

Cortesia nell'apertura e chiusura dell'e-mail accademica in italiano come LS

Menadjelia sofiane^{*1}; Hachouf Amina²

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

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

Invio : 27/05/2024

Accettazione : 08/09/2024

Pubblicazione : 25/10/2024

Riassunto:

Il presente studio, mira ad analizzare una raccolta delle e-mail, inviate dagli studenti del primo anno Master di italiano (LS) presso l'Università Badji Mokhtar di Annaba, con questo articolo, intendiamo esaminare il modo in cui gli studenti hanno utilizzato l'e-mail accademica, in particolare la presenza o l'assenza degli elementi strutturali: apertura e chiusura riguardo al fenomeno di cortesia, al fine di svolgere uno studio sulla scrittura elettronica di studenti algerini e di come trasmettono cortesia al loro docente. I risultati ottenuti, hanno dimostrato che le e-mail sono realizzati attraverso varie formule, e la mancanza di qualche elemento essenziale, con la necessità di avere delle competenze linguistiche e pragmatiche.

Parole chiavi : Cortesia; apertura; chiusura; e-mail; italiano LS.

^{*} Autor correspondant .

Politeness in the opening and closing of the academic e-mail in Italian as foreign language.

Abstract:

This study aims to analyse a collection of e-mails sent by by students of the first year Master of Italian foreign language at the Badji Mokhtar University of Annaba. With this article, we intend to examine how students have used academic e-mail, in particular the presence or absence of the structural elements opening and closing regarding the phenomenon of politeness, in order to carry out a study on the electronic writing of Algerian students and how they convey politeness to their teacher. The results obtained have shown that emails are made through various formulas, and the lack of some essential element, with the need to have linguistic and pragmatic skills.

Key words: Politeness; opening; closing; e-mail; italian foreign language.

Introduzione:

Con l'avvento dei computer, cellulari smartphone e il crescente utilizzo dell' Internet che hanno cambiato la modalità dello scambio comunicativo fra gli interlocutori nel tutto il mondo, riguardo il significato dello spazio e dell'uso di tempo. Oggigiorno nell'ambiente accademico come gli altri ambiti, si può comunicare a distanza tramite nuovi mezzi tra cui l'e-mail, una dei vari tipi della comunicazione mediata dal computer della nostra epoca.

Però come essa un tipo di testo trasmesso, il modo di scriverla richiede conoscenza del suo galateo e delle proprie regole da seguire per esprimere cortesia al destinatario, soprattutto da parte degli studenti universitari per il

fatto che nel rapporto tra loro e loro docenti competenti, esiste sempre uno squilibrio di stato e di potere in questo contesto .

Rispettando la distanza sociale e la gerarchia nella comunicazione accademica manifesta nell'uso di un linguaggio cortese specifico, magari della lingua italiana per gli apprendenti algerini che frequentano un corso di laurea, o master al fine di ottenere diploma in questa lingua. Tale linguaggio per poter essere adeguato in questo tipo di testi, agli studenti il bisogno di avere certe competenze. Infatti, per tutti i nostri apprendenti devono dare attenzione alle formule adeguate per comporre un'e-mail appropriata, soprattutto agli elementi strutturali del messaggio di posta elettronica l'oggetto di questo studio, non solo per realizzare loro obiettivi interattivi, ma anche per evitare nella comunicazione incomprensione e malintesi .

In questo contributo ci interessiamo alla messa in rilievo la capacità degli studenti algerini del Master uno nello scrivere con cortesia utilizzando la lingua italiana tramite il servizio della posta elettronica, ci occupiamo anche di verificare la loro competenza comunicativa in un scambio interattivo accademico. Un contesto dove si manifesta un'asimmetria in termine di ruolo e posto sociale tra l'insegnante e l'apprendente .

Una particolare attenzione sarà rivolta all'area delle formule iniziali e finali di un messaggio e-mail per poter capire se lo studente algerino è capace a comporre messaggio adeguato in un interscambio tra interagenti che condividono rapporti di diverso genere. Inoltre, cercheremo innanzitutto di mettere in evidenza l'importanza di conoscere le regole e le norme del discorso accademico elettronico e dell'aspetto formale della scrittura digitale in un contesto ben definito. Per raggiungere il nostro obbiettivo, abbiamo raccolto (49) messaggio di posta elettronica per l'analisi dalla casella e-mail del docente ricercatore durante l'anno 2023.

1- La corrispondenza accademica attraverso posta elettronica:

1-1 L'email nel contesto universitario:

La posta elettronica come tecnologia di trasmissione che rientra nella categoria più ampia della comunicazione mediata dal computer, d'ora in poi con il termine "CMC" (Herring, 2001), e « una manifestazione primaria di essa » (Economidou-Kogetsidis, 2011) . In effetti, rispetto alle comunicazioni naturali quelle di faccia a faccia, l'e-mail è un importante mezzo che presenta forma unica e diffusa tra gli utenti grazie alla sua caratteristica asincronia che offre ad ogni singolo partecipante durante gli scambi interattivi di non bisogna essere presente in tempo reale, dunque « L'utenti ha il tempo di pianificare e verificare il proprio messaggio prima di spedirlo (Herring, 2001). Mentre per e-mail si intende il tipo di testo scritto o il messaggio proprio elettronico e trasmesso attraverso il sistema di posta elettronica » (Andorno, 2014, P. 1) . Tale modalità rapida ed economica viene utilizzata per diversi scopi interessanti, il fatto che risponde al bisogno di sfruttare un mezzo di trasmissione e di scambio informazioni veloce e utile nel contesto universitario. Infatti, « L'email come un tipo di testo che ha caratteristiche dello scritto e del orale richiede il saper scrivere dagli adulti e dai ragazzi e può anche essere utilizzata ai fini didattici » (Bertocchi, 1999, p. 70).

Negli ultimi anni l'e-mail continua ad essere diffuso come importante canale di comunicazione e il numero degli studenti universitari e loro professori collocati tramite la rete dell'Internet in qualsiasi posto del mondo è in continuo aumento. Oltre che, la posta elettronica viene utilizzata con successo per lo scambio comunicativo, al stesso per socializzare con le persone in più ambiti, tra cui nell'ambito accademico come un ambiente professionale, quindi tale servizio presenta un strumento di comunicazione efficace e popolare soprattutto, per « gli studenti universitari che inviano e-

mail in modo facile ai loro professori per vari scopi » (Economidou-Kogetsidis, 2011) . In effetti, l'e-mail ha contribuito a modificare la dinamica dell'interazione tra i membri della comunità scientifica al di fuori dell'università sostituisce così le riunioni, la posta tradizionale e « il colloquio » (Pagliara, 2019, p. 150) .

Nel mondo della CMC, « l'e-mail è diventata un mezzo alternativo valido, fornendo la comodità di ottenere chiarimenti, feedback e autorizzazione quasi istantaneamente quando gli studenti ne hanno bisogno » (Biesenbach-Lucas, 2007) . Inoltre, sebbene l'attività accademica è l'argomento principale della comunicazione universitaria, la posta elettronica potrebbe anche essere utilizzata positivamente come mezzo per costruire e sostenere buone relazioni interpersonali nel rapporto studente-professore.

1-2 Cortesia nell'email accademica:

La cortesia come: « Un fenomeno e comportamento di natura sociale, è governato da regole e convenzioni stabiliti in ogni comunità per mantenere l'ordine sociale e le relazioni tra i membri in determinanti contesti » (Dimitrica, N, 2017, p . 215) e come già viene definita nell'enciclopedia Treccani: « gentilezza di modi nei rapporti con le altre persone » (Emilio, Pasquini, 1970) . Quindi per realizzarla, numerose strategie devono essere utilizzate nell'interazione accademica soprattutto in classe d'italiano LS. Infatti, uno degli obiettivi della cortesia, è evitare i conflitti ed 'imbarazzo sociale nei rapporti, dunque, per gli studenti universitari, scrivere delle mail appropriate, ben organizzate non solo grammaticalmente per collegare ai professori in un'interazione accademica di successo richiede competenza comunicativa riflette l'atteggiamento di rispetto e lo stato nel contesto istituzionale, dando un'immagine positiva dello studente scrivente e del suo ruolo in confronto di chi gli legge .

Per raggiungere questo obiettivo, bisogna agli studenti seguire certe caratteristiche e rigole dell'etiquetta e-mail, allo scopo di non dare l'impressione di mancanza del rispetto al docente ricevente, questo con l'impiego di strategie di cortesia indirette e con l'uso di un registro formale, il fatto che « gli studenti potrebbero non essere consapevoli di quali impressioni lasciano loro messaggi » (CHEN, C, 2006, pp. 35-36) . In altre parole, nelle e-mail inviate dagli studenti ai loro docenti per una ragione o altra, è necessario utilizzare le formule di cortesia per non minacciare la faccia del destinatario » (Brown, P / Levinson, St, 1987, pp . 69-70) .

Tuttavia, in questo contesto sociale le e-mail possono trasmettere un tono colloquiale o scortese « se gli studenti non tengono conto dello status ed il potere degli interagenti, e quello può anche provocare reazioni negative da parte dei docenti » (Economidou-Kogetsidis, 2011) . Inoltre, « oggi nella CMC si osserva il problema di mescolanza dei registri formale ed informale e una testualità più prossima al parlato, questo che dimostra la mancanza di competenza e adeguatezza in specifiche interazioni comunicative che richiedono la formalità » (Bazzanella, Carla, 2011) .

Però nel nostro caso, bisogna tenere conto le ragioni che sono dietro l'avvicinamento all'informalità nella scrittura degli studenti, dato che spesso non seguono le regole di cortesia e l'etichetta e-mail. Dunque, sembra opportuno evidenziare le cause, una tra le quali è che « gli studenti universitari non hanno un modello testuale di riferimento per l'e-mail formale, se non la lettera commerciale »(Andorno, 2014, P. 7).

In altre parole, vuole dire che non hanno familiarità con questo tipo di scrittura digitale. Quindi, sia per gli studenti parlanti nativi o non nativi di una specifica lingua, gli studenti scriventi sono « nella maggior parte incerti sulla scelta giusta a causa di possibile mancanza di un'esperienza e

dell'insegnamento dedicato a questo genere di testo trasmesso » (Biesenbach-Lucas, 2007) . in una situazioni di potenza asimmetrica dove il ruolo di cortesia è facilitare la comunicazione e la convivenza.

2-Le formule di apertura e chiusura in e-mail:

Ogni messaggio di posta elettronica include la riga dell'oggetto che viene scritto in modo chiaro e breve e il testo della comunicazione. Inoltre, « L'e-mail ha tre elementi strutturali fondamentali: apertura, corpo, chiusura, mentre il secondo elemento quello del corpo testoi è obbligatorio perché contiene il messaggio vero, le due altri possono essere facoltativi in alcuni contesti » (Crystal, D, 2006) .

Però, nella corrispondenza accademica, le aperture e le chiusure sono considerati variabili essenziali e formule di routine, per il motivo che tramite esse lo studente definisce la sua relazione sociale con l'insegnante. In realtà, lo studente ha a che fare con le caratteristiche strutturali e stilistiche per non perdere la distanza nel rapporto studente-professore, attraverso il saluto introduttivo e il titolo o il termine d'indirizzo, è abitualmente sono nella prima frase che il destinatario può vedere e leggere quando riceve un messaggio elettronico, anche tramite il meccanismo di auto- presentazione nell'apertura, mentre per quanto riguarda la formula chiusura, in cui l'emittente prova a finire l'argomento in modo educato scrivendo un saluto finale e la propria firma per realizzare una terminazione. Tali formule sono quindi importanti nella comunicazione quanto il testo principale che gli studenti vogliono trasmettere .

In realtà, per il motivo della mancanza dell'esperienza e a volte l'incompetenza degli studenti come abbiamo già sottolineato sopra, le sequenze apertura e chiusura sono frequentemente assenti nelle loro e-mail. Mentre, la loro

importanza e che tali formule sono presenti in tutti i tipi dell'interazione interpersonale umana, e questo può comportare incomprensione nella comunicazione. Ovviamente, « la mancanza di aperture o chiusure nelle e-mail inviate dagli studenti ai loro docenti può comportare comportamenti scortesi » (Bou-Franch, 2011).

Inoltre, quando le aperture e le chiusure vengono visualizzate nelle e-mail, possono essere incomplete o non utilizzate con successo, vale a dire che le aperture e le chiusure hanno certe forme da seguire per trasmettere rispetto e cortesia. Tuttavia, questo richiede il registro linguistico formale e la conoscenza di elementi necessari come gli appellativi, gli allocutivi, il congedo ovvero il saluto iniziale e finale, la parte pre-chiusura in cui ringraziare o sollecitare una risposta, la firma ed altro. Pertanto, non ci sono molti studi che hanno trattato il tema di scrittura e-mail come un particolare tipo di testo digitale, soprattutto che hanno affrontato le formule di apertura e chiusura sia studi italiani o algerini.

Mentre, ad un livello internazionale, ne abbiamo trovato un numero considerevole delle ricerche inglesi e altre, che sono occupati della cortesia e dell'uso di email nel contesto accademico e sono in crescita, alcuni come di (Bou-Franch, 2011; Economidou-Kogetsidis, 2011; Andorno, 2014). Mentre, i ricercatori come (Salazar-Campillo e Codina-Espurz, 2019), hanno esaminato le e-mail di primo contatto e di follow-up degli studenti universitari, altri studiano il confronto tra le scritture degli studenti nativi e non nativi delle lingue riguardo sempre la cortesia linguistica trasmessa attraverso questo dispositivo. Inoltre, la maggior parte delle ricerche precedenti sulle e-mail si sono concentrate principalmente sull'atto linguistico di richiesta nel corpo testo dell'email ad esempio (Chen, 2006; Biesenbach-Lucas, 2007; Pagliara, 2019).

Quindi da quanto ne sappiamo nessun studio ha trattato la cortesia dell'email accademica precisamente le sequenze iniziali e finali in italiano lingua straniera nel contesto universitario algerino, è un argomento meno affrontato anche nelle altre lingue straniere studiate in Algeria. Questo studio è innovativo, dunque lo scopo generale della nostra ricerca, è di esaminare le competenze degli apprendenti algerini nella scrittura elettronica e dare un contributo sull'uso della cortesia nello scambio comunicativo scritto in contesto universitario.

3-Metodologia:

Nel presente lavoro, intendiamo analizzare, classificare le formule di apertura e chiusura, che gli studenti algerini del Master1 applicano nell'interazione via-email di richieste inviate al loro docente, focalizzando sulle manifestazioni linguistiche di cortesia negli elementi strutturali, e la padronanza delle strategie e le strutture adatte, per arrivare allo scopo preciputo della ricerca usiamo un metodo misto « qualitativo e quantitativo » per descrivere il fenomeno e analizzare i dati e la maniera di formulare gentilmente le aperture/chiusure.

3-1 Sogetti e procedura:

I soggetti di questo studio sono studenti algerini d'italiano (LS) iscritti al primo anno Master presso l'Università di Badji Mokhtar Annaba, approssimativi all'età tra 21 e 24 anni e sono tutti arabofoni. Il motivo alla base della selezione e la scelta di studenti Master1 è che normalmente hanno già una buona conoscenza del compartimento cortese e buona competenza linguistica, Inoltre sono qualificati a scrivere vari tipi di testi. La procedura di raccolta dei dati per questa ricerca è durata nel corso dell'anno accademico 2022/2023. Il numero totale delle email è (49), e sono inviate da 49 studenti

Master uno, e sono ricevuti dal docente durante il corso di (Comunicazione), sono le email che scritte solo in (italiano) e includono un atto di richiesta su come accedere alla piattaforma « Moodle, E-learning » o « Progres ». Quindi, sfruttando questa modalità di comunicazione, gli studenti hanno trovato la posta elettronica come un mezzo da utilizzare per interagire regolarmente con il docente al di fuori dell'aula della classe.

4-Analisi e risultati:

In questa sezione, discuteremo le scelte e le caratteristiche linguistiche e pragmatiche più comuni trovate nelle e-mail, per quanto gli esempi citati di sotto, abbiamo mantenuto l'uso originale senza nessun cambiamento per gli errori ortografi o grammaticali che vengono spesso dal livello linguistico in L.S o dalla battitura, Inoltre per i diritti di « privacy » i nomi negli esempi vengono anonimati, Le e-mail sono state analizzate in termini di aperture e chiusure insieme ai loro dispositivi e sono classificati in base alla presenza/assenza degli elementi. La sezione è formata da due parti principali, formule di aperture e di chiusure.

4-1 Formule di apertura:

Riguardo come aprire un'e-mail accademica, abbiamo suddiviso ogni messaggio in categorie di analisi secondo un modello ispirato da quello di (Salazar-Campillo, 2019, p. 62-67),

e di (Andorno, 2014, P. 9) . In cui prima esaminiamo la cortesia nell'incipit, cioè la prima riga fondamentale che contiene quasi sempre una formula allocutiva rivolta al destinatario per mostrare intimità, formalità o informalità in base al rapporto e la relazione esiste tra gli interagenti, composta da una combinazione degli aggettivi di circostanza o alternativi dai saluti iniziali, il

titolo accademico o di professione che identifica il destinatario, il nome e cognome del docente .

La tabella n. 1 sotto mostra la distribuzione dei possibili modi di aperture utilizzate nelle e-mail, dall’analisi dei dati risulta che tutti gli studenti nel corpus hanno utilizzato una certa forma di apertura con una percentuale totale di (100%), questo risultato significa che tutti gli studenti che hanno inviato loro e-mail di richiesta sono preoccupati per il modo in cui iniziare loro messaggi e per lo status del docente ed alla sua faccia positiva. Mentre, per quanto la tipologia delle formule, i nostri studenti hanno impiegato undici tipi di aperture mostrando diverse varietà secondo la scelta di sciascun studente se utilizza espressioni linguistiche dirette o cortesi.

Nella tabella seguente abbiamo codificato gli elementi della formula allocutiva come in codice; (A= Appellativo, T= Titolo accademico, N e C= Nome e Cognome del docente, S= secondo saluto).

Tabella 1: Distrubuzione degli elemanti presenti nell’Incipit delle email

Codice	N=49	Percentuali
A+T+++C	2	4.08%
A+T+++C+S	1	2.04%
A+T+N+C+S	2	4.08%
A+T+N+C	5	10.20%
A+T++++S	4	8.16%
++T+C+N+S	1	2.04%
A+T	26	53.06%
A+T+++N	4	8.16%
A+++C+N	1	2.04%
++T	2	4.08%
A	1	2.04%

Dai dati nella Tabella sopra, si osserva che nella riga Incipit la formula maggiormente impiegata è: la sequenza di: (Appellativo + titolo), o (Saluto introduttivo+titolo), in più del (53%) nel corpus e mail, questo conforme che più della metà delle aperture è stato realizzato attraverso le forme nominali (Appellativo/Saluto iniziale + Titolo), da notare che in alcuni casi vengono sotto tono informale nel uso di « Caro xxx » e si verifica l'assenza del nome e cognome del docente come si vede nei esempi: (1, 2);

- Es. 1: *Egregio professore,*
- Es. 2: *Salve signore, spero che sta bene,....*

Seguita dalla formula: (Appellativo+Titolo+Nome+ cognome o Cognome+Nome) in più del (10%), (es,3).

- Es. 3: *Egregio Prof. xxxxxxxx xxxxxxxx*

Mentre, in misura minore vengono le seguenti formule: (Appellativo/S+Titolo+Nome) e (Appellativo+Titolo+Saluto), con più del (8%) per ciascuna (es: 4,5). Pertanto i dati mostrano che l'uso di una formula allocutiva più il nome proprio quando gli studenti rivolgono al loro docente rimane caratteristico nei rapporti meno confidenziali anche se è accompagnato dai titoli come 'signore', 'professore' che sembra una manifestazione di esprimere familiarità, Infatti, l'uso del nome proprio del docente diminuisce la distanza, nella maggior parte, questo tipo è proprio per le situazioni comunicative e le relazioni informali, in genere la mancanza del cognome del recivente è una forma meno formale, ma inaccettabile come vede lo studioso (Economidou-Koetsidis, 2011).

- Es. 4: *Buonasera, Professor Xxxxxx,*
- Es. 5: *caro insegnante Buongiorno , spero che tu stia bene,....*

Con un punteggio di (4%) le formule misti seguenti; (Appellativo+Titolo+cognome), (Appellativo+Titolo+Cognome+Nome+Saluto), (Titolo); sono staticamente simili e rappresentano una varietà nell'uso, iniziamo con la formula più appropriata di appellativo seguito dal titolo e dal cognome del docente, questa è la buona apertura. In altri casi gli studenti hanno scelto di aprire loro messaggi, con gli elementi necessari (formula allocutiva seguita dal nome e cognome del docente o viceversa con un altro saluto), questo significa che tali studenti aprono loro messaggi in modo adeguato alla situazione, (es: 6,7,8);

- Es. 6: *Gentile professore. xxxxxxxx*,
- Es. 7: *Egregio Signor xxxxxxxx xxxxxxxx Buonasera*,
- Es. 8: *prof. dott*,

Invece, nel caso dell'ultima formula si vede un modo diretto e breve, in due casi gli studenti hanno anche utilizzato l'allocutivo da solo come un termine di indirizzo senza saluto iniziale e cognome. Infine in misura molto minore e solo in una piccola parte con (2%) le formule vengono impiegate sono la combinazione di: (Appellativo+Titolo+ cognome+Saluto) o (Titolo+ cognome+ Nome+Saluto), (Appellativo+ cognome+ Nome), (Appellativo), (es: 9,10,11,12);

Per le due ultime formule sopra, si registra l'assenza del saluto iniziale o l'allocutivo, i casi in cui gli studenti trascurano il titolo professionale del docente sono indubbiamente, delle forme inadeguate al contesto della comunicazione facendo una cattiva impressione, Infatti, « non si può tralasciare il titolo professionale del docente in una situazione comunicativa laddove gli interlocutori non sono di stato uguale, e questo indica una minore

distanza » (Economidou-Kogetsidis, 2011) . Allo stesso modo, per quanto la breve forma che contiene un solo appellativo, e che può essere spiegato come un comportamento diretto e meno cortese per una richiesta via e-mail e un segno di brevità come caratteristica linguistica specifica della posta elettronica utilizzata da parte degli studenti, o il contrario per « alcuni studenti motivati e ben noti che nella maggiore parte dei casi hanno un frequente contatto con loro insegnanti » (Bou-Franch, 2006) . Questa brevità interpretata come modo di interagire veloce e non minaccia la faccia negativa del destinatario.

- Es. 9: *Gentile professore. XXXXXXXX, Salve professore,*
- Es. 10: *Professore XXXXXXXXX XXXXXXXX Buongiorno,.....*
- Es. 11: *Gentile XXXXXXXX XXXXXXXX,*
- Es. 12: *Gentile,*

Dalla lettura dei risultati della tabella ed alla luce di questi elementi presenti nelle formule di aperture risulta chiaro l'ampio uso dei saluti iniziali, interpretato dalla quasi totalità in più del (95%) dei messaggi in cui gli studenti hanno utilizzato un saluto/appellativo, in qualche caso introduttivo neutro "Buongiorno", assente solo in due messaggi. Per quanto riguarda gli allocutivi ovvero i titoli professionali come si vede, i risultati mostrano che la percentuale d'uso del titolo è pari al (95%) dell'e-mail contiene qualche forma di indirizzo il che significa che quasi la totalità del corpus hanno indirizzato al docente con diversi titoli tra cui sono state indicate forme generiche come 'signore', titoli di studio (es. 'professore'), titoli di professione (es. 'insegnante'), talvolta abbreviati .

Questi risultati suggeriscono che gli studenti rispettano in qualche modo, la distanza sociale nel rapporto studente-professore e può essere spiegato che gli studenti algerini tendono a chiamare i docenti con i loro titoli.

Rispetto ad altri elementi gli studenti sembrano consapevoli del contesto mentre salutano e rivolgono al docente. Per la seconda parte dell’apertura, troveremo la strategia dell’identificazione oppure l’auto-presentazione dello studente sé stesso, vediamo la sua percentuale in dittaglio sotto.

Tabella 2: Frequenza d’uso dell’auto-presentazione degli studenti nelle aperture email

Auto-presentazione	N	percentuali
Presente	21	42.85 %
Assente	28	57.14 %

Come mostra la tabella n, 2; la forma dell’auto—presentazione dello studente richiedente di sé stesso si trova in (21/49). Tale frase principale è necessaria se si scrive al docente per la prima volta, inoltre è una forma tipica e cortese in questo tipo dei testi delle richieste e-mail che si verifica nelle inetazioni gerarchiche tra le persone » (Bou-Franch, 2011) . In più di 42%, la utilizzano in quanto sono mittenti di richieste si presentano per mostrare loro identità e loro stati attuali per la relazione, (es. 13;(

- Es. 13: *Sono XXXXXXXX XXXXX , una studentessa di Master 1,.....*

Nel corpus i dati mostrano che circa il terzo dei casi contiene questa strategia,. Gli studenti hanno tentato di presentarsi in diversi strutture e modi, sono stati identificati citando il proprio nome e cognome, il numero del gruppo, ed il corso in cui sono iscritti, matricola con l’espressione (sono/mi chiamo), alcuni altri studenti hanno fornito meno informazioni. Dai dati abbiamo notato la mancanza del numero di gruppo, oppure il corso o il cognome nella maggior parte delle sequenze presente di auto-presentazione,

sembra non sufficiente per il docente di riconoscerli. vediamo che in altre (28) sequenze di apertura nelle e-mail di richieste inviate manca l'auto-identificazione 47%, quindi rimangono sconosciuti soprattutto per coloro che non hanno messo una firma finale nella sequenza di chiusura o quegli che hanno un indirizzo email con soprannome, in questo caso si traduce in grande distanza sociale. Quindi, l'importanza di questo meccanismo per il motivo che « con cui si può manifestare rispetto al docente nel dare ulteriori informazioni nella comunicazione elettronica in un contesto di gerarchia » (Bou-Franch, 2006). Tuttavia, per coloro che si identificano con solo nome o nome e cognome non è sufficiente all'insegnante di conoscerli rispetto al numero sempre maggiore degli studenti nei tre gruppi con il totale (68) discende Master uno. Quindi, la strategia di presentarsi da parte di chi sta scrivendo nella comunicazione, ha prima di tutto un significato sociale.

4-2 Formule di chiusura:

Dopo aver analizzato la sequenza di apertura e-mail Master1 nella parte precedente, ora vedremo la sequenza di chiusura, e gli elementi presenti secondo la frequenza di uso ed il grado di cortesia trasmesso al docente, nella tabella sotto, esaminiamo la presenza/assenza degli elementi necessari nelle e-mail come la pre-chiusura, che viene in forma di qualche atto linguistico o di uso multiplo secondo la scelta dello studente e la sua competenza comunicativa ad esempio: ringraziare, sollecitare una risposta, fare auguri, chiedere scusa, esprimere rispetto e apprezzamento, infine vediamo i saluti finali e la firma impiegati dallo studente e vengono sotto forma di chiusura completa.

La tabella n. 3, di sotto illustra variazione per la tipologia con (8) tipi di pre-chiusura sono i seguenti:

Tabella 3: Distribuzione degli elementi presenti nella parte pre-chiusura delle email

Pre-chiusura	N	%
Ringraziamento	17	34.69
Ringraziamento+Sollecitazione+Rispetto	1	2.04
Ringraziamento+Sollecitazione+Scusa	1	2.04
Ringraziamento+Sollecitazione	13	26.53
Sollecitazione+Esprimere rispetto	3	6.12
Esprimere rispetto	1	2.04
Auguri	1	2.04
Sollecitazione	4	8.16
Assente	8	16.32

Come si vede, gli studenti in quanto sono mittenti delle e-mail provano a ottenere chiusure di successo che contengono pre- chiusura, un congedo e ringraziamento e firma. Nella pre-chiusura gli studenti hanno utilizzato vari marcatori cortesi per prepararsi alla chiusura finale e che vengono da soli o combinati con altri, tra questi troviamo ad esempio: il ringraziamento per l'attenzione e la disposizione del professore che è considerato elemento importante nella comunicazione via e-mail accademica, anche la sollecitazione in cui gli studenti richiedono cordialmente risposta da parte del destinatario ovvero il docente, inoltre si sono trovate frasi dopo la richiesta in cui i nostri apprendenti esprimono rispetto e apprezzamento, o finire la comunicazione con gli atti comunicativi di scuse, gli auguri, ecc .

Tra le forme trovate prima di concludere, la più frequente è quella di: solo (ringraziamento), in più del (34%), questa strategia contiene espressioni tipiche e varie di gratitudine. Infatti, chiudere il messaggio di richiesta con un ringraziamento é « un indicatore di cortesia e viene classificato una strategia di cortesia » (Brown, Levinson, 1987, pp . 74—84) .

- Es. 14: *La ringrazio in anticipo.*

In seguito, la forma (sollecitazione+ringraziamento) in più del (26%), è una formula formale e adeguata all'argomento di richiesta.

- Es. 15: *La ringrazio anticipatamente per il suo tempo e la sua disponibilità nel rispondermi.*

In misura minore la formula: solo (sollecitazione), in (8%) che presenta un invito a rispondere però senza ringraziare il docente che può essere spiegato un modo diretto ,

- Es. 16: *In attesa di una sua cortese risposta.*

con una percentuale di più del (6%), viene la formula (sollecitazione +esprimere rispetto), che esprimere apprezzamento al destinatario .

- Es. 17: *Sto aspettando la Sua risposta..con tutto il mio rispetto signore.*

Invece, sono minoritarie, con una percentuale pari al (2%) per ciascuna delle formule seguenti: (ringraziamento+sollecitazione+scusa), (ringraziamento+sollecitazione+esprimere rispetto), (esprimere rispetto), (auguri), negli esempi seguenti;

- Es. 18: *Spero che Lei mi risponda il prima possibile, mi scusa per l'inconveniente e Grazie mille in anticipo.*

- Es. 19: *Sperò che risponda alla Mia e-mail e lo ringrazio per il suo tempo che mi ha dedicato. Con tutto il mio rispetto*
- Es. 20: *La prego di accettare il mio massimo rispetto e apprezzamento.*
- Es. 21: *„e le auguro un accettabile digiuno. Nostri saluti XXXXXX
XXXXXXXXX.*

Si verifica la ridotta presenza della combinazione delle due formule maggiormente utilizzate , sono rare anche, le e-mail che vengono sotto forma di (sollecitazione + ringraziamento e scusa) come una strategia di cortesia negativa rivolta alla faccia negativa del docente ovvero, « il suo desiderio di essere libere dall’impostazione » (Ibid, p. 61) . Oppure, (sollecitazione più esprimere rispetto), illustrando un certo trasferimento di pratica linguistica caratteristica della corrispondenza scritta in lingua madre araba (L1), all’italiano (LS). Mentre per quanto gli auguri , una sola volta .

I dati mostrano anche che la parte pre-chiusura è assente in più del (16%). Mentre, la frequenza di ciascuna formula utilizzata dagli studenti Master1 nella chiusura finale viene descritta nella tabella di seguito:

Tabella 4: Distribuzione degli elementi presenti nella chiusura finale.

Chiusura	N=49	Percentuali
Saluto+Firma	19	34.69 %
Solo saluto	10	22,44 %
Solo firma	6	16.32%
Zero chiusura	13	26.53 %

Come si vede dalla tabella n, 4 sopra, per quanto la chiusura completa delle email, poiché è l'ultima cosa che il docente legge, si vede che oltre un terzo (34%) delle formule di chiusure valide trovate vengono con la combinazione del saluto finale più la firma, per dare un maggiore impatto alle loro e-mail accademiche, (es. 22). Mentre, un solo saluto finale (22%), (es. 23), una piccola percentuale di (16%), delle chiusure che contengono solo firma include le informazioni di contatto senza alcun saluto (es. 24).

- Es. 22: *Cordiali saluti, XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX (G2 Master 1)*
- Es. 23: *Le invio frattanto i migliori saluti.*
- Es. 24: *, e spero che mi risponderai, grazie. XXXXXXXX XXXXXXXX G:02 /M1*

I risultati mostrano che la parte chiusura finale è assente in più del (26%), quindi nel quarto del corpus non si dà attenzione all'impressione duratura che può la chiusura lasciare .

- Es. 25: *....., Per poter vedere i miei voti. Grazie mille.*

Conclusioni :

Lo scopo principale del presente contributo, rimane quello di gettare luce sul fenomeno di cortesia nella scrittura delle e-mail da parte degli studenti universitari nell'interazione tra loro ed il docente nel contesto universitario algerino, abbiamo presentato i dati relativi agli elementi strutturali trovati nelle loro messaggi e-mail. Quindi, dopo una sintetica osservazione si può sottolineare qualche risultato .

Il primo riguarda le due sequenze iniziale e finale, quantitativamente sono presenti con una percentuale a favore delle aperture, queste ultime si trovano nella totalità del corpus. vale a dire che i nostri studenti aprono in modo quasi

efficace loro messaggio, però non hanno dato attenzione alle formule delle chiusure, si è registrata una percentuale alta per i saluti iniziali rispetto ai congedi di fermare l'e-mail. Nonostante che le aperture siano presenti nel corpus in quantità sufficiente, però le scelte non sono state sempre del tutto soddisfacenti, nel senso che gli studenti incontrano difficoltà nel trovare la più appropriata forma cortese di allocuzione. Oltre a questo primo punto, si può confermare che si registra anche una debole presenza della formula più comune, cortese ed adeguata al contesto, quella di: $(A/S+T+C)$.

Il secondo risultato importante, riguarda l'identificazione dello studente sia nell'inizio del messaggio email sia con la firma, quest'ultima è presente più della prima. per quanto riguarda le categorie pre-chiusure, esse vengono messe con una percentuale prossima alla metà. Secondo i risultati della ricerca, dall'livello di struttura e registro linguistico abbiamo notato che la capacità degli apprendenti di comporre una e-mail appropriata al contesto nel quale si trovano è sufficiente. In genere possiamo dire che lo studente algerino d'italiano (*LS*) trova qualche difficoltà nel scrivere e-mail chiaro, cortese ed efficace, la maggiore difficoltà incontrata si manifesta nell' incapacità di scegliere in modo consapevole le formule e le espressioni cortesi adeguate . Inoltre, lo studio conferma il ruolo fondamentale delle competenze pragmlinguistiche e comunicative per rispettare la differenza di ruoli fra scrivente e ricevente nella relazione studente- docente. In linea con studi precedenti nell'ambito su apprendenti di altre lingue, dalla nostra analisi dei dati, emerge che nella maggiore parte dei casi, gli studenti hanno tentato di utilizzare tratti formali, si manifestano nella presenza di alcune formule e strategie di cortesia anche se sono incomplete, questo si potrebbe trasmettere incompetenza comunicativa e di non hanno revisionato i propri messaggi prima d'inviarli. In altri casi si vede quasi informalità e incompetenza nell' aprire e firmare l'e-mail, nel senso che trascurano i marcatori di cortesia. Di

conseguenza, è evidente che gli studenti Master uno in generale non sono abituati a scrivere un testo di questo tipo. In realtà, la mancanza di una formazione iniziale e ricca, in particolare di scrivere messaggi e-mail in situazione come quella dell'interazione asimmetrica, riflette il loro livello pragmalinguistico e sociopragmatico e questo è tra i loro bisogni reali .

Quindi, si può concludere dicendo che, è molto importante sottolineare che conoscer le diverse regole e l'etichetta di e-mail di elevata cortesia nel contesto universitario e un bisogno sembra per noi richiede un intervento didattico pedagogico per il futuro dei nostri studenti, fornirgli tutte le indicazioni al fine di aumentare loro capacità di produrre messaggi email cortesi e di acquisire le buone competenze comunicative utili allo scopo di creare relazioni positive, evitando così il fallimento pragmatico.

Bibliografia:

- Libri :

- Brown, P / Levinson, St (1987), Politeness, Some Universals in language Uasage, Cambridge University Press, UK, pp . 61–84.
- Crystal, D (2006), Language and the internet, Cambridge University Press, Cambridg, UK.
- Herring, S. C (2001), Computer-mediated discourse, inSchiffrin D. — Tannen D. — Hamilton H.E. (eds),The handbook of discourse analysis, Blackwell Publishers, Oxford, UK, p 612-634.

- Articoli :

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

- Bazzanella, Carla (2011), Oscillazioni di informalità e formalità — scritto, parlato e rete, In Massimo Cerruti, Elisa Corino e Cristina Onesti (eds.), *Formale e informale. La variazione di registro nella comunicazione elettronica*, Carocci, Roma, 68-83.
- Bertocchi, Daniela (1999), L'e-mail si scrive o si parla?, In *Italiano e Oltre*, 14, pp. 70-75.
- Biesenbach-Lucas, Sigrun (2007), Students writing emails to faculty : an examination of e-politeness among antive and non-native speakers of English, *Language Learning and Technology* 11 (2), 59-81.
- Bou-Franch, P (2011), Openings and closings in Spanish email conversations, *Journal of Pragmatics*, 43, 1772—1785.
- Bou —Franch, P (2006), Solidarity and deference in Spanish computer-mediated communication: a discourse-pragmatic analysis of students' emails to lecturers, In P. BOU-FRANCH (Ed.), *ways into discourse*, Editorial Comares, Granada, pp. 61-79.
- CHEN, C (2006). E, The development of E-mail literacy: From writing to peers to writing to authority figures, *Language Learning and Technology*, 10, (2), pp. 35-55.
- Codina-Espurz, Victòria e Salazar-Campillo, Patricia (2019), Openings and Closing in Emails by CLIL Students: A Pedagogical Proposal, *English Language Teaching*; Vol, 12, No. 2, pp. 57-67.
- Dimitrica, Nikleva (2017), Markers of politeness and impoliteness in student-teacher interaction in the discourse genre of emails, *Rivista Segnos Estudios Linguistica*, pp. 215-235.
- Economidou-Kogetsidis, M (2011), Pleas answer me as soon as possible: pragmatic failur in non native speakers' e-mail requests to faculty, *Journal of pragmatics*, 43/13, 3193-215.

- Pagliara, Francesca (2019), La codifica pragmalinguistica dell'atto di richiesta nelle e-mail degli studenti universitari italiani, LINGUA IN CONTEST, La prospettiva pragmatic a a cura di Elena Nuzzo, Milano, pp. 149-168.
- Salazar-Campillo, Patricia (2023), Address forme and politeness markers in spanish students' emails to faculty, Revista electronica de linguistica aplicada, Vol. 21, No. 1, pp. 58-73.
- **Siti web :**
 - Pasquini, Emilio (1970), Cortesia, Enciclopedia Dantesca, [https://www.treccani.it/enciclopedia/cortesia_\(Enciclopedia-Dantesca\)](https://www.treccani.it/enciclopedia/cortesia_(Enciclopedia-Dantesca)) /, (18:09, 07/07/2023).