

# E-mail og e-mailsprog



## Tim Caudery

Adjunkt, ph.d., Engelsk Institut, Århus Universitet.

E-mail er et forholdsvis nyt kommunikationsmedium, som er dukket op inden for de sidste tyve år, og som breder sig med lynets hast, både hvad angår brug og antal brugere.

En teksts indhold, dens opbygning og sprog styres af en række forskellige faktorer; her ville de fleste nok nævne afsender, afsender/modtagerforhold, formål og kontekst (inklusive medie) som nogle af de ting, der styrer udformningen af en tekst. Brugen af e-mail kan påvirke sproget i en tekst, fordi e-mail som nyt medie skaber en ny kontekst for kommunikationen. Og hvis der derfor virkelig også er opstået et nyt 'e-mailsprog', kan den hurtigt voksende brug af dette medie betyde, at der skal undervises i det, der karakteriserer denne nye genre, i fremmedsprogsundervisningen.

Ligesom fremkomsten af e-mail muligvis stiller nye krav til sprogundervisning og sprogindlæring, kan e-mail også gå hen og blive et nyt værktøj i klasseværelset. E-mail gør det muligt at kommunikere let og hurtigt ikke bare med venner og bekendte, men også med helt fremmede mennesker - herunder også i adskillige diskussionsgrupper, som er åbne for alle. Dermed er potentialet for at bruge e-mail til naturlig kommunikation på fremmedsprog meget stort. I denne artikel bliver der set på engelsk som kommunikationssprog.

### Mediets natur

Det første spørgsmål, vi skal tage stilling til, er, hvorvidt e-mailbeskeden virkelig udgør en ny tekstgenre; og hvis det er tilfældet, hvor vigtigt det er,

at elever og studerende forstår og overholder denne genres konventioner, og hvor let det er at undervise i dem.

E-mail er ikke i sig selv en genre; det er et medie, som kan bruges til at sende mange forskellige former for skriftlig kommunikation, inklusive computerfiler af enhver type og størrelse. E-mailbeskeder optræder (modsat vedhæftede filer) i mange forskellige former, skrevet til mange forskellige modtagere: man kan sende e-mail til en virksomhed med en ordre eller en klage, man kan sende en hilsen til en ven på den anden side af kloden, og man kan sende en kommentar til en debatliste, for at nævne et par almindelige eksempler på brugen af e-mail. Som genrer kan sådanne beskeder sammenlignes med forretningsbrevet, postkortet og debatsiderne i et tidskrift; og det sprog, der benyttes i hver af disse genrer, vil være forskelligt, ligesom de genrer, som e-mailbeskederne erstatter, varierer i sproglig henseende. E-mailmediet er blot en af de faktorer, der har indflydelse på en tekst, og der er andre faktorer, der ofte vil være mere dominerende.

Ikke desto mindre har e-mail som medie visse reelle eller formodede karakteristika, som i nogen grad må indvirke på sproget i mange af de tekster, der sendes. Mit bud på en række træk, der karakteriserer dette medie, og som sandsynligvis har indflydelse på sproget er følgende:

- 1 E-mailprogrammer tvinger nærmest et bestemt format ned over en tekst. Der er en linie til emnet, hvor afsenderen angiver dette, og modtageren læser det, før han/hun beslutter sig for at læse teksten. Et sådant format kan påvirke afsendere til at begrænse deres e-mailbeskeder til enkeltemner, og teksten kan af den grund blive mere koncentreret end i visse brevformer. Der er også andre layout-træk, der er indbygget i programmerne, f.eks. en rubrik med information om afsender og modtager. Dette er forhold, som afsenderen må forholde sig til.
- 2 E-mail læses normalt på computerskærmen og ikke på papir, og der er mange programmer, der viser beskederne for både modtager og afsender i en skrift, der ikke er særlig nem at læse, og som kun fylder en del af skærmen. Det faktum, at man kun kan se korte dele af beskeden ad gangen, bevirker ofte, at brugeren holder sig til korte afsnit, en opsætning med masser af udfyldt plads, samt korte beskeder.
- 3 E-mailprogrammer er ofte indrettet således, at svarene på beskederne automatisk medtager teksten i den oprindelige besked, som kan slettes, så der kun er så meget af den oprindelige besked tilbage, som man måtte ønske. Der er en grafisk markering (symbolet > i begyndelsen af hver linie), som viser, hvilke dele af beskeden der kommer fra den oprindelige afsender. Nogle programmer har også indbygget automatiske udtryk såsom *On December 10, John Smith wrote:* oven over teksten i den oprindelige besked. Dette overflødiggør brugen af udtryk som *in*

*your message of December 10, you asked whether it was possible ...* I stedet medtager den person, der skriver svaret, de relevante dele af den oprindelige besked og svarer nederunder, og giver dermed kommunikationen en dialoglignende struktur. Det er dog også muligt at sende hele den oprindelige besked tilbage sammen med svaret.

- 4 E-mail føles som en umiddelbar form for kommunikation. Som afsender skriver man en besked, trykker på 'retur'-tasten og ved, at beskeden næsten øjeblikkeligt når sin destination. (Det betyder selvfølgelig ikke, at beskeden straks læses af modtageren). Det er, som om denne fornemmelse af umiddelbarhed opfordrer til brugen af hverdagssprog i mange e-mailbeskeder; det føles, som om man 'taler' direkte til modtageren, fordi beskeden straks kan læses, og der hurtigt kan sendes et svar. Der er nogle, der mener, at skrivehastigheden er vigtig, og man ser da også mange slåfejl i nogle e-mail-brugeres korrespondence. Når man læser råd til e-mailafsendere, får man somme tider det indtryk, at man ikke skal bruge tid på redigering og korrektur. Det er værd at lægge mærke til, at en spontan og uigenkaldelig afsendelse af e-mail, før afsenderen har haft tid til at tænke over indholdet, i visse tilfælde har vist sig at have haft temmelig uheldige konsekvenser!
- 5 E-mail opfattes også som værende et flygtigt medie; til trods for at beskeder kan lagres på ubestemt tid på computeren og hentes frem hurtigere og nemmere end gammel korrespondance på papir, tror mange, at e-mailbeskeden bliver slettet, når den er læst. Det er sandt, at e-mailbeskeder somme tider går tabt, men selvom de fleste sendes korrekt, er det stadig muligt for modtageren at ignorere dem. Denne fornemmelse af, at mediet er upålideligt, kan være en af grundene til, at virksomheder har været meget langsomme til at gøre brug af e-mail til formelle forretningsbreve. Ifølge en undersøgelse foretaget af *Financial Times* er det kun 2% af alle britiske virksomheder, der regelmæssigt bruger e-mail til at sende forretningsdokumenter ('Big vote for e-mail', *Financial Times*, oktober 1998). Det kan dog ikke udelukkes, at noget af forklaringen også kan være usikkerhed mht. sådanne dokumenters juridiske status.
- 6 E-mail opfattes også ofte som et talelignende medie, der gør det ud for enten en telefonsamtale eller et brev. Der er udviklet visse konventioner, der erstatter elementer fra den mundtlige kommunikation såsom tryk og intonation. STORE BOGSTAVER betyder, at man taler højt; \*asterisk\* omkring et ord indikerer tryk (man kan ikke bruge kursiv og understregninger i e-mail-skrift). Forskellige tegn kan bruges til at lave *emoticons* - ikoner, der udtrykker følelser, såsom *smiley*-symbolet. Disse ikoner skal læses med hovedet bøjet ned mod venstre skulder; symbolet :- ) forestiller et smilende ansigt og :-( et sørgmodigt

ditto og siger noget om afsenderens holdning til det skrevne.

- 7 Mange af de tidlige e-mailbrugere, især de, der var med i e-maildebatter, hvor hver eneste besked blev sendt til alle medlemmer på listen, opfattede sig selv som en gruppe 'indviede' brugere i forhold til det nye medie. Brugen af en særlig terminologi var et særkende, der adskilte øvede medlemmer af denne specielle 'sproggruppe' fra novicerne (*newbies*), der lige var begyndt at bruge e-mail. Det var en ret naturlig proces, at der udviklede sig en form for e-mailsprog og -slang inden for disse debatgrupper, men der blev også gjort bevidste forsøg på at opfinde nye termer til mediet. Disse termer ses hyppigt opført på specielle web-sites om e-mail, især forkortelser såsom IMHO (*In My Humble Opinion*), som er beregnet på at spare skrivetid og -plads. Men det lader til, at det kun er et fåtal af disse forkortelser, der bruges i større omfang. Et andet område, hvor bestræbelserne på at komme med nye opfindelser er langt større end den reelle brug af dem, er *emoticons*, hvor det kun er fantasien, der sætter grænser for de opfindsomme og ofte uforståelige ansigter, der kan konstrueres ved hjælp af forskellige tegn.

Mange e-mailbeskeder har sproglige træk, der kan tilskrives mediets ovennævnte træk. Også til fremmede mennesker skriver man somme tider helt uformelt. Men det er ikke altid tilfældet, hvilket kan ses i det følgende ud-

drag af en e-mailbesked:

*Thank you for your message. Our invoice for 1998 renewal of your subscription to [Xxxxx] is a proforma invoice. Therefore, it may be settled at your convenience. However, please note that 1998 discs will only be mailed after receipt of payment in full. You may receive computergenerated reminders for same, but again, these are proforma.*

Det er tydeligt, at man ikke har brug for et specialkursus i e-mail for at skabe en tekst af denne type. Mere personlige e-mailbeskeder er dog ofte holdt i et mere uformelt sprog:

*Just to let you know I've finally taken the bull by the horns and have landed myself my first university EFL teaching job (in Japan:-)). I have a two (possibly three) year contract with one of the best unis in the country and am feeling a combination of extreme excitement/nervousnes at the idea of finally getting to use my degrees (and HOPING I'm not going to be TOO rusty:-))*

Ovenstående eksempel illustrerer nogle faste e-mailkonventioner: der er større fejltolerance, og sproget er en anelse mere telegramagtigt end mange personlige breve; men sådan *behøver* e-mailkommunikation ikke at være. En normal personlig brevstil kan udmærket bruges.

Der er visse konventioner, der fortsat er ustadige, hvad angår e-mailbrug. Der lader for eksempel ikke til at være vedtagne regler for, hvordan man begynder og afslutter beskeder. Mange indleder bare med modtagerens navn



fulgt af et komma, men det er langt fra alle, som man kan se af følgende eksempler på indledninger, jeg har modtaget på det sidste:

*Dear Tim Caudery*

*Hello Tim*

*Hi,*

*Mr Caudery,*

*Dear Computing Executive,*

*Darling Tim please oh please help!*

Der er nogle, der mener, at det er acceptabelt at bruge fornavn, også når det gælder ukendte modtagere, mens andre foretrækker at bruge titel og efternavn. I øjeblikket lader det til, at alt er tilladt.

Kort sagt er der en række særlige konventioner, man *kan* bruge i e-mailbeskeder, og mediet har en del praktiske muligheder at byde på såsom automatisk indlemmelse af originalteksten i svarbeskeder. Men e-mail kan også bruges til at sende tekster, der er identiske med de tekster, man kunne tænkes at sende på papir. Konventionerne er i det store hele langt mindre udviklede, end de er i f.eks. forretningsbreve, og derfor gør det ikke noget specielt dårligt indtryk på modtageren, at afsenderen ikke bruger en bestemt e-mailstil. Der er derfor efter min mening ikke noget presserende behov for at undervise i 'e-mailsprog' som en særskilt kommunikationsform.

### **E-mail i sprogundervisningen**

Jeg har argumenteret for, at der ikke er noget presserende *behov* for at undervise i 'e-mailsprog'; ikke desto mindre kan der være gode grunde til at gøre

studiet af e-mail til et element i engelskundervisningen.

Da det er højst sandsynligt, at skoleelever både nu og i fremtiden bruger e-mail i såvel personligt som forretningsmæssigt øjemed, vil det være relevant og motiverende for eleverne - at diskutere, hvad man kan gøre og ikke gøre i e-mailkommunikation ved at undersøge en række eksempler. En sådan diskussion kunne faktisk have til formål at *modvirke* brugen af nogle af de mere outrerede 'konventioner' samtidig med, at man finder ud af, hvad der reelt kan gøres for at bruge mediet mere effektivt, som for eksempel at medtage nøje udvalgte afsnit af den oprindelige besked.

Men endnu vigtigere kan en diskussion om e-mailsprog gøre eleverne mere bevidste om begrebet genre i al almindelighed og det faktum, at tekster også skal være forskellige, når målgrupperne er det. Eleverne kunne meget let undersøge e-mailkonventioner på Internettet ved at se på websites med oplysninger og råd om, hvordan man skriver e-mailbeskeder, og ved at samle og analysere eksempler herpå. På den måde kunne e-mail gøres til genstand for et miniprojekt om genre - et projekt, som burde interessere og motivere mange elever i alderen seksten til nitten.

E-mail er også en nem og motiverende måde at bruge det engelske sprog på, når det drejer sig om naturlig kommunikation. Det mest oplagte er at bruge e-mail som et opdateret medie til erstatning af den traditionelle form for

'penneven'-brevveksling, hvor man så kunne kommunikere med enkeltpersoner eller en klasse i en lignende skole i et andet land. Den hurtighed, hvormed man kan kommunikere, giver e-mail-kontakter en noget bedre chance for at lykkes end brevveksling, hvor man arbejder med det traditionelle brevmedie. Korte, koncentrerede beskeder, der udveksles hyppigt, skaber umiddelbart en langt mere indbydende dialog end breve, der sendes med posten med lange pauser mellem afsendelse og svar. E-mail kan også bruges til at kommunikere med en anden modtager. Det er et meget demokratisk medie; det er muligt at skrive til alle, der har en Internet-adresse, og der er mange mennesker med hjemmesider på WWW, som aktivt opfordrer til korrespondance. Eleverne kan for eksempel videgive deres synspunkter til USAs præsident (de får et maskinelt, automatisk svar, der takker dem for deres brev; men de får den tilfredsstillende at vide, at der rent faktisk er nogen, der læser deres beskeder og noterer sig e-mail-brugeres synspunkter).

En speciel form for e-mailudveksling finder man i det såkaldte Tandem-program. Det er et europæisk initiativ, der går ud på at opmuntre fremmedsprogstuderende til at hjælpe hinanden. De studerende bliver inddelt i par; for eksempel bliver en fransk elev, der er ved at lære spansk, sat sammen med en spansk elev, der er ved at lære

fransk. De kommunikerer skiftevis på fransk og spansk, således at begge får mulighed for at øve sig i at skrive og læse på deres respektive fremmedsprog. De hjælper hinanden ved at svare på specifikke spørgsmål om sprog eller kultur og ved at korrigere hinandens sprogbrug. Mulighederne er selvsagt begrænsede for danskere, der lærer engelsk, da der ikke er ret mange englændere, der lærer dansk; ikke desto mindre kan det alligevel godt betale sig at søge Tandem-kontakter gennem netværkets administration (adresse nedenfor). Bemærk, at det ikke er nødvendigt for de to, der udgør et par, at være på samme sproglige niveau i hinandens sprog.

### Nyttige www-adresser

[www.augsburg.edu/library/aib/index.html](http://www.augsburg.edu/library/aib/index.html) *Internet Basics*

[www.webfoot.com/advice/email.top.html](http://www.webfoot.com/advice/email.top.html) *"A beginner's guide to effective e-mail"*

[www.computingcorner.com/help/emoticons/emailabb.htm](http://www.computingcorner.com/help/emoticons/emailabb.htm) *List of e-mail abbreviations*

[www.cg.tuwien.ac.at/~helwig/smileys.html](http://www.cg.tuwien.ac.at/~helwig/smileys.html) *Smiley dictionary (lengthy but disorganised)*

[www.bspage.com/1netiq/Netiq.html](http://www.bspage.com/1netiq/Netiq.html) *Business Netiquette International*

<http://tandem.unitrier.de/Tandem/email/infen.html> *International Tandem Network*