

La comunicación por correo electrónico

Análisis discursivo
de la correspondencia digital

CRISTINA VELA DELFA

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	9
INTRODUCCIÓN	11

PRIMERA PARTE EL CORREO ELECTRÓNICO EN LA ENCRUCIJADA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

CAPÍTULO 1. LA HISTORIA DEL CORREO ELECTRÓNICO.....	17
1.1. Conectando ordenadores: de ARPANET a internet	17
1.2. Conectando personas: los orígenes del correo electrónico	20
1.3. Un <i>email</i> de UCLA a Harvard: el correo electrónico en las comunidades universitarias.....	24
1.4. Correos electrónicos por todas partes	28
CAPÍTULO 2. LA COMUNICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	35
2.1. Las aplicaciones de gestión de correo electrónico.....	35
2.2. Del correo postal al correo electrónico	39
2.3. El correo electrónico: ¿epistolario digital?	44
CAPÍTULO 3. EL CORREO ELECTRÓNICO COMO GÉNERO DISCURSIVO	59
3.1. Definición del término <i>correo electrónico</i>	59
3.2. La configuración del correo electrónico como género discursivo: el correo electrónico en su comunidad de práctica	66
3.3. La influencia del medio digital en el género del correo electrónico.....	73

SEGUNDA PARTE UNA APROXIMACIÓN LINGÜÍSTICA AL ANÁLISIS DEL CORREO ELECTRÓNICO

CAPÍTULO 4. EL PARATEXTO DEL CORREO ELECTRÓNICO	85
4.1. El mensaje de correo electrónico: dentro y fuera de sus límites.....	85
4.2. Los buzones de correo electrónico y el pacto de lectura	96

4.3. El encabezado en el correo electrónico: la presunción de relevancia.....	104
4.4. El asunto de los correos electrónicos: en los límites del texto	109
CAPÍTULO 5. LA INTERACCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO.....	119
5.1. Los intercambios de correo electrónico: ¿conversaciones digitales escritas?	119
5.2. Turnos y alternancia en el correo electrónico	134
5.3. Tienes un mensaje nuevo: escribir y responder correos electrónicos	141
5.4. Correo personal, correo institucional y otros mensajes	150
CAPÍTULO 6. ESTILO COMUNICATIVO EN EL CORREO ELECTRÓNICO	157
6.1. El mensaje de correo electrónico como unidad comunicativa y textual.....	157
6.2. ¿Cómo escribimos nuestros correos?.....	174
6.3. Análisis de los actos de habla en el correo electrónico	184
6.4. Gestión interrelacional y (des)cortesía en el correo electrónico.....	190
REFLEXIONES FINALES	205
BIBLIOGRAFÍA	209

INTRODUCCIÓN

En 2021 se cumple el 50 aniversario del envío del primer correo electrónico. Desde entonces, la popularidad de esta herramienta de comunicación no ha parado de crecer. Según los datos publicados por *Statista*, el conocido portal de estadísticas, actualmente se intercambian más de 2630 millones de correos electrónicos al día. Son tantos que su huella de carbono empieza a suponer un importante problema para nuestro planeta.

Desde las señales de humo hasta los golpes en los tambores, la necesidad de comunicar más allá de donde llega la palabra hablada de forma natural siempre ha estado presente en la historia de la humanidad (Baron 2002: 217). El intercambio de correos electrónicos forma parte de la propia naturaleza social de nuestra especie, pero también se inscribe en la tendencia, cada vez más arraigada, a la inmediatez. Muchos psicólogos advierten del peligro que entraña este flujo constante de interacción, que puede llegar a convertirse en adictivo.

Con el paso de los años, el correo electrónico se ha vuelto parte indispensable de nuestra comunicación cotidiana. Mirar el buzón electrónico es una de las primeras actividades que realizan muchas personas al despertar por la mañana o cuando llegan a su puesto de trabajo. De ahí que el estudio del correo electrónico haya atraído la atención de académicos y especialistas de diversas áreas, entre ellos los lingüistas.

El correo electrónico no solo es responsable de la modificación de nuestros hábitos comunicativos, sino que también ha influido en la metamorfosis del lenguaje. La interacción digital ha cambiado la forma de relacionarnos con los demás y la manera de presentar nuestra identidad. Todo ello tiene, indiscutiblemente, su repercusión en la lengua. Sin embargo, no parece

legítimo considerar que hayamos asistido a una revolución que implique cambios drásticos, más bien a un proceso en el que las lenguas siguen su tendencia natural a la transformación.

A primera vista los correos electrónicos resultan textos poco cuidados y, en comparación con otros escritos, en ellos los interlocutores se muestran mucho más tolerantes con algunas faltas o descuidos. Sin embargo, la realidad nos revela que en el correo electrónico discurren acontecimientos comunicativos muy diversos, con estilos lingüísticos tan desiguales como en cualquier otro medio. De hecho, la diversidad estilística del correo electrónico es una de sus principales características.

Con el tiempo, el correo electrónico ha encontrado su sitio en la confluencia de los géneros del discurso digital hasta convertirse en el más formal y menos conversacional de ellos. Como género discursivo se inclina hacia la informalidad, al menos si se compara con otros textos no digitales; y hacia la formalidad si se confronta con los digitales. En idénticas díadas comunicativas, la epístola en formato papel tiende a ser más formal que su equivalente digital, del mismo modo que cuando abrimos nuestro buzón de correo electrónico para llevar a cabo una solicitud o una felicitación, por ejemplo, solemos ser más formales que si optamos por la mensajería instantánea.

Este libro presenta un análisis lingüístico de la comunicación por correo electrónico. En los últimos años, los estudios sobre la comunicación digital proliferan en diferentes ámbitos: algunos abordan cuestiones generales y otros se centran en aspectos específicos. Sin embargo, si comparamos la cantidad de trabajos publicados sobre el correo electrónico y sobre las redes sociales, constatamos una realidad: el carácter privado de los primeros dificulta sobremanera su estudio. En la era de los *big data* es posible monitorizar automáticamente determinados *hashtags* o descargar a golpe de clic todos los tuits publicados en la cuenta de un usuario. No obstante, disponer de un corpus representativo de correos electrónicos sigue siendo el resultado de un arduo trabajo de recolección manual que, además, confronta al investigador con problemas éticos y metodológicos.

Los correos electrónicos son textos del ámbito privado que solo pueden ser recogidos y estudiados mediante la cesión expresa de los participantes del intercambio. Desde que comencé el trabajo en mi tesis doctoral, consistente en un estudio de corpus sobre el género emergente del correo electrónico, he sido consciente de la dificultad que entraña la investigación sobre textos pertenecientes a la comunicación privada.

Inmerso en este océano de dificultades y retos, el objetivo de este libro es la caracterización del correo electrónico como género discursivo, su configuración dentro de una comunidad definida de usuarios (Swales 1990) y su evolución en relación con la metamorfosis de sus usos (Miller 1984); todo ello desde el marco teórico de la ciberpragmática (Yus 2010) y de la sociolingüística interaccional (Gumperz 1982). Me interesa especialmente identificar los rasgos que se han mantenido estables en su uso y que permiten considerarlo un género particular dentro del discurso digital.

Desde esta perspectiva, un estudio sociodiscursivo del correo electrónico resulta especialmente relevante porque se trata de uno de los géneros más antiguos del discurso digital (Hardy 1996), al tiempo que mantiene una innegable vigencia en la actualidad. En consecuencia, este libro asume un punto de vista diacrónico que lleva a rastrear las distintas etapas por las que ha pasado este género y las influencias que otros textos, como la carta postal, el informe o los mensajes de texto, han tenido en él. Una buena parte de las reflexiones recogidas en estas páginas constituyen una necesaria actualización de las expresadas en mi tesis doctoral (Vela Delfa 2007). A pesar de que muchas de aquellas conclusiones siguen vigentes, desde su publicación se han transformado tantos aspectos que se hacía necesaria una revisión y puesta a punto que diera cuenta de estos cambios.

Aunque este libro se plantea como un análisis del correo electrónico como género discursivo, en algunas ocasiones se completan las consideraciones generales con evidencias procedentes de la observación empírica. Para ello he acudido a los datos recopilados en diferentes investigaciones, cuyos resultados han sido publicados en diversos trabajos: Vela Delfa (2007, 2010, 2012, 2016, 2018a, 2018b), Cantamutto y Vela Delfa (2019). Muchos de estos datos son accesibles en el marco del proyecto CoDiCE (Comunicación Digital: Corpus del Español), que codirijo con Lucía Cantamutto (Conicet-Universidad de Río Negro-Argentina).

La comunicación por correo electrónico. Análisis discursivo de la correspondencia digital se estructura en dos partes. En la primera, se reflexiona sobre el lugar del correo electrónico en la encrucijada de la comunión digital. Está dividida en tres capítulos: en el primero, se resume la historia del correo electrónico desde sus orígenes hasta la actualidad; en el segundo, se aborda la relación del correo electrónico con el correo postal; y en el tercero, se analiza el correo electrónico como género discursivo, se examinan las similitudes y diferencias que asume con otros géneros y se estudia la forma en la que su comunidad de práctica ha ido configurando el prototipo de referencia.

La segunda parte de este libro presenta una aproximación lingüística al análisis del correo electrónico organizada en tres capítulos: el primero se ocupa de la distribución paratextual del correo electrónico; el segundo se orienta al análisis de la interacción comunicativa por correo electrónico; y, por último, el tercero aborda el estilo comunicativo del correo electrónico.

Este análisis lingüístico mantiene una orientación pragmática porque entiendo que esa es la perspectiva que mejor explica la idiosincrasia de las interacciones digitales escritas. La pragmática vuelve los ojos a la noción de contexto, fundamental para entender la comunicación digital. En cada interacción ese contexto será siempre diferente y estará cargado de una serie de claves que el emisor envía al receptor. El éxito o fracaso de la comunicación se basa en la capacidad de los interlocutores para interpretar esas claves contextuales que, en el discurso digital, afectan a cuestiones fundamentales como la definición de la identidad de los interlocutores, el juego de jerarquías o el marco de la enunciación. En este sentido me ocupé de analizar los actos de habla más comunes en las interacciones por correo electrónico y abordé cuestiones relativas a la (des)cortesía y a la gestión de la interacción en los intercambios de correo electrónico.

Confío en que tanto la labor de síntesis realizada como la selección de contenidos redunde en un instrumento útil para sus destinatarios: estudiantes e investigadores de la lengua española, la lingüística, la comunicación o la didáctica de la lengua; profesores de enseñanza secundaria; docentes y estudiantes de español como lengua extranjera, sin olvidar otros perfiles profesionales o personales que tengan interés por uno de los géneros discursivos más representativos de las últimas décadas.