi si, y la verdad Axxx no es pq sea Venecia pero te echo de menos mucho, en Londres me pasa igual. Lo debuti es q va Oxxx y su novio el mismo dia que vuelvo yo. asi no mola + pq vuelvo con refuerzos.
Bueno un besazo de tu amiga Cxxx
C.

126.

Asunto: RE. Como va todo?
Fecha: 16 Febrero 2002 12:23:01
De: cg@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Qué envidia me habeis dado estos días, yo aquí trabajndo y vosotras en los Carnavales. De todas formas ha estado bien que os hayis acordado de mi y me hyas escrito. ☺ Muchas gracias. Pero No te pongas tan sentimental que sabes que en cuanto pueda paso a hacerte una visitilla, no voy a perderme un hotel gratis en londres..no?? Bueno y ahora, que tal ha sido la vuelta al mundo real tras las "vacances"? sigues buscando curro? Te han llamado los del popular? Por cierto, qué hace Oxxx en Londres? Se ha quedado en tu casa? Tu siempre rodeada de gente, no te quejarás!!!!.

Siento ser breve como siempre, pero estoy hartita de escribir en los sitios de interneto la pasta corre muy rápido, prometo que en cuanto pueda volcer a conectarme en casa seré algo más extensa.

127.

Asunto:
Fecha: 15 Noviembre 2003 09:56
De: fd@xxxxxx.xx
Para: sv@xxxxxx.xx

Hola peque!
Me mandas las fotos del viaje????? Que te olvidas siempre!!!
byeoooooooooooo

128.

Asunto:
Fecha: 15 Noviembre 2003 11:56
De: sv@xxxxxx.xx
Para: fd@xxxxxx.xx

Toma, quejicaaaaaaaaa!!!!!!!!!!!!!!
Tengo más pero te las oaso en cd

129.

Asunto:
Fecha: 09 Noviembre 2003 08:56
De: ab@xxxxxx.xx
Para: av@xxxxxx.xx

ab@xxxx.xx ha escrito:

>Hola, Aprovecho este mensaje para saludarte y preguntarte por tu
>trabajo de investigación ¿Qué tal vas? ¿Para cuaNdo podemos
>leerlo?
YA ESTÁ ENTREGADO Y SI QUIERES LEERLO ME LO PIDES A LA VUELATA DE
LAS VACACIONES Y ME DICES TU OPINIÓN
>Quisiera que supieras que si lo desesas pongo mi página web a tu
>disposición para publicarlo, ya que a apartir de octubre a >parece
una sección dedicada a estudios lingü'siticos, si todo >marcha
correctamente,
ME ALEGRA LO DE TU WEB...LO PENSARÉ
>

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

>Saludos.
UN ABRAZO

130.

Asunto: Re: por cierto...
Fecha: 11 Julio 2002 09:47:40
De: cg@xxxxxx.xx
Para: fs@xxxxxx.xx

Recuerda que a reunion se adelanta un dia esta semana tal y como comentamos la semana anterior.

131.

Asunto:: Re: por cierto...
Fecha: 11 Julio 2002 04:47:40
De: fs@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

ok...nos vemos mañana.

132.

Asunto: ¿te vienes...
Fecha: 24 Enero 2002 17:26:39
De: cm@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Grcais por las fotos. el lunes a un miniconcierto que hay en la Fnac a las 18h? No sé si sólo tienes tiempo para estudiar. Si estás encerrada con los exámenes, espero que te cunda...

Besos
Cxxx

133.

Asunto: RE: Bienvenido
Fecha: 28 Agosto de 2001 12:51:21
De: ng@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Que rapida chica, supongo que estas con el ordenador del trabajo no?
Como te enteras de lo que hacemos aqui qn las fiestas. Axxxxx casi mata a alguien la otra noche, y es que cuando hay fiesta en casa casi siempre la acabamos liando, son en las que hay mas desorden, locura y borracheras, bueno tu ya lo viviste.
Ayer estuvimos en los carnavales de Nxxxxx Hxxx, una pasada, habia un monton monton monton monton de gente y carrozas de musica por todas partes:impresionante. Me alegro que te vaya bien el trabajo. A si, cuando vuelva ya intentare averiguar si me queda algun calendario de los que te conte y te lo mando ok?

Cuidate

134.

Asunto:: Re[1] QUE TAL ESTAS NIÑA?
Fecha: 22 Agosto 2001 19:42:33
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Cxxx NO ABRAS ARCHIVO QUE PONGA HOLA COMO ESTAS.
UN BESAZO.
Cxxx

135.

Asunto:
Fecha: 20 Agosto 2001 13:34:26
De: ld@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

te apuntas a un fin de semana en praga en septiembre?
lxxx

136.

Asunto:o la la
Fecha: 09 Julio 2002 11:45
De: rg@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

buenas!

por dónde andas? porque contigo nunca se sabe. como ya te dije tengo un par de cartas tuyas que me diste con el "pack" de Carmen creo que no son nada importante pero A VER SI T VEO y te las doy!! Que no llamas ni na

un besazo

137.

Asunto: Re: o la la
Fecha: 10 Julio 2002 09:23
De: cg@xxxxxx.xx
Para: rg@xxxxxx.xx

Hola rxxx, me alegro mucho de saber de ti, yo estoy en madrid, lo único es que estoy algo incomunicada pues no tengo móvil. en esta vida de hoy en día el móvil es fundamental, lo pierdes y no puedes ni localizar a la gente. Llámame a casa un día o mándame tu telefono por mail y nos vemos. tengo ganas de saber de vosotros, recuerdos Lxxx Cxx.
Besos

Cxxx

138.

Asunto: Re: o la la
Fecha: 11 Julio 2002 12:06:57
De: rg@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

este fin de semana me voy al festival de teatro de Almagro pero vuelvo el sábado mis teléfonos eran:
9xxxxxxxx estudio
6xxxxxxxx móvil

a ver si quedamos después
un beso

139.

Asunto:
Fecha: 24 Octubre 2002 12:04:48
De: aj@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

>Besos transalpinos.

Besos madrileños....

141.

Asunto: RE: CAP
Fecha: 21 Enero 2003 09:22:45
De: cg@xxxxxx.xx
Para: gj@xxxxxx.xx

gj@xxxxxx.xx ha escrito:

>Cxxx,
>he mandado por fin la carta al director del CAP, por favor cruza los >dedos para que se tire el rollo. Bueno es un poco infantil lo que he >escrito pero no se me ocurría otra cosa.
>Te mando una copia.
Vale chica la leo y te comento, aunque yo no tengo mucha idea...
>Inma me ha contado que os visteis el otro día, que envidia!!
>A ver si teneis tiempo para pasaros por Ginebra, Yo no si ni cuando >vuelvo a pisar tierras madrileñas

>Un saludo

>Jxxx

142.

Asunto: Re: Holitas
Fecha: 06 Noviembre 2002 12:58:35
De: cg@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

>-----Mensaje original-----
>Date 05/11/2002

>Hola Cxxx,
>Va a ser un negocio de un alimentacion, tipo cadena de comida >rapida, no se si te suena Pret a Manger, pero comida buena para >la salud, basada en las vitaminas, oligoelementos para mejorar >la energia, peso, circulacion, memoria,etc... y sobre todo >siendo sabrosa y facil de comer para que la gente se la pueda >llevar a la oficina.

Pues parece un proyecto interesante, yo es que siempre te he visto montando algo por tu cuenta y ya es hora de que lo hagas, no crees?

>Estoy todavía en Londres, pq si se hace se hará aquí. Pero
>tampoco me quiero eternizar mucho en Inglaterra, esto no es
>Paris. A mi lo que me gustaría, sería que saliese todo bien y en
>tres años desarrollando franquicias vender el negocio.

Pues no se, lo de quedarte en Londres para siempre no creo que
fuera la mejor opción del mundo, ahora que si tu lo ves así en plan
franquicias y demás yo es que me pierdo!!

Esa es mi vida ahora de momento.

Pues yo sigo como siempre, un poco más hartilla eso si...el otro
día me acordaba mucho de los viejos tiempos y sobretodo de
tus brochetas, jajaja!

Cuando te pases por aquí las haces eh!!!

Tengo algún que otro proyecto ya te contraté que ahora no me quiero
eternizar.

Lo de la mudanza me está matando...ya verás la casa nueva

Cxxx

143.

Asunto:

Fecha: 04 Marzo 2002 10:50:21

De: al@xxxxxx.xx

Para: ab@xxxxxx.xx

>ab@xxxxxx.xx ha escrito:

>

>El motivo de este mensaje es preguntarte acerca de un >enigma.

>Cuando fui en junio a averiguar la nota que había obtenido tras

>mi examen de XXXX, inmediatamente antes de mi partida de

>viaje itinerante de todos los años (que me mantiene fuera de

>Madrid hasta septiembre),

NO VEAS QUE MORRAMÉNNNNN, JAJAJAJA!!!

>vi con sorpresa que mi nombre no >aparecía en el listado de

calificaciones :-?¿?¿ Como al día >siguiente partía de viaje y ese

día mismo allí no había nadie >que pudiera explicarme cuál era el

problema quería pedirte que >preguntes al respecto, pues estoy

bastante preocupado.

No sé nada... preguntaré a XXXX a ver que ha podido psarrrr y no te

pongas tanserio

>

>

>Un saludo:

144.

Asunto: Re: hola, carabola, has güerto de vacaciones??
Fecha: 04 Marzo 2002 10:50:21
De: jv@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

>Asunto:Re: hola, carabola, has güerto de vacaciones??
>Fecha: 04 Marzo 2002 11:52:40
>De: ec@xxxxxx.xx
>Para: jv@xxxxxx.xx

>
>
>He ido a desayunar con el Bxxx.
>Oye, ¿me has dejado tu unos bombones y una piruleta?
Sí, es un regalo de agradecimiento por el Cd. La piruleta me ha parecido una monada y como mi mote es South Park debido a un abrigo que tengo... cosas del Canas... pues me ha parecido gracioso regalártela
Que disfrutes los bombones, aunque no son mucha cosa...

>Por cierto que ya he vuelto, con bronca del jefe incluida por
>descentrarme en el trabajo debido a tener demasiados hobbies.
>Me gustaría convertirme en un bobo que solo vive para trabajar y
>emborracharse los fines de semana.
>¿Escuchaste el disco?

sí, y me gustó mucho, entonces como te han hechado bronca no te puedes mover de allí... no?

145.

Asunto: the german cat it's back!!!!
Fecha: 19 Agosto 2003 00:40:04
De: js@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

Hey Mxxx, que cabron, menudas vacaciones...por aqui empezando a estudiariar ahora en serio con mucha presion, pero nos aliamos los que estamos de exámenes y hemos creado una secta de estudiosos amorosos. Tengo un regalo que me trajo Jxxx de London, ya lo veras. Bueno loco un beso al estilo franchute y saludos de la tita Mxxx que me pregunto el otro dia por ti (ademas coincidio que ese dia iba a ver a su prima... no se si te acuerdas de ella en el dos de mayo que te devoraba con los ojos), lo dicho nos vemos el tres que es justo cuando empiezo exámenes, pero en cuanto acabe exámenes nos

vamos por ahi a bebernos mil birrolas.

oyeeeeeeeeee loggoooooo!!!! aki el cepo desde casa bxxxxs.vamos a dormir juntitos y nos daremos calor....jijiji.asi k tu d latino por ahi no?pero si tu eres el germano!!!!el mismisimo gato germano!!!k jodio k envidia k nos das, yo stoy aki to rayao con los exámenes demas asuntillos de la vida "real"..me salio un curro k acepte pero alfinal les dije k no porque pense k era mejor intentar acabar la carrera aunke no se yo de todas formas... por lo demas debuti,tenemos una sorpresilla en camino tu hermano y yo para opus y con la axxx debuti lo de las versiones,no seas jula y metete d basist jazzero!!espero k t hayas pillao el ampli pq es una oferta debuti, ademas tu eres un buen negociante d amplis,fijate el porris-meison lo bien k t salio.. esta por aki tu primo gxxx y se fue el otro dia con el torres y tu hermano! a los toros.se lo pasaron debuti,tu hermano seguro k disfruto... asi k tienes curiosidad no jodio...ya veras cuando t diga kien es lo flipas,solo t digo k tiene el pelo corto...adivina.. bueno loggo,pasatelo guay y disfruta por ahi,muchos abrazos d tus amigos k t echan de menos!

un besin

146.

Asunto: Re: Pxxx
Fecha: 03 Octubre 2001 11:56
De: cg@xxxxxx.xx
Para: ps@xxxxxx.xx
Hola Cxxx,

Pxxx, soy cxxxx paris y la verdad es que tu mensaje es "unico en su especie" no se si tomarlo como algo bueno o como algo malo, pero repito, unico en su especie...me alegro de que estes bien , yo sigo en Pqris hasta el 9 de septiembre, asi que incluso sino formo parte de tu lista de priviligiados a los que escribes mails personalizados, espero verte pronto

147.

Asunto: Re: Pxxx
Fecha: 06 Octubre 2001 23:00:57
De: ps@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx
Hola Cxxx,

Hola Cristin,
Como te va todo? Veo que estas contenta jejeje
Te gusto mi mensaje? Verdad? Lo que me dices:
tu
> mensaje es "unico en su especie" no se si tomarlo
> como
> algo bueno o como algo malo, pero repito, nico en su
> especie...

no me deja lugar a dudas jejeje!!! (no te enfades, anda!!!)
La verdad es q
no era por nadie en concreto, solo tenia ganas de
escribir algo asi, y ver la reaccion de la gente.
Yo sigo en Dublin, pero por poco tiempo puesto q
regresare a Madrid el ultimo fin de semana de Octubre.
Cuando llegue os llamo un dia y nos contamos nuestras
andanzas europeas.
Un beso, Pxxx.

--- cg@xxxxxx.xx> escribió: >
Pxx, soy cxxx paris y la verdad es que tu
> mensaje es "unico en su especie" no se si tomarlo
> como
> algo bueno o como algo malo, pero repito, nico en su
> especie...me alegro de que estes bien , yo sigo en
> Pqris hasta el 9 de septiembre, asi que incluso sino
> formo parte de tu lista de privilegiados a los que
> escribes mails personalizados, espero verte pronto

148.

Asunto: Re: selección carta
Fecha: 28 Mayo 2002 15:06:24
De: fs@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

Asunto: Re: selección carta
Fecha: 28 Mayo 2002 15:06:24
De: fs@xxxxxx.xx
Para: cg@xxxxxx.xx

> Hola Fxxx,
>
> Creo que no deberiamos cambiar nada, de todos modos es
> mejor hablarlo con axxx, me dice que cuándo
> podríamos tener una próxima reunión,

Ok. Es importante saberlo. Te lo preguntaba porque en el otro mail decias que habia que cambiar cosas de la carta italiana.
Respondo algo tarde pero he tenido un problema (una ulcera corneal) q me impide pasar mucho tiempo delante del ordenador, así q me he atrasado un poco con el trabajo.
Por cierto, iremos a Italia el 8 de junio, por lo cual la reunión se podrñia hacer la semana q viene.
Un saludo.
Fxxx

149.

Asunto:
Fecha: 04 Mayo 2002 13:26:57
De: cg@xxxxxx.xx
Para: js@xxxxxx.xx

PPPPPPFFFFFFFFFFFFFFFFFFFF!!! Vaya mensaje más corto y eso que me confiesas que ya tienes conexión en casa, asi que no será porque no estas agusto. Y encima rematas la faena confesandome que has llegado a las mil y estas cansado. Me cuentas menos que na Para mensajes asi ni escribas!!! Y encima te despides con un besosss, jejeje!!!!

150.

Asunto:
Fecha: 27 Mayo 2004 17:12:54
De: cg@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Grcias por haberte acordado de mi cumple!!!! Se agradece mucho una felicitación. Y el año que vine en vez de virtual...el abrazo sera mas calurosito.
Cxxx

151.

Asunto: Re:
Date: 16 Abril 2003 10:46:52
From: ge@xxxxxx.xx
Para: ml@xxxxxx.xx

no que me dices!he intendido bien?rxxx y tu hermano no salen mas

juntos? lo siento ma no puedo imaginar porque, estaban asi bien juntos..
por el concierto cristiano me ablò que no se hace mas, asi no te preocupe, ma salutaME ixxx igualmente.
el 25 es el aniversario del bencivenga dos anos de ocupacion, una fiesta muy buena, si quiere de llegar..
in estos dias voi a partir con los comrades con mi furgoneta, ma solo por tres dias, modena y novara, que bueno siempre esperandove aqui exxx

152.

Asunto: Hola mxxx...otra vez
Fecha: 13 Julio 2002 10:02:48
De: cg@xxxxxx.xx
Para: ma@xxxxxx.xx

Hola mxxx

Que tal anoche?? Al final yo no sali, es que estaba muy cansada y además m ellamo este y estuve un buen rato y luego ya era muy tarde y no los localizaba en el emovil. Hoy no se si hare algo, si tienes planes cunatamelos. No se si estas conectada, yo currare toda la mañana, si tienes tiempo escríbeme que me qburro.

153.

Asunto: Hola mxxx...otra vez
Fecha: 13 Julio 2002 14:17:03
De: cg@xxxxxx.xx
Para: ma@xxxxxx.xx

Que na de na, ya veo.....toda la mañanita durmiendo o que????? ni un minutito para consultar el correo que haras hoy tan ocupada!!!!!!... yo ya me voy a comer y por la tarde estare leyendo un poco. Si haceis algo me llamas!!!!!!! Que a mi no me queda saldo (bueno si lees elmensajes...que si no....) que yo no te puedo llamar!!!!!! Y si no, pues a ver si al menos mañana nos comunicamos un poquito que hoy te he echado de menos pequeña.

Besitos.

154.

Asunto: hola hola culebrilla!
Fecha: 06 Diciembre 2002 17:40:53
De: aj@xxxxxx.xx

Para: jj@xxxxxx.xx

Familia, el tema de mi viasje a Espana ya esta solucionado. De hecho se acaba de solucionar. Habia reservado un estupendo billete por 266 euros y tenia q pillarlo hoy sin falta, finalmente le he dicho a Dxxx como estaba el tema y Rxxx le ha dicho q se venga o se enfasaba asi q vamos Dxxx y yo y Kxxx, en macchina!

Como veis ya tengo indirizzo di posta elettronica dell'associazione... q bien, q importante soy!

Baci alpini

155.

Asunto: Re: hola hola culebrilla!
Fecha: 06 Diciembre 2002 18:24:12
De: aj@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Pues no se cuando llegamos, pq no se cuando salimos... yo le he dicho a Dxxx q quiero ir para estar el cumple de la abuela, asi q lo mas seguro es q lleguemos ese dia pq seguramente nos quedemos un dia en Barcelona. De cenas comidas y demas me da igual, supongo q en nochevieja saldremos asi q da igual q haya q acercar a Jxxx, a mi me da lo mismo. Compra? pues figurate, llevo tres meses comiendo pasta asi q prepara pistos y cositas ricas para q Dxxx no crea q alli s come mal, por cierto, compra un buen queso y un jamon decente, el vino lo iremos a comprar nosotros q ella entiende de eso.

Q gracia me va a hacer ver a Dxxx (metro ocheta y cinco y mas bien tocha) con mis hemanos y mama liliputiernses... jajaja
Pues besos tb para la uxxx y para dona Cxxx de mi parte...

hala chicos q sos dejo q tengo q lavorare
Besines alpines (para q rime)

156.

Asunto:Re: hola hola culebrilla!
Fecha: 06 Diciembre 2002 17:08:36
De: jj@xxxxxx.xx
Para: aj@xxxxxx.xx

Aquí reunidos estamos mamá y yo celebrando la buena nueva. Mamá dice:

-Nada que nos alegramos muchísimo que vengan y que iré limpiando la casa de Porzuna. ¿Que día venís? Para avisar a Pxxx para que me ayude a limpiar. ¿Qué quieres para comidas y todo eso? ¿Qué días vais a estar? Para tener compra hecha para Porzuna y eso. ¿Dónde queréis cenar en nochebuena y nochevieja? ¿Aquí o en Porzuna? Eso lo tenemos que acordar nosotros (Jxxx y Pxxx, a mamá le da lo mismo). Que estamos muy bien y muy contentos. Besos de la abuela y de la tía Uxxx.

Yo digo:

- Pues eso, que contestes a todo lo que te ha preguntado mamá y que me des tu autorización para utilizar tus correos para una tesis. Al final no te va a hacer falta el muñeco de nieve para acordarte de mí. Que con respecto a lo de si cenamos aquí o allí mi punto de vista es el siguiente: yo personalmente prefiero cenar aquí, para poder quedar más fácilmente con Cxxx. En caso de que cenásemos allí, alguien tendría que acercarme aquí, y creo que sería un terrible inconveniente para todos. En fin, que vayas pensando sobre el tema de tal manera que tengamos unas navidades felices.

Besos por doquier.

P.D.: Celebramos el hecho de que tengas esta nueva dirección de correo.

157.

Asunto:

Fecha: 22 Noviembre 2002 15:52:39

De: aj@xxxxxx.xx

Para: jj@xxxxxx.xx

Hola queridos todos, os mando breve mail para que sepais que todo va bien, el trabajo, bien, muy interesante; el jefe, majó, el compañero, majó. En fin Serafin, que todo bien. Unico problema: el vil metal. Entre otras cosas pq aquí no me pagan la comida entonces no hay dia que salga por menos de 8 euros, sumando la gasolina, la comida, la luz, y a partir de ahora me tendre que sacar un abono de aparcamiento en zona azul pq aquí en el centro no hay otra forma de sistemarse. Bueno, pues os voy a dejar pq tengo q currar un poco, tengo muchisimo que leer. Besos, como siempre, alpinos (que por cierto estan los alpes preciosos llenos de nieve, los saludo cada mañana).

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

dos me cago en la mar!
A la abuela muchos besos pero a ella de verdad. Y a ti tb.

159.

Asunto:
Fecha: 06 Diciembre 2002 18:31:54
De: aj@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Ah! nos quedaremos hasta reyes supongo. Yo aqui en la asociacion dire q me voy en avion y q no habia otras fechas pq a mi las vacaciones me las dan el 23 hasta el 7, supongo q el 7 tendre q estar aqui... en fin no se tengo q planificarlo con "el tranvia llamado deseo" (mote gracioso como pocos y descriptivo q no te cuento). Por cierto hay butano en la granja?

160.

Asunto: Re:
Fecha: 13 Diciembre 2002 12:02:09
De: aj@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

anda q estas mas pallà q pacà majete, yo tb voy a ver si hago algo q algo habra che ver si se hace viendo primero lo que hacemoss... anda cara de pequeno llaverito japonès

161.

Asunto: Re:
Fecha: 12 Diciembre 2002 18:34:49
De: jj@xxxxxx.xx
Para: aj@xxxxxx.xx

No te preocupes, que leo todos tus correos, e informo a mamá puntualmente de todo, lo que ocurre es que yo pa estas cosas soy mu dejao. En fin que yo se lo digo a ver si tiene algo que aportar. Bueno no se, voy a hacer algo, que algo habra que hacer.

162.

Asunto: MI CUMPLE
Fecha: 04 Abril 2002 14:43:15
De: lg@xxxxxx.xx

Para: rs@xxxxxx.xx, bs@xxxxxx.xx, ev@xxxxxx.xx, mm@xxxxxx.xx,
ae@xxxxxx.xx, al@xxxxxx.xx, ms@xxxxxx.xx, tm@xxxxxx.xx, hv@xxxxxx.xx,
am@xxxxxx.xx, ja@xxxxxx.xx, er@xxxxxx.xx, pa@xxxxxx.xx, tf@xxxxxx.xx,
dv@xxxxxx.xx, fp@xxxxxx.xx, ip@xxxxxx.xx, lm@xxxxxx.xx, as@xxxxxx.xx,
cl@xxxxxx.xx, mp@xxxxxx.xx, ps@xxxxxx.xx, cg@xxxxxx.xx

Hola a tod@s!!

No me hace mucha ilusión cumplir 27, la verdad, pero como dice mi amigo Cxxx "es lo que hay" así que ya que estamos, mejor celebrarlo, no?

Una pena que este año no estará mi "chiqui", ni Pxxx, ni Cxxx, pero nos tomaremos alguna que otra a vuestra salud. Como cambian las cosas en poco tiempo verdad pequeñas? Tampoco sé si estarán Cxxx y Gxxx, ni Mxxx (por cierto FELICIDADES Mxxx!!!) ...seremos menos que otras veces sin duda. Snif!!

Los Lillys y ex Lillys que no se me rajen. Txxx ya no tiene excusa, que la celebración es en Madrid.

En fin niñ@s, que espero veros allí el sábado para recordar viejos tiempos o celebrar tiempos presentes

Animaos! Unas copas no le hacen mal a nadie (bueno a alguno/a si...)

Como el año pasado, los acompañantes son bienvenidos/as (preferiblemente varones de buen ver y en edad de merecer)

Hay algunas direcciones que no tengo así que si veis que se me pasa alguien se lo decis, vale?(Axxx tienes el correo de Mxxx?)

Cuando?

Sabado ojo! este Sábado (que alguno el año pasado se me equivocó de día) día 8!! No viernes ni domingo ;;;SABADO!!!!

Donde?

Que creiais que os iba a llevar de nuevo al Irish Rover eh? Pues no. Cambio de sitio. Esta vez será en el TURFF

Tipo 11:30 El otro día fui y estaba bastante vacío a esa hora o sea que no lo flipéis si llegáis y somos los únicos.

Si vais a venir (anda venid porfa) mandadme un mensajin confirmando, mas que nada por el cálculo de copas no sea que luego me las tenga que beber yo todas (uhmmmmmm??)

Se me olvida algo? Seguro que sí...

Os dejo mi movil por si acaso

Xxxxxxxx

Besos mil a todos!

Lxxx

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

163.

Asunto: Hola desde Madrisssss
Fecha: 09 Octubre 2001 16:37:12
De: ci@xxxxxx.xx
Para: lg@xxxxxx.xx, sc@xxxxxx.xx

yo opino que en tal caso, se podria hacer el WE en Bruselas, no???
a mi me da igaul pero quizas sea bastante mas comodo para lina.
como lo veis???

164.

Asunto: Re: Hola desde Madrisssss
Fecha: 09 Octubre 2001 16:37:15
De: sc@xxxxxx.xx
Para: lg@xxxxxx.xx, ci@xxxxxx.xx

Oye lo de amsterdam es por algo en especial? Lo digo por vernos en
Bruselas, porque no se como va la movida del tren, nic uantos hay
ni
Cxxx tarda ni nada.
Cxxx tu sabes donde me puedo enterar de ello? de horarios de trenes
precios y movidas? Porque mi vuelo de vuelta saldra de bruselas y
tendre que volver.
No se decidme algo.

165.

Asunto: Re: Hola desde Madrisssss
Fecha: 10 Octubre 2001 11:11:59
De: lg@xxxxxx.xx
Para: ci@xxxxxx.xx, sc@xxxxxx.xx

A mí también me da lo mismo. Yo en realidad decía Amsterdam porque
yo no lo conozco, pero podemos mirar a ver lo que nos viene mejor a
todos.

Para mirar posibles transportes yo creo que lo mejor es preguntar
en
google.com.

A ver qué os parece. Seguimos en contacto. Yo voy a ver cuánto
tardaría en ir allí.

Un saludo

Cxxxx

166.

Asunto: Re: Hola desde Madrisssss
Fecha: 10 Octubre 2001 11:21:57
De: cs@xxxxxx.xx
Para: lg@xxxxxx.xx, ci@xxxxxx.xx

VIVA! VIVA! LA VERDAD ES QUE A MI ME VENDRÍA MEJOR, PERO LO
HABLAMOS...

167.

Asunto: Re: Re: Hola desde Madrisssss
Fecha: 10 Octubre 2001 11:24:39
De: ci@xxxxxx.xx
Para: lg@xxxxxx.xx, cs@xxxxxx.xx

mucho mas no se puede le parler, chicos!! que ya es la semana que
vienes y hay que sacar billetes!!! yo voy reservando...
cxxxx, tu bruselas lo conoces? cierto es que no es tan chulo como
amsterdam, eso seguro que no, pero debe tener nette kneipen y
cafes... y el "manekin pis", yo ya he estado...
es que para lina pillar el tren n plan un par de horas para el
aeropuerto no lo veo muy factible!! o quizas si? ale, a mirar
horarios!!!!

168.

Asunto: centrando temas
Fecha: 10 Octubre 2001 18:33:49
De: cs@xxxxxx.xx
Para: ci@xxxxxx.xx, lg@xxxxxx.xx

Sí yo Bruselas ya la conozco, estuve hace unos años una semanita.
He estado mirando temas por internet y además sólo son dos horas. A
ver cómo lo organizamos. Yo hasta que llegue allí no puedo montar
nada, pero ya veremos cómo va el tema. Hay trenes bastante amenudo.
Lo mismo aparezco allí el sábado por la mañana y así paso el
viernes por la tarde por Amsterdam. O lo mismo me voy de borrachera
un día entre semana para visitar los cafés....

Vamos, que por mí sería cuestión de hacer una reserva pero no puedo hacer nada hasta que esté allí y ve a qué hora puedo salir y demás. No prometo nada pero lo intento, 90% que sí. Lo digo por si por temas de reserva tenéis que pagar ya o demás. Vamos, que si no pasa nada, contad conmigo.

En fin, que entonces Lxxx se queda encargada de alojamiento. ¿Me suena esto de algo...?

Cxxx

169.

Asunto: WG: centrando temas
Fecha: 10 Octubre 2001 18:35:35
De: ci@xxxxxx.xx
Para: lg@xxxxxx.xx, cs@xxxxxx.xx

dice que se le ha olvidado dar a all reply, que movida!!

170.

Asunto: YATOYAQUI
Fecha: 02 Febrero 2001 19:22:23
De: eb@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

que tal cxxx!!!!
menudo viajecito nos hemos dado, un infierno, oye! me ha dado mucha pena marcharme de paris, pero en seguida estoy de vuelta.
espero que te encuentres bien, come algo!!!
dile a raul que te cuide mucho (sin llegar a las manos) y muchos recuerdos de la espa ña soleada!

un beso
exxx

171.

Asunto: Re: YATOYAQUI
Fecha: 05 Febrero 2001 16:22:23
De: cv@xxxxxx.xx
Para: eb@xxxxxx.xx

he ido a ver otra vez a ese medico y en realidad son los medicamentos que me dan un dolor de cabeza asi que desde hace 2 dias estoy mucho mejor.
Por otra parte el inquilino ya se ha instalado pero no me da ninguna buena espina, asi que no me hace ni puta gracia verle. Lode que sabia cocinar es todo mentira pero rxxx parece no coscarse pq esta encantado todo el rato con su libretilla
LLama de vez en cuando
UN BESO
Cxxx

172.

Asunto: Re: Re[1] YATOYAQUI
Fecha: 06 Febrero 2001 17:15:05
De: eb@xxxxx.xx
Para: cv@xxxxx.xx

Qué tal las dos chiquillas! eran guapetonas? hay que ver lo facil que se compran las amistades!!!!
y yo aqui, tout seul, tu veux habiter avec moi? no! pour quoi pas? parce queeeeeeeeeee.....
ya he recibido el primer pago de la beca erasmus, diselo a rxxx por si quiere saberlo.
Por cierto, te acuerdas de que no tenia dinero en paris?
Pues llegu é a mi casa, revise el pantalon que llevaba el dia que volvi a paris despues de navidades y voila, 25.000 pelillas del ala!!! es que soy un desastre con esto del dinero. este jueves vendra mxxx a mi casa a hacer unas cosillas con el interneto, curriculums y demas, porque ahora tengo una conexion que es la leche. ma ñana te aviso a la hora que va a venir y asi podemos estar conectados on -line.
y tu que tal estas? te encuentras mejor? si tienes algun problema no tienes mas que decirlo y enseguida me pondre manos a la obra. nunca me gusto demasiado el neurotico ese de tu medico. otra cosa! me ha tocado la prestacion social (que no pienso hacer) en el centro musulman en espa ña. es la hora de tu venganza!!! se van a enterar estos pesados!
bueno, que se m'en va la marmite.
un beso
best regards
exxx

173.

Asunto: Re[1] Re[1] URGENTE!!
Fecha: 16 Enero 2001 15:28:19

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

De: cv@xxxxxx.xx
Para: mp@xxxxxx.xx

Ayer he hecho los test ultimos por lo visto no es nada que no cure el tiempo pero tengo que guardar reposo 24h ala cama. Espero verte muy pronto

besos
Cxxx

174.

Asunto:
Fecha: 15 Enero 2001 14:15:16
De: mp@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola, corazon!!
comorrrr?? un edema en el cerebro? ai, ai, Cxxx, no me asustes, jal! asi que te han dado una baja? dime en cuanto puedas el nivel de chungueza que tiene... caguenlapeich!! espero que no sea nada y que te recuperes pronto, en caso de que sea chungo.
Tambien te echo de menos,... donde estas? aun en Madrid?
Espero noticias tuyas tan pronto como puedas,.

un besito,

Mxxx

175.

Asunto:
Fecha:
De: cv@xxxxxx.xx
Para: mp@xxxxxx.xx

Mxxx me encantaria unirme al grupo aunque sabes que lo de la nieve no es lo mio pero yo me apunto a un bombardeo,pero el medico me ha dicho que tengo que guardar reposo absoluto osea que de momento no puedo levantarme de la cama o al menos no debo.Tengo un edema en el cerebro.Esta tarde voy a hacerme las ultimos scanner para determinar exactamente la importancia.Te informare por e mail
Te echo de menos
UN BESO Cxxx
176.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 11:42:39
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Bueno, se puede mejorar en cualquier caso...

177.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 13:47:41
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

si tú también puedes mejorar...

178.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:11:25
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

¿Que si puedo mejorar o que "sí, tú también puedes mejorar"?

179.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:38:02
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

pues lo mismo es no????

180.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:38:58
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

AHHHH te refieres a la coma, con coma. cómo me fastidia que lleves razón. Cuando sea famosa, seré como Juan Ramón Jiménez e impondré mis propias normas ortográficas...

181.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:45:28
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

¿Ves cómo no tienes ni idea, plumilla de mierda? Me refería, además de la coma, a la tilde de "sí"... Mecaguendiez...

182.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:49:39
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

mira de verdad, hoy no me apetece aguantarte en ese plan. Si me quieres contar algo agradable, me escribes. Si no, pues haz lo que te apetezca.

Afectuosamente,
Exxx

183.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:50:27
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

mujeres...

184.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:51:31

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

hombres...

185.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:54:56
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

cambiANDO DE TEMA ... un acertijo:

Por la noche, un hombre está viendo tranquilamente la televisión e interrumpen la programación para comunicar que se ha producido un accidente. El hombre se incorpora, sube las escaleras, enciende la luz y se suicida. ¿Por qué?

186.

Asunto: RE: yuhuuu
Fecha: 04 Abril 2002 15:59:56
De: ll@xxxxxx.xx
Para: cc@xxxxxx.xx

Cambiando de tema ... que te parece lo de la concentración de este finde... a mi me han hecho polvo, tenía planes

187.

Asunto: RE:
Fecha: 11 Septiembre 2001 10:05
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Hola
A ver que ya estoy aquí para ayudarte, esta mañana toda tuya, como te dije
Mandame lo aue tengas, lo leo y te voy haciendo sugerencias

188.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 11:55
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola Cxx que tal esta mañana. Yo por ahora sigo aquí. El secretario me ha pedido nuestros datos. Imagino que no tendrás problema en que se los dé, tienes un nuevo número?? Les he dado del de siempre. Ya he puesto la denuncia y todo. ...

189.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 11:58
De: cv@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Dile que yo tengo una coartada, no quiero ser la máxima sospechosa por lo de que mi ordenador no funciona... JEJEJE,

190.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 11:59
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

No quiere los datos para eso , es por lo de la pagina web o algo así que quieren meter a los becarios.

191.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 12:15
De: cv@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

todavias estas por ahi.....???? lo de esta tarde lo dejamos para mañana no???

192.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 12:24
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

No se, me voy enseguida, te aviso cuando este en casa

hasta luego

193.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 13:27
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Bueno a ver, yo ya estoy en casa. Así que si quieres como y nos ponemos. Eso sí, tengo hasta las 6 menos cuarto que tengo que salir a por mi madre a la estación. Te parece entonces a las 4??

194.

Asunto: Re: No_se_si_te_habr?_enviado_a_ti_esto_Fxxxxxx
Fecha: 24 Julio 2003 13:32
De: cv@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

vale

195.

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 11:46
De: c@xxxxxx.xx
Para: m@xxxxxx.xx

Lo digo por si quieres mandarme eso ,
Preciosa y asi le echo un ojo

196.

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 11:50
De: m@xxxxxx.xx
Para: c@xxxxxx.xx

Mil gracias mil, aquí va, dime que te parece y si ves algo que corregir que lo tengo que enviar hoy a los del congreso. Oye y ya me cunatas si tienes tiempo algo de lo del otro día, eh!!!!!!!!!!

197.

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 11:58
De: c@xxxxxx.xx
Para: m@xxxxxx.xx

Vale, lo leo y te lo mando en un rato, ahora no te cuento nada que ando liadillo, ya te escribo con calma cuando ande más libre

198.

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 14:08
De: c@xxxxxx.xx
Para: m@xxxxxx.xx

Pues ya esta, a ver que te parece he cambiado un par de cosillas nada mas.

199.

Asunto: conexión matutina, ya ves!
Fecha: 10 Noviembre 2004 14:08

De: m@xxxxxx.xx
Para: c@xxxxxx.xx

Perfect. Lo mando y mañana te cuento, bosotes.

200.

Asunto: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 16:32:03
De: ic@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Te envío los textos en francés de Axxx para que le vayas echando un vistazo.

Todavía me queda por acabar uno de Cxxx en francés, porque hay un par de palabras que no se como pillarlas, que te lo daré en miércoles a ver si entre tanto se me ocurre como traducirlas

Un beso

Ixxx

201.

Asunto: Re: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 16:37:03
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ic@xxxxxx.xx

Vale, no hay problema.
Un beso

202.

Asunto: Re: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 16:42:45
De: ic@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Ahhhhhhh!!! Que estas ahí!!! Pues te mando el archivo a ver si se te ocurre algo y me echas una mano. Las dudas están en rojo.
Ixxx

203.

Asunto: Re: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 16:56:03
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ic@xxxxxx.xx

Que te parece????

204.

Asunto: Re: Ixxx-textos en francés
Fecha: 15 Julio 2002 17:02:03
De: ic@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Mil gracias, te veo el miércoles.

205.

Asunto: HOLA
Fecha: 15 Octubre 2004 17:37:37
De: jj@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

No veas que mañanita hoy en el clínico!!! Acabo de llegar...

206.

Asunto: Re: HOLA
Fecha: 15 Octubre 2004 17:47:31
De: cv@xxxxxx.xx
Para: jj@xxxxxx.xx

Ya te llamo esta noche y me cuentas, ahora estoy liada con exxx

207.

Asunto: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 16:56

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Hola Cxxxxxxilla, anda, enrrollate y mándame un calendario de cursillos Action Team...rapidito, me hace falta

Besitos.

208.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:01
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

Lxxx de momento sólo dispongo de este calendario provisional. En él no aparecen ni el curso del Jxxx ni el de Albacete porque las fechas reservadas han sido anuladas a lo largo de esta semana por ambos circuitos. Cuando sea definitivo te paso una copia. Por favor, ahora no estoy de humor así que no me contestes con nada irónico, vale.

2-3 /03/02 Almería
23-24 /03/02 Cartagena
20-21 /04/02 Albacete
11-12 /05/02 Jerez
29-30 /06/02 Valencia
17-18 /8/02 Montmeló
09-10 /11/02 Cartagena
14-15 /12/02 Almería

209.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:03
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

¿Qué te pasa, baby? Anda, dímelo.

210.

Asunto: RE: Anda, porfis...

Fecha: 6 Marzo 2002 17:14
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

Me pasa que estoy quemada. Estoy un poco harta de trabajar pero mi trabajo no me lleve a ninguna parte. Llevo todo al día, la comunicación interna, las páginas de las tres revistas, el extracto de Mxxx (es otra página mensual), estoy diseñando la web y... me gusta pero necesito alguna motivación para seguir adelante. Y todo se hace más complicado si tienes en cuenta que también tengo que estudiar para la universidad. El problema es que sobre el papel sólo soy una meratelefonista, que tiene un sueldo de telefonista al que van sumando pequeñas cantidades ...el dinero me da igual, me preocupa mucho más mi futuro. Y además de aprender necesito que se me reconozca, me entiendes?

211.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:15
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Creo que tú y yo tenemos que hablar... Ya me dirás cuándo.

212.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:16
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

crees que exagero, verdad?

213.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:18
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

No, por eso tal vez sería interesante que hablásemos, si quieres, claro

214.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:20
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

si, no estaría mal conversar un día. cuando quieras nos tomamos un café

215.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:21
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Mañana por la tarde tal vez. Yo saldré de aquí a eso de las 6 y media. Si me esperas, nos tomamos algo en otra parte de Madrid.
Así también te das una vuelta en moto y me lo cuentas, ¿ok?

216.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:25
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

si, sería buena idea. El único inconveniente es que estoy de camino a Valencia porque trabajo en SXX. Pero un día que no tenga clase en la universidad te doy un toque.42

217.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:26
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

OK. Oye, dime si consigues alguna entrada.

Necesitaría dos. Me harías un favor de la leche. Es más, si me las consigues, te doy una peazo de vuelta en moto que te c....

218.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:28
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

regalamos 200 entradas a los primeros 200 nuevos socios o renovaciones, pero si yo estuviera en tu lugar y fuera monitor se las pediría a Sxxx directamente. De todos modos, las entradas nos las entrega Pxxxx el jueves por la tarde...

219.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:30
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

Prefiero no pedírselas a S... y a P. tampoco, pero en esta ocasión porque le pondría en un compromiso... y ya tendrá unos cuantos...

220.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:31
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

si yo las reparto te guardo dos, pero me tienes que dar nombres... si no las reparto no te puedo asegurar nada, esto es lo mismo que le he dicho a Mxxx que está en el mismo caso que el tuyo.

221.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:34
De: ll@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

¿Nombres? Los de mis hermanos: Rxxx y Mxxx Lxxx
Mantenme informado
62* ** ** **. Mil gracias..

222.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 17:36
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

ya te comentaré como va el asunto...ahora déjame un ratito
y trabaja! que estoy haciendo un trabajo para la facultad y me
quedan 50 minutos...

ta luego.

223.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 18:01
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

Ya he terminado, al final ha sido más rápido de lo que creía...
estoy medio loca con la facultad, acabo de termnar los exámenes y
ya estoy otra vez liada...

224.

Asunto: RE: Anda, porfis...
Fecha: 6 Marzo 2002 18:43
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ll@xxxxxx.xx

Me voy a casa, tu parece que ya te has ido hace un ratito, bandido
Pues nada que mañana antes de irme te digo lo de las entradas.

Adios

225.

Asunto: RE:
Fecha: 23 Octubre 2001 13:01
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

hola chirri como va todo?

226.

Asunto: RE:
Fecha: 23 Octubre 2001 2001 13:03
De: ec@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

bien, ya soy persona, ayer estaba cansadisima... sigo liada como siempre
pero me gustaria verte y hablar, me dijo mxxxx que fuisteis a ver a Amelie
pero no había emtradas

227.

Asunto: RE:
Fecha: 23 Octubre 2001 13:08
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

si pero guay porque asi podemos verla contigo, tu eliges el día

228.

Asunto: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:07
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

hola guapeton te tengo un poco abandonado, solo te escribo para decir que ya estoy bien, bien abrigada y que yo ya no salgo hasta tarde, sólo en plan tranquilo.

Exxx

229.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:12
De: go@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

asi que mejor??? me alegro..ok...y lo de salir tarde... y en plan tranqui...no es una contradiccion??
cuidate guapa!!

230.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:17
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

no, yo veo que lo normal es salir hasta tarde, es normal en la gente joven, claro, lo que pasa es que a mi me gusta demasiado dormir y al final me vuelvo pronto

Besetes

231.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:20
De: go@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

es que una cosa es decir que vas a salir hasta tarde y otra salir tarde, que es lo que has dicho...por eso digo que es una contradiccion...si sales tarde muy de tranqui no sules ir...y por cierto si te sirve de consuelo...a mi tambien me encanta dormir:...

232.

Asunto: RE:buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:28
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

no creo que tanto como a mi puedo estar 18 horas durmiendo sin darme cuenta... yo salgo con la intencion de trasnochar pero luego el sueño me vence, es mi sino

233.

Asunto: RE:buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:30
De: go@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

mi tambien el sueño me suele vencer...pero la verdad es que no tanto como a ti....

234.

Asunto: RE:buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:33
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

ade+ no me apetece salir de marcha prefiero irme al cine teatro o algo así, llevo sin salir por la noche desde londres y tampoco lo llevo mal, aunque puede que romap la racha este finde en Sevilla...

235.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:35
De: go@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

que vas a sevilla y no me has dicho nada???pero si me la conozco como la palma de la mano...ay me sevilla!!! que vas a hacer por alli???

236.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:47
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

voy a la boda de un primo hermano de mi padre, otro de los renegados de la familia que dejo Granada. Voy el sábado así que espero ver algo antes de la ceremonia y el domingo antes de marcharnos me gustaría hacer algo de turismo porque sevilla la vi con 10 años y no me acuerdo de nada

237.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 12:54
De: go@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

yo soy en un 50% de alli...mas o menos...me tira mucho la cuidad y tengo familia...he ido muchisimas veces y me trae muchas recuerdos a la mente...buenos y malos...pero recuerdos...

238.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 13:01
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

una novia en sevilla eh??

239.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 13:03
De: go@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

casi aciertas...ex-novia y gracias a Dios desde hace un año muy a gusto....

240.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 13:04
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

eso está bien, al menos está a 500 km, al mio yo le veo todos los días porque nos sentamos juntos en clase

241.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 13:06
De: go@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

pero tu tienes novio???? pues ahora me entero yo...ves como no me entero de las cosas??

242.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 13:07
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

no ex novio, burro a ver si leemos bien

243.

Asunto: RE: buenasss
Fecha: 18 Octubre 2001 13:09
De: go@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

usted disculpe...y por la expresion que ha utilizado creo que le gustaria tenerlo tambien a 500kms o mas....no?

244.

Asunto: RE: buenasss

Fecha: 18 Octubre 2001 13:14
De: ec@xxxxxx.xx
Para: go@xxxxxx.xx

500 mínimo

245.

Asunto: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 14:43
De: cv@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Cxxx que es e tu vida me tienes preocupada, te he llamado mil veces al movil y no respondes ni me has devuleto las llamadas, sigues vivo??????? A ver cuando tomamos una cerve

un beso, estoy en Madrid

246.

Asunto: RE: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 14:45
De: cs@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

te contesto en 1/2 horita.....

247.

Asunto: RE: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 15:17
De: cs@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Pues si, se que me has llamado y te iba a llamar para tomar una, pero he tenido una mala semana, culminada en fin, todavia me duele.... y no estaba muy por la labor.....
Me perdonas?

248.

Asunto: RE: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 15:27
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ca@xxxxxx.xx

Te perdono. Por cierto, Has visto a esta?

249.

Asunto: RE: cxxx
Fecha: 28 Octubre 2001 15:32
De: cs@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

en la cafetria de la facul

250.

Asunto: Re: Actas
Fecha: 01 de abril 2002 10:03
De: ap@xxxxxx.xx
Para: ei@xxxxxx.xx

Hola a todos,

Ya han llegado las actas del primer cuatrimestre. Tnego todas las actas menos las de libre elección, es decir, convocatoria extraordinaria febrero, plan antiguo, plan nuevo y optativas. Ya avisaré en cuanto lleguen.

Por favor, pasad a rellenad las actas por la Secretaría de la Escuela,
o antes posible.

Saludos. Lxxx

251.

Asunto: Re: Actas
Fecha: 01 de abril 2002 14:26
De: ap@xxxxxx.xx
Para: ei@xxxxxx.xx

Lxxx en teoría no tengo clase hasta el 9 de Abril. ¿es demasiado tarde para firmar las actas?. Otra consulta ¿cuál es el horario de mis tutorías?. No sé cuándo es el plan antiguo y el nuevo y quiero actualizar la información de la Web.
Gracias por todo,

Axxx.

252.

Asunto: Re: Actas
Fecha: 03 de abril 2002 09:56
De: ei@xxxxxx.xx
Para: ap@xxxxxx.xx

Hola Axxx, ¿qué tal? De momento no me han dado ninguna fecha tope para rellenar las actas.
En cuanto al horario de tutorías es:
Plan antiguo: Viernes 14:30-15:30
Plan Nuevo: Viernes 13:30-14:30
Saludos. Lxxx

253.

Asunto: Re: Actas
Fecha: 02 de abril 2002 11:22
De: ap@xxxxxx.xx
Para: ei@xxxxxx.xx

Gracias Lxxx. Si no hay problema yo las firmaré el próximo Lunes 8 cuando vaya a clase. ¿Podrías dejarmelas en conserjería?.

254.

Asunto:
Fecha: 05 de junio 2002 10:34
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ap@xxxxxx.xx

cv@xxxxxx.xx wrote:

>Hola Ana, hice lo de la pagina web, publique la
>convocatoria de la beca, espero que este todo
>correcto.

Está muy bien Cxxxxx, pero estate atenta del mail por si te preguntan cosas. Otra cosa, ¿te has llevado tu el antivirus Scan?. No lo puedes instalar porque no tenemos más licencias y Juan lo necesita para el servidor. Ponte en contacto con Juan.

>Un saludo.
Un saludo

Axxx.

255.

Asunto: RE: más rxxx
Fecha: 24 de enero 2002 13:29
De: cv@xxxxxx.xx
Para: ab@xxxxxx.xx

vale, vale... OK!!! ya he usado la foto del chaleco que es la que veía más convincente, si sigues enviando fotos voy a abrir una web de fans de rebk...

256.

Asunto: Re: las publicaciones
Fecha: 17 de Junio 2002 12:37
De: mm@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

No, pero no voy a casi nada y a los que he ido son de temas no relacionados con lingüística, así que déjalo en blanco.
Gracias y que te sea leve esta última ocupación...

257.

Asunto: facturación
Fecha: 30 de Agosto 2001 16:17
De: apv@xxxxxx.xx
Para: sc@xxxxxx.xx

Tras la conversación telefónica mantenida esta mañana con el Sr. Gxxx Sxx de PXXX, hemos quedado de acuerdo en lo siguiente.

- Factura 40426.- Será atendida por PXXX
- Factura 40427.- Consideramos que los costos de esta OT 17419 S01 debieran haberse cargado originalmente sobre la 17347SA1 por lo que la factura no es procedente, pasando a ser cancelada por AXX si es posible. En caso contrario informamé por favor a fin de prever la regularización mediante abono.
- Factura 40428.-Será atendida por PXXX.

Por nuestra parte será necesario hacer un traspaso de los costos existentes en la OT 17419S01 a la OT 17347 SA1.

Gracias.

258.

Asunto: RE: please no me ignores
Fecha: 04 Marzo 2002 10:49
De: cv@xxxxxx.xx
Para: pm@xxxxxx.xx

Muchas gracias,
perdona la insistencia pero es que me urgía muchísimo. está muy bien porque aportas tanto aspectos positivos como negativos y la mayoría se ha quedado en bendecir el sistema actual porque el otro era el caos y no aspiran a mejorar más.
Como ya no puedo incluirte en el análisis, adjuntaré este mail en el anexo.

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

Gracias por dedicarme estos minutos, en la próxima fiesta me marco un baile
Contigo

259.

Asunto: Facturas Pxxxx
Fecha: 07 Mayo 2002 14:09
De: mj@xxxxxx.xx
Para: ap@xxxxxx.xx

Referente al tema "PARTIDAS ESTADISTICAS " señaladas en factura para que esteis informados de este tema os diré que cuando yo empecé a facturar a clientes de Pxxxx me encontré con un problema, ya que al grabar en el sistema la factura me daba un mensaje "los datos de comercio exterior no han sido grabados",yo lo comenté con Pxxx y quedamos en que pediría ayuda al CXXX y mientras tanto yo para salir del paso y poder imprimir la factura entraba posición por posición en cada factura y rellenoaba los datos que pide, aunque esto para mi es un trabajo de chinos ya que si una factura tiene una posición no hay problema pero si facturamos 10 posiciones puede tardar 15 minutos en hacer esa factura.

No obstante no sabía que los datos que se ponen salían en la factura, por lo que espero que esto se solucione para poder facturarle a Pxxx.

Muchas Gracias

260.

Asunto: Facturas Pxxxx
Fecha: 8 Mayo 2002 10:39
De: mj@xxxxxx.xx
Para: am@xxxxxx.xx

Axxx como ahora estas haciendo las cosas de Txxx te envio copia del amil que les envie en su día referente a Lxxx Axxxx

Muchas Gracias

261.

Asunto: Facturas Bxxx&Bxxx
Fecha: 21 Julio 2002 12:11
De: ml@xxxxxx.xx
Para: ap@xxxxxx.xx

Las facturas de Bxxx&Bxxx de los ultimos tres meses no han sido introducidas en SAP. Para hacer esto solo hay que hacer una contabilizacion normal a traves de contabilidad de deudores del siguiente modo y luego para imprimirla utilizar la plantilla que Nxxxx confecciono en excel al igual que la factura del coche.

Podrias hacer estas contabilizaciones con fecha del periodo 4 (por ejemplo 15/07/99) para asi tener los datos en SAP de cara al reporting?
Gracias,
Mxxx

262.

Asunto: ANTExxxxxx
Fecha: 27 Julio 2002
De: mj@xxxxxx.xx
Para: jc@xxxxxx.xx, ja@xxxxxx.xx, ti@xxxxxx.xx

Tenemos pendiente de pago 2xxxx.- pesetas correspondiente a repuestos suministrados a Antexxxxx, despúes de varios faxes enviados al cliente así como diversas llamadas telefónicas, lo único que he recibido son largas por su parte y nunca me han dicho que tengan problemas con el material suministrado.

Por fin hoy me han dicho en el departamento financiero que esta semana lo más tardar la próxima envian un cheque para el pago de todo lo pendiente, por lo que creo conveniente que mientras no recibamos el cheque no se envíe material en el caso de recibir algún pedido por su parte ,para que lo que ahora es una pequeña deuda, no llegue a ser una cantidad importante, sobre todo después de los problemas que tuvimos para cobrar la panta que se les suministró.

Muchas Gracias
Mxxxxxx

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

263.

Asunto: Re: PAGO Pxxx & Gxxx
Fecha: 03 Julio 2002 09:41
De: mj@xxxxxx.xx
Para: jc@xxxxxx.xx

Tal y como te comenté la semana pasada sigue pendiente de pago el último xxxxxx EUR ,correspondiente al pedido de la Pxxx de dilución de acido citrico, acabo de hablar con el departamento de contabilidad y me han dicho que esta factura aún no tiene el V° B° por lo que te agradecería me digas algo al respecto, si debo de hablar yo con alguien más me lo dices pero como Pxxxx es tan grande en contabilidad no saben exactamente quien es el responsable de este proyecto.

Muchas Gracias
Mxxxxx

264.

Asunto: sabadxxxxxxxx
Fecha: 25 Julio 2002 14:11
De: mj@xxxxxx.xx
Para: jc@xxxxxx.xx

Me han llamado del banco para decirme que la cuenta de dólares esta bloquedad hasta el 15 de Noviembre de 2000, que recibiremos el último pago de comisiones y ya podremos transferir ese dinero a la cuenta que queremos, al parecer esto estaba bloqueado hasta que pasasen siete años

Muchas gracias
Mxxxx

265.

Asunto: Hola
Fecha: 07 Noviembre 2002 10:45
De: mj@xxxxxx.xx
Para: mg@xxxxxx.xx

¿ Que tal? me alegré mucho de que me enviases el mail, la verdad es que me acuerdo mucho de tí, pero estoy siempre con tanto trabajo que no encuentro el hueco, de todas formas estos últimos días como Pxxxx ya se va estoy mas liada.

El jueves es fiesta en Madrid y hacemos puente así que fijate que bien cuatro días por delante, si puedo te llamaré a casa a ver si te pillo, y si no te llamaré el lunes desde Axxx a mediodía y hablamos de otras cosas que de trabajo.

Antes que me olvide, recibiste la copia del nforme del proyecto y los extractos del banco, lo deje todo listo antes de salir el jueves para la reunion

Chao

266.

Asunto:
Fecha: 23 Noviembre 2002 09:47
De: mj@xxxxxx.xx
Para: mm@xxxxxx.xx

Hola Mxxxx ¿que tal estas?, hace mucho que no nos comunicamos.

Te agradecería me informes si habeis enviado transferencia por pesetas 2.234.510.- correspondiente al pago de nuestra factura 7xxx de fecha xx de oxxxx de xxx

Muchas Gracias
Mxxxx

267.

Asunto: AGENCIA PROTECCION DATOS
Fecha: 30 Noviembre 2002 10:01
De: mj@xxxxxx.xx
Para: ap@xxxxxx.xx

Me he puesto en contacto directamente con la agencia y me han confirmado que es obligatorio estar inscritos.

Podemos obtener el formulario que hay que rellenar bajandolo de internet la direccion es:

www.xxxxxxxx.org

podemos rellenar el formulario en papel o presentarlo via internet, una vez que ellos reciban la documentación nos envian la confirmacion de la inscripción.

El teléfono por si tenemos alguna duda es 91 xxxxxxxxy la dirección Pxxx xx xx

Por cierto algo importante esto es GRATUITO.

Mxxx

268.

Asunto: Re: The Axxx Shared Service Centre moves to the new Ixxxxxx building in xxxxx, Belgium
Fecha: 20 Diciembre 2002 15:14
De: ap@xxxxxx.xx
Para: mj@xxxxxx.xx

Te envio este mail para pedirte un favor ya que tengo que confesarte que además de no tener etiquetas, siempre es Ixxx quien las hace para el departamento por lo que no tengo ni idea de como se hacen, si tienes un ratito no tiene que ser hoy claro te importaria hacerme etiquetas con la dirección nueva del Sxx.

Muchas gracias
Mxxx

269.

Asunto: Nuevo Organigrama 2001
Fecha: 22 Enero 2002 16:50
De: cm@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

Se adjunta nuevo organigrama :

Un saludo,

Cxxx Mxxx Sxxx

270.

Asunto: Actualizacion datos bancarios

Fecha: 22 Enero 2002 16:50

De: mj@xxxxxx.xx

Para: apv@xxxxxx.xx

Os agradecería me comuniquéis el DC (digito de control) de la cuenta por la que pagamos la nómina ya que el pago se hace a través del programa del Banco automáticamente, ahora es obligatorio poner este número que aparece o bien en la cartilla del banco o en el talonario de cheques, para evitar posibles devoluciones por parte de los bancos de las transferencias de vuestra nomina.

Muchas Gracias

Mxxx Xxxx

271.

Asunto: Nuevas plantillas - AXXX Sxxx

Fecha: 02 Febrero 2002 09:39

De: lr@xxxxxx.xx

Para: xx@xxxxxx.xx, xx@xxxxxx.xx, yy@.xxxxxx.xx

Os adjunto las nuevas plantillas que hemos recibido de Cxxx, con el nuevo formato de nombre y logo :

Al igual que en la otra ocasión hay dos plantillas iguales de presentaciones, una en azul y la otra en blanca.

La nueva hoja de carta hay que pedirla a la imprenta, por lo tanto ya os haré llegar la plantilla cuando este disponible el papel impreso.

Según nos informa AXX Cxxx estos impresos hay que utilizarlos desde ya.

Si alguien tiene problemas para pasar los ficheros, decírmelo.

Gracias,

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

Lxx

272.

Asunto: XXXX
Fecha: 28 Febrero 2002 09:36
De: mj@xxxxxx.xx
Para: ld@xxxxxx.xx

Hola, te agradecería me digas sí tú lo sabes que tenemos que hacer para ampliar la línea de avales que tenemos, he hablado con Jxxx Lxxx Gxxx y me dice que nosotros no podemos ampliarla directamente al estar la cuenta como grupo, supongo que habrá alguien en el grupo Ixxx encargado de esto. Necesitaríamos ampliarla de xxx millones a xxx millones como mínimo.

Si sabes algo te lo agradecería he intentado hablar contigo por teléfono pero no te he localizado ¿es correcto el telefono que tengo ? 91.xxxxxxx.

Muchas gracias
Mxxxx

273.

Asunto: XXXX
Fecha: 07 Marzo 2001 10:49
De: mj@xxxxxx.xx
Para: cl@xxxxxx.xx

Cxxx tengo este fichero que he encontrado en los documentos de Pxxx pero no puedo abrirlo mira por favor cuando puedas intentalo .

Gracias
Mxxx

274.

Asunto: Re: AXX UK XXXXX
Fecha: 07 Septiembre 2001 10:49
De: vn@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

Hemos recibido el pedido de Dxxx que nos faltaba por valor de los materiales suministrados a Dxxx desde Axx UK, el valor acordado es de
xxxxxxx.- pts

1º Hacer pedido de cliente en SAP por xxxxx.- pts forma de pago 100%
fecha factura contado. Acción xx
2º Liberar la factura Axxxx xx
3º Emitir la factura Axxxx xxx
2º Modificar coste en el proyecto ES- 0499026.01.01.04 incrementando
xxxxxxx .- pts Acción xx
3º Hacer pedido a proveedor a APV UK (si no está hecho) por valor de
xxxxxxx- pts (la factura está en Ibérica y aceptada)
Acción TM
4º Por la diferencia del pedido de Dxxx y Axxx Uxxx, este último tiene que enviar una nota de abono por xxxxxxxx.- pts, que no se nos olvide y si no llega reclamar.
Acción XX

Una vez este todo regularizado se puede cerrar el proyecto.

Gracias,

Vxxxxxxx

275.

Asunto: Re: AXX UK XXXXX
Fecha: 04 Septiembre 2001 09:58:26
De: vn@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

Ayer hable con el SXX y hoy he confirmado con EXX España, Parece que se ha retrasado la auditoria en Bélgica y esta previsto que acaben la próxima semana, a partir de hoy mandaran la documentación a los auditores. Españoles para la auditoria local y las cuentas anuales.

Estaba previsto empezar la auditoría la próxima semana pero este retraso nos fuerza a posponer el inicio de la misma, posiblemente hasta octubre,

He quedado con la auditora en que nos avisarían cuando tuviesen toda la información para fijar un calendario. Os tendré informado.

Un saludo

276.

Asunto: RV: Nouvelle Déclaration de campagne Diamant
Fecha: 16 de diciembre de 2002 11:54
De: cd@xxxxxx.xx
Para: mp@xxxxxx.xx

Retoma este tema
Gracias, JC

277.

Asunto: Re: Nouvelle Déclaration de campagne Diamant
Fecha: 16 de diciembre de 2002 12:19
De: mp@xxxxxx.xx
Para: cd@xxxxxx.xx

Una vez acabada la obra de maternidad no tenemos consumo de 10 mm Diamant y el único cliente que nos quedaría sería SXXX que consume 15 mm Diamant, aprox 1 góndola cada 2 meses y 1 góndola de 8 mm Diamant al año, es difícil aventurar que mantendremos al cliente y que este mantendrá su consumo habitual durante todo el periodo 2003. En el caso de que así fuera podríamos hablar de un consumo aprox. anual de 48 pq - 6000 x 3210 - 15 mm extraclaro 8 pq - 6000 x 3210 - 8mm extraclaro.

Saludos
Cxxx Mxxx

278.

Asunto: Re: Nouvelle Déclaration de campagne Diamant
Fecha: 13 de diciembre de 2002 17:50
De: hl@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx

Buenas tardes a todos, según el mensaje adjunto me comunican que la próxima campaña de Diamant que se realizará en Pxx, será para un período de cobertura de todo el año 2003, es decir 12 meses de necesidades. Es por lo que os pido que me comuniquéis vuestras necesidades lo más rápido posible para enviarlas el lunes 16 a Alemania, ya se que nos habeis enviado ya para 4 meses(solo habiamos recibido información de L.V.Valencia y de Hortaleza) , si quereis que multipliquemos por 3 las necesidades dadas me lo decís.

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

En cuanto a Santa Iría, en la anterior información enviada a Alemania no estaban incluidas sus necesidades, (no se qué ha podido pasar).

Os pido por favor que habida cuenta de la necesidad urgente de enviar esta información, hagais lo necesario para podernosla mandar el lunes 16.

Atentos saludos.

279.

Asunto: Re: cool-lite ss-332 Justicia
Fecha: 21 de enero de 2003 12:19
De: cl@xxxxx.xx
Para: jc@xxxxx.xx

COMO YA TE INFORME EN SU DIA, ESTAN PREVISTOS PARA LA PROXIMA SEMANA 9, ESPERO QUE PARA EL MIERCOLES ESTE DADA LA CAPA. EN CUANTO AL OPACIFICADO, EN EL MOMENTO EN QUE ME INFORMEN DE QUE ESTA APLICADA LA CAPA "DAREMOS LA VARA" QUE HAGA FALTA PARA ACELERAR AL MAXIMO.

SALUDOS.
M.CXXXX

280.

Asunto: RE: cool-lite ss-332 Justicia
Fecha: 29 de enero de 2003 13:51
De: cd@xxxxx.xx
Para: mc@xxxxx.xx, dm@xxxxx.xx

Hola Mxxx Cxxx, espero que este sea el último pedido de esta obra. Te adjunto hoja excel. Parte se destinará a Lxxx y parte a Vxxx. Lo de Vxxx ha de ser pacificado.
Saludos, JC

Diego: Estos cool-lite son independientes de los pedidos 6003106 y 6003102 que hemos cursado a Albacete para que sean ensamblados en Lxxx

<<Archivo: JUSTICIA_BALANCE MUROS ENERO 2003.xls>>

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

281.

Asunto: RE: cool-lite ss-332 Justicia
Fecha: 11 de febrero 2003 15:22
De: cd@xxxxxx.xx
Para: mc@xxxxxx.xx

Hola, ¿puedes confirmarme si este pedido ya se ha fabricado ?
Saludos, JC

282.

Asunto: RE: cool-lite ss-332 Justicia
Fecha: 21 de febrero 2003 12:12
De: jc@xxxxxx.xx
Para: cl@xxxxxx.xx

Buenos dias, ¿Puedes confirmarme que el pedido de Valencia para servir en Lxxx y Vxxx (Hoja excel de abajo) y varios pedidos de Lxxx por 10 unidades se fabricarán la próxima semana?. Si se pueden programar a principio de campaña sería muy importante para recuperar retrasos. Lo opacificado también sería importante que lo hiciesen con urgencia Gracias por vuestra colaboración, Saludos, JC

283.

Asunto: INSTALACION NUEVOS PROGRAMAS
Fecha: 19 de febrero de 2003 18:17
De: mp@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx, ...

Durante esta semana, se va a desigualar e instalar un nuevo programa para el inventario y el control en remoto. Para que la instalación se lleve a cabo satisfactoriamente solamente deberéis "ACEPTAR" en las dos pantallas que os aparecerán cuando se lleve a cabo la instalación. Las pantallas que os aparezcan son estas:

Saludos <<pic11900.pcx>> <<pic15104.pcx>>

Cxxx Mxxx

284.

Asunto: RV: Txxx vs Cxxx Dxxx y Dxxx
Fecha: 17 de febrero de 2003 21:39
De: tc@xxxxxx.xx
Para: mp@xxxxxx.xx

Para tu información y cumplimiento.

Saludos.

285.

Asunto: Txxx vs Cxxx Dxxx y Dxxx
Fecha: 17 de febrero de 2003 19:23
De: zp@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx, ...

En esta semana IXXX va a instalar una nueva herramienta, como se especifica a continuación.
Por tanto, rogamos desde esta DOI, de que se avise a todos los usuarios de sus centros, que cuando les aparezca en sus PC's (ordenadores) las pantallas que tienen la imagen de los anexos de este mensaje (pic11900.pcx y pic15104.pcx (para verlos se deben abrir con doble clic del ratón). Los usuarios deben pinchar con el ratón en el recuadro ACEPTAR.
Para cualquier aclaración contactar con:

Jxxx Zxxx Pxxx

286.

Asunto: Txxx vs Cxxx Dxxx y Dxxx
Fecha: 18 de febrero de 2003 10:53
De: je@xxxxxx.xx
Para: mu@xxxxxx.xx
Cc: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx, ...

Estimado Mxxxx,
Para implantar la nueva herramienta de Inventario y Control remoto que sustituye a TXXX, te comunico que vamos a proceder a la desinstalación del actual agente software durante la próxima semana 17/23.02.2003
A continuación, se implantará el agente de Cxxx Dxxx.

La instalación de este producto no es desatendida. Al Usuario se le mostrará en pantalla la siguiente ventana:

(Embedded image moved to file: pic11900.pcx)

Para que se instale el software, el Usuario debe "Aceptar" esta ventana. La instalación dura unos pocos segundos y una vez finalizada, se mostrará otra ventana indicando que ha concluido satisfactoriamente.

(Embedded image moved to file:
pic15104.pcx)

El Usuario debe "Aceptar" esta nueva ventana. Por último, se instalará la herramienta de Control remoto Dxxx. Tanto la desinstalación de TXXX como la instalación de Dxxx es totalmente desatendida. El Usuario no percibirá que se está realizando, salvo por el retardo en el arranque del puesto de trabajo-PC. Cualquier cosa, no dudes ponerte en contacto.

Jxx Cxxxx Exxxx

287.

Asunto: Segmentación
Fecha: 18 de febrero 2003 10:57
De: sh@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx, ...

Buenos dias,

La segmentación de clientes es un elemento esencial para poder conocer nuestra presencia en cada uno de los mercados y poder tomar las decisiones adecuadas.

En muchos casos hay errores de peso en cada una de las sociedades, como por ejemplo:

- clientes con código que no corresponde con su actividad
- clientes en las casillas 99 (sin catalogar) o vacías

Os recuerdo que :

- Todo cliente tiene que estar identificado con un sólo código. En aquellos casos donde el cliente tenga varias actividades, se le asignará el correspondiente a la actividad principal (así por ejemplo una fabricante de muebles que compre algo de DA, se le dará un código de mueblista).

-La diferencia entre G (grandes) y O (otros) en la parte de mueblista, corresponde aquellos que compran + 100KEUR (G) y - 100KEUR (O)

Hemos creado tres nuevas categorías:

- 16: obra colocada no residencial
- 18: obra colocada residencial
- 19: Buda

Por lo tanto, por favor:

- verificar la segmentación que teneis en cada sociedad para adaptarla a la realidad.
- utilizar los códigos adecuados
- eliminar todos los clientes en las casillas 99 y vacias

Os adjuntamos de nuevo el procedimiento y la segmentación

Muchas gracias por vuestra ayuda

Un saludo

Rxxx + Mxxx

<<Archivo: Operativasegmentacion.doc>>

288.

Asunto: RE: Segmentación
Fecha: 18 de febrero de 2003 12:40
De: sh@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx, ...

Buenos dias,

Para facilitar el trabajo de la segmentación al contrario de lo indicado en mi anterior mail el campo 18, antes Obra Colocada, pasa a ser Obra Colocada Residencial y el 16 (de nueva creación) va a ser Obra Colocada No Residencial.

El resto queda como comentado en el mail de esta mañana
Os adjunto la nueva segmentación.
Gracias por vuestra colaboración.

Rxxx

289.

Asunto: RE: Segmentación
Fecha: 18 de febrero 2003 12:50
De: sh@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx, ...

Esta es la segmentación correcta

<<Operativasegmentacion.doc>>

290.

Asunto: RE: Diamant 10 mm whatsoever sizes available
Fecha: 10 de febrero de 2003 19:18
De: ga@xxxxxx.xx
Para: cb@xxxxxx.xx

SUPONGO QUE SOIS VOSOTROS QUIEN LO HA PEDIDO

291.

Asunto: RE: Diamant 10 mm whatsoever sizes available
Fecha: 12 de febrero 2003 9:37
De: cb@xxxxxx.xx
Para: cd@xxxxxx.xx

buenos dias Pxxx,

Yo no tengo ni idea de esto.

Al Sr Sxxx le he hecho una consulta de Diamant de 6 mm en 321 x 240.

La contestacion ha sido que esta disponible en 321 x 225.

Pero en PLF no he consultado nada: Me igamino, por el espesor que debe tratarse de la Maternidad.

Saludos

Lxxx

292.

Asunto: RE: ensayos de Sxxx y Exxx Mxxx
Fecha: 03 de febrero 2003 16:28
De: lc@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx

Buenas tardes a todos,

Como sabeis, Axxx en Francia tiene interés y un alto poder de compra de Sxxx Mxx, sobre todo en 4 mm, con destino a sus mercados de muebles. Se trataría de hacer espejo con nuestro mate. En el pasado lo hacían con vidrio de Oxxx, y en los pobres envíos que hemos hecho, los resultados con vidrio nuestro no son del todo satisfactorios porque el ácido en la contracara ataca al espejo.

La opción de venderles en directo espejo de Axx mateado por Vxxx no es válida porque ellos tienen una línea de hacer espejo que quieren utilizar. Es decir quieren aportar su valor añadido.

Pero hasta que no hagamos las pruebas y éstas muestren que con el plástico más fuerte (de mayor espesor) el problema se ha resuelto, no podremos tener opción a pensar en un suministro continuo.

Por ello quisiera que realizarais cuanto antes el ensayo, para a continuación entrar a suministrarles. La clave del mercado francés está en Axxx, y no quisiera retrasar las ventas por nuestras actuaciones.

¿Qué os parece la fecha del día 7/02/03 para hacer la prueba de fabricar espejo a partir de Mxx?

Bastaría con fabricar varias hojas y luego el Cxxx, es decir Mxxx, in situ, se encargaría de hacer el espejo mediante un método manual.

Espero vuestros comentarios

Saludos

Lxxx Cxxx

293.

Asunto: RE: ensayos de Sxxx y Exxx Mxxx
Fecha: 3 de febrero de 2003 16:57
De: cd@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

Estamos instalando un apoyo de aire en la entrada de la línea para que la hoja en la que se va a pegar el adhesivo esté mas seca y permita una adherencia mejor. Si los resultados son positivos, cualquier otra prueba con otros adhesivos irá en la buena linea. Es cualquier caso, no veo inconveniente en hacer los ensayos salvo que el servicio pueda deteriorarse ya que hoy lunes aun no hemos fabricado al estar instalando el soplador.

Saludos, JC

294.

Asunto: RE: ensayos de Sxxx y Exxx Mxxx
Fecha: 3 de febrero 2003 17:41
De: bg@xxxxxx.xx
Para: cd@xxxxxx.xx, xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

Entonces fijamos en principio el 7/2. El único inconveniente (para vosotros) será que habrá que ir bastante más despacio para observar las hojas a la salida, hacer el test y luego eliminar la plata para no ener que tirar esas hojas.

295.

Asunto: RE: ensayos de Sxxx y Exxx Mxxx
Fecha: 3 de febrero de 2003 19:43
De: mg@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

El viernes 7 hacemos las pruebas. En principio no hay mayor problema. Ya hemos instalado la segunda linea de sopladores en la lavadora de entrada. Mañana estaremos pendientes durante todo el día par ver que la cinta adhesiva no se levanta.

No obstante podríamos tocar otros temas que no son la cinta, y que ayudará a que las hojas salgan bien.

Un saludo

296.

Asunto: RE: ensayos de Sxxx y Exxx Mxxx
Fecha: 04 de febrero 2003 8:30
De: cd@xxxxxx.xx
Para: mg@xxxxxx.xx

Buenos días Axxx,
Cuales son esos "otros temas" a que aludes en tu correo y no son la cinta?
Me has dejado intrigado. Si tienes la intuición y el coste no es desorbitado quizás ahora es el momento de ponerlas en practica y no esperar a mas adelanteSerá algo que llevaremos adelantado.
Saludos
Lxxx Cxxx

297.

Asunto: RE: Bases corregidas. Mira el punto 2, algo así es como hay que explcar en el textito que participe la peña
Fecha: 02 de abril 2002 12:41
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ab@xxxxxx.xx

idea, por qué no pones en tu web el listado de mxx en españa para aumentar el tráfico y puedan encontral fácilmente su concesionario más cercano.
Nosotras en la atención telefónica ya disponemos del listado para las posibles llamadas.

298.

Asunto: RE: Bases corregidas. Mira el punto 2, algo así es como hay que explcar en el textito que participe la peña
Fecha: 02 de abril 2002 12:51
De: ab@xxxxxx.xx
Para: ec@xxxxxx.xx

buena idea

299.

Asunto: scooterzxxxxx
Fecha: 02 de abril 2002 12:57
De: ec@xxxxxx.xx
Para: ab@xxxxxx.xx

<<Archivo: Doc1.doc>>

El doc es muy simple, he tratado de explicarlo lo mejor posible. Si encuentras alguna palabra culta quitala.

El cupón para participar es el mismo de Hazte socio, donde nunca pone hazte socio y creo que debería incluir todo salvo Moto, marca y modelo. El campo de firma no se si es obligatoria, si no fuera así también habría que suprimirla al igual que la letra pequeña que aparece a la izquierda.

Para ahorrar espacio DNI, Letra y fecha de nacimiento pueden ir en la misma línea. Y ya está, quieres que llame a MXX para que nos envíen por mail el listado de todos sus establecimientos y así podáis subirlo a la web??

300.

Asunto: Exámenes
Fecha: 01 de febrero 2002 17:54
De: jc@xxxx.xx
Para: ap@xxxxxx.xx

Hola Axx, soy un alumno tuyo matriculado en el plan antiguo desde hace dos años. Sólo quería preguntarte si los matriculados en dicho plan podemos presentarnos a los exámenes por parciales, ya que en mi caso, debido al trabajo me resulta muy difícil prepararme todo el temario en Febrero. Si es así, ¿me podrías indicar qué temario entra en cada parcial ? El año pasado ya te entregué las prácticas y quería saber también si este año hay que presentarlas de nuevo. Muchas gracias y un saludo,

Jxxxx

301.

Asunto: Re:Información matrícula
Fecha: 19 de septiembre 2002 19:38
De: ag@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

En relación a su mensaje con fecha 25 de marzo de 2003 le comunico que la información relativa a la prescripción se la proporcionarán en el Vicerrectorado de alumnos. En nuestra web puede encontrar las fechas y los telefonos.

302.

Asunto: Convalidación título
Fecha: 17 de septiembre 2002 11:08
De: ag@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Estimados señores:
Estoy en el proceso de convalidar mi título de Filología Hispánica, obtenido en el Reino Unido, y el consejo de universidades dictaminó que debo hacer una prueba de conjunto en Lingüística General. Les agradecería que me dijeran con qué profesor debo hablar y cuál es su horario de oficina.

Gracias y un saludo,

Axxx Gxxx Sxxx

303.

Asunto:
Fecha: 23 de julio de 2002 14:45
02 Enero 2002 01:39:36
De: rb@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Hola:
Estoy intereseada en realizar el segundo ciclo de Linguistica, no lo he solicitado en su momento, ¿ tengo posibilidades , si hubiera plazas vacantes, de hecerlo en septiembre?

Saludos

304.

Asunto: Alumno de maestria de Lima
Fecha: 27 de julio de 2002 4:46
De: rb@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Saludos.

Quisiera recibir más información con respecto al doctorado en Lingüística.
Me interesa saber cuándo se abre la convocatoria, cuáles son los requisitos para ingresar, y qué documentos se tienen que presentar y con quién me puedo poner en contacto.

Gracias.

Txxx Txxx Mxxx

305.

Asunto: solicito información
Fecha: 18 de julio 2002 11:21
De: gm@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Buenos días:

Soy Licenciada en Inglés con Orientación en Lingüística y este año me graduaré de Profesora de Inglés. Mi nombre es Gxxx Mxxx y soy argentina. Estoy interesada en realizar el Master en Lingüística Aplicada al Inglés. Quisiera obtener información al respecto así como también el precio del mismo. Además quisiera me informaran si existen formas viables de solicitar una beca que me permita realizar dicha especialización.
Muchas gracias por su atención
Saluda atentamente
Gxxx

306.

Asunto: Solicitud de Información
Fecha: 07 de agosto 2002 17:15
De: mg@xxxxxx.xx

Para: al@xxxxxx.xx

Señores
Área de Lxxxx, Universidad Cxxxx.
Presente.

Estimados Señores:

Después de saludarles muy atentamente, quisiera solicitarle información más detallada sobre el Doctorado en Lingüística, del cual tuve conocimiento a través de la página web de la Universidad.

En particular, quisiera tener más información sobre los mecanismos de inscripción, sobre los períodos en que se imparte el doctorado y, en caso de que exista alguna opción, también sobre las posibilidades de beca.

Yo soy Bachiller en Ciencias de la Comunicación Colectiva y tengo además una Licenciatura en Periodismo por la Universidad de Cxxx, en Sxxx de Cxxx. También cursé estudios de post-grado sobre temas de desarrollo en América Latina. Actualmente trabajo como docente en Comunicación Oral en una universidad.

Agradezco de antemano la ayuda que me puedan brindar, y quedo a la espera de la información solicitada.

Atentamente:
Mxxx Axxx Axxx

307.

Asunto: Referente Curso Linguistica
Fecha: 12 de septiembre 2002 18:00
De: sc@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Hola ni nombre es Sxxx Cxxx, y les escribo desde Cxxx Vxxx, soy Abogada y estoy sumamente interesada en el Curso de Linguistica que estan impartiendo, lamentablemente no pude obtener mucha informacion desde su pagina web, asi que queria saber que requisitos he de entregar para poder aspirar a realizar el curso y

hasta que fechas se puede aplicar, e igualmente la duracion y las fechas de inicio y final.

Gracias por su pronta respuesta se despide de ustedes, atentamente

Sxxx Cxxx

308.

Asunto: Convalidación título
Fecha: 17 de septiembre 2002 11:08
De: ag@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Estimados señores:

Estoy en el proceso de convalidar mi título de Filología Hispánica, obtenido en el Rxxx Uxxx, y el consejo de universidades dictaminó que debo hacer una prueba de conjunto en Lingüística General.

Les agradecería que me dijeran con qué profesor debo hablar y cuál es su horario de oficina.

Gracias y un saludo,
Axxx Gxxx Sxxx

309.

Asunto: Felicidades
Fecha: 21 de septiembre de 2002 13:08
De: yo@xxxxxx.xx
Para: al@xxxxxx.xx

Hola,
Os escribo, sobre todo, para felicitaros por vuestra página de Lingüística e increíble que en el área de humanidades haya una web sencilla, clara y ACTUALIZADA. Lo único que hecho en falta como información son los programas de cada asignatura para, los que tenemos intención de acceder a esta licenciatura, hacernos una idea de lo que nos traemos entre manos. Es igual

que éstos sean del año anterior, comprendo que los de cada curso no estén del todo configurados, pero como ya he comentado, es únicamente para hacerse una idea.

310.

Asunto: Fechas de exámenes
Fecha: 27 de agosto de 2004 11:58
De: al@xxxxxx.xx
Para: ac@xxxxxx.xx

Estimado alumno:

Todo lo referente a fechas de exámenes puedes consultarlo en la página web de la facultad, en el apartado estudios, lingüística o en el tablón de anuncios de la facultad.

Un cordial saludo

XXXX

311.

Asunto: Inscripción doctorado
Fecha: 27 de agosto de 2004 11:58
De: al@xxxxxx.xx
Para: ac@xxxxxx.xx

Estimada Xxxx

La inscripción en el doctorado se realiza en la secretaria de la facultad. Los programas puedes consultarlos en nuestra web, en el enlace: www.xxxxxxx.xxx.xxx cualquier consulta no dudes en escribirnos.

Un saludo, Xxxx

312.

Asunto: Re: [EXXXX] construcciones con rogar
Fecha: 3 de Julio 2002 23:16:43
De: jm@xxxxxx.xx
Para: Exxx@LISTSERV.Rxxxx.xx

At 20:00 3/7/02, Jxxx Cxxxxx wrote:

> queridos lister@s,
> imagino que ya muchos ya estaréis de vacaciones, pero para los
> que aún no, mando material de análisis...

Tampoco tengo el gusto de vagar/vaguear, aún.
Me parecen siempre malas todas. La razón no la tengo clara así a
bote pronto (y a estas horas), pero imagino que tiene que ver con
la obligatoriedad del control de objeto dativo (o sea, cuando el
objeto controla el sujeto vacío del infinitivo), que no se lleva
bien con los infinitivos.

Si controla el sujeto, no parecen tan malas:
Le rogó a Dios vivir muchos años
Parece que es un problema de casos ¿no?

Best,
Jxxx Lxxx.

> ¿os parecen aceptables estos ejemplos?
> a) María me rogó pasar.
> b) El jefe nos ruega entrar.
> c) María le rogó estarse quieto.
> d) María le ruega a Pedro llamar a Carmen
> e) María le ha rogado salir.
> etc.

313.

Asunto: [BXXXX] Golpes vs. revoluciones
Fecha: 11 de Julio 2002 23:16:43
De: vxxxx@xxxx.xx
Para: Bxxxx@xxxx.xxxx.ES

>> El dilema "golpe o revolución" se repite en la
>> reciente historia balcánica tras lo ocurrido en Rumania en 1989,
>> que en su momento hizo correr ríos de tinta.

> El problema (y el artículo de Axxxx es un buen ejemplo) radica en
> que "golpe" tiene connotaciones negativas, mientras que
> "revolución"
> las tiene positivas. Sin pararnos un momento a definir conceptos,
> se
> acaba llegando a que fenómenos muy similares son revoluciones, si
> nos
> gustan, o golpes, si no nos gustan.

Sospecho que el asunto va más allá y no me parece tan nuevo. En
tercero de carrera, allá por el 1977, leíamos lo que decía Fontana
sobre nuestras "revoluciones", como "La Gloriosa", y quedaba

bastante claro que la revolución alteraba claramente el orden social, mientras que el golpe significaba un mero cambio de régimen que sólo cambiaba total o parcialmente la cúpula del poder. Otra cosa sería enfrentar a "revolución" con "contrarrevolución", pero golpe con revolución...

Saludos
F. Vxxxx

314.

Asunto: [BXXXX] Revoluciones, golpes y literatura
Fecha: 10 de Julio 2002 17:23:58
De: vxxxx@xxxx.xx
Para: Bxxxx@xxxx.xxxx.ES

Hola a todos,

Tras un par de viajes encadenados, comienzo otra vez a centrarme en las tareas cotidianas. Antes que nada, agradecer el muy interesante paper que ha remitido Jxxx y que creo merece la pena comentar. El dilema "golpe o revolución" se repite en la reciente historia balcánica tras lo ocurrido en Rumania en 1989, que en su momento hizo correr ríos de tinta.

Con respecto al libro de Txxx Mxxx que hace algunas semanas mencionaba Rxxx, no era ajeno a los foros de noticias sobre Balcanes, que lo mencionaban y reseñaban de vez en cuando. Tuvo una cierta resonancia. Pero la sensación que me daba era la de un planteamiento un tanto distorsionado, si se puede decir así. Hablar de una "alianza" entre Grecia y la Serbia de Milosevic me parece bastante exagerado. Si lo aceptamos también se podría escribir algún libro sobre la "alianza" italo-serbia e incluso franco-serbia (!?), es decir, sobre los conatos de "connivencia" entre las potencias mediterráneas y Belgrado. En fin, no quiero caer en la provocación pero me parece que el libro de Mxxx va por ahí. De todas formas intentaré hacerme con él en cuanto pueda y hablaremos más en serio.

Ya que estamos en el asunto, me gustaría recabar información sobre un autor griego que se llama Hxxx. La editorial xxx acaba de publicar una novela suya ("Cuando canta el árbol") y tiene buen aspecto, pero cuesta 19 euros y prefiero pensármelo un poco. De todas formas es de agradecer que las editoriales de por aquí comiencen a mostrar interés por esa gran desconocida que es la literatura helénica.

Un saludo a todos,

F. Vxxx

315.

Asunto: [FWDS]
Fecha: 7 de Diciembre 2002 21:46
De: pl@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

Un dia se mueren tres amigos en un accidente automovilistico. Los tres llegan al cielo ante San Pedro, al mismo tiempo, y este les dice:

- Aqui en el cielo todos andan en vehiculos y la calidad del vehiculo a conducir depende de que tan buenos hayan sido en la vida. En eso, senalando al primer hombre, le dice:

- Tu, Marco, por haber traicionado a tu esposa con otras 20 mujeres, andaras toda la eternidad con un incomodo auto compacto en mal estado, despintado y lleno de abolladuras: un Ford Fiesta.

Al segundo hombre le dice:

- Tu Oswaldo, por haber traicionado a tu esposa con otras 5 mujeres, andaras en un Volkswagen Golf azul del ano 87, en buen estado pero con ciertos fallos. Y al tercero le dice:

- Y tu Eduardo, porque nunca traicionaste a tu esposa, andaras en una Limosina de lujo, equipada con toda la tecnologia de punta que pueda llevar un auto, chofer privado, telefono, piscina, cancha de tenis, campo de golf, etc....

Los tres hombres se van con sus autos a andar por las calles celestiales atestadas de todo tipo de medios de transporte. Un dia, despues de cuatro meses, por coincidencia los tres amigos se encuentran en un semaforo, el que llevaba la limosina estaba llorando amargamente. Los otros dos, extranados, le preguntan:

?Por que lloras si andas en el mejor auto del cielo y vives muy comodamente?

A lo que el responde:

- Es que acabo de ver a mi mujer en monopatin...

316.

Asunto: [FWDS] Esta si que es buena.....

Fecha: 15 de Octubre 2001 17:47:37

De: cl@xxxxxx.xx

Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

<http://xxx.news.xxx.com/xxx?g=xxx/xx/xxxx=&xxx=xx&xx=&x=&x=1&x=Cxxx Sxxx de Mxxx>

317.

Asunto: [FWDS] ¿du llu espic Inglis?

Fecha: 25 de Noviembre 2002

De: na@xxxxxx.xx

Para: xx@xxxxxx.xx, yy@xxxxxx.xx

Esto es la carta que escribió una señora al programa de radio de Luis del Olmo para que la leyeran en directo:

"Desde que las insignias se llaman pins, los maricones gays las comidas frías lunchs, y los repartos de cine castings, este país no es el mismo: ahora es mucho, muchísimo más moderno.

Antaño los niños leían tebeos en vez de comics, los estudiantes pegaban posters creyendo que eran carteles, los empresarios hacían negocios en vez de business, y los obreros, tan ordinarios ellos, sacaban la fiambarrera al mediodía en vez del tupper-ware.

Yo, en el colegio, hice aerobic muchas veces, pero, tonta de mí, creía que hacía gimnasia. Nadie es realmente moderno si no dice cada día cien palabras en inglés. Las cosas, en otro idioma, nos suenan mucho mejor. Evidentemente, no es lo mismo decir bacon que panceta, aunque tengan la misma grasa, ni vestíbulo que hall, ni inconveniente que handicap... Desde ese punto de vista, los españoles somos modernísimos.

Ya no decimos bizcocho, sino plum-cake, ni tenemos sentimientos, sino

feelings. Sacamos tickets, compramos compacs, comemos sandwiches, vamos al pub, practicamos el rappel y el rafting, en lugar de acampar hacemos camping y, cuando vienen los fríos, nos limpiamos los mocos con kleenex. Esos cambios de lenguaje han influido en nuestras costumbres y han mejorado mucho nuestro aspecto. Las mujeres no usan medias, sino panties y los hombres no utilizan calzoncillos, sino slips, y después de afeitarse se echan after shave, que deja la cara mucho más fresca que el tónico. El español moderno ya no corre, porque correr es de cobardes, pero hace

footing; no estudia, pero hace masters y nunca consigue aparcar pero siempre encuentra un parking.
El mercado ahora es el marketing; el autoservicio, el self-service; el escalafón, el ranking y el representante, el manager. Los importantes son vips, los auriculares walkman, los puestos de venta stands, los ejecutivos yuppies; las niñeras baby-sitters, y hasta nannies, cuando el hablante moderno es, además, un pijo irredento.
En la oficina, el jefe esta siempre en meetings o brainstorms, casi siempre con la public-relations, mientras la assistant envía mailings y organiza trainings; luego se irá al gimnasio a hacer gim-jazz, y se encontrará con todas las de la jet, que vienen de hacerse liftings, y con alguna top-model amante del yoghurt light y el body-fitness.
El arcaico aperitivo ha dado paso a los cocktails, donde se jartan a bitter y a roast-beef que, aunque parezca lo mismo, engorda mucho menos que la carne. Ustedes, sin ir más lejos trabajan en un magazine, no en un programa. En la tele, cuando el presentador dice varias veces la palabra O.K. y baila como un trompo por el escenario la cosa se llama show, bien distinto, como saben ustedes, del anticuado espectáculo; si el show es heavy es que contiene carnaza y si es reality parece el difunto diario El Caso, pero en moderno.
Entre medias, por supuesto, ya no ponen anuncios, sino spots que, aparte de ser mejores, te permiten hacer zapping. Estas cosas enriquecen mucho.
Para ser ricos del todo, y quitarnos el complejo tercermundista que tuvimos en otros tiempos, solo nos queda decir con acento americano la única palabra que el español ha exportado al mundo: la palabra "SIESTA." Espero que os haya gustado... yo antes de leerlo no sabía si tenía stress o es que estaba hasta los cojones.
¡CUIDAOS!

318.

Asunto: gana dinero
Fecha: 27 de febrero de 2004 20:28
De: sc@xxxxx.xx
Para: cv@xxxxx.xx

¿Cuanta gente conoces? Más de 10, de 100 o de 1000 personas. Que te parecería si te dijera que puedes ganar hasta 10 ? por cada persona que conoces. Aunque parezca increíble solo tienes que invitar a tus conocidos a unirse a Sxxx y ganaras 10 ? por cada persona que se registre en el programa Sxxx Pxx invitada por ti si eres Pxx y 1 ? si eres Free. Así de fácil. Pero no solo eso, también cobrarás por los referidos que consigan tus referidos hasta un total de 10

niveles, de manera que aunque no consigas muchos referidos, seguirás cobrando por los que consigan tus referidos ilimitadamente.
Además podrás participar en el programa de pago por email, con el que recibirás ofertas en tu email pero esta vez cobrarás por ello. Cobrarás 0.10 ? por cada email confirmado para los usuarios Pxx y 0.01? para los Free. ¿Pero que es lo que diferencia a Sxxx de otras empresas similares? La mayoría de las empresas te exigen acumular un mínimo en tu cuenta para poder cobrar, por el contrario, si estás suscrito al programa Sxxx Pxxx podrás cobrar desde el primer céntimo, sin ningún tipo de mínimo.
No desperdicies esta oportunidad y empieza a conseguir referidos. Cuanto antes empieces más conseguirás. Únete ya! :

319.

Asunto: Re: important website
Fecha: 2 Jul 2005 10:14:26
De: mb@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Please read the document.

320.

Asunto: Invierta en el valor de la moneda internacional.
¡INCREÍBLE!
Fecha: 7 Jul 2005 17:56
De: xx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Aprenda como convertir US\$ 5,000.⁰⁰ en US\$ 15,000.⁰⁰ en un corto período de tiempo en un mercado rápido y volátil.
Entre al mundo exitante del mercado de moneda extranjera.
Un 3er Mercado de un Trillón de Dólares!
La Inversión mínima típica es de US\$ 5,000.⁰⁰ Solamente pueden tomar parte en esta oportunidad los mayores de 25 años.
Click Aquí o visita este link...
<http://www.xxx.xx/xxx/>
Ingresa tus datos para solicitar GRATIS información detallada de cómo invertir en el Siglo XXI y adicional, un reporte especial del Euro.

No demores, Actúa Ahora !Solicita Información de Ixxx Gratis!

ANEXOS

Anexo I. Corpus de mensajes de correo electrónico

321.

Asunto: Hi
Fecha: 09 de junio de 2004 10:08
De: vx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Your file is attached.

322.

Asunto: Oportunidad de negocio
Fecha: 09 de junio de 2004 10:08
De: vx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

OPORTUNIDAD DE NEGOCIO PULSA AQUÍ

- Si quiere ganar dinero desde tu casa o empresa, pulsa aquí
- Si quiere recibir más información sobre este servicio, pulsa aquí
- Si no quiere recibir más información sobre este servicio, pulsa aquí

323.

Asunto: Descarga el mejor complemento para navegar ¡¡GRATIS!!
Fecha: 12 de diciembre de 2003 3:13
De: xx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Presentando, el mejor complemento para navegar GRATIS
Instalar Gratis Click Aquí...

324.

Asunto: alta en Telxxx.com.
Fecha: 12 de Enero de 2004
De: telexxx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Hola Cxxxx,
Te damos la Bienvenida como usuario registrado de Telxxx.com y te a
gradecemos el interés por nuestros servicios.
Conéctate al espectáculo con Telxxx.com. No dejes de visitar periód
icamente nuestra web. ¡¡¡Te esperamos!!!

TELXXXX.COM
xxx@xxxxxx.xx

325.

Asunto: JORDANIA (AMMAN + PETRA) SÓLO 469 EUROS 7 DIAS EN HOTELES 3* MEDIA PENSION.
Fecha: 19 de Septiembre de 2004
De: txxx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

326.

Asunto: Cristina, Idiomas para profesionales exigentes. Matrícula gratis hasta el 30/04/2004
Fecha: 20 de Marzo de 2004
De: nhxxx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Con el método Nxxxx de Hxxx dominarás el Inglés o el Alemán de la forma más eficaz y sencilla. Con todas las ventajas de la formación On-Line, tutoría personalizada y preparación específica para obtener el Título Oficial de la Universidad de Cambridge.

Los cursos de Home están hechos a tu medida, adaptándose a tu ritmo de vida y a tus objetivos. Infórmate hoy mismo:

www.xxxxxxx.xxx

XXXXXXXX

327.

Asunto: shhhhhhh!!! guarda el secreto
Fecha: 23 de Abril de 2004
De: lsxxx@xxxxxx.xx
Para: cv@xxxxxx.xx

Te esperan miles de ideas originales para regalar... estas Navidades, con lastminute.com, los vas a dejar boquiabierto!!!
Kit especial Fin de Año sexy por 30 €
¿Qué esperas para conocer Roma? Por 279 €
¡Oferta Especial Sorpréndel@ en Zaragoza 5*!
Suite + desayuno + minibar gratis... por 119 €

328.

Asunto: II Congreso Internacional "El español, lengua de traducción" - Txxx (España) - mayo de 2004
Fecha: 16 de Diciembre de 2003
De: inxxxx@xxxxxx.xx
Para: xx@xxxxxx.xx

En mxxx de 2xxx se celebró en Axxx el I Congreso Internacional "El español, lengua de traducción", que reunió a traductores de organismos internacionales, instituciones y empresas. El encuentro supuso una buena ocasión para intercambiar, en directo y sosegadamente, ideas y experiencias en torno a esta apasionante profesión. Los elogiosos comentarios de los participantes fueron testimonio de la necesidad que el mundo de los traductores sentía de una iniciativa de este tipo.

Por ello tenemos la satisfacción de anunciar una nueva edición del Congreso, que tendrá lugar en Txxx (España) del 20 al 22 de mayo de 2004 bajo el título "Las palabras del traductor", en el que se abordarán las relaciones entre traducción y lexicografía.

El plazo para presentar propuestas de comunicaciones (máximo 20 líneas) estará abierto hasta el 20 de enero de 2004. El comité asesor comunicará la aceptación de las comunicaciones seleccionadas antes del 2 de febrero de 2004. La fecha límite para el envío de los textos completos es el 15 de abril de 2004. Las comunicaciones se enviarán en Word, con los datos del autor (correo electrónico y teléfono) y separación clara de títulos y párrafos. Los gráficos y figuras se incluirán numerados al final de la comunicación, con indicación en el texto del número de cada uno de ellos.

Se habilitará un espacio mural para la presentación gráfica de proyectos e iniciativas sobre traducción y léxico. Los interesados deberán enviar un resumen (máximo 20 líneas) antes del 21 de enero de 2004. El comité asesor comunicará la aceptación de los carteles seleccionados antes del 2 de febrero de 2004. La fecha límite para el envío de todo el material necesario para la elaboración de los carteles es el 15 de abril de 2004.

Los organizadores desean asimismo contactar con organismos y empresas interesados en participar en alguna medida en este II Congreso (como patrocinadores, instalando una caseta informativa, etc.); también necesitan recopilar información para el Repertorio de Servicios de traducción al español, que se entregará a los participantes, y agradecen el envío de datos al respecto.

Para más información, consultar la página
<http://www.xxxx2004.net/xxx.php>

329.

Asunto: Curso "El Trabajo con corpus textuales: aplicación de las herramientas lexicométricas" - PRIMER SEMESTRE 2002-2003 -Barcelona (España)

Fecha: 25 de Septiembre de 2002

De: lsxxx@xxxxxx.xx

Para: cv@xxxxxx.xx

UNIDAD TÉCNICA DE LEXICOMETRÍA
OFERTA DE ACTIVIDADES
PRIMER SEMESTRE 2002-2003
Barcelona (España)

Nombre completo del curso:

El Trabajo con corpus textuales: aplicación de las herramientas lexicométricas

Duración: 30 horas

Fechas: A partir del 18 de octubre de 2002; viernes de octubre a diciembre, en horario de mañana

Tipo de certificado: Certificado de asistencia y aprovechamiento

Programa:

1. Definición de lexicometría o estadística textual
 - 1.1 Breve introducción histórica a los estudios lexicométricos
 - 1.2 Características de los métodos lexicométricos
 - 1.2.a Descripción cuantitativa de los textos
 - 1.2.b Reorganización formal de la secuencia textual
 - 1.3 Resultados obtenidos
 - 1.3.a Observación del comportamiento léxico global de un corpus textual y de sus partes
 - 1.3.b Inventarios léxicos
 - 1.3.c Cálculos estadísticos
 - 1.4 Aplicaciones
 - 1.4.a Aplicación al ámbito general de las ciencias humanas y sociales
 - 1.4.b Aportaciones al comentario de textos literarios
 - 1.4.c Aplicaciones al ámbito del estudio del estilo (estilometría)
 - 1.4.d Aplicación específica en el campo del discurso socio-político
2. Conceptos y terminología lexicométrica
 - 2.1 Caracteres delimitadores y no delimitadores
 - 2.2 Delimitadores de ocurrencia, de secuencia y de frase
 - 2.3 Ocurrencia, forma y lema
 - 2.4 Segmentos repetidos y coocurrencias
 - 2.5 Marcaje o etiquetaje
3. Proceso de trabajo lexicométrico
 - 3.1 Diseño del corpus textual: reflexión en torno a la finalidad de la

- investigación y los objetivos a alcanzar con el análisis del corpus
- 3.2 El texto en soporte magnético
 - 3.2.a Uso del escáner con programas de reconocimiento de caracteres (OCR)
 - 3.2.b Archivos de textos digitales (CD-ROM)
 - 3.2.c Recuperación de textos electrónicos
- 3.3 Marcaje de los textos
 - 3.3.a Necesidad del marcaje textual: ventajas y desventajas de los diversos niveles de etiquetaje del texto
 - 3.3.b Criterios de registro informático de textos
 - 3.3.c Convenciones de codificación: claves de referenciación y de información paratextual
 - 3.3.d Principales sistemas de marcaje utilizados con los programas lexicométricos
- 3.4 Aplicación de los programas de análisis lexicométrico
- 3.5 Obtención y recuperación de resultados
- 4. Métodos lexicométricos
 - 4.1 Métodos documentales
 - 4.1.a Índices alfabéticos y frecuenciales
 - 4.1.b Concordancias lematizadas y no lematizadas
 - 4.1.c Segmentos repetidos
 - 4.2 Métodos estadísticos multidimensionales
 - 4.2.a Análisis de las especificidades
 - 4.2.b Análisis factorial de correspondencias
 - 4.2.c Índices de riqueza léxica
- 5. Presentación del software lexicométrico para ordenadores personales utilizado en la Unitat Tècnica de Lexicometria
 - 5.1 El módulo de programas desarrollados por el Laboratoire de Lexicométrie et Textes Politiques de Fontenay-St Cloud i l'Institut National de la Langue Française (INaLF)
 - 5.2 Textual Analysis Computing Tools (TACT), desarrollado por el Centre for Computing in Humanities de la Universidad de Toronto
 - 5.3 Archivo Digital de Manuscritos y Textos Españoles (ADMYTE): explotación de los datos textuales contenidos en el archivo digital del CD-ROM
 - 5.4 Concordeur, desarrollado por el Centre de Recherches Mathématiques de la Universidad de Montréal
 - 5.5 Hyperbase, programa hipertextual desarrollado por la Université de Nice-Sophia Antipolis y el Institut National de la Langue Française (INaLF)
- 6. Recursos específicos aplicados a las llamadas "lenguas de corpus"
 - 6.1 Archivos de textos digitalizados
 - 6.2 Motores de búsqueda
- 7. Recursos sobre análisis lexicométrico en Internet
 - 7.1 Página Web de la Unitat Tècnica de Lexicometria
 - 7.2 Vínculos con los principales centros extranjeros

7.3 Publicaciones en formato electrónico

7.4 Acceso a textos electrónicos

8. Bibliografía especializada

INFORMACIÓN

Tel. XX XXX XX XX

Correo electrónico <xxxxx@lxxxx.xx.xx>

330.

Asunto: Se busca licenciado en Ingeniería Informática que desee solicitar una beca de investigación del Ministerio de Educación de España

Fecha: 2 de Septiembre de 2002

De: lsxxx@xxxxxx.xx

Para: cv@xxxxxx.xx

Se busca licenciado en Ingeniería Informática que desee solicitar una beca de investigación de Formación de Personal Universitario (FPU) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD) de España El Laboratorio de Lingüística Informática de la Universidad Autónoma de Barcelona (España) busca un licenciado en Ingeniería Informática que desee solicitar una beca de investigación de Formación de Personal Universitario del Ministerio de Educación de España en el marco de un proyecto de investigación del Plan Nacional de I+D.

REQUISITOS:

- nacionalidad española;
- licenciatura de Ingeniería Informática del año 2000, 2001 o 2002;
- nota media de expediente académico superior o igual a 2,5 (de acuerdo con los criterios de valoración del MECD);

El candidato tendrá que desarrollar aplicaciones en JAVA, C++, XML y MySQL, en el marco de un proyecto de investigación de semántica computacional del español, financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología de España. Las personas interesadas tienen que mandar un correo-e a: XXX@XXXX.X

III. Datos cuantitativos de la muestra de mensajes

General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
1	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	4
2	Personal	Discontinua	Sí	No	No	Sí	1
3	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	6
4	Personal	Discontinua	No	No	No	No	2
5	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	3
6	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	2
7	Personal	Discontinua	Sí	No	No	Sí	3
8	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	6
9	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	9
10	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	4
11	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	8
12	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	2
13	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	3
14	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	10
15	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	No	2
16	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	2
17	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
18	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	7
19	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	6
20	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	7
21	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	12
22	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	7
23	Personal	Discontinua	No	No	No	No	0
24	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	9
25	Personal	Discontinua	No	No	No	No	1
26	Personal	Discontinua	Sí	No	No	Sí	25
27	Personal	Discontinua	Sí	No	No	Sí	4
28	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
29	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	8
30	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	5
31	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	6
32	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	3
33	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	17

General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
34	Personal	Discontinua	No	No	No	No	1
35	Personal	Discontinua	No	No	No	No	4
36	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	7
37	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	9
38	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
39	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	12
40	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	Sí	5
41	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	Sí	5
42	Personal	Discontinua	Sí	No	No	Sí	2
43	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	15
44	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	19
45	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	Sí	7
46	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	7
47	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	7
48	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	7
49	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	16
50	Personal	Discontinua	Sí	No	No	No	5
51	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	7
52	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	5
53	Personal	Discontinua	Sí	No	No	No	2
54	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	No	4
55	Personal	Discontinua	Sí	No	No	Sí	8
56	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	Sí	9
57	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
58	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
59	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	3
60	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	7
61	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	4
62	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	6
63	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	3
64	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
65	Personal	Discontinua	Sí	No	No	No	1
66	Personal	Discontinua	Sí	No	No	No	1
67	Personal	Discontinua	Sí	No	No	No	1
68	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
69	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	9
70	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	12
71	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	6

General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
72	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	3
73	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	4
74	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	No	3
75	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	1
76	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
77	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	4
78	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	12
79	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	2
80	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	1
81	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	3
82	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	No	3
83	Personal	Discontinua	No	No	No	No	1
84	Personal	Discontinua	No	No	No	No	1
85	Personal	Discontinua	No	No	No	No	1
86	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	3
87	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	1
88	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	3
89	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	6
90	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	No	7
91	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	1
92	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	10
93	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	5
94	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	3
95	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	15
96	Personal	Discontinua	No	No	No	No	1
97	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	11
98	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
99	Personal	Continua	No	Sí	No	No	1
100	Personal	Discontinua	No	No	Sí	No	5
101	Personal	Discontinua	No	No	No	No	3
102	Personal	Discontinua	No	No	No	No	2
103	Personal	Discontinua	No	No	No	No	1
104	Personal	Continua	No	No	Sí	No	1
105	Personal	Continua	No	No	No	No	1
106	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	13
107	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	7
108	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	5
109	Personal	Discontinua	No	No	Sí	No	5

General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
110	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	11
111	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	Sí	3
112	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	6
113	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	2
114	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	13
115	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	15
116	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	Sí	2
117	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
118	Personal	Discontinua	Sí	No	No	No	1
119	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	31
120	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	4
121	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	8
122	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	12
123	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	5
124	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	6
125	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	8
126	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	12
127	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	1
128	Personal	Discontinua	No	No	No	No	2
129	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	3
130	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	2
131	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
132	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	3
133	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	10
134	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	1
135	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	1
136	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	5
137	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	Sí	6
138	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	Sí	4
139	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	11
140	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	5
141	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
142	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	13
143	Personal	Discontinua	No	No	No	No	3
144	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	9
145	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	29
146	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	5
147	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	5

General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
148	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	7
149	Personal	Discontinua	No	No	No	No	5
150	Personal	Discontinua	No	No	No	Sí	3
151	Personal	Discontinua	Sí	No	No	Sí	9
152	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	No	5
153	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	7
154	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	8
155	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	14
156	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	18
157	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	10
158	Personal	Discontinua	No	No	No	No	36
159	Personal	Discontinua	No	No	No	No	6
160	Personal	Discontinua	Sí	No	No	No	3
161	Personal	Discontinua	Sí	No	No	No	4
162	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	32
163	Personal	Continua	No	Sí	No	No	3
164	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	7
165	Personal	Continua	Sí	Sí	No	Sí	7
166	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
167	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	8
168	Personal	Continua	No	Sí	No	Sí	14
169	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
170	Personal	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
171	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	8
172	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	21
173	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	3
174	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	6
175	Personal	Discontinua	No	No	Sí	Sí	6
176	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
177	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
178	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
179	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
180	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	3
181	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	2
182	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	3
183	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
184	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
185	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	5

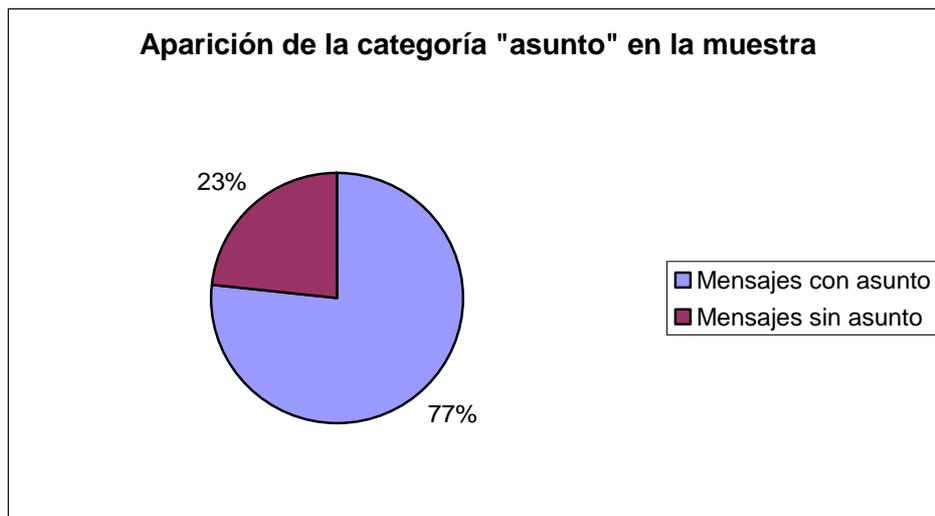
General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
186	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	2
187	Personal	Discontinua	Sí	No	Sí	No	3
188	Personal	Discontinua	Sí	Sí	Sí	No	4
189	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	2
190	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	2
191	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
192	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	2
193	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	4
194	Personal	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
195	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	1
196	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	3
197	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	2
198	Personal	Discontinua	No	Sí	No	No	1
199	Personal	Discontinua	No	Sí	No	Sí	1
200	Profesional	Continua	No	Sí	No	Sí	5
201	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	Sí	1
202	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	Sí	2
203	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	No	1
204	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	No	1
205	Personal	Continua	No	Sí	No	No	1
206	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
207	Profesional	Continua	No	Sí	Sí	Sí	2
208	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	No	6
209	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
210	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	11
211	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
212	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
213	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
214	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
215	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	5
216	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	3
217	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	4
218	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	5
219	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
220	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	4
221	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
222	Personal	Continua	Sí	Sí	No	Sí	3
223	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2

General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
224	Personal	Continua	Sí	Sí	No	Sí	2
225	Personal	Continua	Sí	No	Sí	No	1
226	Personal	Continua	Sí	No	No	No	3
227	Personal	Continua	Sí	No	No	No	2
228	Personal	Continua	No	Sí	Sí	No	3
229	Personal	Continua	Sí	Sí	No	Sí	2
230	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	3
231	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	4
232	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	3
233	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
234	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	3
235	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	3
236	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	5
237	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	3
238	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
239	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
240	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
241	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
242	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
243	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	2
244	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
245	Personal	Continua	No	Sí	Sí	Sí	3
246	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
247	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	5
248	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
249	Personal	Continua	Sí	Sí	No	No	1
250	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	6
251	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	4
252	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	5
253	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	No	2
254	Profesional	Discontinua	No	No	No	Sí	5
255	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	No	2
256	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	No	3
257	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	11
258	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	No	5
259	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	13
260	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	2
261	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	8

General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
262	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	12
263	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	7
264	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	4
265	Profesional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	10
266	Profesional	Discontinua	No	No	Sí	Sí	4
267	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	10
268	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	5
269	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	1
270	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	6
271	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	8
272	Profesional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	8
273	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	17
274	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	16
275	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	9
276	Profesional	Continua	No	Sí	No	Sí	1
277	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	Sí	8
278	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	12
279	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	4
280	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	5
281	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	1
282	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	6
283	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	6
284	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	Sí	1
285	Profesional	Discontinua	No	Sí	No	No	10
286	Profesional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	17
287	Profesional	Continua	No	Sí	Sí	Sí	25
288	Profesional	Continua	Sí	Sí	Sí	Sí	7
289	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	No	1
290	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	No	No	1
291	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	5
292	Profesional	Continua	Sí	Sí	Sí	Sí	21
293	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	Sí	8
294	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	No	4
295	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	Sí	7
296	Profesional	Discontinua	Sí	Sí	Sí	Sí	5
297	Profesional	Continua	Sí	Sí	No	No	5
298	Profesional	Continua	No	Sí	No	No	1
299	Profesional	Continua	No	Sí	No	No	11

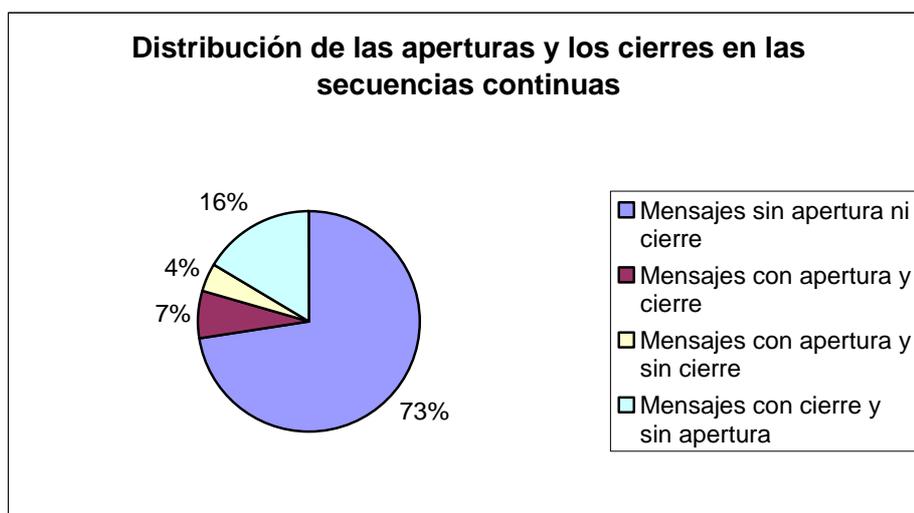
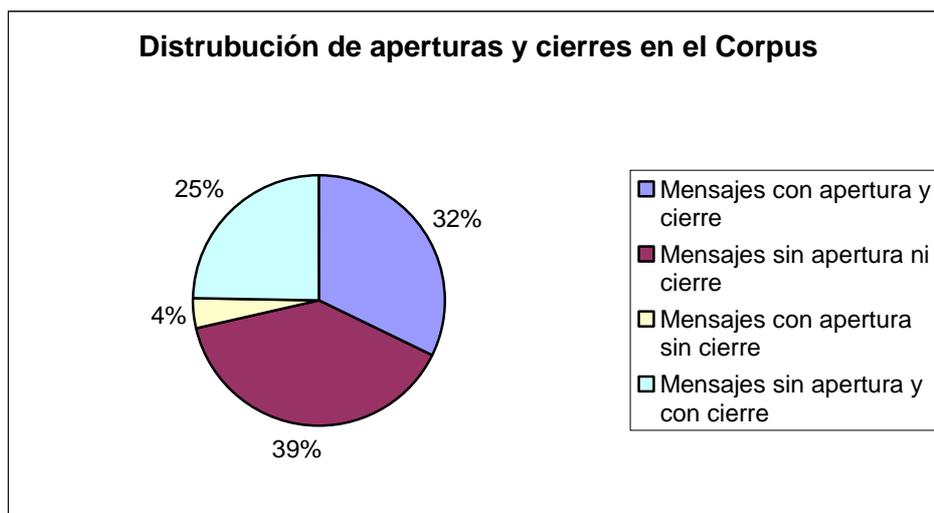
General							
Id	Tipología	Temporalidad	Respuesta Re:	Asunto	Apertura	Cierre	Cuerpo
300	Profesional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	8
301	Institucional	Discontinua	Sí	Sí	No	No	4
302	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
303	Institucional	Discontinua	No	No	Sí	Sí	3
304	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
305	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	7
306	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	15
307	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	7
308	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	5
309	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	8
310	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	3
311	Institucional	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	3
312	L. discusión	Discontinua	Sí	Sí	No	Sí	9
313	L. discusión	Discontinua	No	Sí	No	Sí	8
314	L. discusión	Discontinua	No	Sí	Sí	Sí	24
315	Reenvío	Discontinua	No	Sí	No	No	27
316	Reenvío	Discontinua	No	Sí	No	No	1
317	Reenvío	Discontinua	No	Sí	No	No	53
318	Spam	Discontinua	No	Sí	No	No	19
319	Spam	Discontinua	No	Sí	No	No	1
320	Spam	Discontinua	No	Sí	No	No	11
321	Spam	Discontinua	No	Sí	No	No	1
322	Spam	Discontinua	No	Sí	No	No	4
323	Spam	Discontinua	No	Sí	No	No	2
324	Publicitario	Discontinua	No	Sí	Sí	No	4
325	Publicitario	Discontinua	No	Sí	No	No	0
326	Publicitario	Discontinua	No	Sí	No	No	6
327	Publicitario	Discontinua	No	Sí	No	No	6
328	L. distribución	Discontinua	No	Sí	No	No	35
329	L. distribución	Discontinua	No	Sí	No	No	49
330	L. distribución	Discontinua	No	Sí	No	No	21

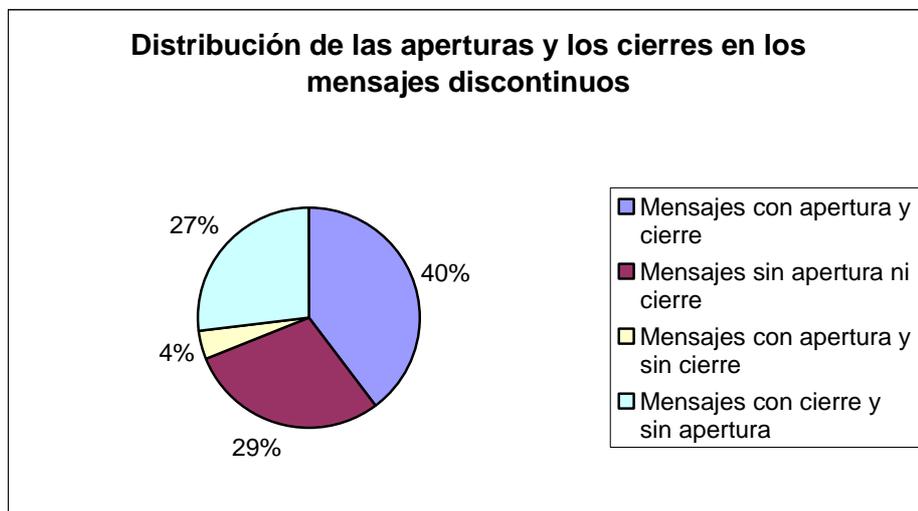
La categoría *asunto*¹⁶⁰



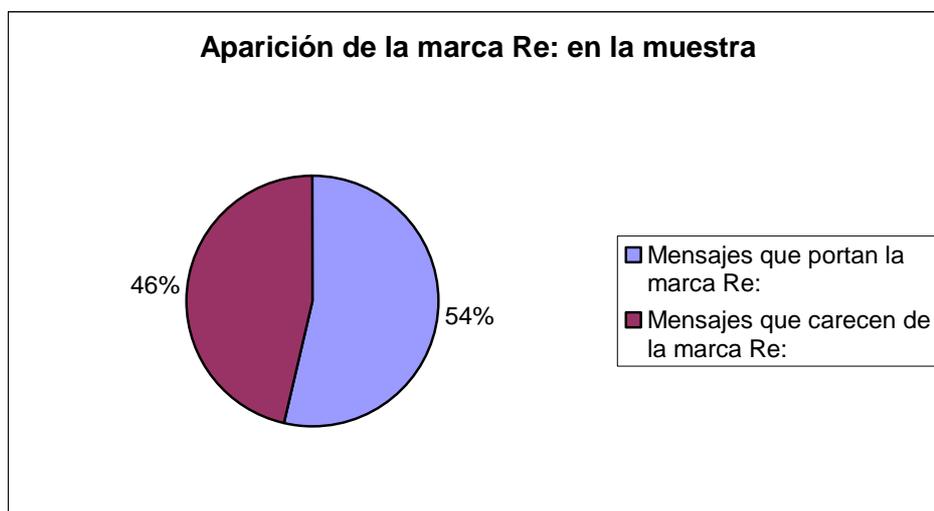
¹⁶⁰ Para la elaboración de estos porcentajes se ha tenido en cuenta, únicamente, los mensajes de nuestra muestra que se identifican con correos en régimen de correspondencia.

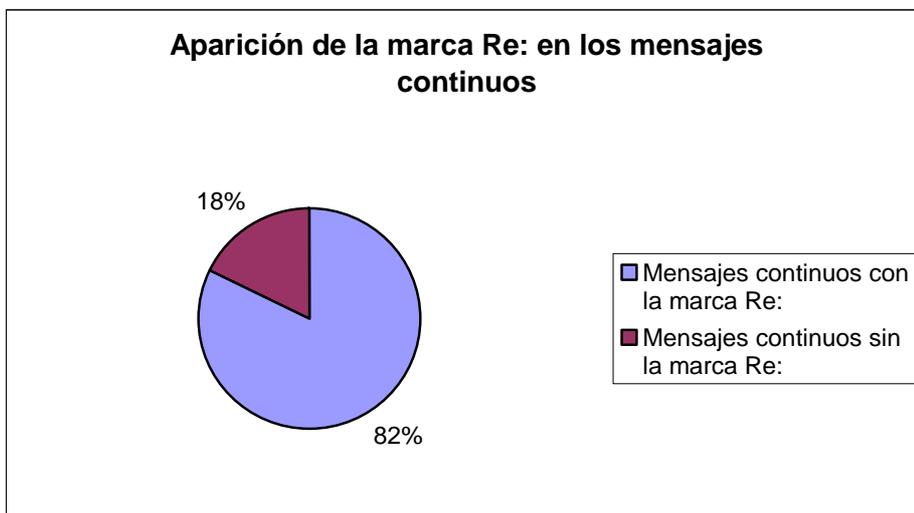
Las *aperturas* y los *cierres* de los mensajes de correo electrónico.



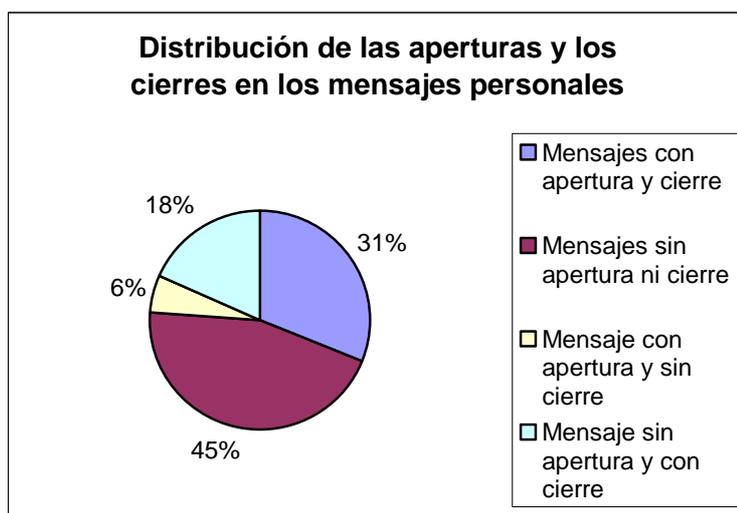
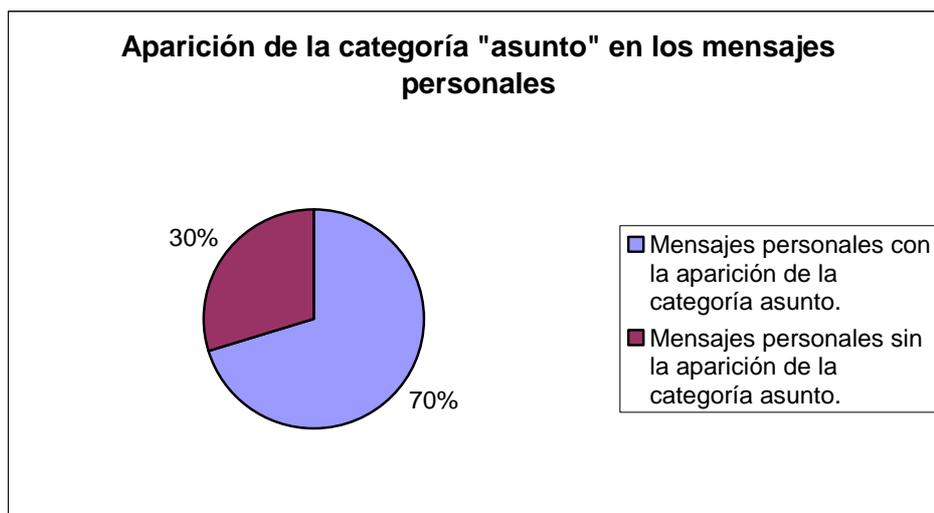


La marca *Re:*

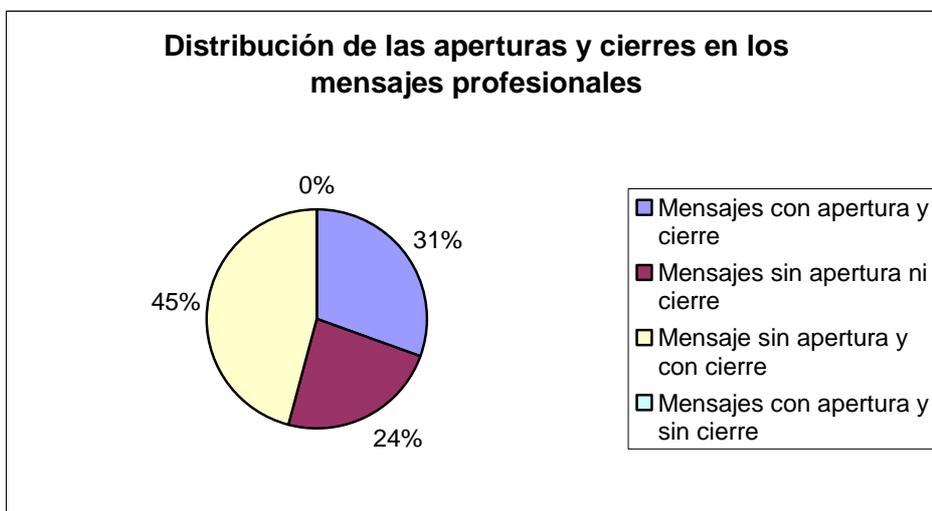




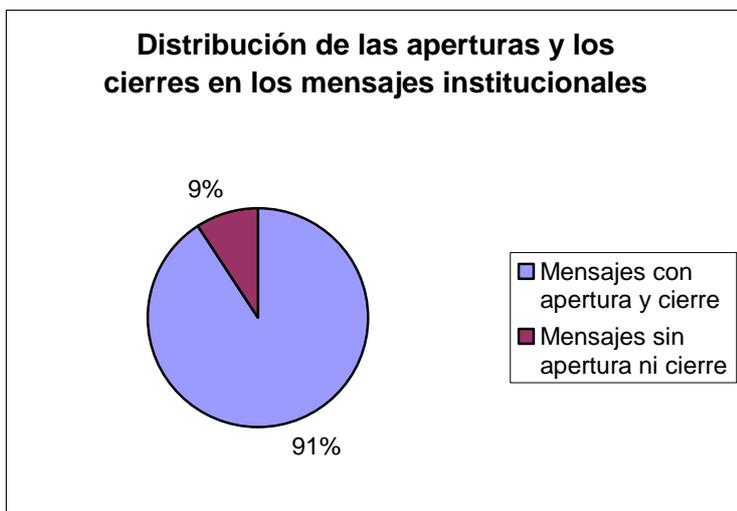
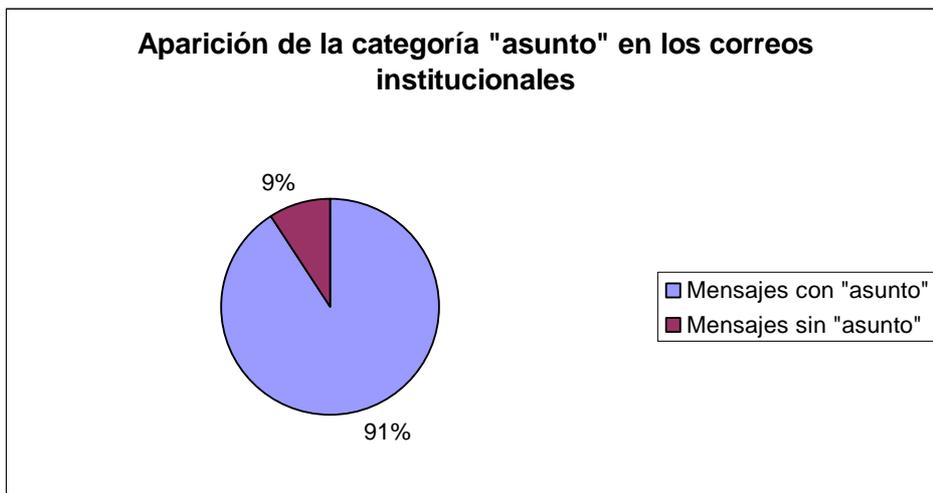
Los mensajes personales



Los mensajes profesionales



Los mensajes institucionales



I. Objet de l'étude

Cette thèse a pour objet l'étude du courrier électronique comme moyen d'interaction interpersonnelle et l'analyse des propriétés des textes échangés par les usagers de ces services de communication. L'hypothèse initiale nous amène à considérer que les caractéristiques de ces systèmes de médiation déterminent un nouveau modèle textuel munis de propriétés spécifiques appelé courrier électronique. Cette perspective se situe en rupture avec les schémas de correspondance générés en dehors de l'environnement électronique. Le courrier électronique se présente donc comme l'alternative que les moyens digitaux offrent dans les situations de communication typiques des genres épistolaires. Les conditions particulières de l'environnement informatique et les possibilités communicatives proposées par les outils d'interaction déterminent la naissance de nouveaux moyens d'interlocution qui se traduisent par de nouveaux modèles textuels.

Dans cette thèse nous voulons démontrer la légitimité d'une analyse du courrier électronique en tant que genre autonome. Pour cette raison, nous n'établirons pas seulement un critère comparatif avec d'autres modèles textuels similaires, mais nous décrirons aussi la diversité des textes dans les interactions verbales générées par les systèmes de correspondance digitale. Nous proposerons donc une caractérisation et une description intégrale de ce genre et, à partir de l'observation d'un corpus de messages de courriers électroniques réels ainsi que de l'analyse du fonctionnement de ces outils d'interaction, nous établirons les conditions à partir desquelles le contrat de parole de ce genre particulier est configuré.

Le courrier électronique est une application d'Internet qui permet l'échange de fichiers entre différents ordinateurs connectés au réseau. Les services du courrier électronique proposent à leurs usagers une boîte électronique, c'est-à-dire un espace d'emmagasinement dans un ordinateur connecté de manière constante au réseau que l'on appelle serveur. Cet espace est identifié au moyen d'une séquence unique qui constitue l'adresse électronique. Le serveur du

courrier électronique accepte et emmagasine les messages adressés à chaque boîte de manière que le destinataire, au moyen de l'utilisation d'un logiciel adéquate de gestion du courrier électronique, puisse y accéder dans n'importe quel ordinateur disposant d'une connexion à Internet.

Dans l'actualité, il existe deux types de logiciels pour la gestion du courrier électronique, chacun ayant des caractéristiques différentes : les webmails et les systèmes de gestion du courrier indépendants de la web.

En ce qui concerne le premier, la consultation est menée à travers la w.w.w. Par l'intermédiaire d'une connexion à distance, n'importe quel ordinateur accédant à l'espace destiné à une boîte particulière dans le serveur. En insérant les codes d'identification appropriés les messages peuvent être consultés et, sauf si l'utilisateur décide de les effacer, une fois finalisée la connexion, ils continuent à être emmagasinés dans le serveur.

Quant aux programmes de gestion qui ne passent pas par la w.w.w., ce sont des logiciels destinées à la lecture, la rédaction et l'emmagasinement des messages. Ces logiciels connectent momentanément l'ordinateur de l'utilisateur avec le serveur du courrier en déchargeant dans son disque dur les fichiers préalablement emmagasinés dans la boîte du serveur. Les messages sont transférés d'un ordinateur à un autre et, une fois copiés dans l'ordinateur local, ils disparaissent du serveur libérant ainsi l'espace pour la réception de nouveaux messages. Dans ce sens les services de courrier électronique sont des systèmes d'échange d'informations ou de transfert de fichiers entre ordinateurs, avec la particularité qu'ils offrent à leurs usagers un endroit privé d'emmagasinement où ils peuvent à n'importe quel moment recevoir des textes. Ces systèmes agissent comme intermédiaires dans les échanges, raison pour laquelle il n'est pas nécessaire que les ordinateurs de l'émetteur et du récepteur soient connectés au réseau en même temps. Les avantages fondamentaux de ce système de communication résident dans la liberté et l'anonymat que génère un processus de transfert de ce type.

Les outils de gestion du courrier électronique sont conçus pour héberger et envoyer n'importe quel type de fichier digitalisé. Les propriétés spécifiques des

systèmes de gestion de courrier conditionnent cependant leur apparition comme élément adjoint, accompagnant généralement un fichier de texte qui constitue le corps du message. Le corps du message consiste en une chaîne de caractères qui correspond à un texte dont l'apparence est semblable à celle de n'importe quel logiciel de traitement de texte. Bien que la plupart des messages qui circulent dans les systèmes de gestion du courrier électronique aient un format très simple, il est possible d'envoyer et de recevoir des messages en formats plus complexes comme, par exemple, le HTML¹⁶¹. Le choix d'un format ou d'un autre dépendra souvent du type de discours dans lequel le message est inscrit, c'est-à-dire des besoins communicatifs que couvre l'échange de courriers, par exemple, les formats HTML sont très répandus dans les courriers de type publicitaire.

Les programmes de gestion du courrier électronique assument deux fonctionnalités primordiales : 1) la réception et la lecture postérieure des messages hébergés dans chaque boîte et 2) la rédaction et l'envoi des messages rédigés. Ils servent pour le développement d'un événement communicatif de caractère différé, semblable à celui mis en œuvre dans d'autres modèles de correspondance comme par exemple dans le courrier postal. De manière complémentaire, ils assument une troisième fonction celle de gérer une liste de contacts organisée dans le carnet d'adresses. Actuellement, ce dernier emploi a une valeur spécialement pertinente grâce à l'étroite relation du courrier électronique avec d'autres environnements de communication virtuelle, en particulier, avec les systèmes de messagerie instantanée.

Comme nous aurons l'occasion de le voir, les comptes du courrier électronique démontrent un lien croissant avec d'autres systèmes d'échange de type synchrone dans le réseau, ainsi qu'avec les profils d'accès personnalisés à la web. Les serveurs du courrier prétendent créer un environnement intégral qui englobe l'univers complet de la communication électronique, auquel on peut accéder au moyen d'une porte virtuelle personnalisée, identifiable avec le compte du courrier électronique.

¹⁶¹ Hypertext Marked Language.

Malgré les différences entre les divers services de gestion du courrier électronique, tous présentent généralement un procédé similaire d'ouverture et d'entrée à la boîte. Au moment d'accéder au logiciel du courrier électronique, l'utilisateur est informé de ses nouveaux courriers. De nombreux logiciels proposent une distribution des messages entrants dans des différents dossiers et, dans ce cas, le plus habituel c'est que le logiciel distingue par défaut une boîte d'entrée et une boîte de réception de courrier *spam*¹⁶². En ouvrant chacun de dossiers il est possible d'accéder à une liste pourvue de liens avec chacun de messages emmagasinés. Les entrées de cette liste sont susceptibles d'être ordonnées en fonction des critères différents, bien qu'elles présentent généralement un ordre chronologique descendant : le dernier message reçu étant le premier de la liste. Par ce contact initial, on a seulement accès à une partie du contenu du message dans laquelle est spécifiée une série d'éléments qui contribuent à présenter et à contextualiser l'ensemble. Cette ligne s'appelle l'*en-tête* et contient l'information relative à l'expéditeur, la date et l'heure de l'émission, l'*objet* – phrase introduisant le corps du texte - ainsi qu'une autre série de données complémentaires comme la taille du message ou l'existence de fichiers adjoints. On accède à la lecture du texte complet du corps du message par un lien si le contenu de l'en-tête le justifie.

Les logiciels de gestion, en plus de la lecture des messages reçus, permettent la création de nouveaux messages.

L'interface des programmes de gestion est conçue pour accueillir la rédaction d'un texte qui, après son envoi et sa réception, sera lu par son destinataire sur l'écran d'un ordinateur. Quand un usager ouvre son logiciel de courrier électronique et active *créer un nouveau message*, une fenêtre s'ouvre devant lui, comme dans la **Figure 1**, qui configure le schéma responsable de nombreuses propriétés formelles des messages de courrier électronique.

¹⁶² Courrier non désiré.

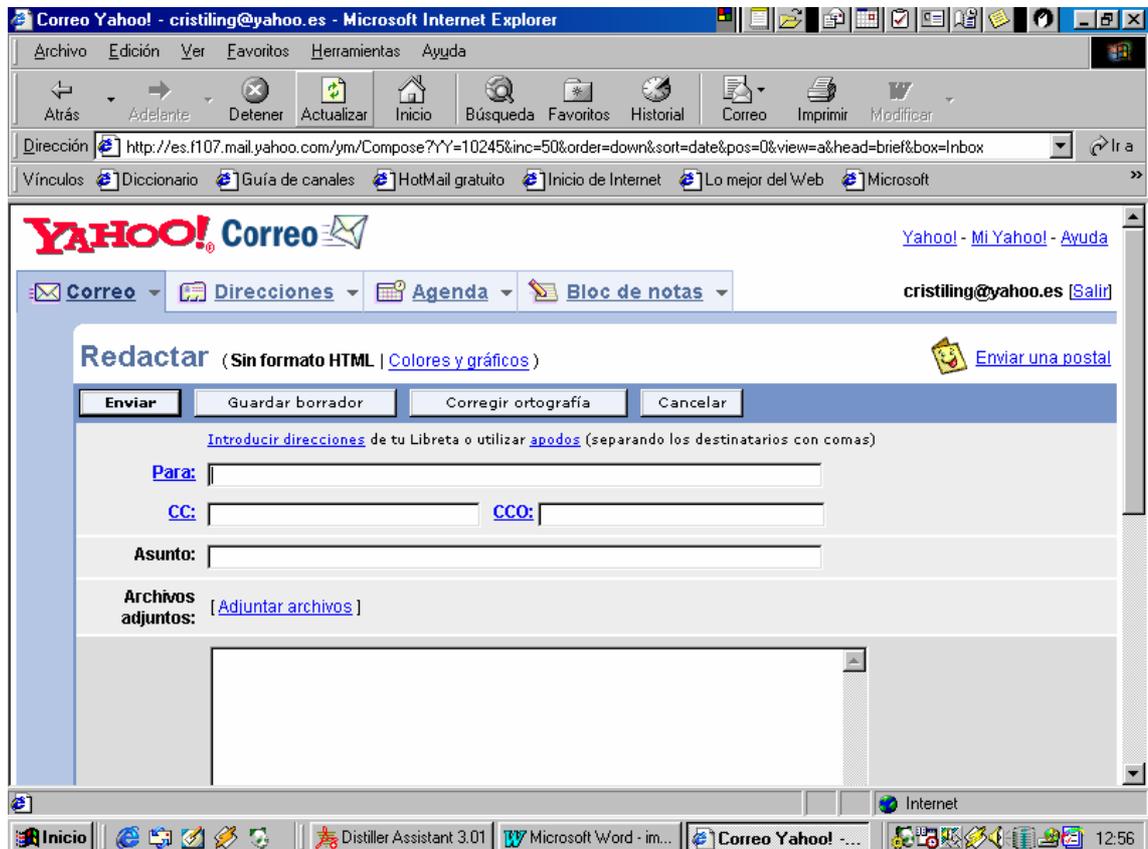


Figure 1. Interface de rédaction d'un message de courrier électronique dans la webmail de Yahoo!, version 2002.

La structure paratextuelle détermine deux zones bien différenciées : le corps du message et l'en-tête. Comme on peut observer dans la **Figure 1**, le texte qui constitue le courrier doit être enserré dans la partie centrale de la structure paratextuelle, espace consacré à sa rédaction. Quelques cases destinées à accumuler une information d'ordre strictement contextuel sont réservées dans la partie supérieure. Cette information est indispensable pour l'émission correcte du message puisqu'elle indique, entre autres, l'adresse du destinataire. L'en-tête présente également un autre élément très indicatif de ce type de textes - l'*objet* - qui sert normalement, à accompagner le corps du message, en introduisant et en présentant le contenu du texte principal.

Quand on reçoit un message l'écran présente l'organisation de la **Figure 2**. Dans l'en-tête la ligne du destinataire est remplacée par une autre complémentaire qui indique l'origine du message, complétant à son tour l'information avec des marques contextuelles comme la date d'émission et de réception, ainsi que des éléments qui décrivent le message : taille, fichier adjoint, etc. Ces éléments constituent un ensemble d'informations qui ne dépend pas de manière directe de l'émetteur du message, puisqu'elle est automatiquement incluse par le logiciel lui-même, sauf l'*objet* qui, en établissant ainsi un lien de transmission entre ces éléments périphériques et le corps constitutif du message, répond à l'intention d l'émetteur du texte.

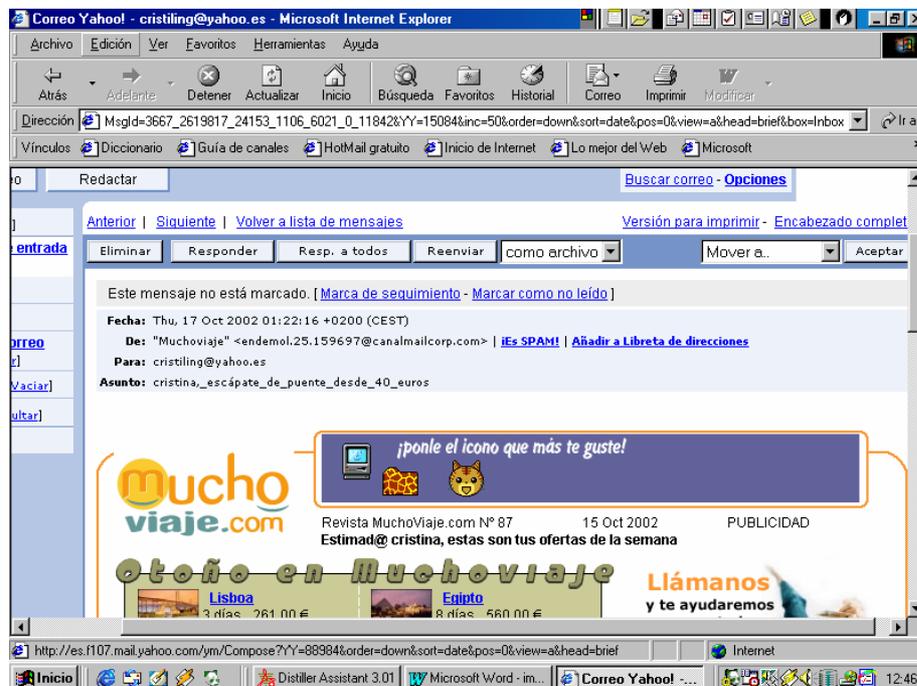


Figure 2. Interface de réception d'un message de courrier électronique sur la webmail de Yahoo ! selon la version 2002.

Dans la **Figure 2** nous pouvons observer cette division bipartite entre les deux parties du message aussi bien du point de vue du type et de la fonctionnalité de son contenu que d'une perspective formelle, puisque la zone de l'en-tête colorée en bleu le blanc est réservée pour le corps du message.

L'ensemble formé par le corps du message et l'en-tête configure une unité textuelle destinée à transmettre une certaine information entre deux (ou plus de deux) interlocuteurs. Nous pouvons donc affirmer que dans ses usages les plus généralisés le courrier électronique est un outil informatique qui facilite la communication entre deux ou plus de deux personnes par l'échange de textes digitalisés. Ces textes sont conditionnés par les caractéristiques du système technologique qui les héberge et les transporte et une grande partie de leurs particularités résultent des conditions d'énonciation imposées par leur support. Celui-ci influe dans différents domaines : 1) par Internet, comme réseau de nœud et de liaisons qui permet le transfert de fichier entre les ordinateurs impliqués dans l'échange, 2) par l'ordinateur, comme instrument qui médiatise le développement de l'échange et 3) par les logiciels de gestion du courrier qui conditionnent la structure paratextuelle des textes échangés et les conditions temporelles du processus interactionnel.

En tenant compte de ces conditions préalables, cette thèse aura pour objectif : 1) la délimitation des propriétés des interactions verbales ayant lieu par l'utilisation des systèmes de gestion du courrier électronique et 2) l'étude des propriétés textuelles que présentent les textes envoyés par ces systèmes de messagerie électronique privés qui constituent, comme nous le verrons, un modèle de correspondance particulier et indépendant par rapport à d'autres élaborés en dehors de ce contexte spécifique. Le courrier électronique, en tant que logiciel, permet de générer un genre d'interactions verbales médiatisées, à caractère différé, déterminant un genre particulier de textes, également dénommés *courriers électroniques*.

Nous nous trouvons donc face à une polysémie du terme *courrier électronique* dont on se sert couramment, aussi bien pour dénommer l'outil de communication que pour les textes produits par celui-ci. Cette polysémie se complique éventuellement d'une troisième valeur ajoutée, puisque l'expression *courrier électronique* peut également être employée pour désigner l'adresse.

Nous nous intéresserons fondamentalement à la deuxième des acceptions, *courrier électronique*, c'est-à-dire un modèle particulier de textes, que nous

considérerons comme un genre, celui de la correspondance digitale. Étant donné que l'archétype linguistique est conditionné par les caractéristiques du logiciel, notre analyse ne serait pas complète sans une référence constante au *courrier électronique* dans la première des acceptions, c'est-à-dire en tant que lieu d'interactions communicatives.

Les boîtes de correspondance électronique apparaissent au début des années soixante-dix, elles font partie du développement des Technologies de l'Information et de la communication (dorénavant TIC) dans la deuxième moitié du XX^e siècle. La communication et la transmission d'information entre machines à pour origine, dans les cinquante dernières années, les recherches dans le domaine des télécommunications et de l'informatique sur les systèmes et les réseaux. Ces systèmes sont actuellement centralisés sur Internet, grand réseau de réseaux, ils ont permis l'apparition d'un phénomène important, celui de la communication digitale, connue et étudiée généralement sous le nom de Communication Médiatisée par Ordinateur¹⁶³ (dorénavant CMO).

La CMO est le résultat de l'application des innovations technologiques dans la communication entre machines à distance dans le domaine des relations interpersonnelles. La prolifération d'outils dont le but est de favoriser les échanges communicatifs entre individus, démontre les possibilités multiples qui dérivent de l'exploration des ordinateurs en tant qu'instruments d'interaction sociale.

Internet n'a pas été créé pour la communication interpersonnelle. Il s'agissait essentiellement au début d'élaborer un outil capable de partager des ressources et de diminuer les dépenses en matière de recherche. La motivation immédiate répondait au besoin de faciliter le transfert des programmes et des données entre ordinateurs spatialement éloignés dans l'intérêt de la défense nationale du territoire des USA. Sa diffusion et son développement sont cependant dus à son

¹⁶³ CMO est l'adaptation au espagnol du sigle anglaise CMC (Computer-mediated Communication).

important potentiel en tant que moyen d'interaction sociale et qu'artefact communicatif.

Internet a provoqué un profond changement dans la représentation mentale de l'ordinateur qui a cessé d'être considéré comme une simple machine à calculer pour se convertir en un authentique espace d'interaction. La versatilité de l'ordinateur en tant qu'instrument de communication, sa popularisation à tous les niveaux et la révolution dans la transformation et la création de nouveaux environnements communicatifs, nous incite à réfléchir sur les nombreuses possibilités que nous offre la communication électronique.

Le courrier électronique est l'une de modalités d'interaction les plus répandues et populaires sur Internet. Au cours de ses presque trente années d'histoire, cet outil de communication privée a subi un développement et une croissance vertigineuse. Son utilisation était restreinte au début aux grands instituts de recherche américains, tandis qu'elle atteint aujourd'hui toutes les sphères sociales. La popularisation d'Internet et l'extension du courrier électronique vont de pair, même si la seconde n'aurait jamais été possible sans la première, il n'en est pas moins vrai que le trafic croissant de messages électroniques justifie, en grande mesure, l'augmentation des investissements sur Internet.

Quelques années avant qu'en 1972 soit mis en marche le premier système de messagerie digitale, J.R.C Licklider & R.W. Taylor (1968) prédisaient que le besoin illimité de communication humaine provoquerait un saut quantitatif dans le développement technique des ordinateurs. Cette vision pionnière a été confirmée par le développement réel des faits, puisque l'augmentation du nombre de messages échangés sur le réseau est la force responsable de sa croissance (Hafner & Lyon, 1999).

De par sa rapidité, son économie, sa sécurité, son anonymat et d'autres avantages comme la possibilité de transmettre n'importe quel type de documents, le courrier électronique s'est converti dans le moyen de communication le plus adéquat non seulement entre interlocuteurs géographiquement éloignés, mais aussi dans la vie quotidienne par des individus plus proches, ou encore par des

personnes qui veulent cacher leur identité. Le courrier électronique est actuellement, un moyen d'interaction personnelle et professionnelle qui permet de transmettre des informations et de développer toutes sortes de relations sociales. Ces textes envahissent notre vie quotidienne, aussi bien pour les usages privés et publics, les professionnels et les commerciaux, à un point tel que la pratique sociale de la correspondance électronique a remplacé, en grande partie, la lettre, le fax ou le téléphone.

La dynamique de l'utilisation du courrier électronique est simple. Son accès requière cependant certaines conditions préalables : 1) un terminal – généralement un ordinateur -, bien qu'il soit possible d'envoyer et de recevoir des messages par d'autres outils comme des terminaux téléphoniques, - ayant accès au réseau d'Internet – ou à des réseaux connectés à Internet-, 2) un logiciel du courrier électronique, 3) ainsi qu'une certaine compétence dans sa manipulation, et donc, 4) une familiarisation, au moins rudimentaire, avec l'environnement informatique. Ces pré-requis impliquent une certaine inégalité dans l'accès de certaines couches sociales ou tranches d'âge, dans un même pays, ainsi que de profonds déséquilibres territoriaux.

Le nombre de connexions à Internet par habitant diffère beaucoup dans les pays en voie de développement et dans les pays industrialisés, les premiers étant ceux qui présentent les cotes les plus faibles. Dans une société comme la notre, appelée société de l'information, on considère que la diminution des possibilités communicatives n'est pas seulement la conséquence du sous-développement mais aussi sa cause. Par tranches d'âge, la situation est claire, les jeunes ont des rapports plus cordiaux avec l'univers des TIC et une utilisation plus assidue de leurs applications dans le domaine de la communication interpersonnelle.

Dans un panorama comme celui antérieurement décrit, le courrier électronique constitue l'un des outils TIC dont l'emploi par les internautes est le plus fréquent et le plus consolidé, puisqu'il n'a pas été seulement l'un des premiers à faire son apparition d'un point de vue historique, mais aussi le premier point d'approche dans de nombreux cas, d'une grande partie des usagers

du réseau, ainsi que la porte d'entrée à d'autres systèmes de communication offerts par le milieu informatique.

Le croissant développement des TIC a permis la prolifération de toute une variété de nouveaux contextes d'interactions dont l'observation et l'analyse ne sont pas étrangères aux disciplines du domaine des humanités qui se sont intéressées ces dernières années à tout ce qui concerne la communication sur le réseau. Ce phénomène intéresse spécialement la linguistique puisque l'émergence de ces nouvelles situations de communication implique nécessairement la naissance de nouveaux genres discursifs. Bajtin (1982) assure qu'à chaque situation d'interaction correspond un modèle stable de textes qui s'érige en un genre discursif particulier.

Le courrier électronique est l'un d'eux ainsi que les conversations virtuelles ou chats, les sites web, les Muds, les forums de débat, les weblog, etc. qui sont des exemples qui peuvent nous aider à compléter l'énorme liste des nouveaux genres des espaces d'interactions dans le Réseau. Chacun d'entre eux présente ses spécificités, conséquence directe de ses conditions particulières de production, même s'ils présentent tous des propriétés communes qui nous permettent de postuler l'existence de paramètres discursifs stables qui servent à délimiter une catégorie unitaire à laquelle nous nous référerons comme *discours électronique*.

Notre recherche s'inscrit dans ce contexte d'apparition de nouveaux genres textuels. Elle a pour objectif la caractérisation du courrier électronique comme un archétype linguistique particulier, résultat de conditions de production et de réception spécifiques qui provoquent des modes propres d'interprétation et des mécanismes de textualisation particuliers. A partir de l'analyse d'un corpus de messages de courrier électronique, nous proposerons une définition des caractéristiques qui décrivent l'ensemble des textes produits au sein de la messagerie électronique. Notre thèse défendra que cette modalité textuelle se constitue en genre indépendant, inscrit dans un univers textuel plus ample, celui du *discours électronique*, dont font partie les autres productions discursives de ce

média et qui s'apparente, par ailleurs avec d'autres genres de correspondance non digitalisées, comme la lettre.

Nous partons d'un positionnement théorique qui soutient que tout texte appartient à un genre et tout genre à un discours. Le texte participe des propriétés d'invariance du genre et le genre des constantes de définition du discours dans lequel il s'inscrit. A partir de cette prémisse, notre travail définira les propriétés d'invariance de cette modalité discursive, le *discours électronique*, profondément marquée par la manifestation du support qui les héberge, c'est-à-dire le réseau des TIC, en particulier Internet et la présence de la médiatisation technologique, plus généralement, l'ordinateur. Le genre du courrier électronique présente ces propriétés de classe en même temps qu'il manifeste des idiosyncrasies suffisantes pour être analysé comme catégorie générique indépendante. Nous assumons donc une posture intégratrice qui situe le genre dans le contexte du discours électronique. Nous proposerons, dans une perspective plus ample, les grandes lignes de définition et de classification qui caractérisent l'ensemble de la communication électronique, en délimitant dans quelle mesure ces nouveaux contextes génèrent des modèles de communication indépendants et transforment les modalités d'interaction préexistante.

Dans ces circonstances, le courrier électronique émerge en tant que nouveau genre de correspondance à l'intersection des propriétés de l'environnement électronique et des éléments spécifiques des échanges de correspondance. Le pacte épistolaire se trouve ainsi transformer à sa base même, ce qui provoque l'apparition de textes présentant des caractéristiques réellement nouvelles où sont modifiées aussi bien les conditions contextuelles que textuelles.

Dans ce sens notre principal objectif consistera dans la description de l'archétype qui gouverne le genre. Nous délimiterons les situations d'énonciation de ce type de textes et ses conditions de réception ainsi que les modalités de légibilité qui déterminent l'instauration du contrat communicatif qui régit aussi bien les processus de production que ceux de réception.

L'intersection des schémas épistolaires et des particularités de la communication électronique modifie substantiellement les conditions qui

définissaient le genre de la lettre. Le courrier électronique est caractérisé non seulement par une structure paratextuelle et une organisation des contenus innovatrices mais aussi par un changement radical des conditions temporelles de l'échange et de la finalité textuelle. Toutes ces modifications déterminent la configuration de procédés rhétoriques, textuels et linguistiques spécifiques qui donnent lieu à un modèle de langue particulière où la spontanéité prend le pas sur la correction et la rapidité et l'économie sur les normes, conditions de spécificité qui nous autorisent à postuler la définition d'un archétype linguistique indépendant.

La transformation énonciative est si profonde que de nouvelles modalités d'interactivité sont redéfinies ce qui a amené de nouveaux chercheurs à postuler une similitude entre les interactions électroniques et les échanges oraux. Ces ressemblances vont plus loin que des coïncidences lexicales et des particularités orthographiques de style électronique, elles arrivent à se refléter dans la manière d'organiser l'information et de projeter l'échange. De nombreuses études se sont intéressées à la forme dans laquelle ces conditions particulières se reflètent dans la langue des genres électroniques, en se centrant sur les relations qui s'établissent avec les modalités spécifiques du discours oral. Bien que nous fassions référence à ces problématiques dans ce travail, nous avons plus amplement développé d'autres lignes d'analyse, en particulier, la mesure dans laquelle ces circonstances incident dans la définition des modes d'interaction. Le modèle d'interlocution classique du discours épistolaire différé se trouve transformé en provoquant un schéma d'interactivité qui accentue le caractère dialogique du genre. Cette circonstance génère chez les interlocuteurs une conscience de temps partagé qui conditionne en grande partie les propriétés du contrat du genre du courrier électronique.

II. Hypothèse initiale: le courrier électronique, recueil épistolaire numérique?

La première question qu'on doit se poser lors d'une approche de l'étude des textes envoyés par des systèmes de messagerie électronique, concerne la délimitation du statut qui assume son modèle textuel. Il doit être clair s'il s'agit d'une réplique de la lettre ou bien d'un produit communicatif original. De cette alternative découlent deux positions d'analyse. Premièrement celle qui considère que le courrier électronique pourrait être étudié comme une simple évolution de la lettre, transformée par l'irruption de la figure de l'ordinateur dans le développement de l'échange. Deuxièmement celle qui considère que ses propriétés sont assez nouvelles pour préconiser la naissance d'un nouveau genre textuel indépendant.

Notre thèse coïncide avec la dernière des positions; nous défendons une analyse du courrier électronique comme un modèle textuel différent de la lettre. Il est impossible de nier l'étroit rapport existant entre les deux systèmes, le courrier postal et le courrier électronique, cependant, du point de vue d'une perspective textuelle nous ne pouvons pas identifier la nature des textes produits à travers la messagerie électronique avec le prototype du genre épistolaire.

À la lumière des données extraites du corpus analysé, nous ne croyons pas légitime de proposer une optique du courrier électronique comme un simple phénomène du recueil digital des lettres, comme l'a soutenu Ivanova (1999). Les données observées dans notre recherche nous mettent d'accord avec Melançon (1996, p.58) lorsqu'il affirme « qu'avec un ordinateur, on peut faire toute sorte de choses; on ne peut pas envoyer une lettre ». Le canadien, spécialiste dans le genre épistolaire, soutient que « la lettre ne peut pas être remplacée par le courrier électronique, car elle a des ressources qu'aucune autre forme d'écriture ne partage » (p.58). La lettre et le courrier électronique ne sont pas équivalents, puisque la lettre possède des propriétés que le courrier électronique ne partage pas et vice-versa.

Notre hypothèse du départ occupe, alors, une position de rupture entre le courrier électronique et la lettre. Les deux sortes de textes appartiennent à deux genres différents et ils possèdent, en conséquence, des modèles de production et d'interprétation différents. Cette position justifie le fait que notre recherche ne se présente pas comme une étude comparative entre les deux productions textuelles, malgré que leur rapport évident nous oblige à établir des références constatées au modèle épistolaire classique. Dans ce sens, nous considérons très juste la proposition défendue par López Alonso (2003a) : la lettre et le courrier électronique sont deux genres différents même s'ils peuvent appartenir au même discours épistolaire duquel ils héritent tous deux, au moins en partie quelques propriétés communes.

Dans l'imaginaire collectif actuel, il n'est pas étrange de trouver une représentation du courrier électronique comme un substitut de l'échange épistolaire. La terminologie même qui est apparue autour du système – courrier électronique, boîte, etc. – laisse voir une optique métaphorique qui met en rapport les systèmes de messagerie électronique et le courrier postal traditionnel. De la même manière, le paratexte dessiné pour les contours graphiques des interfaces des ampliements, avec des représentations iconiques d'enveloppes pour identifier ses services, par exemple, proposent une référence directe au modèle postal.

Cette assimilation est justifiée par des similitudes dans les conditions d'énonciation des deux textes ainsi que par beaucoup de coïncidences dans sa fonctionnalité sociale. Néanmoins, d'un point de vue strictement linguistique, le modèle qui opère les deux productions textuelles est très différent. L'introduction de l'ordinateur comme contexte de production et de réception modifie les conditions effectives du contrat de communication. L'interaction s'accélère et diminue notablement le laps temporel qui sépare l'émission de la réception. Cependant, plus loin de la nature temporelle de l'échange, le nouvel outil crée un rapport différent entre les énonciateurs, provoquant ainsi une modification dans les modes de transmission d'information qui amènent la création d'un genre différent.

Dans ce cas spécifique, la transformation ne s'opère pas de manière progressive, c'est pour cela que nous ne pouvons pas parier sur un modèle évolutif, provenant de la lettre pour aboutir au courrier électronique à travers un procès de modification graduelle. Comme le soutient López Alonso (2003b), il n'existe pas une progression continue entre la lettre et le courrier électronique mais une rupture rapide et effective des deux modèles.

No se trata, a mi modo de ver, de una modificación continua y gradual del género epistolar sino que los correos se perciben como un tipo distinto de *mensaje*, sin duda por estar colocados en un espacio virtual y, ante ese contexto cultural, se crea un producto lingüístico nuevo. (López Alonso, 2003b, p.189).

Les schémas du genre font partie de la compétence communicative de l'individu et ils s'acquièrent d'une manière graduelle. L'idiosyncrasie du courrier électronique, ses particularités et ses restrictions, ainsi que les nouvelles possibilités qu'elle comporte, s'apprennent avec l'usage du milieu, à travers duquel on arrive à maîtriser le modèle. Dans cette acquisition de la compétence, le phénomène de l'intertextualité joue un rôle primordial, puisque, seulement le contact avec des textes appartenant au genre permet au sujet d'élaborer son nouveau prototype.

La maîtrise du schéma du genre est un procès cognitif d'apprentissage, les usagers les moins familiarisés avec ce genre de services de communication sont, par conséquent, plus attachés aux modèles d'interaction précédents, ils élaborent donc des courriers qui ne manifestent pas pleinement les nouveautés énonciatives du nouveau genre. Une assiduité prolongée dans ce milieu leur permettra de rencontrer des usager plus experts, et ils auront tendance à les imiter en découvrant leurs conventions communicatives.

L'adaptation au schéma générique n'est pas seulement le résultat naturel du processus que nous avons décrit, mais c'est aussi une condition nécessaire et imposée par le milieu qui sanctionnera les usagers inefficaces. Un phénomène

similaire peut être observé dans un autre contexte parallèle, c'est le cas des chats, ou conversations virtuelles: les usagers experts ont tendance à relever le comportement linguistique inhabituel des nouveaux usagers. Dans ce sens, Nobilia (1998) rappelle la notion de compétence communicative de Hymes (1972) et que Gumperz (1982) reprend dans l'élaboration du concept de communauté linguistique et il y affirme que les usagers des systèmes de communication électronique deviennent des véritables communautés, dans le sens de communauté linguistique, puisqu'ils ont une compétence linguistique et communicative en commun.

Dans la configuration du modèle textuel prototypique du courrier électronique, nous devons reconnaître que la figure de la médiatisation technologique, même si nous prenons pour base la contribution du schéma épistolaire, a entraîné la naissance d'autres modèles textuels tels le téléphone, en particulier les S.M.S., les télégrammes.

Le modèle du langage du courrier électronique a été influencé par une multitude de schémas textuels utilisés dans des contextes de communication qui se servent d'un engin technologique quelconque pour le développement de l'échange.

L'arrivée de l'ordinateur comme un contexte d'interaction modifie toutes les sphères du discours épistolaire qui est contaminé par les caractéristiques de la communication électronique, de telle sorte que le courrier électronique doit être considéré comme un nouveau genre qui est le résultat de la rencontre entre les propriétés du discours épistolaire et les particularités du discours électronique.

Le rapport établi par le modèle d'énonciation du courrier électronique avec l'archétype de la lettre est, par conséquent, complexe. Bien que la lettre partage beaucoup de caractéristiques avec le courrier électronique, celui-ci présente des solutions textuelles différentes, dans la plupart des cas, ce sont le résultat de l'influence du milieu électronique.

Une comparaison entre la lettre traditionnelle et le courrier électronique peut nous conduire à la découverte de certaines ressemblances, au moins dans quatre catégories : 1) dans le régime énonciatif, 2) dans le schéma d'interaction, 3) dans

sa fonctionnalité pragmatique et 4) dans l'organisation para textuelle (López Alonso, 2003). En revanche, une réflexion profonde illustrera les divergences à tous les niveaux d'analyse. Dans les différents chapitres qui forment notre recherche, on expose les résultats obtenus à partir de l'observation de ces aspects dans le courrier électronique. Dans ces pages d'introduction nous avançons son rapport avec la lettre dans chacun des quatre cadres donnés.

1) *Le régime énonciatif*

Les interactions développées à travers l'échange des lettres et à travers les systèmes de messagerie électronique présentent d'importantes ressemblances en ce qui concerne les propriétés de la situation d'énonciation. Dans les deux cas, il s'agit d'un échange différé entre textes, qui mettent en rapport des personnes éloignées. D'une certaine manière, tous deux peuvent répondre à la caractéristique élaborée par Haroche-Bouzinac (1995) sur le genre épistolaire comme *le discours des absents*. D'après sa définition, l'absence se trouve toujours à l'origine de la correspondance (1995, p.71). Les systèmes de messagerie électronique sont, d'une manière quelconque, la réponse offerte par les TIC à une situation de communication déjà existante qui est celle de l'échange de correspondance. Le nom même attribué aux systèmes, *courrier électronique*, révèlent ce rapport. Une telle coïncidence a provoqué l'utilisation du type textuel de la lettre comme modèle de construction du nouveau genre.

Le courrier électronique est une forme de correspondance privée, qui, en principe, d'après Anis (1998, p.221) *calque son fonctionnement sur celui du courrier papier*. Ce système permet de communiquer par l'échange des textes écrits entre deux personnes ou plus qui se trouveraient éloignées dans l'espace. Il s'agit, comme dans l'échange épistolaire, d'une interaction où les énonciateurs ne partagent pas l'instance spatiale, ils ne sont pas coprésents. Dans les deux cas, la nature temporelle de l'événement communicatif est marquée par l'existence d'un intervalle entre le moment de la production et le moment de la réception. En

revanche, le caractère différé qui détermine la configuration générique de la lettre diminue dans un certain sens dans la correspondance électronique

L'introduction de l'ordinateur et d'Internet comme des instances médiatrices provoque des transformations substantielles dans le développement de l'échange. Le nouvel outil impliquera des modifications qui concernent directement le noyau du pacte générique épistolaire, diminuant ainsi le temps de transmission et l'intervalle qui traditionnellement séparait le moment de l'envoi et le moment de la réception.

Mis à part les situations anormales où des problèmes de nature technique entraveraient l'envoi des données, d'une façon générale, dans ces systèmes électroniques le message est reçu par le destinataire un instant après son émission dans le réseau. La presque simultanéité de la situation communicative provoque une conscience de temps partagé, qui, d'une façon, rapproche le courrier électronique d'autres schémas d'interaction linguistique du genre conversationnel. Bien que tous les textes relatifs au genre du courrier électronique participent de cette notion du temps partagé, qui peut laisser place à des structures du genre dialogue, sa manifestation est plus évidente dans un sous-groupe de textes ; d'autres garderont, en ce qui concerne la nature temporelle de l'échange, une structure très semblant à celle de l'épistolaire.

La variation va dépendre des critères extralinguistiques, comme le genre d'utilisateur, le mode de connexion au réseau, la disponibilité que l'on ait de celle-ci, le système de gestion employé (avec ou sans accusé de réception) ; ces facteurs délimiteront la fréquence de la consultation de la boîte de stockage de messages et par la suite, l'intervalle de temps existant entre la réception et la lecture des messages. De cette façon les échanges de courrier électronique peuvent manifester une structure temporelle presque simultanée, très proche de celle du chat, ou strictement différée, comme celle de l'échange épistolaire. Entre les deux extrêmes nous rencontrons un grand éventail de possibilités.

Malgré la grande versatilité temporelle manifestée par le prototype du courrier électronique, nous pouvons affirmer que par rapport à la lettre le rythme

de l'échange s'accélère, donnant suite à un modèle d'interaction plus dynamique et spontané qu'on verra reflété à tous les niveaux textuels.

Les textes sont abrégés, ils se font dépendants du contexte de production, pour beaucoup d'entre eux les éléments d'ouverture et de clôture sont supprimés, arrivant ainsi, dans certains cas, à une structure de demi dialogue dans laquelle chaque message correspondrait à une intervention dans une conversation. L'organisation textuelle se relâche : la cohésion des éléments s'en remet à la progression informative, pour dynamiser le texte on fait appel à l'ellipse, etc. Tous ces facteurs permettent au niveau de langue d'être dans des contextes déterminés plus spontanés, se remplissant ainsi de familiarités et de traits spécifiques de l'oralité.

Si le rapport du courrier électronique avec la lettre se doit à certains parallélismes dans la situation d'énonciation, la distance avec celle-ci est imposée par la nature électronique du texte, qui dérive de l'instrument de communication employé. L'ordinateur et Internet ne modifieront pas seulement les possibilités temporelles de l'événement, mais ils seront également responsables de toute une série de variations dans la nature contextuelle de l'échange et dans les propriétés discursives des textes.

Les courriers électroniques sont principalement des textes écrits à partir d'un ordinateur. Ainsi, dans une perspective énonciative, l'ordinateur se présente en tant que contexte de l'activité communicative, déterminant aussi bien les procédés de réception (écran) que ceux de production (clavier). L'activité communicative entre un énonciateur et l'autre est limitée linguistiquement par les propriétés du software et du hardware utilisées (Crystal, 2001, p.37). Le genre de données susceptibles d'être envoyées sera déterminé en fonction des possibilités offertes par la chaîne de communication qui médiatise l'interaction, dans ce cas, le réseau mondial des ordinateurs.

2) *Le schéma d'interaction*

Aussi bien la lettre que le courrier électronique présente un rapport d'interactivité entre énonciateurs. Il s'agit de textes construits par un sujet pour un ou plusieurs sujets. Tous deux établissent un échange de correspondance basé sur les marges sémantiques de /dire/, /envoyer/, /recevoir/, /répondre/ (López Alonso, 2003a, p.23-24). Ce schéma est une constante de tous les courriers électroniques¹⁶⁴. Il s'agit d'une propriété qui a hérité directement du modèle d'interaction caractéristique du discours épistolaire. Cependant, à nouveau, la versatilité de l'outil informatique offre des possibilités d'interaction qui étaient difficilement prises en charge par le modèle postal traditionnel.

Le courrier électronique garde les usages strictement privés de la lettre dans les courriers personnels, professionnels et institutionnels, même s'il renforce ses manifestations publiques, dans les courriers publicitaires, et, surtout, dans les listes de distribution et les forum de discussion. Ces dernières constituent des modalités d'échange à peine étendues avant l'apparition de la correspondance digitale.

Les programmes de gestion du courrier rendent plus facile la correspondance en groupe, c'est pourquoi nous devons ajouter au schéma de la lettre à régime bidirectionnel transitif, un modèle d'échange de groupe, où plusieurs interlocuteurs constituent une interaction communicative. Les listes de discussion constituent des manifestations prototypiques de ces modèles, qui, néanmoins, sont très nombreuses dans les courriers personnels et professionnels.

La modification de la nature temporelle de l'échange influence également la construction de la nature de l'interaction. Nous avons affirmé que la lettre et le courrier électronique montrent un régime interactif; cette interactivité, en revanche, s'intensifie dans la correspondance digitale à cause de la sensation de

¹⁶⁴ Dans les chapitres à venir nous décrirons certains genres de messages qui font allusion à cette condition interactive et qui, en quelque sorte, ne font pas partie intégrante du modèle de la correspondance digitale, bien qu'ils soient reçus à travers la boîte électronique.

temps partagé créé par l'accélération du rythme de l'échange. Si Haroche-Bouzinac (1995, p.88) parlait de l'échange épistolaire en tant que métaphore de la conversation où les interlocuteurs récréent des situations de dialogue qui ne se produisent pas réellement, le courrier électronique, quant à lui, permet l'établissement effectif d'authentiques échanges de dialogue ou, même, de multi dialogues¹⁶⁵ en temps différé.

3) *La fonctionnalité pragmatique*

Comme il en découle des similitudes décrites dans les conditions énonciatives et dans le schéma d'interaction, il existe une importante équivalence fonctionnelle entre les deux genres. Tous deux constituent des produits linguistiques qui ont comme fonctionnalité première l'envoi d'une information, même si les procédés de l'un et de l'autre sont très différents.

Inscrits, alors, dans un régime de correspondance, ils assument en tant que valeur pragmatique fondamentale, l'établissement d'un échange communicatif qui avec la transmission d'une information, peut couvrir beaucoup d'autres fonctionnalités pragmatiques. De cette façon le courrier électronique peut tout prendre en charge comme la correspondance postale, la fonction persuasive phatique, émotive, etc. entrant en rapport avec des différents univers discursifs. Il devient ainsi, un support de textes qui rencontre des réalités discursives très diverses, cette situation a fait penser au courrier électronique comme un simple support de transmission de textes, qui peuvent et doivent être classés en genres discursifs divers. Le courrier postal permet la réception de messages publicitaires, institutionnels, commerciaux, professionnels, qui remplissent avec d'autres la fonctionnalité strictement interpersonnelle de la lettre ; de même les boîtes électroniques prennent aussi en charge la réception de textes à valeurs très diverses. Néanmoins, nous croyons qu'ils présentent tous certaines propriétés communes.

¹⁶⁵ Néologisme que nous employons pour nommer les échanges entre plus de deux participants.

Bien que le courrier publicitaire ait très peu de choses en commun avec un courrier à caractère privé, nous croyons qu'il est indispensable de reconnaître leur statut de classe déterminé par les propriétés de l'entourage qui renferme l'échange. Pour établir la variété du genre, nous travaillerons cependant sur la définition d'une typologie du courrier électronique. A partir de laquelle nous allons configurer le prototype du nouveau genre s'établit.

Une typologie de caractère fonctionnel permet la découverte du rapport existant entre le courrier électronique et d'autres discours dont il est le support, au temps qui justifie l'identification des genres textuels qui sont exclusifs et particuliers à la correspondance électronique. Ainsi nous faisons la différence entre les courriers interpersonnels, les publicitaires, les professionnels et les modalités spécifiques à la correspondance électronique qui ont des équivalences difficiles dans la modalité postale, parmi eux : 1) certains courriers Spam, qui ne présentent aucune fonction communicative ni même publicitaire, et qui ont pour seul but de transporter des virus ; 2) les chaînes de renvoi, qui font circuler un texte entre différents interlocuteurs; 3) ou bien les groupes de travail, normalement de caractère professionnel, créés à travers l'échange successif des textes dans un ensemble fermé d'individus. Ces derniers mettent en valeur une des propriétés caractéristiques dont nous avons fait allusion antérieurement, permettent la transformation de ce milieu privé en une porte ouverte à la création de communautés communicatives. À travers le développement de forum de débat et de listes de conversation, le courrier électronique constitue un outil très efficace pour la circulation des informations éminentes pour un groupe d'intérêts communs, tout comme dans le développement de collectivités regroupées par une activité linguistique partagée.

4) *La structure paratextuelle*

Les coïncidences les plus évidentes entre le courrier électronique et la lettre se manifeste dans la structure paratextuelle, qui en grande partie, prend comme modèle de référence le format de la lettre en papier. Les ressemblances formelles

reflètent le parallélisme naturel existant entre les situations d'énonciation. Cette ressemblance détermine quelques caractéristiques des logiciels de gestion de la messagerie électronique, où certains procédés d'interaction entre les usagers et le système récréent des situations pragmatiques directement liées au schéma d'envoi et de réception d'une lettre. En revanche, d'autres protocoles guidant le rapport entre l'utilisateur et l'application n'établissent aucune connexion en rapport avec le modèle épistolaire, étant spécifique aux interactions homme/machine, propres et caractéristiques des systèmes de CMO.

De cette manière, une grande partie du message paratextuel qui comprend les textes de correspondance digitale découle de la codification de l'interaction qui met en rapport l'utilisateur avec l'application, qui se trouve alors encadré au sein de la notion de session. Une session, concept que nous étudierons tout au long de cette thèse, correspond à l'évènement développé dès l'ouverture du programme qui établit le lien communicatif jusqu'à sa fermeture.

Au-delà des propriétés spécifiques du système de gestion du courrier électronique par rapport au modèle épistolaire postal, malgré certaines divergences, en ce qui concerne l'organisation paratextuel interne, les deux schémas ont en commun des éléments très importants.

Dans la lettre nous trouvons une lecture canonique où l'on peut distinguer deux espaces. Premièrement, l'enveloppe ou le contenant du message (lorsqu'il y en a un), deuxièmement, le support direct du message. Le premier cas, renferme des références de coordonnées qui définissent les propriétés énonciatives de l'évènement communicatif. Il est normal que apparaisse le nom des participants dans l'échange, tout comme son adresse et d'autres éléments qui situent la correspondance dans un espace et dans un temps précis.

Le support du message, ou le papier sur lequel est écrite la lettre, manifeste à son tour, une structure suffisamment stable, avec des catégories bien différenciées issues d'une tradition épistolaire très ancienne. En faisant référence au paratexte direct de la lettre nous faisons allusion à cette structure, puisque les éléments constituant le contenant potentiel ne font pas directement partie de la lettre en tant qu'objet linguistique mais au contraire, de sa condition en tant

qu'entité sociale. Ceux-ci seraient au même niveau que les composants relatifs à l'interface des systèmes de gestion du courrier.

La structure épistolaire est formée de l'en-tête, du corps du texte et de la signature. Dans l'en-tête se trouve l'information relative à la date et au lieu de l'émission et dans la signature l'identité de l'expéditeur ; c'est-à-dire, une information partagée avec l'enveloppe, lorsqu'il y en a une, qui sert à constituer les conditions de l'énonciation. Le corps du message est partagé à son tour entre : la formule de politesse, le texte et les salutations.

Le courrier électronique garde grosso modo ces éléments, si bien relevés par la disposition géométrique de l'écran et les propriétés des programmes de gestion. Comme nous l'avons déjà signalé, le courrier électronique comprend deux zones bien différenciées : l'en-tête et le corps du message. Dans l'en-tête réside un mélange d'éléments et de fonctions relatives à l'information du contenant de la lettre et de l'en-tête de celle-ci. Il montre des détails concernant l'identité des interlocuteurs, leur adresse virtuelle et la date. Bien qu'il introduise des composants nouveaux très caractéristiques du genre : l'heure d'émission et de réception ainsi qu'une phrase du texte connue sous la rubrique « objet ». Tout comme l'information de l'enveloppe, les composants de l'en-tête sont reçus avant même de lire le texte en question et peuvent donc conditionner l'ouverture et réception de celui-ci.

La structure tripartite du message : formule de politesse, texte et signature est généralement conservée, bien qu'il soit souvent fréquent de supprimer aussi bien les ouvertures que les conclusions. Ces suppressions répondent à des circonstances énonciatives ; ainsi, par exemple, dans les échanges au rythme plus accéléré il est normal de supprimer les salutations et même les éléments de la formule de politesse. Au cours de notre recherche nous aurons l'occasion d'analyser ces particularités.

Conservant alors une certaine ressemblance dans son organisation structurelle, les grandes différences entre la lettre et le courrier électronique découlent de la nature digitale de ce dernier. Comme nous le rappelle Melançon la lettre est un objet physique, unique et qui ne se répète pas ; cette dimension

matérielle peut difficilement être attribuée au courrier électronique. Beaucoup de critiques faites sur ce moyen électronique en contradiction avec l'épître traditionnelle, découlent de sa forme immatérielle.

Lorsque nous écrivons un courrier électronique nous créons un texte qui occupe uniquement un espace de temps transitoire sur le support qui le contient, initialement l'écran, si nous écartons la possibilité d'une impression postérieure. L'émetteur perçoit une représentation physique du message qui n'est pas forcément celle perçue par le précepteur : le paratexte interne de ce même texte peut être modifié en fonction des paramètres d'édition de textes des programmes de courrier utilisés par les interlocuteurs.

Nous trouvons une manifestation de ce phénomène dans les caractères qui ne sont pas communs à l'ensemble des langues occidentales. Ainsi le ñ de l'espagnol ou le ç du français, peuvent être transformés si les messages sont reçus par un système d'édition de textes qui ne sait pas lire de tels symboles. Les accents, à leur tour, peuvent supposer des problèmes d'interprétation pour certains programmes de gestion de courrier, c'est pourquoi certains usagers préfèrent les supprimer.

Il est frappant que la réception du message s'accompagne parfois d'une transformation de l'organisation des paragraphes, donnant suite à des textes qui ne respectent pas les conventions orthographiques canoniques. En général, malgré le développement des logiciels les plus récentes en ce qui concerne la standardisation et l'amélioration du format, il est courant de trouver encore certaines incompatibilités.

Toutes ces circonstances découlent directement de la nature digitale du texte électronique qui permet un échange de données entre les interlocuteurs, de même que pour le fax. Contrairement à la lettre, qui comprend un objet physique voyageant de l'émetteur au récepteur. La virtualité du format digital ne se traduit pas seulement par l'instabilité de sa structure paratextuelle, mais aussi parce qu'elle provoque une représentation mentale de ces textes en tant qu'objets linguistiques instables, établissant ainsi sa configuration de manière transitoire qui est par conséquent, peu fixe. Ce fait entraîne, chez de nombreux usagers, un

manque d'attention quant à la personnalisation du format de ses textes et de même qu'à sa propre fixation orthographique.

III. Organisation et structure du travail

Ce travail se compose de trois parties qui développant chacune des éléments concrets du contenu de cette recherche. Dans la conclusion nous mettrons en relation les hypothèses posées dans cette introduction et les résultats présentés tout au long de notre analyse. Chacune des trois parties de cette thèse est centrée sur un des aspects spécifiques de la définition du genre du courrier électronique.

La première partie traite le courrier électronique dans le cadre du discours électronique et du phénomène des TIC, en même temps qu'elle propose les instruments théoriques nécessaires pour aborder leur classification. Après une brève introduction théorique au domaine de la linguistique textuelle, nous centrerons notre analyse dans le domaine de la communication sur réseau pour définir le contexte de ces échanges à partir d'une révision historique et technique du phénomène d'Internet. Nous décrirons ensuite les différents logiciels utilisés dans les échanges médiatisés par ordinateur pour établir dans un deuxième temps des critères de caractérisation et de classification. En prenant toujours le courrier électronique comme point de référence, nous inclurons dans cette première partie la description des autres contextes d'interaction comme la CMO. Pour finir par présenter les travaux et les lignes de recherche de la CMO, en exposant d'une manière détaillée certains des travaux les plus importants sur le courrier électronique.

La deuxième partie, *La correspondance électronique*, a comme objectif la description des conditions dans lesquelles se développent les échanges de courrier électronique. Nous commencerons par définir la correspondance digitale et par établir une typologie rendant compte des divers besoins communicatifs couverts par cet outil de socialisation.

Dans le deuxième chapitre de cette partie, nous aborderons la caractérisation énonciative du genre. Nous distinguerons en fonction de la nature des participants et de leurs relations des modes d'énonciation différents; les conditions temporelles et spatiales incident aussi de façon claire dans cette

variable. Les propriétés temporelles des échanges de correspondance électronique constituent un point très pertinent de par: 1) leur nature qui les oppose à d'autres modalités de correspondance et 2) leur versatilité qui permet de distinguer des sous-types particuliers d'échange.

La définition des conditions d'énonciation annonce le développement de la partie centrale de cette deuxième partie. Le chapitre 3 est consacré aux modes d'interaction dans la correspondance digitale en commençant par la notion d'interaction appliquée aux environnements de la CMO et, très particulièrement, au courrier électronique. Nous distinguerons les courriers avec échange de correspondance de ceux qui n'ont pas cette intentionnalité interlocutive en décrivant des exemples prototypique de cette classe.

Pour analyser les échanges de courrier électronique, nous aurons recours aux unités de l'analyse conversationnelle en les adaptant aux particularités d'un échange différé. De cette manière, l'unité *message* est identifiée avec l'intervention et leur succession dialogique avec des unités d'ordre supérieur comme la l'échange et la séquence. Nous établissons ainsi une différence entre les courriers de type initiatif, réactif et un troisième groupe qui résulte d'un mélange des deux précédents.

Nous avons réservé un lieu privilégié à l'étude des procédés de diaphonie ou prise de parole de l'interlocuteur qui révèle une ample gamme de possibilités dans le genre du courrier électronique. La production d'un courrier électronique est en effet organisée autour d'un phénomène polyphonique en constante activité collaborative et négociée. Le procédé le plus particulier s'identifie sans aucun doute dans les courriers qui intercalent la réponse sur le message initial, segmentant de cette manière ce dernier en unités de sens. Cette technique met en évidence la reproduction d'une structure dans laquelle se reflète une organisation en paires adjacentes très similaire à ceux des échanges conversationnels à partir de modèles d'interaction de type différé.

La troisième partie est consacrée à l'analyse des propriétés formelles et stylistiques des messages de courrier électronique. Après une introduction théorique au concept de paratexte, nous décrivons les conditions paratextuelles

des textes électroniques et en particulier du genre du courrier électronique. Plusieurs niveaux déterminent les conditions formelles de ces textes : l'intervention de l'ordinateur comme support de l'information, les propriétés du format digital comme contrainte de sa nature, les caractéristiques des interfaces qui accueillent la production textuelle et les éléments proches qui entourent et donnent formes aux textes générés.

Nous analyserons en plus de l'organisation externe la structuration du contenu et nous centrerons notre observation sur trois zones : 1) l'objet, 2) les ouvertures et clôtures et 3) le corps du message. En ce qui concerne la première zone, nous étudierons le type de relations que l'objet établit avec le corps du message. Les éléments de la deuxième zone se présentent comme le lieu privilégié pour le développement des marques d'interactivité et de politesse. Pour ce qui est du corps du message, nous décrirons sa dimension, son organisation informative ainsi que les mécanismes de structuration de la cohérence.

Nous finirons notre travail par une réflexion sur le style d'écriture spécifique du genre du courrier électronique. L'une des constantes qui a servi à définir les productions verbales caractéristiques de la CMO est l'existence d'un mode d'écriture particulier à mi-chemin entre son caractère écrit et la spontanéité des communications orales. Les dernières pages essaient de systématiser les propriétés de la langue utilisée dans le genre du courrier électronique.

IV. Conclusiones

Dans cette thèse nous avons essayé de décrire et d'analyser la manière dont les outils de courrier électronique produisent des contextes d'interaction qui font apparaître des modèles textuels qui présentent des principes communs. Les processus d'interlocution analysés situent le courrier électronique parmi les modèles de correspondance épistolaire et les schémas typiques d'autres environnements de CMO. L'interactivité dialogique caractéristique des conversations électriques influence un genre qui hérite de l'organisation spécifique des modèles en différé comme les genres épistolaires, ainsi se trouve vérifiée notre hypothèse de départ qui considérait le courrier électronique comme un genre indépendant.

La relation entre le discours épistolaire et le discours électronique fait apparaître un schéma d'interaction riche en nuances qui peut s'adapter à différents modèles d'échange aussi bien en ce qui concerne la temporalité que dans d'autres instances de l'énonciation. Les marques d'interactivité présentes dans un archétype si versatile proviennent d'un très large éventail de possibilités qui se matérialisent en fonction de l'intérêt de chaque interlocuteur et de chaque situation de communication.

Dans un certain sens, le courrier électronique se présente comme une solution nouvelle à partir des situations d'énonciation existantes, ce qui place le genre dans une position privilégiée puisqu'il réunit les nouvelles et les anciennes ressources communicatives. Par exemple, quelques uns des modèles de réponse analysés dans cette thèse qui s'appuient dans la reproduction automatique du texte de départ trouveraient très difficilement une place en dehors du format électronique. En même temps, le courrier électronique maintient de nombreux procédés caractéristiques de la lettre conventionnelle mais le fait de revenir à l'activité diaphonique suppose une identification avec les éléments dialogiques caractéristiques du discours épistolaire.

Sa capacité d'adaptation transforme le courrier électronique en un modèle textuel de grand dynamisme qui justifie l'emploi de cet instrument de

communication. Les modèles temporels proposés participent des avantages de non-intromission en même temps qu'ils ont les caractéristiques de l'immédiat. Parmi les genres proches, avec lesquels il partage le plus grand nombre de traits, se trouve la lettre et les conversations virtuelles, surtout, dans la messagerie instantanée. Les points en commun avec la lettre sont l'établissement des conventions qui règlent les interventions, ainsi que la valeur de quelques unes de ses unités. Beaucoup d'unités que nous avons proposées dans cette thèse pour l'analyse des interactions à travers des systèmes de messagerie instantanée, peuvent s'appliquer à des échanges épistolaires, en considérant que dans ceux-ci, son délai dans le temps sera majeur et, pourtant, sa relation d'interdépendance se verra modifiée.

Dans l'identité générique du courrier électronique face à d'autres genres de correspondance, l'aspect temporel est essentiel, raison pour laquelle, dans cette thèse, nous avons été répétitifs: le double jeu entre le caractère différé et la possibilité de proximité temporelle que le genre possède marque ses conditions structurelles. Il s'agit de textes courts et spontanés, mais en même temps avec des espaces d'interaction suffisamment réfléchis pour manifester des stratégies d'interaction impossibles dans des modèles conversationnels. La rapidité, la facilité et l'économie que l'échange exige, permet le développement d'interactions très stables et fréquentes.

Le courrier électronique a emprunté de nombreux éléments constitutifs des genres de la CMO, et, en particulier, de l'interaction avec la messagerie instantanée. Une grande partie des propriétés stylistiques du genre acquièrent une valeur qui refète les différentes tendances du style électronique. L'intersection entre courrier électronique et messagerie instantanée augmente jusqu'au point de freiner quelques uns des usages de la correspondance digitale qui ont été analysés dans ce travail. Les interactions continues ont pu diminuer dans les dernières années car un grand nombre de ces situations ont été assimilées par les environnements de messagerie digitale.

Le courrier électronique est employé dans des contextes de communication de plus en plus divers. On peut dire qu'actuellement il influence tous les aspects

de la socialisation, comme le reflète la diversité des textes de notre corpus. Dans cette thèse, nous avons proposé une typologie de neuf catégories de courriers électroniques qui a été établie en fonction de critères relatifs à son domaine d'interaction et à son intention communicative. Tout au long de l'analyse des différents paramètres d'analyse, nous avons pu prouver dans quelle mesure chacun des types proposés manifestaient des comportements particuliers qui justifiaient leur individualisation. Ces neuf catégories sont : courrier personnel, courrier professionnel, courrier institutionnel, courrier commercial et publicitaire, courrier des listes, chaînes de transfert, courrier spam, messages automatiques et lettres virtuelles.

Chacune de ces modalités de messages s'appuie sur des contrats précis de parole. Dans ce travail nous signalons, de par son importance dans la configuration du prototype de la correspondance électronique, les messages à caractère impersonnel qui ont comme finalité l'établissement d'un échange communicatif symétrique de type privé. Parmi eux, nous signalons les courriers personnels et les courriers professionnels qui constituent les exemples plus clairs de correspondance. Les courriers personnels résultent, quant à eux, d'un échange individuel et privé à sujet indéfini, tandis que les courriers professionnels se situent dans une interaction professionnelle. Les traits caractéristiques du style électronique, développé dans la troisième partie de cette thèse, trouvent dans les courriers personnels son espace de grande influence.

Nos conclusions se centrent autour de cinq problématiques principales: 1) les propriétés énonciatives de la correspondance digitale, 2) les moyens d'interaction des échanges entre courriers, 3) les propriétés paratextuelles des messages, 4) leur planification et leur structure, et 5) la langue employée dans les courriers.

Classement énonciatif du courrier électronique.

- La correspondance digitale constitue un modèle d'énonciation dans lequel un *Locuteur 1*, l'expéditeur, envoie un texte adressé à un *Locuteur 2*, le destinataire, qui se transmet sur support électronique au moyen d'un logiciel de

gestion de courrier. La situation de communication se caractérise par un contexte marqué par la présence de l'ordinateur qui médiatise l'échange et qui permet la communication *in absentia*, à l'intérieur d'un schéma de temporalité en différé avec des rythmes établis de façon irrégulière entre les interlocuteurs.

- La plupart des propriétés décrites précédemment nous permettent d'identifier cette modalité de communication comme faisant partie d'un groupe que nous appelons régime de correspondance et qui se caractérise par un schéma d'interaction différé dans lequel les co-énonciateurs ne partagent ni le temps ni l'espace de l'énonciation. Malgré les ressemblances avec le modèle épistolaire, la correspondance digitale a des propriétés spécifiques qui découlent des valeurs héritées du discours électronique et elle est devenue un archétype autonome qui ne peut être identifié à aucun autre modèle précédent de correspondance. Les échanges produits par les outils de courrier électronique sont définis par l'ordinateur et par Internet et cela marque les propriétés spatio-temporelles caractéristiques du discours épistolaire.

- C'est pour cela que nous croyons que les caractéristiques du genre naissent de la confluence des particularités du modèle de communication des échanges de correspondance, avec les conditions dérivées des milieux de la communication électronique. Le résultat est un moyen d'interaction aux caractéristiques précises dans les trois éléments essentiels de l'énonciation: 1) le *je* et le *tu*, c'est-à-dire, le statut des énonciateurs, 2) *ici*, les conditions de l'espace de production, et 3) le *maintenant* c'est-à-dire les conditions temporelles. L'analyse de ces paramètres nous a permis de voir comment le genre de la correspondance digitale s'individualise face à d'autres modèles de correspondance et à d'autres environnements de CMO.

- Dans les régimes de correspondance, la relation entre les interlocuteurs est pertinente, puisqu'ils deviennent des moyens d'énonciation dont la première finalité est de créer un processus d'interlocution entre les participants. Un grand nombre de messages de courrier électronique est produit pour établir un échange communicatif à plusieurs tours. Ces conditions définissent la configuration d'un genre essentiellement interactif et qui suppose la participation de beaucoup de

locuteurs en situation d'interaction d'un contexte commun et dans la négociation d'une interprétation partagée.

- La première question que nous nous sommes posés nous a conduit à différencier deux modalités de relation entre locuteurs, l'une symétrique qui permettait la alternance de locuteurs, et l'autre asymétrique dans laquelle l'un des participants possède le monopole de la parole. Dans la modalité asymétrique, le contrat de parole empêche le co-énonciateur d'adopter le statut de producteur textuel. Les messages correspondant à la première catégorie reproduisent des structures interactionnelles dont la finalité est d'établir de vrais échanges de correspondance dans lesquels le locuteur destinataire devient à plusieurs reprises locuteur producteur et viceversa. Les autres messages possèdent une destination préétablie où la transmission d'information l'emporte sur l'échange interactionnel.
- Le nombre de locuteurs qui interviennent dans l'échange est aussi un critère de classement des différents modes de correspondance électronique. Nous avons différencié les messages à énonciateur et co-énonciateur uniques de ceux qui ont un co-énonciateur multiple. Les facilités techniques offertes par les outils de gestion de courrier électronique qui permettent l'envoi d'un même message à plusieurs interlocuteurs d'une façon très simple, permettent aussi des échanges multiples. Ce modèle d'interaction produit des structures très différentes qui cassent la linéarité spécifique des dialogues entre deux locuteurs. Dans les échanges qui ont plus de deux interlocuteurs. Il est très habituel qu'un seul message déclenche plusieurs réponses venant de différents expéditeurs produisant des discussions simultanées. Parfois il se produit une situation de multidialogue dans laquelle tous les interlocuteurs envoient leurs messages au groupe de participants. Cette modalité, caractéristique des échanges dans les forums de discussion, se trouve aussi également dans certaines séquences interpersonnelles de notre corpus.
- Le statut public ou privé des échanges est une conséquence de la catégorie de relation que les interlocuteurs établissent. A priori, le courrier électronique touche la vie privée des usagers puisque l'envoi de messages se

produit entre l'émetteur et le récepteur comme seuls témoins. Mais, l'énorme production de correspondance multiple et la possibilité de transfert de messages nous obligent à différencier quelques situations de communication dans lesquelles le courrier électronique ouvre l'accès à une dimension publique.

- En plus, dans certains échanges de messages, l'énonciateur adopte une voix publique -c'est le cas de la correspondance institutionnelle-, face à la correspondance privée, dans laquelle l'énonciateur développe l'activité linguistique à portée personnelle. Dans la correspondance publique, l'énonciateur prend les intentions communicatives de la collectivité, une institution publique ou privée et il établit certaines conditions de l'interprétation qui naissent de la force des mots. Les courriers publicitaires, institutionnels, commerciaux, appartiennent à des messages publics, mais les personnels et la plupart des messages professionnels à des messages privés. Les forums de discussion et les listes de discussion, ainsi que quelques professionnels sont à mi-chemin.

- La possibilité de connaître l'expéditeur des messages sert à classer les courriers en fonction de plusieurs variables: 1) messages à auteur identifié et reconnu par l'interlocuteur, 2) messages à auteur identifié mais pas reconnu par l'interlocuteur, et 3) messages anonymes dans lesquels l'expéditeur est caché. Les courriers électroniques sont des actes de communication signés, puisque la nature technique des programmes de gestion les définit, c'est pour cela que les messages anonymes montrent une intentionnalité spécifique de l'auteur qui a eu recours à la technique de cacher son identité. Ce genre de solutions est surtout choisi par les messages *spam*.

- La relation qui s'établit entre l'auteur du message ou expéditeur et l'auteur du corps du message n'est pas toujours univoque. Il y a des messages où l'auteur et l'expéditeur sont le même, et dans d'autres, le texte n'a pas été créé par le même individu qui l'a envoyé. Cette situation est celle qui se produit lors des chaînes de transfert. Aussi, parfois l'expéditeur a produit une partie du contenu en y insérant des paragraphes dont l'auteur est un autre locuteur. Cette situation est caractéristique des textes où l'on reproduit le contenu du message de l'interlocuteur en segmentant la réponse.

- Les conditions spatiales dans lesquelles se produisent les échanges de courrier électronique présentent des éléments différents en provenance d'autres modèles de correspondance. Les usagers ont l'habitude d'avoir accès aux systèmes de CMO quand il n'est pas possible de produire une interaction non médiatisée, entre autres, à cause des questions d'éloignement ou de distance. Mais, de façon plus accentuée à ce qui arrive avec d'autres systèmes de médiation non électronique, ces outils supposent la création d'une réalité de double nature dans laquelle cohabitent la séparation et la rencontre par le développement discursif lui-même.
- La sensation d'absence peut être mitigée par la création d'un espace commun d'échange dans le réseau des réseaux et est représentée par le moniteur du logiciel qui se présente comme une fenêtre ouverte à l'intercommunication. En ce sens, nous interprétons que l'écran est le contexte spatial direct de l'interaction puisque 1) c'est l'endroit où est représenté le courant textuel tout au long du processus de production, 2) il reçoit le texte pendant que celui-ci est lu par son récepteur-interprète, et 3) il reçoit la zone d'intervention textuelle et définit le processus d'échange dialogal. L'écran n'est cependant pas un simple support textuel, il constitue un véritable espace d'interrelation. L'influence de l'écran et des modèles hypertextuels de représentation textuelle est primordiale dans la configuration de l'échange, quand on modifie la façon d'organiser l'information, la hiérarchie du contenu et les processus de négociation de son interprétation.
- Dans les interactions électroniques les interlocuteurs se trouvent éloignés dans l'espace, mais ils s'identifient comme co-présents dans un espace commun représenté par l'écran. Internet suppose l'apparition de la notion de communauté virtuelle, un réseau constitué, du point de vue physique d'ordinateurs et d'une perspective sociale par l'ensemble des usagers.
- Dans les genres électroniques la notion d'espace se dédouble pour représenter, d'un côté, le contexte dans lequel l'individu se trouve au moment de l'échange et, d'un autre côté, l'écran où se réalise l'énonciation énoncée. La

grande innovation du contexte électronique suppose donc l'introduction d'un espace de rencontre dans une situation d'interaction à distance. Cette sensation de co-présentialité est mise en évidence en fonction de la proximité temporelle des interventions, c'est pourquoi, les systèmes quasi-synchroniques, tel le chat, participent de cette propriété d'une façon plus nette que les systèmes asynchroniques. Néanmoins, dans les modèles différés, la réduction du temps de médiation permet de développer un rythme agile et rapide, qui génère une sensation de simultanéité temporelle qui permet que le courrier électronique participe de l'expérience de l'espace virtuel partagé. Beaucoup de messages participent d'un modèle de distribution spatiale où l'*ici* des interlocuteurs est équivalent, se séparant ainsi du modèle épistolaire classique du discours des absents. La distribution des références déictiques des textes, par exemple, le démontre.

- L'accès facile aux systèmes de médiation et le caractère réfléchi de cette modalité de communication écrite justifient que plusieurs utilisateurs choisissent cette option d'échange dans des situations de communication très diverse : 1) co-énonciateurs éloignés qui utilisent ce moyen de communication pour suppléer les interactions en présence, 2) co-énonciateurs qui ne sont pas co-présents mais qui se fréquentent régulièrement et emploient ce moyen pour compléter les interactions en présence ou pour développer des lignes d'interactions parallèles mais indépendantes et 3) co-énonciateurs qui partagent un même espace d'interaction pour qui le courrier électronique apparaît comme une option plus effective grâce à son caractère non intrusif et ses possibilités techniques. Cette dernière situation est plus utilisée dans les échanges professionnels et de travail collaboratif.

- Le régime énonciatif des systèmes de correspondance se caractérise par l'existence d'un hiatus temporel qui sépare le moment de l'émission de celui de la réception, tout en déterminant une grande partie de leurs propriétés. Ainsi que dans d'autres textes écrits, qui sont reçus en dehors des conditions d'énonciation dans lesquelles ils ont été produits, il convient de faire accompagner les messages électroniques de références chronologiques qui peuvent être employées

par les interprétants dans la reconstruction de l'ancrage temporel du texte. Les systèmes de courrier électronique incluent ces marques dans la source du message de manière automatique.

- Le caractère différé du moyen de communication peut être compris comme un point d'union avec le discours épistolaire, cependant, comme on a pu voir tout au long de cette thèse, la nature de ce schéma temporel a été substantiellement modifiée avec l'introduction des outils électroniques. Le courrier électronique, avec sa rapidité dans l'échange de données et la possibilité d'emmagasinage des messages reçus, permet la coexistence de modèles temporels très divers, s'instituant en un système de communication qui offre à ses utilisateurs un large éventail de gestion temporelle. Ainsi le courrier électronique peut-il être employé dans des échanges différés, très semblables aux épistolaires, et dans d'autres, qui ressemblent plus aux conversations électroniques, dans lesquels les co-énonciateurs sont mutuellement accessibles.

- Le schéma épistolaire qui caractérise les modèles de correspondance est organisé en trois temps : 1) le temps employé pour la production textuelle ; 2) le temps destiné à la réception et interprétation textuelle et 3) le temps mis par le processus de médiation. Une telle distribution produit un jeu de décalages temporels à cause duquel le présent de la production est orienté vers futur de la réception et le présent de l'interprétation reconstruit le passé de la rédaction. Le pacte épistolaire se nourrit donc d'un ensemble d'opérations de reconstruction et de projection temporelles qui servent à reproduire une illusion temporelle partagée.

- Ce schéma organisé en trois temps se maintient dans le genre du courrier électronique, cependant, la période de médiation est considérablement réduite, c'est pourquoi le rythme de l'échange dépendra de facteurs externes. L'attente entre la production et la réception dépend de deux éléments : 1) le temps employé dans la transmission des données et 2) le temps que les messages sont emmagasinés dans la boîte aux lettres de l'utilisateur. Les améliorations techniques et la généralisation des connexions ont rendu plus court le moment de médiation –il a même été presque éliminé–, c'est pourquoi la scission entre

l'envoi et la lecture dépendra du degré d'accessibilité des interlocuteurs. C'est ainsi que nous pouvons différencier des échanges quasi-simultanés, dans lesquels les interlocuteurs sont mutuellement accessibles, et d'autres qui restent dans l'hiatus entre production et interprétation.

- Le courrier électronique est généralement proposé comme un moyen d'interaction plus rapide que ses homologues postaux. Il n'a pas seulement raccourci le temps de médiation mais il a aussi réduit le développement du temps de rédaction et celui de l'interprétation. La période de préparation de la lettre a été réduite dans le courrier électronique en supprimant une partie importante du processus de correction et de reformulation, tels que le démontrent les messages de notre échantillon. La production discontinue, propre à la lettre, dans laquelle la rédaction du texte est reprise après un certain intervalle, ne constitue pas un fait commun de la correspondance digitale, étant donné les facilités techniques pour l'autosélection du tour de parole.

- Le temps de lecture et d'interprétation est aussi accéléré, ce qui se perçoit dans la construction de quelques réponses, très rapides et dynamiques, générées dans les instants immédiatement postérieurs à leur réception. Les échantillons de séquences continues, par exemple, montrent cet enchaînement dynamique, proche de la succession des tours conversationnels.

- Pour conclure, le courrier électronique se présente comme un moyen qui fournit à ses utilisateurs d'une large variété de schémas temporels. Parfois, l'accessibilité des co-énonciateurs permet l'exécution de séquences dans lesquelles les co-énonciateurs ressentent comme un temps partagé : le pacte épistolaire se transforme et le jeu épistolaire disparaît, orienté vers la postériorité dans l'interprétation et vers l'antériorité dans la production pour instaurer un temps unique et commun. L'agilité et la rapidité de ces modes d'interlocution permettent que les courriers qui ne manifestent pas un régime d'accessibilité mutuelle y participent, rapprochant, conséquemment, la totalité de l'archétype du genre à des schémas d'interactions proches à la discussion.

Modes d'interaction dans la correspondance électronique

- Les trois coupures temporelles, telles que nous signalions plus haut, qui configurent le schéma épistolaire, sont complétées dans de nombreuses situations par un quatrième moment dans lequel le récepteur du courrier produit un nouveau message, en réaction au précédent, avec lequel un nouveau cycle est ouvert. L'absence ou présence de ce quatrième moment divise les messages du courrier électronique en deux groupes, en fonction de leur objectif communicatif : la correspondance ou la transmission d'une information.
- Parmi les messages dont l'objectif n'était pas identifié à l'établissement d'un échange de correspondance, nous choisissons dans cette thèse deux classes pour leur analyse : les listes de distribution et les courriers *spam*. Nos réflexions serviront à décrire les propriétés de ces modèles de courriers dans lesquels le contrat de parole restreint l'échange de messages.
- Tout message de courrier électronique produit une réaction sur son interlocuteur, mais dans cette thèse nous avons défini les conditions qui permettent d'identifier une telle réaction comme *une réponse à un message de courrier électronique* : 1) il doit constituer un texte écrit, 2) il doit avoir été généré comme une réaction à un message précédent et rédigé et envoyé avec un programme de gestion de courrier électronique, 3) son auteur doit coïncider avec le récepteur du texte auquel il réagit, 4) il doit exister une relation sémantique informative avec le texte du courrier initial et 5) le récepteur du message doit s'identifier avec l'auteur du texte initial.
- Plusieurs messages correspondent à la définition que nous venons de donner, c'est pourquoi ils peuvent être considérés *des réponses à un message de courrier électronique*. La relation de dépendance qui relie un message à sa réponse implique l'alternance de locuteurs, tout en générant une structure autour d'un schéma d'interlocution qui nous permet de reconnaître le caractère interactionnel de ce genre. C'est ainsi que dans cette thèse nous nous sommes interrogés sur la légitimité d'application du concept d'interaction à une classe

d'échange qui manque de quelques-unes de ses propriétés fondamentales : 1) l'absence de co-présencialité spatiale implique la réduction des canaux de rétroalimentation et le caractère écrit de l'échange réduit l'information paralinguistique et 2) la condition différée du moyen oblige à un schéma de production et de réception en succession, qui restreint le caractère dialogique des échanges. Malgré tout cela, l'analyse des échanges par le moyen du courrier électronique nous a permis de démontrer qu'ils constituent une activité discursive collaborative dans laquelle les interlocuteurs participent à la construction mixte d'un discours collectif. L'expérience du temps partagé, dont nous parlions auparavant, met en évidence cette catégorie d'interactivité.

- Cette thèse ne se pose pas seulement la question de savoir dans quelle mesure les échanges de courrier électronique peuvent être identifiés comme des interactions, mais aussi à quel point ils sont susceptibles d'être analysés à partir des modèles théoriques proposés pour l'étude des interactions verbales et, en concret, pour les échanges conversationnels. Notre travail a montré, à la suite de quelques adaptations, que les unités conversationnelles se relèvent très productives dans la description des mécanismes de fonctionnement des séquences de courriers électroniques.

- En adaptant les modèles traditionnels, nous avons proposé un modèle avec six niveaux de description : l'acte, le message, la paire message début/message réponse, la séquence, la session et l'histoire interactionnelle. Chacune d'entre elles se rattache à une unité des modèles d'analyse conversationnelle, quoique quelques-unes aient été sensiblement modifiées.

- Le message est l'unité maximale monologique équivalente à l'intervention des modèles classiques, mais avec quelques variations. Ses limites déterminent une frontière essentielle dans la correspondance électronique, puisqu'elles déterminent l'unité élémentaire du genre. L'enchaînement des messages et leurs réponses successives permettent le passage du monologue au dialogue, faisant que l'échange avance. Néanmoins, le caractère différé de tels enchaînements leur attribue quelques spécificités. En fait, un seul message peut renfermer des éléments qui correspondraient à de diverses interventions dans les conversations

non-différées. L'unité de l'intervention, c'est-à-dire, la seule stratégie d'action et son apport à un échange commun, est sensiblement modifiée puisque ses dimensions dépassent les communes en régime de simultanéité. Les messages avec intervention du co-énonciateur se présentent comme une preuve évidente de cette situation. Le récepteur divise le texte en autant d'unités de sens qu'il considère nécessaires et il reconstruit la succession de divers tours de paroles avec l'intercalation de la réponse.

- L'échange, tant qu'unité minimale dialogale, est composé d'une succession de messages. Chaque tour comprend une séquence textuelle générée dès la mise en marche de la commande *rédiger un nouveau message* jusqu'à l'exécution de l'action d'*envoyer*. L'ensemble formé par un message et sa réponse correspond à une paire. Dans les courriers électroniques la composition de l'unité réactive ne se produit pas toujours au cours des instants immédiatement postérieurs à l'interprétation du message, toutefois, dans la plupart des cas, la relation sémantique-informative permet de reconstruire la proximité.

- L'enchaînement successif des paires de *message début/réponse* génère une interaction qui se développe avec les systèmes de messagerie instantanée. L'unité maximale dialogale des schémas conversationnels a une application complexe dans les échanges de correspondance digitale. Normalement, elle est délimitée en fonction de critères tels que la rencontre et la séparation des interlocuteurs et la continuité temporelle et thématique. Le caractère différé de ces échanges rend difficile l'application de telles conditions.

- Dans les interactions en temps continu, l'accessibilité mutuelle des participants permet l'application de ces paramètres, c'est pourquoi nous faisons allusion au concept de *session*, afin de délimiter la nature de la relation qui unit les paires de proximité. Une session inclut un intervalle d'accessibilité d'un locuteur face au logiciel qui permet l'échange, de telle sorte qu'au moment de la production de la succession des messages au cœur d'une session partagée, les frontières de l'interaction se définissent en fonction des limites de la session. Par contre, des unités alternatives doivent apparaître dans les courriers différés.

- En fait, nous proposons la notion *d'histoire interactionnelle* qui comprend un ensemble de messages échangés par un groupe stable de boîte aux lettres. Ces messages peuvent développer plusieurs lignes thématiques puisque la seule condition nécessaire pour considérer que plusieurs messages appartiennent à une même *histoire interactionnelle* consiste à l'identité des boîtes aux lettres qui participent à l'échange. Le concept d'unité des participants dépasse donc les limites de la session, des réseaux de messages pouvant être créés qui n'ont pas besoin de s'en tenir aux limites temporelles imposées par les modèles conversationnels. *L'histoire interactionnelle*, proposée comme unité maximale dialogale, devient un concept très utile pour la description et l'explication des échanges de courrier électronique.
- Par-dessous des limites de *l'histoire interactionnelle* et par-dessus de la paire d'échange *message début/message réponse* nous situons la *séquence* qui est définie par des critères fondamentalement thématiques. Une *séquence* est formée de ces paires de messages qui manifestent le développement progressif d'un sujet commun. Quelques conditions énonciatives peuvent encourir dans l'identification de cette unité dans les échanges de courrier électronique. La succession de messages, même dans leurs modalités différées, est organisée autour d'un rythme négocié entre les participants, une rupture brusque de cette cadence pouvant être comprise comme le changement de session. Une séquence comprend, en conséquence, l'ensemble des messages d'une histoire interactionnelle relatifs à un sujet commun et produits selon un rythme d'interaction progressif et continu.
- Le modèle de séquenciation thématique décrit préalablement est difficilement applicable aux unités différées. Le traitement des sujets y est cumulatif, c'est pourquoi un même message peut développer des unités thématiques et des structures différentes. Plusieurs séquences peuvent donc se superposer au long d'un enchaînement de messages, en même temps qu'un seul message peut comprendre des éléments susceptibles de conformer des séquences divergentes dans l'organisation des ouvertures et des fermetures.

- L'alternance des tours de parole et la relation d'interdépendance qui est à l'origine des paires *message début/message réponse* nous a permis de diviser les messages en fonction de leur caractère réactif ou initiatif. Selon l'analyse conversationnelle, les fonctions illocutives des interventions justifient celles qui leur succèdent ; dans les courriers électroniques ces traces-ci se manifestent au long des enchaînements de messages. Nous considérons comme messages initiatifs les messages dans lesquels les actes de contenu initiateur prédominent et comme messages réactifs ceux qui se produisent en réaction à tels actes. Cependant, la complexité que les unités différées montrent provoquent la prolifération d'unités mixtes qui incluent des actes initiatifs aussi bien que des actes réactifs. La plupart des messages de notre échantillon manifestent une structure bimembre avec des éléments réactifs par rapport à des messages antérieurs et initiateurs par rapport aux messages postérieurs, qui reproduisent la structure prototypique qui fait que le développement de l'échange avance.
- L'un des phénomènes où l'on perçoit de la façon la plus évidente le caractère interactif des échanges du courrier électronique se situe dans la manière où l'on recourt à la parole de l'interlocuteur pour construire le texte. Les échanges de courrier électronique sont constitués comme un discours collaborateur dans lequel les diverses voix sont combinées en utilisant de différents phénomènes de polyphonie. La structure polyphonique de ces discours dénote l'évidente nature interlocutive du genre. Dans notre analyse nous ne nous intéressons pas à l'ensemble des procédés de polyphonie en général, mais aux cas où la parole de l'interlocuteur de l'échange est recueillie.
- Roulet (1995 et 2001) propose une notion fondamentale pour l'analyse des textes épistolaires, la *diaphonie*, qu'il définit comme la représentation du discours de l'interlocuteur destinataire immédiat de l'intervention. Ces procédés permettent d'actualiser la mémoire discursive des interactants avec les topiques traités dans l'échange. Les discours différés, à différence de ceux qui sont en présence, recourent, fréquemment, à ces marques diaphoniques. Le courrier électronique participe de ces propriétés. Dans ce genre-ci, la reproduction du discours de l'interlocuteur sert à consolider l'univers des implicites

communiqués par la citation et les environnements cognitifs communs dans lesquels les interlocuteurs soutiennent l'échange. Les références diaphoniques, avec d'autres éléments, renforcent la cohérence sémantique et la cohésion de l'échange, créant un contexte où la négociation argumentative est établie.

- Les marques diaphoniques deviennent plus nécessaires dans les paires dans lesquels la réponse se trouve séparée du message initiateur par un lapsus de temps très important. Dans de tels cas, ces éléments servent à dénoter l'organisation structurale des paires, même s'il ne s'agit pas de seules marques, et ils ont développé deux autres recours qui appuient la persistance discursive : 1) la séquence de textes emmagasinés et 2) l'information de la en-tête, plus particulièrement, moyennant le contenu de l'objet.

- Le courrier électronique manifeste de très diverses modalités pour reproduire la parole de l'interlocuteur, quelques-unes sont partagées avec d'autres genres épistolaires et d'autres sont le résultat d'innovations. Dans cette thèse nous avons proposé un modèle de sept catégories. La reproduction peut être partielle, par DD ou DI, ou complète. La reproduction complète comprend trois techniques : 1) reproduction du texte initial avant la réponse, 2) reproduction du texte initial après la réponse et 3) intercalation de la réponse tout au long du texte initial.

- La nature digitale du texte des courriers électroniques permet le recours à la reproduction complète d'une façon simple, puisque les propres applications de gestion de correspondance permettent de configurer l'outil pour la copie automatique. Quand une telle option a été sélectionnée, le texte du message origine apparaît dans la fenêtre consacrée à la rédaction de la réponse. L'interlocuteur choisit l'endroit où il placera son intervention, quoique les textes que nous avons observés pour ce travail nous révèlent que l'option la plus généralisée se correspond avec la réponse au début du message.

- L'application marque la reproduction automatique avec certains éléments formels qui se situent devant le texte. Nous avons distingué deux sortes de marques complémentaires non-exclusives : 1) les signes graphiques au début de

chaque paragraphe du fragment reproduit, parmi lesquels le plus fréquent est >, et 2) les énoncés où l'on met devant le nom de l'auteur du texte reproduit en quelque *verbo dicendi*, qui indique l'auteur du message. Ces énoncés dénotent le caractère reproduit du texte, rendant évident la structure polyphonique du message.

- Dans de nombreux messages, toutefois, la reproduction totale peut être dépourvue de motivation et se présenter comme le résultat d'une configuration technique et non pas d'une sélection pertinente. Cette situation se manifeste de façon évidente sur ces messages dans lesquels le nouveau texte et celui qui est reproduit ne présentent pas de continuité thématique.

- La technique la plus originale et qui caractérise le genre du courrier électronique consiste à intercaler du texte réponse à l'intérieur du message initial, puisqu'un tel procédé aurait été peu probable dans des moyens non électroniques. La pratique concrète consiste à diviser le texte reçu pour introduire dans les espaces vides les propositions qui composent le texte réactif, rendant évident la compétence de segmentation textuelle des co-énonciateurs. Ces documents constituent donc une source de données très intéressante pour l'étude du développement des processus interprétatifs, et servent à confronter quelques modèles théoriques.

- L'observation des exemples sélectionnés nous ont montré que la segmentation satisfait des critères stables qui partagent le message en unités thématiques. Il est très normal de séparer ouvertures et les clôtures et de partager le développement du contenu dans des unités d'information, reproduisant ainsi une organisation caractéristique du discours interactif. Ces processus reproduisent des structures de dialogue engendrées dans un régime différé, leur résultat final semble transcrire une séquence de dialogue en temps réel.

- La segmentation du message permet le traitement indépendant de chacune des unités thématiques, cela peut aider à alléger la réponse, puisqu'il présente une structure formelle qui explicite le contexte de référence. Ses applications sont très diverses. Parfois on répond à toutes les unités thématiques,

alors que d'autres, on se centre sur les plus importantes ou sur celles que semblent avoir besoin de ce traitement modulaire.

- Le choix de cette modalité de réponse peut entraîner différents problèmes, il découle d'une élaboration complexe, et d'une lecture laborieuse, spécialement lorsque la récursivité incruste beaucoup de niveaux d'intervention. Pour résoudre ces inconvénients, les interlocuteurs ont créé des techniques qui permettent de différencier chaque niveau d'intervention comme la combinaison de couleurs ou l'alternance de majuscules et de minuscules.
- L'emploi de la segmentation et de l'interaction n'est pas aussi répandu comme on pourrait comprendre dans sa bibliographie, sa valeur n'est pas quantitative mais qualitative.
- La reproduction partielle est le résultat d'une intentionnalité différente de celle qui motive la reproduction totale, puisque dans ce processus le texte produit ne sert pas seulement à la mise à jour de la mémoire discursive, mais aussi, à mettre en valeur le contenu propositionnel de la citation.
- Lorsqu'on transcrit littéralement un fragment du message précédent, nous nous trouvons face à DD. Les processus de reproduction totale auraient pu être traités comme des de DD, cependant, nous incluons seulement dans cette catégorie, les citations qui sont imbriquées et qui cohésionnent avec le discours au premier degré. La profusion de la reproduction indépendante ou pas cohésionnée, propre aux techniques décrites antérieurement, déterminent le manque de cas de DD authentiques dans notre corpus.
- Dans les cas où les références ne sont pas littérales on identifie des cas de DI. Notre analyse développe le recours à cette technique avec deux finalités : 1) la mise à jour de la mémoire discursive, et 2) l'ancrage d'interprétation de l'intervention. Le courrier électronique recueille le trait actualisatuer-contextualisateur que le DI montre dans d'autres genres épistolaires. Malgré que les formats électroniques favorisent la reproduction littérale avec ses options de couper et coller, le DI reste une forme de dénoncer la complète appropriation du fragment référé.

- Les processus que nous venons de décrire, impliquent une structure polyphonique qui combine plusieurs voix ; il existe d'autres modalités de référence au message initial. Ces processus de diaphonie consistent à l'allusion au contenu du message précédent ou bien au propre processus d'interlocution. Nous voyons deux modalités : 1) les messages qui font une référence explicite, où l'on fait allusion directement au message précédent, et 2) les messages qui ne font pas une référence implicite, où la structure oblige la présupposition d'un message antérieur, bien que ce ne soit pas explicite.
- La nature temporelle de la correspondance électronique peut varier, définissant deux schémas de construction de l'enchaînement du couple « premier message »/ « message réponse ». Face à l'homogénéité de la lettre, le courrier électronique montre une double nature qui convienne des modes d'interaction proprement épistolaires avec d'autres beaucoup plus dynamiques.
- L'opposition énonciative justifie la division des messages de notre corpus en deux grands sous-genres : 1) des courriers de dialogue au en régime d'interaction continue, et 2) des courriers épistolaires ou en régime d'interaction non continue. Les échanges où l'intervalle de construction du couple « premier message »/ « message réponse » se fait à l'intérieur d'une *session* sont les échanges des messages en régime continu et ceux qui complètent le couple plus loin des limites de la *session*, seront les messages en régime discontinu.
- Pour le développement d'une séquence de messages en régime continu, nous devons remplir cinq principes essentiels : 1) normalité dans la transmission des données pendant l'envoi du premier message, 2) modèle de réaction immédiate, 3) normalité dans la transmission des données dans l'envoi du message réponse, 4) connexion simultanée des participants, et 5) unité de *session*. Le choix de la modalité la plus appropriée, continue ou discontinue, doit se faire à partir d'une évaluation où les connaissances sur le degré d'accessibilité des interlocuteurs et ses habitudes de connexion entrent en jeu. Nos analyses ont révélé que lorsqu'il n'y a pas de certitude à priori, au long de l'échange il

s'engage une négociation entre les usagers qui permettra le choix du rythme qui réglera l'échange.

- Cependant la distinction des deux sortes de messages, ne se justifie pas seulement dans des critères temporels, puisque notre analyse nous permet d'être d'accord avec Violi (1996) lorsqu'il affirme que souvent le choix de l'un ou de l'autre schéma dépendra de la représentation mentale que les usagers auront effectuée du milieu et du contexte d'interaction particulière. Les deux sous-genres du courrier proposés montrent des propriétés textuelles différentes. Les courriers de dialogue se caractérisent par un schéma de construction où chaque message correspond avec un tour, qui propose des unités indépendantes pour les séquences d'ouverture et de clôture, par exemple, et qui montrent des tailles inférieures et des organisations uniques. Les deuxièmes ont un modèle très proche au modèle épistolaire, ils incluent des zones d'ouverture et de clôture au sein du message, ils contiennent un plus grand nombre de paragraphes et des multiples unités informatives. Les courriers électroniques en régime d'interaction continue diminuent les formes de politesses, ils présentent un aspect plus négligé à cause de la rapidité de la production, ils montrent un plus grand contrôle sur la cession du tour de parole à travers des marques spécifiques d'alternance et une grande dépendance structurelle entre les éléments du couple.

- D'après notre analyse, le choix de l'un ou de l'autre sous-genre de message dépendra dans de nombreux cas des conditions d'énonciation ; néanmoins, beaucoup de caractéristiques des régimes continus se sont infiltrés dans les interactions discontinues, pour cela, actuellement, les propriétés du courrier électronique ne peuvent pas être reconnues comme équivalentes à celles des lettres. La diminution du temps de transmission permet le remplacement du modèle classique par un autre où les co-énonciateurs ignorent la distance temporelle.

- Le problème de l'oralité, caractéristique du genre du courrier électronique, peut être traité sous cette perspective. La conscience d'un temps partagé, manifeste dans l'organisation déictique, ne correspond pas avec le jeu

propre au système épistolaire, mais elle impose un univers de référence unique qui transmet des propriétés caractéristiques de la conversation à le courrier électronique. Cette condition tombe dans une faute dans tous les aspects linguistiques : le genre de lexique, les figures de construction, etc.

Le paratexte du courrier électronique

- Le genre du courrier électronique présente une structure paratextuelle spécifique qui lui donne une identité particulière face à d'autres genres de correspondance. L'incidence du milieu digital détermine ses caractéristiques formelles lui donnant une unité et une individualité. L'outil médiateur montre son influence à travers trois axes : 1) l'ordinateur, comme support matériel du texte, 2) Internet, comme milieu de développement interactionnel, et 3) l'interface des programmes de gestion de courrier, comme principales responsables de l'apparence externe des messages échangés.
- Les propriétés des systèmes employés dans la gestion de la correspondance déterminent le protocole du développement de l'interaction, codant ainsi les actions susceptibles d'être exécutées et qui constituent l'appareil guidant la réception et la production textuelle. Nous distinguons deux modèles : 1) les programmes de gestion indépendants à la web, et 2) les webmail. Chacun de ces genres d'interface filtre des éléments de genres proches : les outils utilisés dans la bureautique, dans le premier des cas, les systèmes de communication de la CMO – en particulier, les systèmes de messagerie instantanée – dans le deuxième des cas.
- Malgré les différences, les deux sortes d'outil de gestion présentent une série d'invariantes que nous avons identifié à partir de sept catégories d'action : 1) gestion de l'envoi de messages, 2) gestion de la réception de nouveaux messages, 3) rédaction de messages, 4) lecture de messages, 5) stockage de messages, 6) classification et recherche de messages, et 7) gestion de la liste de contacts. D'un point de vue formel, ces fonctions se distribuent en trois zones de

configuration de l'apparence généralisée des programmes de courrier : 1) la marge horizontale supérieure qui concentre les principales commandes pour la gestion de l'application, c'est-à-dire, l'envoi et la réception de messages, 2) la marge verticale gauche, qui est utilisée surtout pour la gestion des messages – stockage et recherche – et 3) la zone centrale, qui est destinée aux fonctions plus importantes, codant un accès rapide à la boîte aux lettres – lecture de nouveaux messages, rédaction et gestion de l'agenda.

- D'une perspective substantielle, les messages qui forment le paratexte du genre peuvent être partagés en trois modalités sémiotiques : 1) messages iconiques, 2) messages verbaux écrits, et 3) messages sonores. Ces derniers sont les moins fréquents, la plupart du temps ils sont réduits à l'exécution des actions. Les messages iconiques et verbaux peuvent apparaître sous une forme indépendante, bien qu'ils soient très communs et qu'ils se combinent générant ainsi des signes de double nature.

- D'une optique temporelle, les composants du paratexte sont classés en deux sortes : 1) ceux qui apparaissent lors de l'exécution d'une action donnée, et 2) ceux qui ont une condition permanente, qui recueillent l'éventail de commandes offertes par le logiciel. Les deux sortes de messages sont complémentaires : les permanents montrent un caractère exécutif : ils servent à faire des choses, alors que les temporels sont performatifs, leurs apparitions déterminent la réalisation d'une activité.

- Quelques points de différenciation les plus évidents entre le courrier électronique et la lettre sont le résultat des divergences paratextuelles. Le modèle de la correspondance postale a influencé notablement le développement paratextuel du courrier électronique.

Cependant, les différences dans la nature substantielle des deux supports empêchent une identification formelle. Le courrier électronique reproduit un événement communicatif de fonctionnement parallèle à la correspondance postale, cette similitude tombe dans l'univers iconique et verbal utilisé dans les systèmes de gestion de correspondance électronique.

- Cependant, la matérialité postale et la virtualité électronique constituent une des principales oppositions des deux genres. Les deux se soutiennent dans le cadre sémantique prototypique du *dire*, dans sa configuration de transmettre une information, et du *répondre*, avec sa finalité d'établir un échange. On présuppose le transfert physique d'un objet matériel dans la lettre, immatériel dans le courrier ; bien que dans les deux cas le contenu transmis est un objet verbal, l'immatérialité du courrier électronique sépare radicalement les deux modèles de correspondance.
- Mise à part la lettre, d'autres modèles textuels ont influencé la disposition externe du courrier électronique : 1) dans un premier temps, à cause du lien avec le milieu académique et de recherche, la correspondance digitale prend comme modèle des schémas textuels propres à ce milieu, destinés à l'organisation et au stockage de l'information, comme par exemple, le rapport, la configuration de l'en-tête répond à cette période ; 2) la généralisation de son utilisation dans la vie courante, permet son identification avec la lettre postale ; finalement, 3) l'expansion de la CMO met en rapport le courrier électronique avec d'autres genres digitales, en particulier, les programmes de gestion de messagerie instantanée, qui ont les mêmes règles de conception.
- À l'intérieur du peritexte du message nous situons tous les éléments paratextuels qui apparaissent avec le texte objet de l'échange. Une bonne partie du peritexte est due à l'incidence du programme de médiation, même si l'auteur du message peut modifier certains paramètres comme bon lui semble. Son aspect peut changer entre le moment de production et de réception. L'état transitoire de nombreuses propriétés, comme les sauts de ligne, détermine un grand nombre des élections formelles des auteurs du message. À cause de l'état transitoire du paratexte d'émission, nous choisissons l'analyse du peritexte de réception.
- Le peritexte du courrier électronique est caractérisé par une structure très stable, déterminée, en bonne partie, par les conditions techniques nécessaires pour la juste transmission des données. Si nous observons la structure formelle d'un message nous pouvons voir deux zones indépendantes : 1) une zone

supérieur, et 2) une zone centrale. La zone centrale correspond à un espace vide destiné au développement du corps du message. Dans la zone supérieure, il y a un espace, nommé en-tête, qui inclus : la date d'émission – et par fois celle de la réception – l'expéditeur, le destinataire et l'objet.

- L'en-tête, son organisation et son fonctionnement, constituent la nouveauté plus profonde en ce qui concerne le schéma épistolaire. Il inclue l'information qui situe l'événement communicatif, dans une situation de communication donnée, servant ainsi à délimiter les conditions d'énonciation du genre. L'en-tête est défini comme l'endroit où l'énonciateur et le co-énonciateur établissent le pacte ou le contrat verbal qui régit le processus de réception et de production textuelle.

- Le modèle de réception caractéristique des courriers électroniques fait passer avant la lecture du contenu de l'en-tête, puisque les messages reçus sont stockés dans une liste aux entrées représentées par une ligne qui résume les catégories de l'en-tête. Cette situation donne à l'en-tête une force privilégiée pour la création d'anticipations et d'hypothèses à propos du contenu du texte, conformant l'espace de configuration de l'horizon des attentes. L'analyse du paratexte développée dans cette thèse s'appuie sur la proposition théorique de Genette (1979, 1982, 1987) qui pense que cette catégorie, incluant les éléments subsidiaires propres au texte, sert à l'ouvrir à sa circulation matérielle et à sa réception. La complexité du paratexte dans les processus de réception textuelle est très ample, même si dans ce travail nous avons retenu trois valeurs : 1) activateur des schémas cognitifs du genre, 2) guide dans la lecture du propre texte, et 3) anticipateur du contenu du propre texte.

- Le contenu de l'en-tête est identifié comme externe au message même et par conséquent, une partie de l'analyse de la périphérie de celui-ci, puisque son contenu n'est pas une responsabilité directe de l'auteur du courrier. La seule exception c'est l'objet, qui se décrit comme un composant du corps du message. Le paratexte du corps du message s'établit comme la catégorie où l'on voit plus évidemment l'intention de l'émetteur. Sa variabilité paramétrique se trouve très

limitée par la simplicité des outils du traitement de texte qui sont inclus dans les programmes du courrier. Nous pouvons différencier deux modalités de format dans les courriers électroniques : 1) les textes en format *texte seulement*, et 2) les messages en format HTML. Ces derniers, très fréquents dans les textes publicitaires par exemple, sont très peu répandus dans les échanges interpersonnels. Les formats HTML offrent aux usagers une plus grande liberté de composition formelle, bien qu'ils demandent une plus grande maîtrise adresse des programmes.

- La plupart des messages observés pour élaborer notre échantillon, présentaient un format *texte seulement*, leur variété paratextuelle est donc réduite, de plus les options offertes par certains programmes, comme le changement de couleur, l'inclusion d'image ou de petits avatars, etc. sont très peu utilisées. Les usagers montrent leur préférence par les formats simples, puisque, souvent, les incompatibilités entre programmes empêchent la conservation stable de la variation formelle. Cette absence de stabilité se voit, fondamentalement, dans la distribution des sauts de ligne, qui souffrent des altérations pendant le processus de médiation.

1.4. Planification et structure des messages de courrier électronique

- Une des notes d'identité de ce genre de correspondance s'identifie à une structure suffisamment stable dans son organisation textuelle. Dans le texte des messages de courrier électronique nous distinguons deux zones indépendantes, aussi bien d'un point de vue formel – en ce qui concerne sa localisation et sa réception –, que textuel – en ce qui concerne sa cohésion interne –. Il s'agit de l'objet, ou du texte qui apparaît dans l'en-tête du message, en tant qu'énoncé de réception préalable au reste du contenu, et le corps du message, qui correspond avec la séquence d'énoncés incluse dans la partie centrale du courrier.

- L'objet constitue un des éléments d'identité plus caractéristiques du genre de la correspondance électronique, faisant clairement la différence entre la distribution externe de ce genre et d'autres modes de correspondance. Dans la correspondance traditionnelle il n'existe aucune catégorie qui lui ressemble, le

texte de l'en-tête ne peut donc pas être considéré comme un héritage direct du modèle épistolaire, mais un vestige de l'incidence d'autres genres, comme le rapport.

- Ce petit énoncé, qui paraît dans l'en-tête du message, montre des valeurs très divers, même s'ils tournent tous autour d'une fonctionnalité présentatrice et anticipatrice avant tout, qui permet au récepteur textuel d'établir les opérations inférencielles préalables pour l'attribution du sens au message. L'information de l'objet coordonnée avec l'identité de l'émetteur qui est extraite de la catégorie *de* : de l'en-tête permet aux récepteurs : 1) d'établir les hypothèses de l'importance du message, déterminant ainsi, son ouverture et sa réception, 2) d'identifier le genre de message, et 3) de l'intégrer dans le développement d'une histoire interactionnelle.
- L'analyse des objets de notre échantillon de messages nous mène à distinguer diverses modalités de l'objet. Ainsi, nous faisons la différence entre les objets *intrainteractionnels*, les plus courants, pour lesquels l'auteur se trouve parmi les participants de l'interaction, et les *extrainteractionnels*, les plus rares, pour lesquels l'auteur du texte ne participe pas à l'échange de messages. Ce dernier genre s'identifie, fondamentalement, dans les chaînes de messages de renvoi. Parmi les objets *intrainteractionnels* nous distinguons ceux qui ont le même auteur pareil du corps du message, et ceux où celle-ci est due au co-énonciateur auquel on répond. Ce jeu dialogique qui révèle l'échange de locuteurs, se voit de façon externe à l'objet à travers le signe *Re* :, qui sert à mettre en rapport les messages appartenant à une séquence d'échange.
- Le contenu de l'objet sert à établir des liens thématiques et informatifs entre différents messages, se constituant ainsi dans un élément sur lequel se soutient la cohérence thématique de certaines séquences de messages. Cependant le rapport de dépendance qui est présumé entre le contenu de l'objet et le corps du message ne garde pas toujours les conditions prévues. Un grand nombre de messages n'a pas d'objet où traîne un objet qui n'a aucune cohérence thématique.

- Lorsque le rapport entre le texte du message et l'en-tête est respecté, il peut être de nature très diverse. Généralement, l'objet est une brève description du contenu du message qu'il accompagne, bien que l'observation des messages de notre corpus révèle que le rapport entre l'objet et le texte n'est pas toujours descriptif ou récapitulatif. Dans cette thèse nous avons décrit huit modalités différentes de l'objet. Avec sa fonction accumulative, nous soulignons son caractère anticipateur du contenu du courrier ou focalisateur d'une des parties de celui-ci. Dans d'autres occasions, l'objet est destiné à envisager l'identification de l'émetteur, profitant de sa position privilégiée dans la réception. Des nombreux objets, surtout parmi les messages personnels, se correspondent aux zones destinées à l'inclusion de salutations et formules de politesse, propres aux séquences d'ouverture, ou d'autres éléments, en général, avec une forte nuance expressive et préservatrice de l'image. Dans ce dernier cas, nous faisons allusion aux objets qui s'établissent en partie du texte du message, le commençant, ou qui l'organisent de manière indépendante, devenant ainsi un espace d'interaction autonome.
- Les propriétés des objets sont directement liées au genre de courrier. De cette façon, nous énonçons deux principes fondamentaux qui règlent ce lien : 1) le degré de sérieux qui entoure le développement de l'interaction, plus sérieux, plus stable est la catégorie, et 2) la valeur que l'information émanant de l'identification de la boîte émettrice assume dans l'établissement de l'importance du message : plus il sera faible, plus le contenu du texte de l'en-tête assumera de responsabilités avec cette finalité. Selon ces principes, on a analysé les manifestations de l'objet en cinq catégories de message.
- Dans les courriers personnels, le faible degré de sérieux ôte de la valeur au contenu de l'*objet*, qui souvent reste vide. De plus, la connaissance entre les correspondants justifie le fait que le texte de l'en-tête ne soit pas indispensable pour assurer l'ouverture du message. Parmi les messages personnels qui montrent la présence d'objets, ils participent des modalités très diverses, les plus courantes répondent aux contenus émotifs et ludiques. Puisque dans les courriers

personnels leur inclusion n'est pas indispensable, du point de vue de la présomption de l'importance, l'apparition de l'objet se constitue en un seul acte conscient du désir d'explorer ses possibilités expressives.

- Dans les courriers professionnels, l'*objet* présente un plus grand caractère obligatoire que dans les personnels. Une telle distinction est justifiée, premièrement par le degré de sérieux dans les échanges professionnels, et deuxièmement par le caractère contextualisateur de ces énoncés. La fonctionnalité primordiale de l'objet dans les courriers professionnels c'est le résumé du contenu du message : l'objet sert au gérant de la boîte professionnelle à obtenir une rapide impression sur le contenu de celui-ci, l'aidant ainsi à classer la correspondance reçue. Dans de nombreux cas, l'objet peut être utilisé pour traiter automatiquement les messages stockés.
- Les listes de discussion utilisent l'espace de l'*objet* pour classer les messages en rapport aux séquences d'interaction. Les lignes de discussion sont généralement identifiées, à travers l'entretien d'un objet commun. Les formes de politesse qui rythment ces interlocutions conseillent de rédiger des objets clairs et concis qui reflètent d'une façon effective le contenu du message, bien que le besoin d'attirer l'attention des participants du groupe donne à ces énoncés une importante charge persuasive.
- Dans les courriers publicitaires cette valeur persuasive auquel nous faisons allusion auparavant s'accroît au maximum, comme un trait hérité du discours publicitaire. Souvent, les propriétés des objets publicitaires sont associées aux slogans publicitaires communs dans d'autres genres. Les objets publicitaires doivent attirer l'attention du récepteur du message et lui transmettre l'importance de son contenu puisque le gérant de la boîte aux lettres peut prendre la réception de ces textes comme une menace à son image.
- Les chaînes de renvoi présentent des objets du genre extra interaction, qui ont rarement quelque chose à voir avec le développement thématique de l'histoire internationale des interlocuteurs. Le caractère massif de ces envois

provoque le rejet de nombreux interlocuteurs, de la valeur de l'objet et de l'importance du message.

- Le corps du message comporte, généralement, une structure tripartite qui réinterprète l'organisation prototypique épistolaire, bien que dans le courrier électronique cette distribution comporte de nombreuses nuances. La structure trimembre apparaît en bonne partie dans les messages, leur organisation correspond avec la représentation des caractéristiques propres aux interactions différées. De cette façon, dans les limites de l'unité *message* sont inclus des éléments propres des interactions aux séquences d'ouverture et de clôture. Il existe un nombre important de messages où l'on supprime certaines catégories délimitatives du début et de la fin du message, ouverture et clôture, et dans d'autres cas, on élimine, même les deux éléments. L'agilité et la rapidité de succession des différentes interactions dans les séquences de développement favorisent sa suppression. Les échanges de courrier électronique en accessibilité mutuelle conçoivent le message comme une partie appartenant à une séquence de dialogue majeur, les signes d'ouverture et de clôtures indépendantes se mettent en rapport avec cette unité de dialogue.
- Cependant, dans de nombreux messages en régime non-continu, on se passe des zones délimitatives, puisque la conscience dialogique dépasse les limites des séances continues, de sorte que les usagers de courriers électroniques transmettent aux messages différés des modes d'organisation de séquences de dialogue.
- Dans les messages en régime non continu, l'absence de clauses ou d'éléments de politesse intensifie le rapport entre les interventions initiatives et réactives. L'interdépendance contextuelle des différentes interventions qui forment une séquence de messages fait qu'on peut se passer de la fonction de délimitation assumée par les éléments d'ouverture et de clôture, favorisant ainsi un style plus rapide et dynamique. De plus, le caractère peu sérieux et familier dans lequel ces échanges se développent, favorise un style fluide qui néglige les signes de politesse.

- Un grand nombre de signes d'interactivité et de composants expressifs est concentré dans les zones d'ouverture et de fermeture, puisqu'elles sont employées comme des zones destinées à la concentration de signes de politesse qui régissent le bon fonctionnement de l'échange. Pour cela, son absence accentue le manque de sérieux du genre. Dans les courriers professionnels et institutionnels son apparition est plus généralisée, comme il en découle des besoins communicatifs de ces situations d'interaction ; les courriers personnels de notre échantillon mettent en valeur une plus grande tendance à son élimination. Dans les courriers où sont inclus les signes de politesse au début et à la fin du message, on préfère les formes moins soutenues, qui sont souvent plus identifiées aux formules d'oralité que celles propres aux autres genres épistolaires écrits.
- Les ouvertures traditionnelles du genre épistolaire, avec une forme rituelle évocatrice suivie du nom du destinataire, sont normalement respectées dans le courrier électronique, si bien on préfère les formules de politesse les moins sérieuses, parmi elles : *hola*. Nous avons reconnu six unités caractéristiques dans les zones d'ouverture, entre elles : 1) la marque vocatif d'ouverture, 2) le nom du destinataire, 3) la salutation, 4) la question de politesse, et 5) les signes de ponctuation doubles de caractère expressif.
- Les marques de clôture sont formées par deux catégories, les adieux et la signature, différentes en nature et fonctionnement. Chacune d'entre elles sont mises dans des lignes de tabulation différentes, très probablement à cause de l'influence épistolaire. Contrairement à ce qui se passe dans les lettres, l'absence de signature est une tendance très accentuée dans notre échantillon de message, puisque, d'une certaine manière, le nom de l'émetteur n'est pas nécessaire puisqu'il se trouve à l'en-tête du message. En général, le caractère interactif du genre de la correspondance électronique donne à la zone de clôture une double nuance, premièrement, la clôture de l'intervention, deuxièmement, la cession du tour à l'interlocuteur.

- Le développement du corps du message proprement dit est déterminé par l'agilité et la concision propres à ce mode de correspondance. Bien que les dimensions de la chaîne de caractères envoyée ne se trouvent pas restreintes par des conditions techniques, la réalité de l'échantillon observée nous révèle que les messages du courrier électronique ne comportent pas habituellement un grand nombre de paragraphes. Les raisons de cette situation se trouvent dans les conditions de la situation d'énonciation et dans les particularités temporelles de ce genre d'échanges. La rapidité de la réception et le dynamisme dans la succession des messages favorise la sélection des formats textuels brefs, qui préfèrent le modèle de l'intervention conversationnelle aux organisations accumulatives proprement épistolaires.

La langue dans le courrier électronique

- La rapidité, qui d'après ce que nous décrivons, caractérise le développement des échanges du courrier électronique, détermine l'apparition d'un style qui sacrifie la correction en faveur de l'agilité. L'analyse de notre corpus nous permet de soutenir que l'économie linguistique est la figure base qui définit la nature du registre linguistique de ce genre de correspondance. Cependant, cette tendance réductrice qui comme nous l'avons vu se manifeste à tous les niveaux de langue, ne suppose pas une perte du pouvoir expressif des interlocuteurs, mais une autre manière de contribuer à la création d'un registre qui transmet le dynamisme propre aux discours interactionnels.
- L'orientation pratiquement dialogique du genre donne un lieu privilégié aux recours linguistiques qui servent à encoder les marques d'émotivité ou d'expressivité. Pour cela, en l'ajoutant à la tendance à la réduction, il apparaît le redoublement expressif, comme une option efficace pour marquer le contenu émotif des énoncés. De nombreuses répétitions lexicales et, principalement, certains exemples de ponctuation abondante doivent être compris à partir de cette perspective.

- Le style électronique se propose alors, comme étant le résultat de la rencontre des deux forces qui, bien qu'apparemment opposées, sont coordonnées pour l'obtention d'un but commun : l'individualisation du texte. Premièrement, son organisation rhétorique poursuit la transmission du maximum du contenu propositionnel à travers le moins d'unités linguistiques possibles. Deuxièmement, sa nature interlocutrice provoque l'accumulation de recours expressifs, et bien qu'ils n'aident pas beaucoup le développement informatif du texte, ils servent à régler le processus d'interaction.
- La recherche d'un rythme de production proche au présential provoque constamment des réductions destinées, la plupart du temps, à l'économie du temps du doigté. L'accélération de la période employée au processus de rédaction et la diminution du temps employé à la correction et à la reformulation conditionnent la prolifération d'un style négligé, avec des fautes typographiques, des fautes d'orthographe et des structures textuelles qui manquent de précision propre à d'autres genres écrits. Le devenir discursif semble participer du modèle de l'oralité, bourré d'anacoluthes et des structures incomplètes.
- Toutes ces propriétés sont présentées comme une note d'invariance caractéristique à l'ensemble des productions verbales de la CMO. Le degré de présence dans l'un ou dans l'autre genre dépendra, en grande partie, des conditions technologiques, puisque, comme nous l'avons présenté au long de cette thèse, ces propriétés peuvent être comprises comme la manifestation de la capacité d'adaptation des usagers à ces nouveaux environnements communicatifs. La réduction dans les SMS a été décrite comme un essai d'économiser de l'espace, et dans les discussions virtuelles comme une façon d'accélérer la cadence; le courrier électronique participe de cette tendance générale.
- On peut suivre la piste des phénomènes de réduction dans tous les niveaux linguistiques, mais dans ce travail nous nous sommes concentrés dans ses manifestations orthographiques et textuelles. Les textes électroniques

montrent un haut niveau d'originalité dans leur typographie, au point de préconiser l'apparition d'une nouvelle compétence d'écriture. Une tendance réductrice joue avec une orthographe phonétique, qui donne lieu à des phénomènes aux caractères très divers.

- Dans le niveau textuel, la réduction apparaît dans la façon d'organiser et de distribuer l'information et dans les processus de construction de la cohésion du texte. Nous avons analysé deux phénomènes – l'ellipse et l'anaphore – comme des manifestations de la tendance réductrice et de la planification spontanée, dont nous faisons référence.
- Tous les phénomènes de réduction linguistique traités dans les pages de cette thèse soutiennent l'économie de production dans la supposition d'une attitude collaboratrice du récepteur. Dans de nombreux messages de courriers électroniques, la structure formelle et informative est imparfaite, mais l'énonciateur suppose que le co-énonciateur restituera les éléments absents à travers des inférences logiques, grammaticales, cognitives ou textuelles. Le succès des processus de réduction se trouve associé, en conséquence, au degré de connaissance partagée et à l'actualité du contexte d'énonciation. L'utilisation démesurée de ces recours, quand ne peuvent se sustenter dans la tâche inferentielle des interprètes, peut être une difficulté pour la compréhension, au point de générer des problèmes interprétatif qui doivent se résoudre à travers des processus de reformulation.
- L'analyse des propriétés des interactions générées à travers les outils du courrier électronique et les caractéristiques qu'elles donnent aux productions verbales, nous ont permis de montrer l'innovation de l'archétype de la correspondance électronique face à d'autres genres de correspondance. Dans le contexte de définition des cybergenres, le courrier est présenté comme un *genre qui émerge*, et bien qu'il aie ses origines dans le développement des schémas textuels relatifs à des situations communicatives déjà existantes, il profite des conditions spécifiques que lui offre le milieu digital pour configurer un contrat de parole spécifique. Les particularités analysées dans ce travail justifient le choix d'une analyse autonome qui ne se sustente pas dans une hypothèse de

continuité avec la lettre. Le courrier électronique n'est pas une simple réplique électronique du courrier postal mais un genre indépendant de correspondance qui est conduite par un modèle de production et d'interprétation propre, exactement comme nous avons essayé de le montrer dans ce travail.