

CARTAS POR INTERNET: LAS IMPLICACIONES LINGÜÍSTICAS Y ESTILÍSTICAS DE LOS MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO Y LOS COMENTARIOS DEL SITIO DE REDES SOCIALES FACEBOOK

CARMEN PÉREZ SABATER*

Universidad Politécnica de Valencia

RESUMEN. *En los últimos años, el uso de la correspondencia electrónica está reemplazando la carta tradicional. Este estudio analiza las implicaciones lingüísticas y estilísticas que esto supone teniendo como objetivo observar las características de los nuevos cibergéneros que equivaldrían a la carta tradicional. El corpus de esta investigación está formado por correos electrónicos intercambiados en entornos académicos y comentarios enviados al sitio de redes sociales Facebook, plataforma de gran impacto en el mundo académico en la actualidad. Los postulados de que el correo electrónico y toda comunicación por Internet conllevan estrategias discursivas encaminadas a un texto eminentemente oral e informal serán cuestionados con los datos del análisis del corpus.*

PALABRAS CLAVE. *Análisis del discurso, comunicación electrónica, correo electrónico, comentarios en el sitio de redes sociales Facebook.*

ABSTRACT. *In the last few years, the use of electronic correspondence has been replacing traditional letter writing. This study analyses the linguistic and stylistic implications that this tendency implies by observing the characteristics of the new cybergenres that would be equal to the traditional formal letter. The corpus of this research is formed by emails exchanged in academic settings and commentaries posted on the social networking website Facebook, a platform of great relevance in the academic world nowadays. The postulates that email and every communication through the Internet imply discourse strategies aimed at highly oral and informal texts will be questioned by the findings of the analysis of this corpus.*

KEY WORDS. *Discourse analysis, computer-mediated communication, email, commentaries on the social networking website Facebook.*

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, una parte importante de los estudios lingüísticos han dedicado su atención al análisis del discurso electrónico, en especial, al correo electrónico observando sus semejanzas con el discurso oral o el escrito (por ejemplo, Baron 1998, 2000; Yus 2001). A su vez, investigaciones rigurosas sobre los aspectos sociolingüísticos de la comunicación electrónica, especialmente las de Yates y Orlikowski (1992), Danet (1997) y Yates (2000), han planteado que el correo electrónico supone un nuevo estadio en la historia de la escritura de cartas. Si se buscara una equivalencia para las cartas tradicionales en la clasificación de la comunicación electrónica, éstas se incluirían en el grupo de textos enviados a un interlocutor o a varios, como Baron (1998) y Yates (2000) definen, mensajes enviados a un receptor, uno a uno, o a varios, uno a muchos, principalmente con carácter asíncrono. Así, las cartas tradicionales y los correos electrónicos a un destinatario o a varios serían géneros equivalentes; como dirían Shepherd y Watters (1998) serían réplicas o *extant*, nombre que utilizan para este paso en su propuesta de evolución de los cibergéneros.

El correo electrónico tiene su origen formal claramente en las cartas comerciales de finales del siglo XIX y en los memorandos (Yates y Orlikowski 1992). Para algunos autores, el hecho de que estos géneros hayan sido substituidos casi totalmente en la actualidad por el correo electrónico ha convertido la nueva redacción de memorandos y cartas comerciales en géneros más proclives a la informalidad que sus predecesores y ha provocado que el intercambio de cartas con carácter profesional dentro de la misma empresa sea inexistente en la actualidad (Yates y Orlikowski 1992). Las cartas en papel de carácter público, es decir, las cartas oficiales y las cartas comerciales, siguen manteniendo en la actualidad un estilo muy formal debido, principalmente, a razones culturales y al hecho de que los documentos escritos están catalogados como literarios y requieren una elaboración más cuidada que la comunicación oral (Yates 2000). Mientras que, como destacan Baron (1998, 2000), Crystal (2001) o Yus (2001), el correo electrónico presenta rasgos informales y marcadamente orales.

Además del estilo, Yates (2000) y Danet (1997) señalan que la diferencia principal entre las cartas tradicionales y la comunicación mediante ordenador o electrónica es que el medio electrónico permite expresiones de emotividad jamás permitidas anteriormente en textos escritos de la cultura occidental, expresiones siempre relacionadas con la comunicación oral dado su carácter dialógico al permitir comunicaciones rápidas y numerosas en un breve espacio de tiempo (Crystal 2001). Solamente en casos muy excepcionales como la correspondencia entre la clase alta británica en la época victoriana donde la eficacia del correo era tal que las cartas se repartían casi inmediatamente, se alcanzó un grado de intimidad y emotividad entre interlocutores parecido al que permite el correo electrónico hoy en día (Danet 1997).

Desde la sociolingüística, autores como Danet (1997) opinan que el correo electrónico y la comunicación virtual están afectando tanto nuestra forma de comunicarnos por escrito que es necesario llevar a cabo estudios de la época actual, denominada *late print culture*, para dejar constancia de ella antes de que desaparezca la cultura impresa.

2. LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y DECADENCIA DE LA LENGUA

Los medios de comunicación a menudo se hacen eco de la preocupación social por los cambios en la forma de escribir de los interlocutores en la comunicación electrónica y los teléfonos móviles (véase, por ejemplo, Thurlow 2006; Crystal 2008). En este apartado se analizará con más detalle si estos cambios son exclusivos de la comunicación electrónica, denominada por Baron (2008) comunicación mediada electrónicamente (en inglés *Electronically Mediated Communication*) para incluir los mensajes de texto de los móviles, o si ya formaban parte de la lengua con anterioridad a la incorporación masiva de los ordenadores a la vida diaria.

Ante las nuevas prácticas discursivas promovidas por la comunicación electrónica, surgen opiniones muy variadas sobre su importancia social y su origen. Grijelmo (2001) opina que los rasgos más característicos de la comunicación por Internet como el uso de mayúsculas para indicar un grito, los dibujos (emoticonos) para expresar rasgos paralingüísticos o las abreviaturas han existido siempre. Por tanto, en su opinión, los periódicos siempre han resaltado los titulares con mayúsculas, los amantes han incluido dibujos de corazones en sus cartas y las abreviaturas se han usado cumpliendo un papel de economía entre personas que participaban del código común. La taquigrafía ya usaba abreviaturas en el siglo XIX; también los telegramas las utilizaban y rechazaban la inclusión en sus textos de oraciones subordinadas, debido a las dificultades técnicas y al coste por palabra que impusieron un lenguaje sin artículos ni preposiciones, en el que todo vocablo superior a tres sílabas parecía un lujo. Grijelmo (2001) argumenta que esos cambios en la lengua eran producto de una limitación y que a nadie se le ocurrió pensar entonces que esos cambios daban pie a que se creara una nueva. Ferrara *et al.* (1991: 12) resaltan que el discurso escrito interactivo tiene la apariencia de estar formado por elementos provenientes de las postales, los titulares periodísticos y los telegramas. Para Moran y Hawisher (1998), algunas características del discurso electrónico tampoco son tan nuevas, ya que se daban en el siglo XVIII en textos escritos excepcionales como la novela *Tristram Shandy* de Sterne. Otros lingüistas como Tuson (2006) señalan que los copistas medievales en los monasterios ya abreviaban las palabras para que los manuscritos no ocuparan tantos pergaminos y para poder copiar los textos más rápidamente.

Sin embargo, Crystal (2001) piensa que lo que él denomina *netspeak* es algo nuevo que ocurre muy raramente en la historia de la lengua. Mientras que, por otra parte, para Grijelmo (2001: 7) la comunicación por Internet no es un nuevo idioma, como tampoco hay “un lenguaje de hablar por teléfono”. En una línea intermedia, Thurlow (2006) opina que sería erróneo decir que no hay nada nuevo en las prácticas estilísticas del discurso electrónico pero que no es tan revolucionario como algunos piensan, ya que parece más probable desde un punto de vista sociolingüístico y académico que la lengua y la comunicación están cambiando y evolucionando como siempre lo han hecho.

En lo que parecen estar de acuerdo la mayoría de los lingüistas es en que la repercusión que tuvieron los cambios que experimentaba la lengua en las postales o los tele-

gramas no tenía nada que ver con la amplia repercusión social de las prácticas discursivas propias de la comunicación electrónica. Grijelmo (2001: 7) afirma que:

[...] no hay nada en el lenguaje de Internet que no se hubiese conocido ya en otros momentos. Salvo un hecho realmente singular: que todas esas circunstancias que se dieron al través de los siglos, y en muy distintos campos, se registran aquí simultáneamente y en uno solo. En esto radica la potencia de Internet; en esto y en que sus millones de usuarios dan una apariencia de democratización en la Red.

Así pues, lo más destacado de este fenómeno es que son millones de personas en todo el mundo las que se comunican usando este medio. Las nuevas formas de escribir se pueden observar cada día en muchos correos electrónicos, charlas por Internet, mensajes en redes sociales o mensajes de texto por teléfono móvil.

En la actualidad, el problema principal es hacer comprender a los jóvenes que Internet es sólo una tecnología que sirve para comunicarnos y que la elección del lenguaje coloquial o formal depende del destinatario del mensaje o del contexto. Lingüistas como Baron (2004, 2008) han estudiado la manera en la que los jóvenes se comunican en los mensajes de texto por el teléfono móvil y han planteado el problema actual de las nuevas prácticas discursivas de la juventud. Andersson y Trudgill (1990) piensan que la preocupación de la sociedad por la lengua que usan los jóvenes tiene su origen en el hecho de que los mayores siempre quieren que sus hijos dominen la lengua mejor que ellos mismos. Thurlow plantea que son los periódicos y los medios de comunicación, no obstante, quienes más hincapié hacen sobre el tema, acusando continuamente al lenguaje electrónico de generador de la decadencia de la lengua:

Online language has developed into shorthand that all but obliterates the Queen's English. Our kids log on and catch the Webspeak virus. This new communicable disease spreads like jam on toast and, presto, Spell-Drek: The Next Generation (Thurlow 2006: 1).

Tanto para Thurlow (2006) como para Grijelmo (2001), Internet sólo es el medio que muestra los defectos de escritura, especialmente la ortografía deficiente; Internet no es el causante de esos bajos niveles de corrección lingüística, sobre todo en la juventud. Son muchas las razones que provocan estos bajos niveles de corrección ortográfica que serían tema de estudio en otra investigación sobre la educación actual; lo que es importante destacar aquí es que la juventud hoy “tiene que ser consciente de que el lenguaje que emplean en el móvil o en el *messenger* no es su idioma natural” (Abril 2006: 39). Es solamente un uso coloquial de la lengua que no es adecuado en todas ocasiones.

Por otra parte, autores como Aitchison (1991) argumentan que la sensación de decadencia lingüística promovida por muchos medios de comunicación es un espejismo. Para esta lingüista, el sentimiento de la continua decadencia de la lengua tiene su origen en el siglo XVIII en diferentes países europeos, cuando, por motivos sociales bastante

complejos, los grupos hegemónicos buscaban una supuesta pureza lingüística y una mayor regulación del uso de la lengua, proceso que culminó en el establecimiento de academias de la lengua en países con monarquías absolutas y, en Inglaterra con el diccionario de Samuel Johnson. Este famoso diccionario junto con la gramática del Obispo Lowth crearon un concepto de lo correcto y lo no correcto que muchas veces no se ajustaba a la realidad lingüística de la lengua inglesa de su tiempo y que ha hecho que hoy en día los hablantes tengan percepciones falsas sobre usos correctos o incorrectos de la lengua. En la actualidad, según Aitchison, somos descendientes directos de la pasión purista del siglo dieciocho inglés, de su fervor lingüístico, que proponía un estándar absoluto de corrección que se debía mantener. La actitud purista ante la lengua tiene su origen en la tendencia natural hacia la nostalgia, incentivada por presiones sociales que defienden que lo anterior es siempre mucho más correcto.

Sin embargo, es obvio que la lengua está transformándose mucho más que en épocas anteriores. A diferencia de los cambios en la lengua que aparecieron con la incorporación de tecnologías como el telegrama, los cambios que ha sufrido la lengua a finales del siglo XX gracias a Internet son indiscutiblemente mucho más rápidos y numerosos (Posteguillo 2003). La velocidad con la que se crean palabras y formas discursivas nuevas es comparable con la rapidez con la que Internet crea nuevos entornos comunicativos como los *blogs* o las influyentes redes sociales.

En un futuro, quizás se olviden estas ideas pesimistas sobre la influencia de Internet en la lengua y se considere la comunicación por ordenador como la valoran los *hackers* en la página 5 de la introducción a *The Hacker's Dictionary ebook*. En su opinión, la red es el lugar idóneo para expresar ideas con claridad de expresión y riqueza literaria, además bien puede ser que en un futuro los historiadores de la lengua vean en la Red el resurgir de la escritura de cartas personales como un arte.

3. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

Este trabajo está relacionado con otros estudios de la autora sobre el análisis del discurso escrito, en particular, sobre el discurso electrónico (véase, por ejemplo, Pérez-Sabater 2007; Pérez-Sabater *et al.* 2008a; Pérez-Sabater *et al.* 2008b). Durante los últimos años la importancia del correo electrónico como medio de comunicación con carácter personal, comercial o institucional ha ido en aumento de tal manera que ha sobrepasado al uso del teléfono entre las empresas, las instituciones e incluso, en muchos casos, las relaciones personales. El tópico de que en la empresa Microsoft el teléfono nunca suena ha pasado a ser norma habitual en todas las organizaciones hoy en día y también, claro está, en las universidades.

Mientras que la comunicación en los sitios de redes sociales *Facebook*, *MySpace* o *Twitter* se ha estudiado preferentemente desde la sociología, la pragmática o como plataformas educativas (véase Ellison *et al.* 2007; Baron 2008; Yus 2010; Priscitelli 2010), las características lingüísticas del correo electrónico, de los foros y de los *chats* han llamado la atención de los lingüistas que centran su mirada, principalmente, en el estudio

de sus neologismos, afijos, compuestos, abreviaturas, expresiones de carácter emocional y convenciones discursivas (Baron 1998, 2000; Crystal 2001). Muchos de los estudios de más relevancia sobre el tema se han focalizado en el correo electrónico y su naturaleza híbrida al compartir rasgos del discurso oral y del escrito (por ejemplo, Murray 1991; Maynor 1994; Yates 1996; Baron 1998, 2000; Crystal 2001; Yus 2001). La mayor parte de estos trabajos se han llevado a cabo sobre comunicación electrónica en inglés en países angloparlantes. Por tanto, es necesario elaborar estudios que amplíen el campo y observen el comportamiento de la lengua inglesa en entornos no nativos, ante la falta de estos estudios señalada por Murray (2000). Robinson (2005) en su análisis de mensajes de foros en varios países tras los atentados del 11 de septiembre en Nueva York también reclama la realización de estos trabajos. Del mismo modo, Bou-Franch (2011) plantea que es necesario llevar a cabo estudios sobre la comunicación electrónica centrados en las prácticas discursivas de grupos sociales diversos, frente a los postulados que defienden comportamientos homogéneos de los usuarios en Internet.

El estudio que se presenta pretende cubrir dichas necesidades mediante un análisis comparativo en contextos anglófonos y no anglófonos de dos géneros de comunicación electrónica relacionados con la escritura de cartas tradicional: correos electrónicos y comentarios enviados al sitio web de redes sociales *Facebook*. El correo electrónico es el medio más usado en la universidad para comunicarse con compañeros y administración (Zimmerman y Bar-Ilan 2009) mientras que, como opina Yus (2010), muchos jóvenes en la actualidad consideran que el correo electrónico es un género formal adecuado sólo para comunicaciones formales y no para interactuar con sus amistades con las que se comunican principalmente mediante estos sitios de redes sociales; el 90% de los universitarios norteamericanos las usa habitualmente (Baron 2008). *Facebook* permite que se envíen comentarios o mensajes a lo que la aplicación denomina en la actualidad Muro, espacio destinado a aportar opiniones sobre temas de interés. El corpus estudiado se ha recopilado en los últimos años y está formado por 500 mensajes que comprenden 250 correos electrónicos privados sobre intercambio de estudiantes de universidades europeas y norteamericanas en inglés y 250 comentarios o mensajes de hablantes nativos y no nativos de inglés aportados a *Facebooks* oficiales de acceso libre de instituciones académicas europeas y norteamericanas, contexto en el nació este sitio de redes sociales.

El corpus está dividido en seis grupos principales como observamos en la Tabla 1. Cuando se habla de hablantes nativos, solamente se tiene en cuenta si el autor de los escritos electrónicos es hablante nativo de inglés o no; la procedencia del destinatario del mensaje no se considera en este estudio. Al igual que en los mensajes de correo electrónico, el sitio de redes sociales *Facebook* también permite que el lector conozca el perfil personal del autor del comentario o mensaje. Distinguir entre hablantes nativos y no nativos es también un parámetro de interés en los estudios de Lan (2000) y Li (2000) entre otros. La distinción entre correos electrónicos dirigidos a un solo interlocutor (uno a uno) o a varios (uno a muchos) planteada por Baron (1998) y Yates (2000) también se va a tener en cuenta en el estudio.

Correos electrónicos	Hablantes nativos	Uno a uno
		Uno a muchos
	Hablantes no nativos	Uno a uno
		Uno a muchos
Comentarios de <i>Facebook</i>	Hablantes nativos	
	Hablantes no nativos	

Tabla 1. *Grupos que forman el corpus de esta investigación.*

Se analizarán las posibles características comunes en los correos y comentarios, siguiendo las indicaciones de Collot y Belmore (1996) para quienes si un conjunto específico de características lingüísticas aparece continuamente en un grupo de textos, ese conjunto de características puede tener una función comunicativa particular.

Como hipótesis principal veremos si los mensajes analizados son informales y eminentemente orales. Así, se planteará la idea de que los nuevos géneros electrónicos que, siguiendo a Shepherd y Watters (1998) serían géneros *extant* o copia de la escritura de cartas tradicional, son más informales que el género al que se equipararían electrónicamente y presentan más características propias del discurso oral que del escrito. Además, se estudiará si esta informalidad provocada por el carácter oral de estos textos escritos es similar en textos de autores nativos de inglés y de autores no nativos.

Para ello, se han elaborado unos parámetros de estudio que miden la informalidad asociada a la oralidad del texto escrito. En primer lugar se ha estudiado el número de contracciones posibles en el total de las palabras que forman cada grupo del corpus siguiendo las recomendaciones de Biber (1988) quien piensa que el uso de contracciones es un marcador claro de informalidad y, en opinión de Chafe y Danielewicz (1987), una característica distintiva del discurso oral que no aparece en las cartas tradicionales formales (Giménez 2000).

En segundo lugar, se han agrupado varios parámetros bajo el epígrafe de características lingüísticas no estándar por mensaje o comentario en el que se recogen errores ortográficos, gramática y escritura no estándar, acrónimos y abreviaturas léxicas, y rasgos paralingüísticos y emoticonos. En los errores ortográficos se estudian las faltas producidas por la rapidez de la escritura, la ausencia de signos de puntuación y los errores sintáctico-gramaticales. En gramática y escritura no estándar se tienen en cuenta la escritura no normativa como, por ejemplo, la omisión de mayúsculas a la que se ha añadido el lenguaje informal y eminentemente oral, indicadores claros de informalidad según Andersson y Trudgill (1990), Shortis (2001), McEnery *et al.* (2006) y Pérez-Sabater *et al.* (2008). Acrónimos y abreviaturas incluyen las innovaciones propias de la comunicación electrónica como *u* por *you* o *F2F* por *face to face*, entre muchas (Crystal 2001). En rasgos paralingüísticos y emoticonos se analizan las repeticiones e interjecciones y los emoticonos que aparecen en los mensajes y comentarios, además se ha contabilizado el uso de mayúsculas para expresar un grito o asteriscos para representar emotes, todos

ellos usados para compensar la ausencia del canal auditivo y visual en el texto escrito, según las recomendaciones de Ferrara *et al.* (1991), Werry (1996), Murray (2000), Fais y Ogura (2001) y Yus (2001, 2010). En este apartado se parte de que cuanto mayor sea el número de características lingüísticas no estándar por mensaje, más informal y cercano al discurso oral es ese texto escrito (Biber *et al.* 2002).

Por último, antes de pasar a exponer los resultados obtenidos cabe señalar que la autoría de los mensajes y comentarios permanece anónima y que en los ejemplos que se muestran se han cambiado todos los datos que identificarían tanto al remitente como destinatario y el sitio donde tiene lugar pero siempre manteniendo similitud con el original.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. *Contracciones*

En primer lugar se presentan los resultados de las contracciones observadas. Esta cifra muestra el porcentaje de contracciones realizadas en relación a las contracciones lingüísticamente posibles. La segunda columna muestra la ausencia del apóstrofe como marcador discursivo.

	Contracciones	Sin apóstrofe
Correos uno a uno nativo	1,81%	0
Correos uno a muchos nativo	0,87%	0
Correos uno a uno no nativo	8,87%	14,29%
Correos uno a muchos no nativo	10,64%	0
Comentarios en <i>Facebook</i> hablantes nativos	63,25%	34,06%
Comentarios en <i>Facebook</i> hablantes no nativos	52,12%	9,23%

Tabla 2. *Contracciones.*

Frente a los numerosos estudios que subrayan el uso abundante de contracciones en el correo electrónico (véase, por ejemplo, Collot y Belmore 1996; Baron 1998; Giménez 2000) de estos datos se desprende que, sorprendentemente, en esta investigación se da un nivel de contracciones muy bajo en los correos electrónicos, sobre todo en los de hablantes nativos. En los mensajes de hablantes no nativos el porcentaje es ligeramente superior, hecho que refleja tendencias de estilo diferentes a la hora de redactar los mensajes. Esto podría argumentarse porque, a diferencia de los autores nativos, los hablantes no nativos del inglés no siempre tienen presente que la inclusión de contracciones supone un estilo más informal del inglés.

En el correo electrónico del Ejemplo 1, redactado por un hablante nativo de inglés, se aprecia la ausencia total de contracciones y dos errores al omitir el apóstrofe:

Dear colleagues,
It is the time of year once again to get in touch with our Socrates-Erasmus partners. Last **years** agreement was valid for as long as either partner wished. If you **do not** reply to this e-mail, **we will** take it that you wish to continue with last **years** agreement with no changes.
Thanking you.
Kind regards,
Mary Brown

Ejemplo 1. *Correo electrónico hablante nativo a muchos destinatarios.*

Mientras que un hablante no nativo recurre a prácticas estilísticas opuestas y con algún error ortográfico también:

Dear Miguel,
It's been a wonderfull visit. The University staff, the facilities, and the Spanish people were impresive in all respects. **I'd** like to express again our appreciation for the effort and involvement in the success of our preparatory visit. **We'll** soon review our notes and submit you a draft of the document. **I'll** be back soon with the document.
Best regards,
Dimitru Ionesco

Ejemplo 2. *Correo electrónico hablante no nativo a un destinatario.*

En lo que respecta a los comentarios en el sitio web de redes sociales *Facebook*, el uso de las contracciones es bastante común, aunque los porcentajes son más bajos de lo que se intuía en un principio. Opinión que comparte Baron (2008) en su estudio sobre el lenguaje de los textos de mensajería instantánea enviados por estudiantes norteamericanos que presentan datos similares a los de esta investigación, 65%; por el contrario, en el grupo de textos enviados en los teléfonos móviles por estudiantes de EE.UU., las cifras superan estos datos y llegan al 85% de las contracciones posibles. Paralelamente, al comparar los resultados obtenidos con Biber *et al.* (2002), los comentarios en *Facebook* se situarían entre los registros conversacionales y los géne-

ros novelescos, ya que en la conversación hay un 100% de contracciones en el uso de algunos verbos y en las negaciones, mientras que en polo opuesto estarían los textos académicos con sólo un 5%.

El hecho de que las contracciones sean más numerosas en el grupo de autores de mensajes en *Facebook*, comentarios del Muro redactados en gran medida por alumnos, encajaría con las opiniones de muchos lingüistas para quienes el uso frecuente de fórmulas encaminadas a la abreviación se encuadra dentro de las nuevas tendencias de la juventud actual a la hora de comunicarse, tendencias no tan nuevas para otros sociolingüistas como Herring (2004).

En cuanto a la ausencia de apóstrofe, marcador claro de la informalidad del discurso, son los hablantes nativos de comentarios en *Facebook* los que prescinden más del símbolo que indica la contracción. Para Herring (2001) la ausencia de apóstrofe es producto de elecciones deliberadas para economizar esfuerzos, imitar rasgos del discurso oral o expresarse de forma creativa.

Bien sea por ahorrar tiempo o marcar las diferencias con la escritura tradicional, prácticamente un tercio de las contracciones no llevan apóstrofe en los comentarios de *Facebook* de hablantes de inglés nativos. Mientras que la frecuencia de contracciones no ha aportado datos muy reveladores sobre la informalidad del discurso electrónico en estos mensajes, la ausencia del apóstrofe sí que subraya el carácter informal de los comentarios. En los correos este elemento es inexistente, destacando, de nuevo, el cuidado a la hora de redactar estos escritos en entornos académicos que pretenden transmitir la formalidad de la institución al receptor del mensaje. Esta actitud estaría en consonancia con los resultados de la investigación realizada por Chafe y Danielewicz (1987) para quienes las decisiones de emplear contracciones en un documento escrito dependen de “juicios de adecuación”. En el caso de esta investigación, los autores de los mensajes han creído apropiado usarlas en los comentarios en *Facebook* pero no en los correos, la homogeneidad del discurso electrónico no es tal, puesto que como expone Herring (2001: 662) “CMD [Computer-mediated discourse], despite being mediated by “impersonal” machines, reflects the social realities of its users”.

4.2. Características lingüísticas no estándar por mensaje

A pesar de carecer de una academia de la lengua inglesa que regule su uso, Biber *et al.* (2002) sostienen que el inglés estándar existe como tal y se regula mediante los diccionarios, las gramáticas y manuales de uso de la lengua. En su opinión, las formas no estándar se aprecian especialmente en la conversación, siendo muy raras en textos escritos. Como ya se ha mencionado anteriormente, en lo que respecta a la comunicación electrónica, la mayoría de los lingüistas de más renombre consideran que su rasgo más característico es el uso constante de formas lingüísticas no estándar en los textos. Los resultados del análisis del corpus se muestran en la Tabla 3.

Características lingüísticas no estándar por mensaje				
	Errores ortográficos	Gramática y escritura no estándar	Acrónimos y abreviaturas léxicas	Rasgos paralingüísticos y emoticonos
Correos uno a uno nativo	0,28	0,04	0,00	0,04
Correos uno a muchos nativo	0,11	0,06	0,00	0,17
Correos uno a uno no nativo	0,08	0,08	0,00	0,50
Correos uno a muchos no nativo	0,32	0,10	0,03	0,55
Comentarios de <i>Facebook</i> hablantes nativos	0,20	5,72	1,70	3,07
Comentarios de <i>Facebook</i> hablantes no nativos	0,60	2,68	0,12	4,40

Tabla 3. *Características lingüísticas no estándar por mensaje.*

4.2.1. Errores ortográficos

A diferencia de lo que ocurre en la carta tradicional, Crystal (2001: 111) defiende que los errores ortográficos son una característica natural en la comunicación electrónica y quita importancia a que los mensajes estén llenos de faltas: “Misspellings are a natural feature of the body message in an e-mail [...] a contrast with what would happen if someone wrote a traditional letter containing such errors”.

Como se observa en la Tabla 3, éste no es el caso del corpus de esta investigación donde los autores de estos textos han sido muy cuidadosos a la hora de elaborar sus escritos, siendo el número de errores gramaticales por mensaje muy bajo. Estos datos son especialmente significativos en el grupo de los hablantes no nativos de correos electrónicos a un solo destinatario. Esto podría deberse a los temores de los hablantes no nativos de inglés a ser juzgados por sus conocimientos de la lengua extranjera empleada, en lugar de por sus habilidades administrativas y académicas, opinión compartida por Lan (2000). Del mismo modo, los hablantes nativos muestran también la formalidad de su institución académica cuidando sus escritos. Estos resultados están en consonancia con los de Mallon y Oppenheim (2002) quienes observan 1,9 errores por mensaje en los correos electrónicos de carácter social, 0,57 en los comerciales con un solo interlocutor y 0,26 en los de varios destinatarios.

Asimismo, los errores en los comentarios del sitio de redes sociales *Facebook* son mucho más bajos de lo previsto inicialmente, como también constata Baron (2008) en su estudio sobre mensajería instantánea y los mensajes de texto en móviles. El hecho de que el número de errores no llegue a 1 en estos textos electrónicos contrasta claramente con otro estudio sobre foros de varios periódicos de Montero *et al.* (2009) donde los mensajes en inglés tienen una media de 4,2 errores ortográficos en los foros sobre fútbol y 1,6 en los foros sobre temas más formales de política internacional. De nuevo se puede afirmar que las características del grupo del corpus condicionan las características del dis-

curso electrónico, como señalan Yates y Orlikowski (1993). Los comentarios de hablantes no nativos presentan el mayor índice de errores por mensaje debido, posiblemente, a las pocas habilidades lingüísticas de varios autores como ocurre en el corpus estudiado por Climent *et al.* (2003); aún así, los errores son muy pocos porque los estudiantes son conscientes de que sus textos van a ser observados por todos los participantes en el sitio al ofrecer éste visibilidad comunicativa total. Esta sería la razón principal por la que los autores de estos mensajes tienen mucho cuidado en su redacción, como bien señala Abras (2002) sobre los miedos de los participantes en foros de debate que se intimidan porque sus comentarios van a ser leídos por mucha gente.

En conclusión, se observa en este elemento una clara tendencia a evitar errores, a diferencia de lo que apuntaba Crystal (2001) parece, pues, que estos escritos siguen las pautas de la carta tradicional.

Como ejemplo del corpus, el Ejemplo 3, comentario enviado al sitio de redes sociales *Facebook* de una universidad danesa, presenta un error ortográfico y varios gramaticales aunque su estilo es eminentemente formal y evita el uso de contracciones.

Are you a native speaker of English currenctly studying at this university? Then it might be exactly you, we are looking for to help us preparing English text for use on social media and in brochures etc.Interested? Ask for more information and/or send a CV and details about yourself to Vi Jankensen... at

Ejemplo 3. *Comentario en Facebook hablantes no nativos.*

Por el contrario, la respuesta a este comentario en el Muro de esta universidad es marcadamente informal, carece de apóstrofes en contracciones y omite mayúsculas, este mensaje sería un claro ejemplo del siguiente aspecto del estudio, gramática y escritura no estándar.

im an english speaking native from York england but i dont study at your university.

Ejemplo 4. *Comentario en Facebook hablantes nativos.*

4.2.2. Gramática y escritura no estándar

Aquí se estudia si “la oralización del texto electrónico conlleva una utilización también particular de la gramática y la ortografía” (Yus 2001: 167). Los datos confirman la hipótesis inicial de que los correos electrónicos institucionales no recogerían estas peculiaridades de la comunicación electrónica, mientras que, por otra parte, los autores de comentarios en el sitio de redes sociales *Facebook* recurrirían frecuentemente a usar estas modificaciones textuales.

Así, en los correos electrónicos no se aprecian apenas las estrategias discursivas señaladas en la bibliografía de la mayor parte de estudios sobre el discurso de la comu-

nicación electrónica. Los datos del estudio refuerzan las reflexiones de Baron (2003) quien sugiere que la tendencia generalizada a considerar el correo electrónico como propulsor de expresiones acaloradas (*flaming*), no se cumple de forma universal. En este corpus, los autores de estos mensajes no creen conveniente hacer uso de la expresividad y emotividad que la gramática y escritura no estándar transmiten al discurso escrito; el carácter formal de estos textos elimina esta posibilidad.

Por el contrario, los comentarios en el sitio *Facebook* muestran una elevada utilización de formas no estándar en sus textos, siendo los de hablantes nativos los que más uso hacen de ellas. La razón principal de esta diferencia entre ambos grupos podría deberse a que para los hablantes nativos es más fácil recurrir a estas modificaciones textuales, ya que es necesario conocer la lengua en gran medida para poder modificarla convenientemente, la herencia de lo que Danet *et al.* (1997) denominan *hacker subculture*. Como se destacará más adelante, los participantes no nativos prefieren otros recursos para mostrar su creatividad.

El ejemplo 5 muestra el comentario de una estudiante al *Facebook* de su universidad en EE.UU. donde se usa un lenguaje marcadamente oral e informal que sin usar jerga logra transmitir la emoción que un partido del equipo de la universidad requiere refiriéndose a una actividad considerada tabú sin nombrarla. La repetición de signos de exclamación también contribuye a la informalidad del mensaje.

Can't wait to watch it on TV!!! Hoping for an exciting 'game' that doesn't result in labor pains!!
--

Ejemplo 5. Comentario en Facebook de hablante nativo.

4.2.3. Acrónimos y abreviaturas léxicas

En este parámetro los datos muestran que, conforme a lo esperado, los autores de los correos electrónicos no recurren a estas prácticas estilísticas en sus escritos. Yus (2001) también subraya que estas estrategias de modificación textual son mucho más comunes en los géneros sincrónicos como el *chat*. En los comentarios de *Facebook* de hablantes nativos, los resultados indican que los autores hacen uso de estas estrategias discursivas casi dos veces en cada mensaje. Sin embargo, sorprendentemente, los comentarios de autores no nativos no presentan resultados concluyentes, ya que, como en el elemento anterior, emplear la reducción mediante abreviaturas y acrónimos requiere un dominio de la lengua que los estudiantes que participan en estos foros muchas veces no tienen y prefieren emplear otros medios para mostrar su creatividad.

Estudios como los de Mallon y Oppenheim (2002) tampoco obtienen resultados de este elemento en los correos de carácter comercial que forman su corpus; en el resto de correos más informales sus cifras son de 0,7 acrónimos y abreviaturas por mensaje. En consonancia con estos resultados, en el corpus de Baron (2008) el número de acrónimos es también mucho menor del esperado en los dos corpus estudiados mientras que, por el

contrario, el uso de abreviaturas léxicas es bastante destacado en los mensajes de texto enviados por teléfonos móviles.

En el ejemplo 6, correspondiente a una universidad británica, se observan varias abreviaturas léxicas y acrónimos, omisiones y un error gramatical:

if you love this university yeah **u** are definitely in he right place and choice best **uni** on the planet earth. come **n joined** mi.

Ejemplo 6. *Comentario en Facebook hablante nativo.*

4.2.4. Rasgos paralingüísticos y emoticones

Estos rasgos usados principalmente para compensar la ausencia del canal auditivo y visual en el texto escrito son estrategias discursivas que implican gran riqueza comunicativa, opinión compartida por Herring (2001: 617):

[...] the textual representation of auditory information such as prosody, laughter, and other non-language sounds, [...]. Strategies such as these, rather than reflecting impoverished or simplified communication, demonstrate the ability of users to adapt the computer medium to their expressive needs.

Los datos del análisis demuestran que, de nuevo, los autores de los comentarios publicados en el sitio de redes sociales *Facebook* recurren más a estas estrategias discursivas que los autores de los correos electrónicos. Cabe también destacar que los hablantes no nativos de inglés de correos así como de mensajes de *Facebook* son los que más recurren a utilizar estos elementos de modificación textual. Una razón de ello podría ser que para los hablantes no nativos es más fácil emplear un emoticono que realizar un juego de palabras en una lengua extranjera, ambas estrategias destinadas al mismo fin, expresar emotividad en el discurso escrito. El ejemplo 7 de un comentario de un hablante de inglés no nativo al Muro de una universidad danesa presenta un lenguaje marcadamente oral lleno de preguntas y referencia al lector directa pero sin contracciones, juegos léxicos o errores, los dos emoticones contribuyen a expresar emotividad.

hello, can you help me? I want to apply for Economics and Business Administration top-up program, but I cannot open the link for the application form :(Is the code again 2345 or I should write something else? Thank you in advance :)

Ejemplo 7. *Comentario en Facebook hablante no nativo.*

El uso de rasgos paralingüísticos y emoticones no está tan generalizado como muchos medios de comunicación señalan, según revelan los datos recogidos. En otros estudios como el de Crystal (2001) estas estrategias tampoco se perciben, hecho que le

lleva a señalar que en realidad no son tan frecuentes como la literatura al respecto sugiere porque, excepto en el caso de mensajes escritos por jóvenes, su uso es prácticamente imperceptible. Es necesario señalar, no obstante, que esta percepción puede deberse a que otros géneros de comunicación sincrónica hacen uso frecuente de estas características discursivas, como sugiere el estudio de Werry (1996).

Por lo que respecta al uso de los emoticones en particular, Baron (2000: 242) comenta la poca aceptación que tiene su uso entre adultos en correos electrónicos:

[...] smileys don't seem to be taking hold among much of email's burgeoning clientele. While children and young adults pass along insider information on the meaning of smileys to friends and classmates, adult users are less likely to find compelling need for such auxiliary markers. What's more, many new adult users lack access to models from which to learn such arcana.

Desde hace unos años, algunos proveedores de correos electrónicos como *Hotmail* proporcionan emoticonos en sus programas de correo y parece que su uso está incrementándose ligeramente, aunque se mantiene por debajo de lo esperado según Mallon y Oppenheim (2002). En su estudio, los puntos suspensivos presentan resultados de 1,2 por mensaje en los correos electrónicos de carácter social aunque bajan a sólo 0,25 en los comerciales; el texto en mayúsculas obtiene en algún grupo de su corpus cifras de 1,39 por mensaje, mientras que el resto de grupos de correos presenta un bajo 0,38 de utilización por mensaje; en su corpus las otras estrategias discursivas alcanzan datos muy poco reveladores. Otros estudios como el realizado por Baron (2008) muestran resultados igualmente bajos en el número de emoticonos y rasgos paralingüísticos usados en géneros electrónicos. Análisis con respecto a otras lenguas como los de Climent *et al.* (2003) también coinciden con esta tendencia a utilizar pocas estrategias discursivas de este tipo en la comunicación electrónica.

5. CONCLUSIÓN

Los resultados del estudio apuntan a que hay que desmitificar la homogeneidad del correo electrónico (Androutsopoulos 2006). La opinión generalizada de que los correos electrónicos son eminentemente orales y son incompatibles con las normas del inglés escrito (McWorther 2003) no está en consonancia con los datos obtenidos en esta investigación, ni tan siquiera en géneros electrónicos que, a priori, podrían considerarse más informales como los comentarios en los sitios de redes sociales. Así, las cualidades de estos géneros electrónicos no dependerían de las convenciones sociolingüísticas que se han desarrollado en este medio sino, más bien, de las intenciones comunicativas de los autores de dichos textos (Montero *et al.* 2009).

En los parámetros del estudio se observa la misma tendencia: los correos electrónicos presentan más características formales que los comentarios en el sitio de redes socia-

les *Facebook*, aunque es importante decir que éstos no cumplen totalmente las expectativas creadas al ser su nivel de informalidad más bajo del esperado. Esto se debería a que, como señala Baron (2000), aunque es demasiado pronto para decirlo por la reciente creación de este género de comunicación electrónica, la tendencia que se observa es que el correo electrónico parece que va encaminado a seguir las pautas tradicionales de escritura, en lo que respecta a los rasgos gramaticales y las características estilísticas, hecho demostrado en el análisis del corpus de esta investigación. Por tanto, el nuevo cibergénero seguiría las pautas marcadas por la carta tradicional, su equivalente en papel.

En este contexto, en la sociedad actual se plantean dudas sobre el futuro de la carta tradicional en esta vorágine de nuevos géneros de comunicación que surgen y desaparecen en poco tiempo. Autores como Yates (2000) auguran un final cercano mientras que otras propuestas más optimistas sobre el tema dejan un halo de esperanza al futuro de la correspondencia tradicional. Así, el caso de Decker (1998) refleja las razones por las que el futuro de las cartas es más complejo, al mismo tiempo que resalta la importancia del correo electrónico como innovador del género epistolar:

The endings and beginnings of eras are more matters of collective perception than verifiable realities. Until and unless postal systems and other opportunities to convey material correspondence disappear, it is unlikely that older forms of epistolary writing will absolutely cease. Yet it is undeniable that electronic correspondence has taken the place of much old-fashioned letter writing at the same time that it has innovated the conception and possibility of epistolary communication (Decker 1998: 235-236).

Decker (1998) subraya la innovación que el correo electrónico ha supuesto para el género epistolar; especialmente cabe resaltar que mucha gente ve el correo electrónico como una manera fácil de escribir cartas, hecho que ha favorecido el resurgimiento del hábito epistolar en la sociedad actual. Nunca antes se había escrito y leído tanto como ahora (Tuson 2006).

Esta *late print culture* de la que hablaba Danet (1997) es realmente una época de transición en la que los géneros de la comunicación están sufriendo cambios muy significativos gracias a los nuevos medios de comunicación que han proporcionado nuevos contextos donde tiene lugar la comunicación escrita. Como comenta Grijelmo (2001), esta transición llevará a una estabilización de los nuevos géneros electrónicos en un futuro cercano. La elección del registro adecuado será decisiva en el éxito de los nuevos intercambios comunicativos.

NOTA

* Correspondencia a: Carmen Pérez Sabater. Universidad Politécnica de Valencia. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Camino de Vera, 14. 46022 Valencia. E-mail: cperezs@idm.upv.es.

REFERENCIAS

- Abras, C. 2002. "The principle of relevance and metamesages in online discourse: Electronic exchanges in a graduate course". *Language, Literacy and Culture Review* 1 (2): 39-53.
- Abril, G. 2006. "Los jóvenes españoles hablan en 'messenger'". *El País*. 16/07/06.
- Aitchison, J. 1991. *Language Change: Progress or Decay?* Cambridge: Cambridge University Press.
- Andersson, L. G. y P. Trudgill. 1990. *Bad Language*. Londres: Penguin
- Androutsopoulos, J. 2006. "Introduction: Sociolinguistics and computer-mediated communications". *Journal of Sociolinguistics* 10 (4): 419-438.
- Baron, N. S. 1998. "Letters by phone or speech by other means: The linguistics of email". *Language and Communication* 18: 133-170.
- Baron, N. S. 2000. *Alphabet to Email*. Londres: Routledge.
- Baron, N. S. 2003. "Why e-mail looks like speech: Proofreading, pedagogy and public face". *New Media Language*. Eds. J. Aitchinson y D. Lewis. Londres: Routledge. 102-113.
- Baron, N. S. 2004. "Instant messaging by American college students, a case study". *Computer-Mediated Communication. Journal of Language and Social Psychology* 23: 307-423.
- Baron, N. S. 2008. *Always On: Language in an Online and Mobile World*. Nueva York: Oxford University Press.
- Biber, D. 1988. *Variation across Speech and Writing*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Biber, D., S. Conrad y Leech, G. 2002. *Student Grammar of Spoken and Written English*. Harlow: Longman.
- Bou-Franch, P. 2011. "Openings and closings in Spanish email conversations". *Journal of Pragmatics* 43 (6): 1786-1800.
- Chafe, W. y J. Danielewicz. 1987. "Properties of spoken and written language". *Comprehending Oral and Written Language*. Ed. R. Horowitz y S. J. Samuels. San Diego: Academic Press. 83-113.
- Climent, S., P. Gispert-Saüch, J. Moré, A. Oliver, M. Salvatierra, I. Sánchez, M. Taulé y L. Vallmanya. 2003. "Bilingual newsgroups in Catalonia: A challenge for machine translation". *Journal of Computer-Mediated Communication* 9 (1).
- Collot, M. y N. Belmore. 1996. "Electronic language: A new variety of English". *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-cultural Perspectives*. Ed. S.C. Herring. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 13-28.
- Crystal, D. 2001. *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, D. 2008. *Txtng*. Oxford: Oxford University Press.
- Danet, B. 1997. "Books, letters, documents: the changing aesthetics of texts in late print culture". *Journal of Material Culture* 2 (1): 5-38.

- Danet, B. 2002. "The Language of Email". European Union Summer School, University of Rome". [Documento de Internet disponible en <http://pluto.mscc.huji.ac.il/~msdanet/papers/email.pdf>]
- Danet, B., L. Ruedenberg-Wright y Y. Rosenbaum-Tamari. 1997. "HMMM ... Where's that smoke coming from?" *Journal of Computer-Mediated Communication* 2 (4).
- Decker, W. M. 1998. *Epistolary Practices: Letter Writing in America before Telecommunications*. Chapel Hill: University of North Carolina Press.
- Ellison, N. B., C. Steinfield y C. Lampe. 2007. "The benefits of Facebook "friends:" Social capital and college students' use of online social network sites". *Journal of Computer-Mediated Communication* 12 (4): 1143-1168.
- Fais, L. y K. Ogura. 2001. "Discourse issues in the translation of Japanese email". *Proceedings of the Pacific Association of Computational Linguistics* [Documento de Internet disponible en <http://afnlp.org/pacling2001/pdf/fais.pdf>]
- Ferrara, K., H. Brunner y G. Whittemore. 2001. "Interactive written discourse as an emergent register". *Written Communication* 8 (1): 8-34.
- Giménez, J. C. 2000. "Business e-mail communication: some emerging tendencies in register". *English for Specific Purposes* 19: 237-251.
- Grijelmo, A. 2001. "El ciberlenguaje provisional". *Actas del II Congreso Internacional de la Lengua Española: El Español en la Sociedad de la Información*. [Documento de Internet disponible en http://congresosdelengua.es/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/grijelmo_a.htm]
- Herring, S. 2001. "Computer-mediated discourse". *The Handbook of Discourse Analysis*. Eds. D. Shrifin, D. Tannen y H. E. Hamilton. Malden: Blackwell. 612-624
- Herring, S. 2004. "Slouching toward the ordinary: current trends in computer-mediated communication". *New Media & Society* 6: 26-36.
- Lan, L. 2000. "Email: A challenge to standard English?" *English Today* 64 (16): 23-29.
- Li, Y. 2000. "Surfing e-mails". *English Today* 64 (16): 30-40.
- Mallon, R. y C. Oppenheim. 2002. "Style used in electronic mail". *Aslib Proceedings*. 54 (1): 8-22.
- Maynor, N. 1994. "The language of electronic mail: Written speech?" *Centennial Usage Studies*. Ed. G.D. Little y M. Montgomery. Tuscaloosa, Alabama U.P. 48-54.
- McEnery, T., R. Xiao y Y. Tono. 2006. *Corpus-Based Language Studies*. Oxford: Routledge.
- McWorther, J. 2003. *Doing Our Own Thing*. Nueva York: Gotham Books.
- Montero-Fleta, B., A. Montesinos López, C. Pérez-Sabater y E. Turney. 2009. "Computer mediated communication and informalization of discourse: The influence of culture and subject matter". *Journal of Pragmatics* 41 (4): 770: 779.
- Moran, C. y G. E. Hawisher. 1998. "The rhetorics and languages of electronic mail". *Page to Screen*. Ed. I. Snyder. Londres: Routledge. 80-101.
- Murray, D. E. 1991. "The composing process for computer conversation". *Written Communication* 8 (1): 35-55.

- Murray, D. E. 2000. "Protean communication: The language of computer-mediated communication". *Tesol Quarterly* 34 (3): 397-421.
- Pérez-Sabater, C. 2007. *Los Elementos Conversacionales en la Comunicación Escrita Vía Internet en Lengua Inglesa*. Tesis Doctoral. Universitat Jaume I. [Documento de Internet disponible en <http://www.tesisenxarxa.net/TDX-0329107-144743/index.html>]
- Pérez-Sabater, C., E. Turney y B. Montero-Fleta. 2008a. "Orality and literacy, formality and informality in email communication". *Ibérica* 15: 71-88.
- Pérez-Sabater, C., G. Peña-Martínez, B. Montero-Fleta y E. Turney. 2008b. "A spoken genre gets written: Online football commentaries in English, French and Spanish". *Written Communication* 25 (2): 235-261.
- Posteguillo, S. 2003. *Netlinguistics*. Castellón: Universitat Jaume I.
- Priscitelli, A., ed. 2010. *El Proyecto Facebook y la Posuniversidad: Sistemas Operativos Sociales y Entornos Abiertos de Aprendizaje*. Barcelona: Ariel.
- Robinson, L. 2005. "Debating the events of September 11th: Discursive and interactional dynamics in three online fora". *Journal of Computer-Mediated Communication* 10 (4).
- Shepherd, M. y C. Watters. 1998. "The evolution of cybergenres". *IEEE* 1060-3425.
- Shortis, T. 2001. *The Language of Information and Communication Technology*. Londres: Routledge.
- The Hacker's Dictionary Ebook*. [Documento de Internet disponible en <http://es.scribd.com/doc/980939/The-Hackers-Dictionary-eBook>].
- Thurlow, C. 2006. "From statistical panic to moral panic: The metadiscursive construction and popular exaggeration of new media language in the print media". *Journal of Computer-Mediated Communication* 11 (3): 667-701.
- Tuson, J. 2006. *Lletres sobre Lletres*. Barcelona: Empúries.
- Werry, C. 1996. "Linguistic and interactional features of Internet relay chat". *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-cultural Perspectives*. Ed. S.C. Herring. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 47-61.
- Yates, S. J. 1996. "Oral and written linguistic aspects of computer conferencing: A corpus based study". *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Ed. S. Herring. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 29-46.
- Yates, S. J. 2000. "Computer-mediated communication, the future of the letter?" *Letter Writing as a Social Practice*. Eds. D. Barton y N. Hall. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins. 233-252.
- Yates, J. y W. J. Orlikowski. 1992. "Genres of organizational communication: A structural approach to studying communication and media". *Academy of Management Review* 17 (2): 299-326.
- Yates, J. y W. J. Orlikowski. 1993. "Knee-jerk anti-LOOPism and other e-mail phenomena: Oral, written and electronic patterns in computer-mediated communication". MIT Sloan School Working Paper 3578-93. Center for

- Coordination Science, Technical Report 150. [Documento de Internet disponible en <http://ccs.mit.edu/papers/CCSWP150.html>]
- Yus, F. 2001. *Ciberpragmática*. Barcelona: Ariel.
- Yus, F. 2010. *Ciberpragmática 2.0*. Barcelona: Ariel.
- Zimmerman, E. y J. Bar-Ilan. 2009. "PIM @ academia: How e-mail is used by scholars?" *Online Information Review* 33 (1): 22-44.