

Małgorzata Kuruc

## Wybrane cechy językowe i graficzne listów e-mail

„Ludzie listy piszą, zwykle, polecane...” – brzmią słowa znanej polskiej piosenki, którą śpiewali Skaldowie. Słowa aktualne i dziś, jednak wypadłoby dopisać do nich jeszcze jeden rodzaj listów – e-maile. Elektroniczna forma komunikacji powstała w roku 1965, a autorami tego pomysłu byli: Louis Pouzin, Glenda Schroeder i Pat Crisman. Wówczas można było jedynie przysyłać wiadomości od jednego użytkownika danego komputera do innego użytkownika tej samej maszyny, a adres e-mailowy nie funkcjonował. Usługę polegającą na wysyłaniu wiadomości od użytkownika jednego komputera do innego użytkownika wprowadził w roku 1971 Ray Tomlinson, który wybrał znak @ (at) do rozdzielania nazwy użytkownika od nazwy domeny internetowej. W związku z rozwojem technik komputerowych elektroniczne listy stały się nieodłącznym elementem naszej komunikacji. Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie podstawowych rozwiązań dotyczących języka i układu graficznego e-maili. Analizowany materiał badawczy stanowią listy zebrane w okresie od 1 września 2005 do 31 marca 2006 roku.

Można bez obawy przed popełnieniem błędu założyć, iż podstawowym medium komunikacyjnym staje się Internet. Obecnie znaczenie Internetu w komunikacji międzyludzkiej jest wciąż mniejsze niż znaczenie tradycyjnych mediów, zarówno mass mediów (prasa, radio, telewizja), jak i takich mediów komunikacyjnych jak telefon czy poczta (choć za to ostatnia wyraźnie traci na znaczeniu, głównie właśnie dzięki coraz większej dostępności Internetu i jego usług pocztowych – e-mail)<sup>1</sup>.

Czym zatem jest list e-mail? W Wikipedii, internetowej encyklopedii, możemy przeczytać: „Poczta elektroniczna (e-mail, a. mejl) to jedna z usług internetowych, w prawie zwanych usługami świadczonymi drogą elektroniczną, służąca do prze-

<sup>1</sup> B. Kuczyński, *Artykuł wprowadzający w badania nad językiem IRC* [online]. Dostępny w Internecie: <http://www.doktorant.net/indexpl.html>.

syłania wiadomości tekstowych (listów elektronicznych). Obecnie do przesyłania e-maili używany jest protokół SMTP<sup>2</sup>. Przekazywanie informacji za pomocą poczty elektronicznej jest uregulowane i zgodnie z prawem telekomunikacyjnym usługa taka nie jest usługą telekomunikacyjną. Świadczenie usług drogą elektroniczną to termin prawniczy, którego definicja zawarta jest w ustawie z 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (DzU Nr 144, poz. 1204). Jest to wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych<sup>3</sup>. I to ta właśnie cecha stanowi podstawowy element charakterystyki językowej listów e-mail. Jest to taka forma komunikacji, która ma charakter dialogowy, choć nie wymaga bezpośredniego kontaktu osób uczestniczących w tym procesie, podobnie jak list tradycyjny<sup>4</sup>. Jak podkreśla Jan Grzenia, dialogiczność wypowiedzi internetowych sprawia, że „Internet jest [...] jedynym medium mającym charakter komunikacji, ponieważ inne media są jedynie środkami przekazu”<sup>5</sup>. Dialogowość, która występuje w każdej formie komunikacji internetowej, zależy od kilku czynników. „Pisząc o języku Internetu, musimy najpierw zauważyć, iż – mimo zasadniczo pisanej formy – jest on wysoce zróżnicowany, bardziej niż wszelkie odmiany pisane dotąd. Zróżnicowanie to jest wynikiem wielkiej różnorodności typów internetowej komunikacji”<sup>6</sup>. Dlatego też Jan Grzenia wydzielił trzy charakterystyczne dla Internetu typy komunikacji, które ujął w tabeli<sup>7</sup>:

typ komunikacji	formy podawcze	uwagi
konwersacyjny	dialog, bardzo rzadko monolog	Monolog (lub pozorny dialog) pojawić się może w sytuacji, gdy uczestnik pogawędki jest ignorowany. Oznacza to w takim razie, że w tym typie komunikacji monolog jest nacechowany.
e-mailowy	dialog, czasem monolog	Wymienić należy tu wszystkie teksty przesyłane za pomocą poczty elektronicznej, będące korespondencją prywatną czy też elementami list i forów dyskusyjnych.
hipertekstowy	monolog, możliwy dialog	Monologowy charakter mają przede wszystkim witryny WWW, jednak standardem komunikacyjnym jest umieszczanie w nich różnych rozwiązań umożliwiających nawiązanie dialogu.

<sup>2</sup> [http://pl.wikipedia.org/wiki/Poczta\\_elektroniczna](http://pl.wikipedia.org/wiki/Poczta_elektroniczna).

<sup>3</sup> [http://pl.wikipedia.org/wiki/%C5%9Awiadczenie\\_us%C5%82ug\\_drog%C4%85\\_elektroniczn%C4%85](http://pl.wikipedia.org/wiki/%C5%9Awiadczenie_us%C5%82ug_drog%C4%85_elektroniczn%C4%85).

<sup>4</sup> Bibliografia dotycząca listu tradycyjnego jest bogata. Warto wspomnieć o pracach: S. Skwarczyńska, *Wokół teorii listu (Paradoksy). Pomiedzyz historia i teoria literatury*, Warszawa 1975; K. Wolska, M. Sirdowicz, *Listy, podania, pisma urzędowe*, Warszawa 1974; K. Data, *Struktura tekstu listowego*, „Język Polski”, t. LXIX: 1989, 142–152; A. Kalkowska, *Struktura składniowa listu*, Wrocław 1982.

<sup>5</sup> J. Grzenia, *Strona WWW jako forma dialogowa*, [w:] *Druga internetowa konferencja naukowa „Dialog a nowe media”*, dostępny w Internecie: <http://dialog.us.edu.pl/>, PDF, s. 5.

<sup>6</sup> J. Grzenia, *Strona WWW...*, *op. cit.*, s. 1.

<sup>7</sup> *Ibidem*, s. 3.

Listy e-mail są więc wyróżnikiem określonego typu komunikacji, w ramach której najczęściej występuje dialog. Taka forma podawcza warunkuje „rozmowę”, choć czasem odbiorca nie odpowiada na listy nadawcy i wtedy mamy do czynienia z monologiem.

Kolejną cechą wyróżniającą pocztę elektroniczną jest fakt połączenia w obrębie jednego medium elementów języka pisanego i mowy. Język Internetu, a więc także poczty elektronicznej, tworzony jest w charakterystycznym dla siebie środowisku. Walter Ong wprowadził kategorię języka wtórnego – oralnego<sup>8</sup> i właśnie jego elementy często spotykamy w listach e-mail. Możemy określić go jako język mówiony, który w wybranej formie komunikacji internetowej występuje w postaci zapisanej. Wielu językoznawców zajmujących się zagadnieniem języka Internetu stwierdza, że stanowi on nowe medium, „hybrydę pisma i mowy”<sup>9</sup> posiadającą określone dla siebie właściwości.

Netspeak jest raczej postrzegany jako język pisany, który w jakiś sposób popchnięty został w kierunku mowy, niż jako język mówiony, który został zapisany. Jakkolwiek stawianie pytania o oparciu o tradycyjną dychotomię jest samo w sobie mylące. Netspeak nie jest identyczny ani z mową, ani z pismem, ale wybiórczo i przystosowawczo przejawia właściwości obu. Stąd Davis i Brewer postrzegają go jako źródło eklektyczne: – Pisząc w elektronicznym medium ludzie adaptują konwencje zarówno oralnego, jak i pisanego dyskursu dla swoich własnych potrzeb komunikacyjnych<sup>10</sup>.

Listy e-mail wykorzystują język stylistycznie zbliżony do mowy potocznej z dużą ilością skrótów, haseł, zdrobnień, znaków. I tu właśnie zawiera się kolejna cecha językowa listów e-mail – skrótowość. Poczta elektroniczna to narzędzie, dzięki któremu komunikacja staje się szybka i prosta. Dlatego też i treść przesyłanych wiadomości powinna być zwięzła. Zbytняя rozwlekłość przesyłanych informacji powoduje, że e-maile nie są, po prostu, czytane przez adresatów. Należy się więc starać, aby język, jakiego użytkownicy używają do pisania e-maili, był prosty i nie zawierał skomplikowanych elementów, które mogłyby utrudnić odczytanie listu. Jednocześnie Michał Lisecki sądzi, że „ponieważ systemy komunikacji synchronicznej z powodu efemeryczności zachodzących w nich interakcji wymagają od użytkowników przede wszystkim umiejętności szybkiego pisania, a pisanie na klawiaturze zajmuje znacznie więcej czasu niż powiedzenie czegoś w tradycyjny sposób, wytworzyły się w sieci sposoby szybkiego zapisywania popularnych zwrotów”<sup>11</sup>. Stąd często w listach stosuje się akronimy i emotikony. Popularne „emotki” to elementy językowe

<sup>8</sup> W. Ong, *Oralność i piśmienność*, Lublin 1992, s. 23.

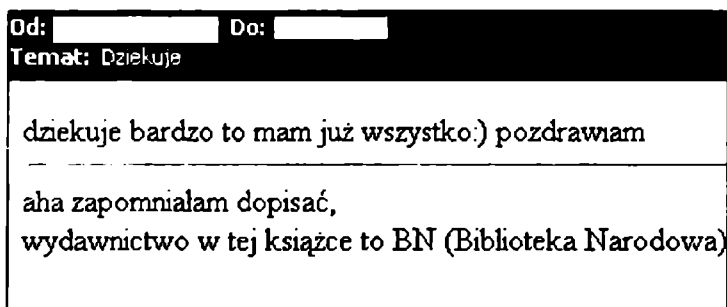
<sup>9</sup> Pojęcie to wprowadziła Marta Dąbrowska w artykule pt. *Język e-maila jako hybryda mowy i pisma*, zamieszczonym w pracy zbiorowej: *Język trzeciego tysiąclecia*, red. G. Szpila, Kraków 2000, s. 95–113.

<sup>10</sup> D. Crystal, *Language and Internet*, Cambridge 2001, s. 47.

<sup>11</sup> M. Lisecki, *Komunikacja przez komputer*, [w:] *Język a komunikacja*, t. 3, red. G. Habrajska, Łódź 2001, s. 116.

wyrażające uczucia za pomocą znaków klawiatury. Dzięki ich poprawnemu użyciu można dać rozmówcy do zrozumienia, że nasza wypowiedź jest żartem, towarzyszy jej śmiech lub smutek. Najczęściej spotykane emotikony w analizowanych listach to:

:-) Uśmiech, :) Uśmiech od ucha do ucha!, ;-) Żart, :-( Smutek, :-| Powaga, :^/ No... nie wiem, :-> He, he, :-\* Całus, itp. Takie graficzne formy wyrażania uczuć występują z większą częstotliwością w e-mailach prywatnych, o czym świadczy przykład 1.



Przykład 1

Z kolei akronimy archiwizują i udostępniają całe gigabajty słów i konstrukcji, które w innych miejscach Internetu mogą być trudniejsze do zaobserwowania. Są to skróty często używanych zwrotów w komunikacji za pomocą komputera i pochodzą w znacznej większości z języka angielskiego. Stworzone zostały głównie po to, by uprościć i zmniejszyć ilość przesyłanego tekstu w listach e-mail; używane są również przez użytkowników grup dyskusyjnych, IRQ i na stronach WWW<sup>12</sup>. W analizowanych listach występują akronimy w komunikacji prywatnej. Są to m.in.: AFAIK – *As Far As I Know* – o ile wiem, ASAP – *As Soon As Possible* – tak szybko, jak tylko to możliwe; (B)P, PPNMSP – (*Bardzo*) *Przepraszam, Po Prostu Nie Mogłem Się Powstrzymać*; CU, CUL8R – *See You, See You Later* (homofon) – do zobaczenia; IM(V)HO – *In My (Very) Humble Opinion* – moim (bardzo) skromnym zdaniem; LOL – *Laugh Out Loudly* – wybucham śmiechem; MSZ – *Moim Skromnym Zdaniem* (odpowiednik IMHO); THX – *Thanks* – dziękuję, dzięki.

Język listów e-mail zawiera więcej elementów charakterystycznych dla pisma niż mowy. Wynika to z układu, jaki wprowadza się, mając na uwadze genologiczne podejście do badanego problemu. Ze względu na stopień oficjalności można wyodrębnić dwa typy. Pierwszy z nich to listy oficjalne. Wyróżniają się tym, że elementy tekstu, informacje są dobrane w sposób staranny i uporządkowany, a piszący je przestrzegają zasad poprawności językowej. Wszystkie wyodrębnione struktury listu są prawidłowo wypełnione, zdania poprawnie zapisane, a słownictwo oficjalne. Już same nagłówki pozwalają nam odróżnić e-mail oficjalny od prywatnego, gdyż

<sup>12</sup> <http://www.linuxfan.pl/webmaster/internet/akronimy.php3>.

zwroty adresatywne lub powitalne występujące tutaj są w formie tradycyjnej, oficjalnej, mimo że treść nie zawsze musi odpowiadać sytuacji urzędowej, tak jak jest to w przykładzie 2<sup>13</sup>.

<p><b>Od:</b> Wiktor  <b>Do:</b>  <b>Temat:</b> Zyczenia</p> <hr/> <p>Szanowni Państwo,</p> <p>Chciałbym w imieniu firmy █████ S.A. oraz swoim własnym złożyć Państwu najserdeczniejsze życzenia zdrowych i spokojnych Świąt Wielkanocnych a w Lany Pomiedzialek - kubelka wody.</p> <p>Wiktor █████  █████ S.A.</p>
--

#### Przykład 2

Drugi typ listów to e-maile prywatne, w których elementy potoczne przeważają nad oficjalnymi. W badaniach nad komunikacją internetową funkcjonuje pojęcie „osłabionej mowy” (*attenuated speech*) i „osłabionego pisma” (*attenuated writing*)<sup>14</sup>. E-maile posiadają właśnie takie struktury i można zauważyć, że częściej są one spotykane w listach nieoficjalnych. Niektóre elementy pisemne są ograniczone lub całkowicie wyeliminowane – na przykład brak jest powitania czy zakończenia. Takie listy występują wtedy, gdy nadawca chce przekazać krótką informację i nie dba o zasady tworzenia tradycyjnego listu.

Charakterystyczne elementy językowe poczty elektronicznej według Moniki Górskiej-Olesińskiej to: brak przestrzennego uporządkowania i organizacji klasycznego listu (wstęp, rozwinięcie, zakończenie), fragmentaryczność i nieformalny ton, brak przestrzegania zasad interpunkcji i zapisu dużą literą. Ponadto e-maile są krótsze niż tradycyjne listy, występują w nich emotikony, skróty, a użytkownicy w wielu przypadkach rezygnują ze znaków diakrytycznych<sup>15</sup>. Dochodzą do tego często używane zwroty i wyrazy obcojęzyczne pochodzące najczęściej z języka angielskiego

<sup>13</sup> O zwrotach powitań i pożegnań pisali J. Podracki, M. Trysińska w artykule *Formy adresatywne stosowane przez internatów na czatach moderowanych (na przykładach czatów z aktorami trzech pokoleń)*, zamieszczonym w książce *Polska polityka komunikacyjnojęzykowa wobec wyzwań XXI wieku*, red. S. Gajda, A. Markowski, J. Porayski-Pomsta, Warszawa 2005, s. 385–392. Zob. także: K. Pisarkowa, *Jak się tytułujemy i zwracamy do innych*, „Język Polski”, t. LIX: 1979, s. 5–17.

<sup>14</sup> B. Danet, 1997, *Language, Play and Performance in Computer-Mediated Communication*, [w:] <http://atar.mscc.huji.ac.il/~msdanet/report95.htm>.

<sup>15</sup> M. Górka-Olesińska, *Netspeak jako nowe medium*, [w:] [http://www.liternet.pl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=5&Itemid=4&limit=1&limitstart=2](http://www.liternet.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=5&Itemid=4&limit=1&limitstart=2).

oraz – niestety – błędy ortograficzno-gramatyczne. Przykładem takiego układu może być poniższy e-mail.

<b>Od:</b>	<b>Do:</b>	—
<b>Temat:</b> :)		
-----		
witam		
pisze w sprawie tego adresu internetowego na wakacje w slowacji, czekam na odpowiedz ☺		
pozdrawiam		
Michal [REDACTED]		

### Przykład 3

Listy elektroniczne spełniają trzy kryteria językowe. Po pierwsze są komunikatami w formie pisanej. Ze względu na sytuację komunikacyjną, w której nie ma możliwości wykorzystania niewerbalnych środków komunikacji, e-mail jest przekazem graficzno-tekstowym, gdzie bardzo ważne są elementy językowe zapisane w określonym układzie tekstowym. Drugim kryterium jest fakt, że treść e-maili jest dostosowana do sytuacji, dlatego inne słownictwo i konstrukcje składniowe wykorzystuje się w korespondencji oficjalnej, a inne w listach prywatnych. Ponadto w niektórych listach nastawionych na przekazywanie informacji osłabiona została funkcja mowy, zwana fatyczną, czyli zorientowaną na podtrzymanie komunikatu między nadawcą a odbiorcą. W listach tych nie występują niektóre operatory tekstu, jakie realizują tego rodzaju układ. Po trzecie, list zamknięty jest w określonych ramach czasowych, a komunikacja między nadawcą a odbiorcą przebiega asynchronicznie.

W komunikacji za pomocą komputera występuje specyficzna leksyka. Najczęściej są to słowa zapożyczone z języka angielskiego i przeważnie oznaczają nazwy elementów składowych oprogramowania lub sprzętu komputerowego. Większość tego typu słownictwa przejęta jest z żargonu komputerowego, na przykład: *folder* – karto- teka, *new* – nowa, *main* – główna, *message(s)* – list(y), komunikat(y), *editing screen* – ekran edycyjny (do edycji), itp.

Ważnym zagadnieniem jest sprawa układu graficznego listu. Każdy e-mail posiada określoną ramę, w której zawierają się takie elementy podstawowe jak:

- pole nadawcy
- pole odbiorcy
- pole tematu
- pole tekstu.

Strukturę listu przedstawia poniższy przykład:

<b>Od:</b>										
<b>Data:</b>	18	14:53								
<b>Do:</b>										
<b>Temat:</b>	ogłoszenie - nabór trenerów, szkolenia biznesowe									
<b>Dołącz:</b>	[📎] nabór trenerów, szkolenia biznesowe.doc (26,1 KB)									
<p>Witam</p> <p>W związku z rozbudową oferty szkoleń biznesowych poszukujemy osób do współpracy</p> <p>W załączeniu ogłoszenie.</p> <p>pozdrawiam serdecznie</p> <p>████████████████████</p> <p>████████████████████</p>										

Przykład 4

Ponadto występują fakultatywnie inne elementy, takie jak: pole daty (bądź odbiór), pole świadczące o drodze przesyłania listu, pola referencyjne, pole załącznika. Kolejność występowania wymienionych części składowych nie jest ważna i – w zależności od programu obsługującego pocztę – może mieć inny układ. Na pewno można dokonać podziału na dwie grupy wymienionych struktur. Pierwsza z nich to elementy informacyjne obejmujące: pole nadawcy, odbiorcy, tematu i inne fakultatywne. Natomiast druga część to pole tekstu, gdzie znajduje się właściwa treść listu. E-mail można porównać do tradycyjnego listu<sup>16</sup>. Koperta to pole nadawcy i pole odbiorcy, które pozwalają na przesłanie właściwego tekstu zawartego w kopercie. Zgodnie z zasadami pisania listów, jego elementami składowymi są: zwrot powitalny, tekst właściwy, zwrot pożegnalny, podpis, postscriptum, informacja o nadawcy listu<sup>17</sup>. Pole tekstu składa się z linii tekstowych. Część z nich zawiera informacje sformatowane, później następuje główna część listu – jego treść (body).

Na podstawie analizy listów dochodzimy do wniosku, że teksty te można podzielić na dwie grupy. Jedne z nich służą do przekazywania krótkich i prostych informacji i dlatego nie zawierają wszystkich składowych, wymienionych wcześniej elementów. Często pomijane są formuły powitania i pożegnania lub występują one rzadko. Zdania są krótkie, niekiedy urwane, naśladujące mowę potoczną, spontaniczną. Swoją formą przypominają wiadomości SMS lub rozmowy telefoniczne. Przykład takiego listu znajduje się poniżej.

<sup>16</sup> Porównanie listów e-mail do tradycyjnych przeprowadziła Marta Dąbrowska w artykule *Język e-maila...*, *op. cit.*

<sup>17</sup> Taki podział zaproponowały Bożena Matuszczak i Danuta Stanulewicz w artykule *O strukturze internetowych listów reklamowych i informacyjnych*, [w:] *Tekst w mediach*, red. K. Michałewski, Łódź 2002, s. 156–162.

<b>Od:</b> [ ]	<b>Do:</b> [ ]
<b>Temat:</b> Egzamin [ ]	
Cześć.	
Masz może [ ] Egzamin z 2 semestru? Gdybyś miał i był tak łaskaw to prześlij mi go.	
Ww. [ ]	

## Przykład 5

W liście tym można wyróżnić pole nadawcy, odbiorcy, tematu i tekstu. W ramach tego ostatniego występuje uproszczony układ treści: zawiera on zwrot powitalny familiarny, komunikat zbudowany ze zdania pytającego, twierdzącego i podpis.

Drugi układ jest rozbudowany. Najczęściej występuje w odmianie komunikacji oficjalnej. Na przykładzie jednego z listów można określić, że tego typu teksty zawierają elementy składowe takie jak:

1. Część sformatowaną zawierającą nagłówki:

- od (pole nadawcy)
- do (pole odbiorcy)
- temat (pole tematu *Przesunięcie zajęć z 18 marca na 27 maja br.*)

2. Część, która zawiera treść listu. Składa się ona z następujących elementów:

- zwrot powitalny, oficjalny:

*Szanowni Państwo,*

- tekst właściwy:

Chcę poinformować, że zajęcia z 18 marca br. na studiach podyplomowych „xxxxxxxxxxxxxxxx” zostają przesunięte na termin 27 maja w tych samych godzinach tj. grupa xxxxxxxx od 8.35–16.10 a grupa xxxxxxxxxx od 8.35–15.20. Pozostałe terminy nie ulegają zmianie.

Za utrudnienia i zmianę przepraszam.

- zwrot pożegnalny:

*Z poważaniem*

- podpis:

*Xxxxxx Xxxxxxx*

- informacje dodatkowe:

*No virus found in this outgoing message.>> Checked by AVG Free Edition.>>*

*Version: 7.1.375 / Virus Database: 268.2.1/278 – Release Date: 2006-03-09.*

Sprawna i skuteczna komunikacja stanowi podstawę rozwoju społeczeństw. Poczta elektroniczna jest jednym z najczęściej wykorzystywanych środków przekazu informacji, warto więc zwrócić uwagę na tę formę komunikacji. Wszystkie aspekty korzystania z poczty elektronicznej, począwszy od zasad poprawnego pisania



i podstaw obsługi komputera związanych z przygotowaniem, wysyłaniem i odbieraniem wiadomości e-mail, są bogatym źródłem informacji. Warto więc obserwować te zmiany; takie podejście gwarantuje bowiem otwartość na wszelkie procesy zachodzące w strukturze języka w Internecie.

## Some Chosen Linguistic and Graphic Features of E-mail Messages

### Abstract

The Internet offers new strategies and channels of communication, different from what we use in other communicational situations. One of such systems is exchanging information by means of e-mail. Although it is already a common form of correspondence, there are still no developed enough stylistic, linguistic, and graphic features of it. And this is the issue presented in the paper. Specific features of a letter are distinguished: the dialogic character, joining elements of written and spoken languages, briefness, using graphic elements – emoticons and acronyms. Moreover messages were divided into private and official ones. Another important question is a structure of a letter. Fields of the sender, the addressee, the subject, the text may be separated here.

The point of reference is the assertion that e-mail makes specific conditions of sending messages using for the purpose different forms of communication, from linguistic ones through borrowings, acronyms, abbreviations, specific language structures, down to graphics.