

FRANCESCA PAGLIARA¹

La codifica pragmlinguistica dell'atto di richiesta nelle e-mail degli studenti universitari italiani

Abstract

The present study analyzes the pragma-linguistic coding of requests in e-mails sent by Italian university students to their teachers. The study is based on a corpus of 315 emails from which 246 e-mails containing requests were selected. The study aims to investigate which are the main strategies for formulating requests, which perspectives are used and how requests are modified both internally and externally. Despite the asymmetric and formal relationship between the interlocutors, the data that have been collected show that direct strategies are used more frequently than indirect ones. For mitigating the request in order to prevent possible conflicts due to the directive nature of requests, Italian students appear to prefer external modifiers to internal modifiers, such as lexical or morphosyntactic modifiers.

1. Introduzione

Il presente studio ha l'obiettivo di analizzare il modo in cui le richieste vengono codificate pragmlinguisticamente nelle e-mail inviate da studenti italiani di laurea triennale ai professori universitari. La focalizzazione sulle richieste deriva dall'analisi della composizione di un campione di e-mail spontanee, in cui le richieste sono l'atto comunicativo nettamente maggioritario. Nel presente contributo, verrà pertanto trattata la rilevanza dell'e-mail in ambito accademico in quanto mezzo di comunicazione, tipologia testuale e soprattutto compito comunicativo che gli studenti devono saper compiere adeguatamente per interagire con i docenti (§ 2.1). L'indagine si basa sullo spoglio di un campione di 315 e-mail da cui emerge che l'atto comunicativo preponderante nella comunicazione con il docente è la richiesta; per questo lo studio si concentra sulle e-mail di richiesta, analizzate da una prospettiva pragmatica all'interno del quadro teorico degli studi sugli atti di parola condotti in ambito cross-culturale (§§ 2.2-2.3). Alle domande e alle ipotesi di ricerca (§ 3.1) relative al campione raccolto (§ 3.2), si risponde tramite l'analisi testuale delle e-mail, la quale si basa su una tassonomia di atti linguistici costituenti l'e-mail stessa (§ 3.3). Infine, si illustrano i risultati ottenuti (§ 4), da cui si traggono considerazioni conclusive (§ 5) sulle strategie e sulle prospettive di richiesta e sui meccanismi di mitigazione della richiesta stessa.

¹ Università degli studi La Sapienza.

2. Inquadramento dello studio

2.1. La scrittura di e-mail da parte di studenti universitari

Gli studi sulle e-mail inviate da studenti universitari a professori sono in costante crescita, soprattutto perché l'e-mail ha sostituito in diverse funzioni il colloquio e per questo sta diventando un importante mezzo di interazione tra docente e studente. Sia studi internazionali sia studi italiani osservano, tuttavia, che l'e-mail è un particolare tipo di testo digitale non ancora caratterizzato da regole di scrittura standardizzate, ma in cui convivono tratti della lingua parlata e della lingua scritta, di formalità e informalità (Pistolesi, 2004; Chen, 2006; Moretti, 2011; Prada, 2016). Tra le forme di *Computer Mediated Communication* (CMC), l'e-mail viene classificata come variante più vicina allo scritto prototipico, in quanto è una comunicazione che avviene asincronicamente, con tempi di pianificazione a discrezione del mittente e senza limitazioni di lunghezza (Herring, 2001). Tuttavia, con i recenti sviluppi delle nuove tecnologie *smart*, che hanno reso la posta elettronica un tipo di comunicazione più sincronica che asincrona, si è registrato un avvicinamento alle varietà informali, caratterizzato, nella pratica scrittoria, da scarso ricorso a formule di apertura e allocutivi, scarsa attenzione alla cura stilistica e grafica del testo, errori materiali, semplificazione della sintassi (Fiorentino, 2004; Pistolesi, 2004), scelte lessicali inadeguate, fluttuante rispetto dei vincoli di registro, scarsa pianificazione e controllo superficiale del testo (Baracco, 2002; Bertocchi, 1999; Schwarze, 2003; Tofoni, 1988). Nonostante l'avvicinamento alle varietà informali, l'e-mail continua a mantenere dei tratti di formalità e di adesione al modello della epistolografia cartacea, quali lessico tendenzialmente controllato e il mantenimento di formule di apertura e chiusura convenzionali (Gains, 1999), che mancano nelle varietà genuinamente informali di CMC.

Nella scrittura di e-mail formali inviate a un docente universitario, pertanto, gli studenti devono prestare molta attenzione alle norme pragmatiche proprie della tipologia testuale e a quelle sociolinguistiche proprie dell'interazione nell'ambiente accademico. Questo può risultare ostico qualora non si abbia familiarità con questo tipo di scrittura formale a carattere funzionale.

Che agli studenti universitari italiani sia scarsamente noto un modello per l'e-mail formale è stato messo in luce da Andorno (2014) e da Pagliara (2018b). Lo studio di Andorno mette in evidenza che gli studenti universitari non hanno un modello testuale di riferimento per l'e-mail formale, se non la lettera commerciale e che “non mancano segni di incompetenza e fenomeni oscillatorii nella capacità di gestione del registro formale” (Andorno, 2014: 18). In Pagliara (2018b), attraverso uno studio sull'analisi dei bisogni, viene confermato che gli studenti universitari hanno solo un modello atteso di e-mail formale, i cui aspetti compositivi ritenuti più peculiari e salienti sono gli stilemi formulari, l'impiego di strategie di cortesia e l'uso di un registro formale; inoltre, emerge che i principali bisogni comunicativi sono di natura pragmatica e sociolinguistica: risulta infatti che gli studenti abbiano necessità di sviluppare e saper attuare strategie di cortesia nel codificare gli atti linguistici in situazioni formali e asimmetriche, in cui sono coinvolti meccanismi di minaccia per la faccia. Questo è un nuovo dato che va a integrare il quadro descrittivo, poco prima sintetizzato e ben noto in letteratura, degli aspetti linguistici

che caratterizzano le e-mail degli studenti italiani. Nell'ambito della linguistica applicata, seguendo l'orientamento al *saper fare* con la lingua, appare infatti importante porre attenzione alla descrizione anche del livello pragmatico della comunicazione scritta degli studenti e indagare la scrittura delle e-mail dalla prospettiva dello studente. In tal senso, nel presente studio, la scrittura di e-mail è oggetto di studio non tanto in quanto specifica tipologia testuale di cui descrivere le specificità linguistiche nei vari livelli di analisi, bensì come uno dei compiti comunicativi (task) necessari allo studente universitario nelle interazioni con il docente. Poiché l'e-mail accademica non ha una sua codificazione specifica², sembra opportuno capire di che cosa possano avere bisogno gli studenti universitari, sia parlanti nativi (PN) sia parlanti non nativi (PNN), per avere padronanza di questo tipo di comunicazione scritta formale. Nel presente studio, tuttavia, vengono presentati i soli dati relativi all'italiano L1 (la cui analisi è propedeutica ad uno studio comparativo con i PNN attualmente in corso d'opera; cfr. Pagliara, 2018a). Nello specifico, l'analisi delle e-mail qui condotta si focalizza sulle e-mail che hanno lo scopo di veicolare come atto comunicativo principale una richiesta, tenendo presente che "knowing how to make a request (both oral and written) politely and appropriately to people of different social ranks is crucial in effective communication, and the academic context is a real community that facilitates the practice" (Lee, 2004: 70).

In una richiesta, in quanto atto direttivo (Searle, 1978: 182), gli effetti perlocutivi sono a favore del richiedente e questo implica che ci sia una diversa distribuzione dei costi tra costui e l'interlocutore. Per questo la richiesta si colloca tra gli atti intrinsecamente minacciosi per la faccia ed è suscettibile alle variazioni di distanza sociale, potere tra richiedente e destinatario e grado di imposizione della richiesta stessa (Brown - Levinson, 1987). Data la natura impositiva della richiesta, la ricerca nel campo della pragmatica cross-culturale ha dimostrato che nelle varie lingue sono presenti differenti formulazioni pragmlinguistiche che veicolano in maniera più o meno diretta l'atto illocutorio della richiesta. A seguito di tali evidenze, diversi studi si sono dedicati alla creazione di classificazioni in cui le varie strategie di richiesta sono ordinate in base al loro grado di direttezza (Achiba, 2003; Alcón-Soler *et al.*, 2008; Barron, 2003; Blum-Kulka *et al.*, 1989; Sifianou, 1999; Trosborg, 1995). L'italiano risulta ancora poco studiato da questa prospettiva di analisi (si vedano gli studi di Nuzzo, 2007 e Marocchini e Rapetti, 2018, sulle richieste negli apprendenti di italiano L2/LS nel parlato) e non lo risulta affatto sul versante del canale scritto e della varietà formale. Lo scopo ultimo del presente lavoro è dunque descrivere i fenomeni pragmatici rilevati nel campione raccolto, in termini di scelte e di strategie messe in atto dal parlante nativo.

2.2. L'analisi delle richieste nella tradizione degli studi di pragmatica cross-culturale

A partire dai primi studi di pragmatica cross-culturale condotti negli anni '80 (Blum-Kulka - Olshtain, 1986; Blum-Kulka *et al.*, 1989; House - Kasper, 1987),

² Pistolesi (2004: 170) osserva in proposito: "la libertà nell'uso dell'e-mail dipende anche dal fatto che non è stata oggetto di una rigida codificazione, ma si è sviluppata in modo autonomo e un po' anarchico. La *netiquette* infatti è generica e lascia ampio spazio alle interpretazioni personali e collettive degli utenti".

si è assistito a un numero crescente di studi comparativi sull'esecuzione in diverse lingue dell'atto linguistico della richiesta, sia in relazione allo scritto sia in relazione al parlato. Tali studi si concentrano soprattutto sul confronto tra l'uso nativo e l'uso non nativo delle scelte strategiche del parlante o scrivente per formulare la richiesta. In particolare, è stata data molta attenzione all'analisi del livello di direttezza delle richieste (Alcón-Soler, 2002; Alcón-Soler, 2013; Hassall, 2003; Hendriks, 2008; House - Kasper, 1987; Nuzzo, 2007; Otcu - Zeyrek, 2008; Pan Ping, 2012; Woodfield, 2008; Woodfield - Economidou-Kogetsidis, 2010) e ai meccanismi interni ed esterni di mitigazione della forza illocutoria della richiesta (Alcón-Soler, 2013; Economidou-Kogetsidis, 2008; 2009; Faerch - Kasper, 1989; Hassall, 2001; Nuzzo, 2007; Vilar-Beltrán, 2008; Pan Ping, 2012). Per quanto riguarda le scelte strategiche, è stato dimostrato che le strategie dirette sono utilizzate maggiormente da apprendenti di lingue seconde con bassi livelli di competenza (Ellis, 1992; Kasper - Rose, 2002; Trosborg, 1995); le strategie convenzionali indirette sono state identificate come le strategie più frequenti sia nei PN sia nei PNN (Hassall, 2001; Hendriks, 2008; Trosborg, 1995). Infine, l'altro dato macroscopico che emerge da questi studi è che gli studenti PN tendono a usare modificatori linguistici lessicali e sintattici più vari per trasmettere cortesia nelle loro e-mail rispetto agli studenti PNN, che usano invece una minor gamma di modificatori interni (Woodfield - Economidou-Kogetsidis, 2010), a vantaggio di modificatori esterni. Questo fenomeno, detto della "verbosità", è stato notato già a partire dai primi studi degli anni '80 (Blum-Kulka - Olshtain, 1986; Faerch & Kasper, 1989; House - Kasper, 1987) e confermato da tutti quelli successivi (Félix-Brasdefer, 2007; Félix-Brasdefer, 2012; Biesenbach-Lucas, 2007; Economidou-Kogetsidis, 2008; 2009; Pan Ping, 2012; Woodfield 2008b).

2.3. Gli studi sulle richieste nelle e-mail accademiche

Per quanto concerne specificamente lo studio della codifica pragmlinguistica delle richieste nelle e-mail di studenti universitari, tra le prime indagini condotte si ricorda lo studio di Bardovi-Harlig e Hartford (1996) che, confrontando le e-mail di studenti universitari PN e PNN di inglese, rilevano che i secondi usano meno mitigatori dei PN.

Chang e Hsu (1998) osservano che, mentre PN di inglese utilizzano maggiormente strategie convenzionali indirette, PNN sinofoni impiegano strategie più dirette, come l'espressione di volontà, e, globalmente, meno modificatori, risultando così meno educati.

Biesenbach-Lucas (2007), invece, mostra che entrambi i gruppi di PN e PNN di inglese tendono a impiegare preferenzialmente strategie dirette piuttosto che quelle convenzionalmente indirette, con uno scarto rispetto agli studi precedenti. Lo studio conferma invece il dato che i PN facciano maggior uso di modificatori interni, scegliendo di mitigare in tal modo la richiesta e risultando così più appropriati degli studenti PNN.

Sempre in relazione all'inglese, lo studio di Pan Ping (2012) rileva che sia i PN sia i PNN di origine cinese impiegano prevalentemente strategie convenzionalmente indirette, malgrado i PNN risultino più deboli nell'uso di mitigatori interni. Alcón-Soler (2013) mostra che i PNN prediligono l'uso di strategie di richiesta dirette con una ridotta presenza di modificatori interni rispetto ai PN.

In generale quindi, i risultati riportati negli studi sulle richieste nella comunicazione via e-mail tra studenti e professori universitari concordano nel rilevare che i PN tendano a utilizzare maggiormente strategie convenzionalmente indirette e un maggior numero di modificatori interni, e ancora che, laddove negli studi più recenti si sia registrata una tendenza al maggior uso di strategie dirette anche da parte dei PN, la mitigazione della forza illocutoria avvenga di preferenza e in maggior frequenza attraverso modificatori morfosintattici e lessicali. I PNN, al contrario, utilizzano in maggior misura strategie dirette o, seppure mostrino un uso di strategie convenzionalmente indirette comparabile in frequenza a quello dei madrelingua, i meccanismi di modificazione interna sono meno presenti o meno vari. Tali dati sono interpretati come segnale di una ridotta consapevolezza pragmatica (Biesenbach-Lucas, 2007) e di una ridotta conoscenza pragmalinguistica della lingua seconda da parte dei PNN (Alcón-Soler, 2013), e infine, in termini di percezione del grado di imposizione delle richieste stesse e del rapporto di potere tra studente e docente (Alcón-Soler, 2013).

3. *Obiettivi e strumenti*

3.1. Domande e ipotesi di ricerca

Le domande di ricerca (DR) che guidano il presente studio al fine di osservare come viene codificato pragmalinguisticamente l'atto di richiesta dagli studenti universitari italiani nelle e-mail inviate ai docenti sono le seguenti:

1. Quali sono le strategie e le prospettive di richiesta maggiormente impiegate nell'atto testa?
2. Attraverso quali modificatori interni vengono mitigate le richieste? In che percentuali?
3. Quanti e quali modificatori esterni vengono impiegati nelle richieste?
4. Mediamente quanti modificatori interni e quanti modificatori esterni occorrono insieme a un atto testa?

L'ipotesi di partenza è che, visto il contesto formale e la distanza sociale tra lo studente e il professore, nelle e-mail degli studenti italiani risultino maggioritarie le strategie indirette³, modificate sia internamente sia esternamente. Infatti, in letteratura è stato ampiamente osservato che la cortesia è attribuita a strategie indirette

³ "If students can, in principle, be expected to have the ability and means to write status-congruent email messages to faculty, one can also expect that such messages might be characterized by features that reflect greater formality, what might be termed e-politeness in the email medium. More specifical-

(Brown - Levinson, 1987) e alla presenza di dispositivi linguistici che attenuano l'impatto della forza della richiesta, come i modificatori sintattici e lessicali (Blum-Kulka *et al.*, 1989). Per questo e per i risultati messi in luce sui PN di lingue diverse dall'italiano dai vari studi cross-culturali (cfr. § 2.3), ci si aspetta anche che nel campione i modificatori interni risultino maggiormente frequenti di quelli esterni. Infine, per quanto riguarda la prospettiva di richiesta, si ipotizza che quella orientata sul destinatario sia minoritaria, perché evitandola si tutela la faccia negativa di quest'ultimo, come evidenziato in Blum-Kulka *et al.* (1989).

3.2. Il campione

Per gli scopi di questo studio, è stato raccolto un campione di 315 e-mail spontanee inviate tra il 2015 e il 2017 da studenti di laurea triennale PN nativi di italiano a professori universitari. Come accennato nei §§ 1 e 2.2, le richieste costituiscono l'atto comunicativo maggioritario all'interno del campione, con una copertura del 76,3%, per un totale di 246 e-mail di richiesta e con un numero complessivo di atti di richiesta pari a 306, per la presenza di atti multipli (cfr. § 2.2). Le e-mail che costituiscono il campione sono state fornite da docenti di facoltà umanistiche dell'Università di Roma Tre, la Cattolica di Milano, l'Orientale di Napoli e l'UNINT-Roma. Ogni e-mail è stata resa anonima nel rispetto delle normative della privacy, rimuovendo qualsiasi riferimento a date, luoghi e persone. Il metodo di reperimento e collazione dei dati ha avuto lo svantaggio di non poter creare una banca dati che comprendesse informazioni anagrafiche sistematiche e organizzate riguardo agli informanti; d'altra parte però, ha permesso di raccogliere materiale spontaneo e di evitare le artificiosità, messe in evidenza in letteratura a proposito di attività di elicitazione ad hoc, quale il *discourse completion task* (Félix-Brasdefer, 2010; Glato, 2003; Hartford - Bardovi-Harlig, 1996; Kasper - Dahl, 1991; Kasper - Roever, 2005; Rose, 1994; Sasaki, 1998; Woodfield, 2008).

3.3. La tassonomia e l'analisi delle richieste nel presente studio

Per l'analisi pragmatica delle richieste è stata creata una tassonomia che si ispira principalmente agli studi di Blum-Kulka *et al.* (1989), Trosborg (1995), Alcón-Soler (2008), modificata, tuttavia, sulla base di ciò che è stato effettivamente riscontrato nel campione in modo tale che rifletta le abitudini linguistiche osservate (cfr. tab. 1-4 in Appendice). La codifica pragmatica dei testi è stata fatta attraverso un programma di notazione testuale, che ha permesso anche l'elaborazione quantitativa dei dati.

Sulla base dello stato dell'arte descritto in §§ 2.2-2.3, per analizzare le richieste, nel presente studio si assume la nozione di atto comunicativo, inteso come un'unità di analisi costituita da più atti linguistici (Ferrara, 1985; Nuzzo, 2007; Olshtain - Cohen, 1983), i quali, pur avendo forze illocutive diverse, sono utilizzati in com-

ly, students' email requests of faculty might exhibit indirectness rather than directness, as well as lexical and syntactic strategies to mitigate requestive force" (Biesenbach-Lucas, 2007: 60).

binazione per veicolare uno scopo comunicativo principale. Un atto comunicativo è composto da un nucleo che veicola la principale forza illocutoria e da elementi accessori che mitigano o rinforzano quest'ultima. Il nucleo dell'atto comunicativo è detto atto testa (*head act*) ed è individuabile perché da solo trasmette la forza illocutoria principale. Ogni atto comunicativo può avere più atti testa, che in tal caso vengono codificati come atti testa multipli (*multiple heads*, cfr. Blum-Kulka *et al.*, 1989: 276). Ogni atto testa è realizzato da una sola strategia; con il termine strategia si intende la codifica sintattico-semanticamente della richiesta. Le varie strategie di realizzazione della richiesta (tab. 1 in Appendice) vengono classificate in base al loro grado di direttezza⁴ in richieste dirette (es. 1), indirette convenzionali (es. 2) e indirette non convenzionali (es. 3):

- (1) Se sa qualcosa del prof. X, *me lo faccia sapere*
- (2) *Potrebbe dirmi il voto dell'esame?*
- (3) Le scrivo perché *ho perso la pw per accedere al sito dove ha caricato i file per l'esercitazione*⁵

Le strategie dirette (es. 1) in italiano sono linguisticamente caratterizzate dalla presenza di verbi performativi (*chiedere, domandare, richiedere* ecc.), forme imperative o modali che esprimono obbligatorietà, tutte espressioni che rendono esplicito lo scopo illocutorio di richiesta.

Nelle strategie indirette convenzionali (es. 2) il richiedente utilizza espressioni di abilità, volontà, permesso o suggerimento per rendere esplicito il suo scopo illocutivo, manifestando di non presupporre come certa la cooperazione da parte dell'interlocutore. Le strategie convenzionalmente indirette spesso includono verbi modali (come *potere, sapere*) e tendono a stabilizzarsi come *routine: può / potrebbe / saprebbe dirmi l'ora?; puoi passarmi il sale?*

Le strategie indirette (es. 3), infine, sono espressioni opache utilizzate quando il richiedente sceglie di non manifestare esplicitamente la sua intenzione comunicativa, lasciandola alle inferenze dell'interlocutore.

L'atto testa, inoltre, può variare anche in base alla prospettiva, ovvero al punto di vista di formulazione della richiesta (tab. 2 in Appendice), il quale influisce direttamente sul grado di cortesia percepita dal destinatario (Blum-Kulka *et al.*, 1989). La richiesta può essere formulata dalla prospettiva del destinatario (es. 4), del richiedente (es. 5), in forma impersonale (es. 6) o inclusiva (es. 7):

- (4) *Potrebbe dirmi il voto dell'esame?*
- (5) *Volevo chiederle il voto dell'esame*

⁴ La classificazione delle richieste in base al loro grado di direttezza è invalsa negli studi di pragmatica cross-culturale dallo studio di Blum-Kulka (1991) che dimostra che nessuna comunità di parlanti manca di strategie di codifica delle richieste che possono collocarsi su una scala di direttezza / indirettezza.

⁵ Qui manca la richiesta esplicita: il mittente vuole ottenere una nuova password? Una proroga per scaricare i file dell'esercitazione? La conoscenza comune delle circostanze permette al docente di inferire l'una o l'altra ipotesi.

- (6) Volevo sapere se è ancora possibile iscriversi al tirocinio che partirà la settimana prossima
- (7) Possiamo vederci domani?

Infine, l'atto testa può essere modificato da elementi morfosintattici e lessicali, detti modificatori interni, aventi la funzione di mitigare la natura impositiva della richiesta (tab. 3 in Appendice).

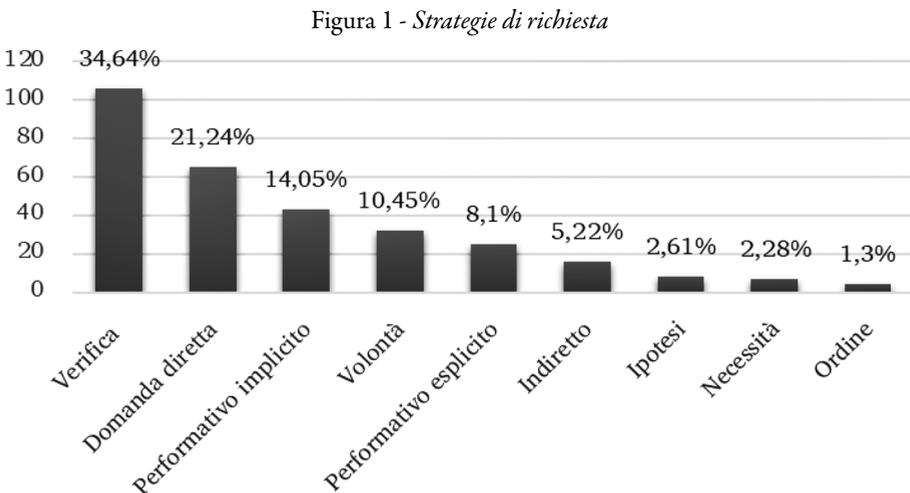
Oltre al nucleo, si trovano anche degli atti di supporto ad esso, detti modificatori esterni (Sifianou, 1999), i quali non sono né necessari né sufficienti alla trasmissione della forza illocutoria principale, ma hanno la funzione di preparare e /o sostenere la comunicazione di tale forza (tab. 4 in Appendice). Uno scrivente, per esempio, può decidere di sostenere la propria richiesta legittimandola attraverso una motivazione (es. 8) oppure diminuendo le possibilità di rifiuto da parte del destinatario con un rabbonitore (es. 9):

- (8) *Questo semestre non posso frequentare le sue lezioni per problemi relativi all'orario*: mi chiedevo quindi se il corso venisse erogato anche nel 2° semestre
- (9) *So che è scomodo leggere a video*, ma volevo chiederle se potevo inviarle il secondo capitolo per e-mail

Nel presente lavoro, ogni e-mail è, pertanto, considerata un atto comunicativo di richiesta, in cui viene identificato l'atto testa, analizzato in base alla strategia, alla prospettiva di richiesta e ai modificatori interni ed esterni impiegati dallo scrivente.

4. Risultati

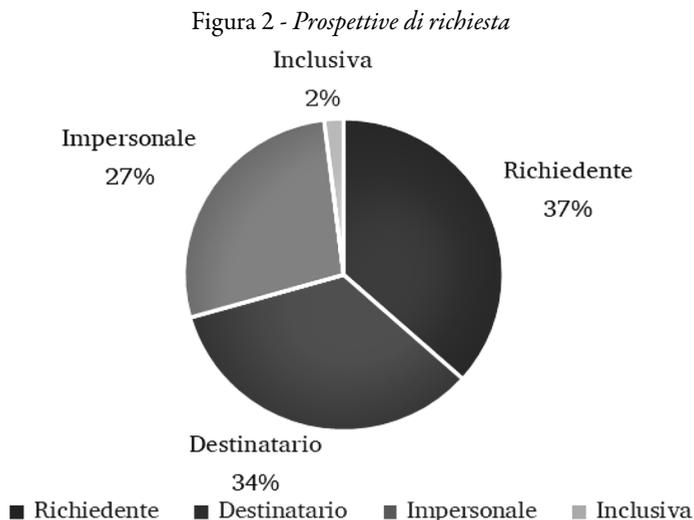
La fig. 1 mostra quali sono le strategie di richiesta maggiormente impiegate nell'atto testa e in associazione a quale prospettiva di richiesta occorrono (DR1).



La strategia maggiormente impiegata è la verifica delle precondizioni, probabilmente in quanto, grazie alla sua convenzionalità, massimizza la possibilità di esprimere l'intenzione comunicativa di fare una richiesta in maniera chiara e al contempo cortese (es. 10). Sebbene la strategia maggioritaria faccia parte degli atti convenzionalmente indiretti, le successive quattro strategie sono tutte di tipo diretto (ess. 11-14):

- (10) Le volevo chiedere se potesse rinviarmi il file in un altro formato (verifica delle precondizioni)
- (11) Non esiste un corso da 12 CFU di Didattica? (domanda diretta)
- (12) Le volevo chiedere le indicazioni e le modalità per svolgere di nuovo il lavoro (performativo implicito)
- (13) Vorrei convalidarlo come tirocinio al più presto (affermazione di volontà)
- (14) Le chiedo di confermarmi i libri di testo (performativo esplicito)

Nella fig. 2, è invece possibile vedere nel dettaglio le prospettive di richiesta impiegate sul totale dei 306 atti testa individuati nel campione delle e-mail.



Dal grafico si osserva che in ordine di frequenza risultano maggioritari gli atti testa formulati dal punto di vista del richiedente, del destinatario, impersonale e infine inclusivo. La frequenza minore si riscontra per la prospettiva inclusiva, perché pragmaticamente rimuoverebbe dalla codificazione linguistica le informazioni relative alla distanza sociale e al rapporto di potere, proprie della relazione asimmetrica tra docente e discente.

Posto che l'atto testa della richiesta è codificato prevalentemente attraverso strategie dirette, dai dati risulta che la cortesia linguistica trova articolazione piuttosto nei meccanismi di modificazione della richiesta. Sul totale degli atti testa, sono stati individuati 631 modificatori interni così distribuiti: 433 modificatori morfosintattici e 198 modificatori lessicali. Le fig. 3 e 4 mostrano

attraverso quali modificatori interni vengono mitigati gli atti testa di richiesta e in quali percentuali occorrono singolarmente (DR2).

Figura 3 - *Modificatori morfosintattici sul totale degli atti testa di richiesta*

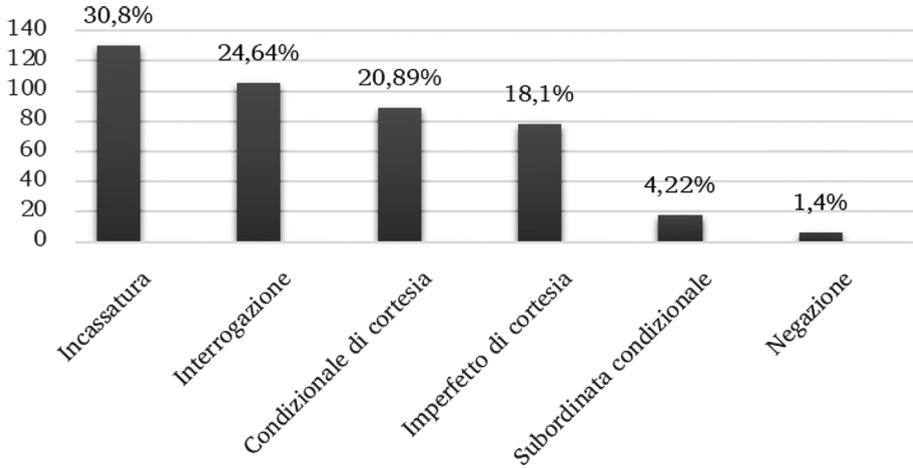
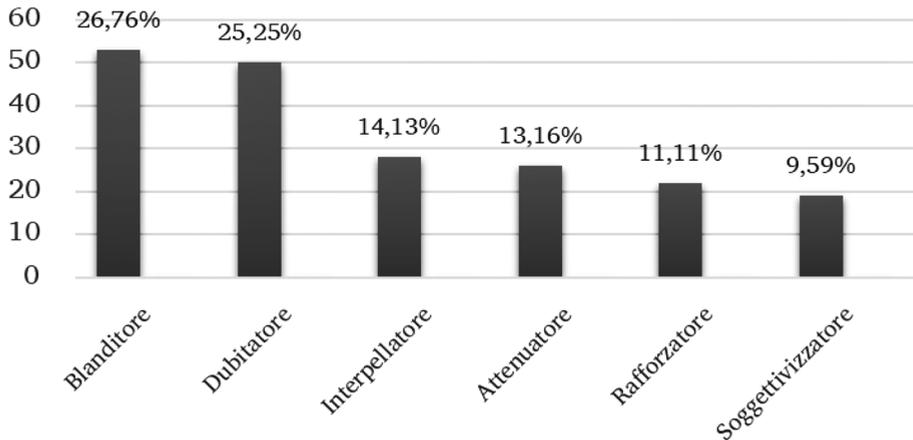


Figura 4 - *Modificatori lessicali sul totale degli atti testa di richiesta*



I modificatori interni impiegati sono prevalentemente morfosintattici: l'incassatura è infatti il modificatore più frequente. Seguono la frase interrogativa (es. 16), il condizionale (es. 16) e l'imperfetto di cortesia (es. 15). Sebbene in percentuale minore, la forza illocutiva della richiesta è mitigata anche da modificatori lessicali, in particolare da blanditori, utilizzati dal richiedente per modulare l'impatto della richiesta sul destinatario e ridurre la possibilità di rifiuto (es. 17); seguono i dubbitatori, impiegati per esprimere incertezza sulla possibilità di veder realizzata l'azione richiesta (es. 18).

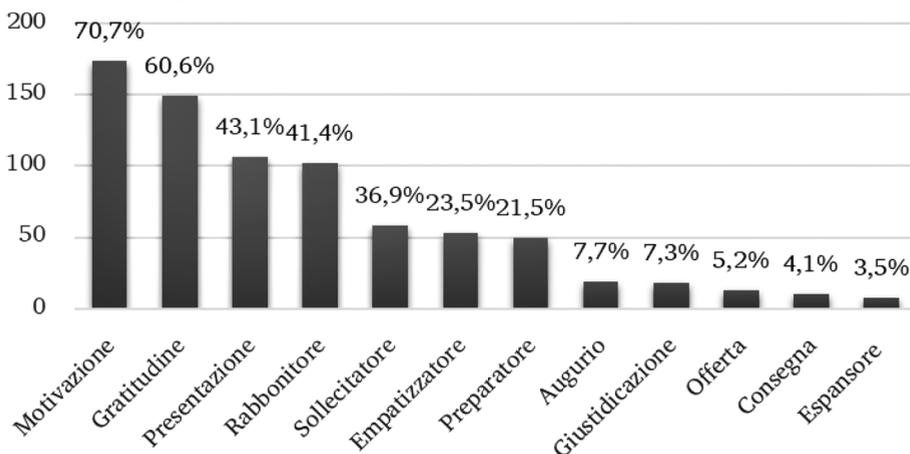
(15) *Volevo sapere se fosse possibile sostenere l'esonero*

(16) *Potrei venire a ricevimento per parlarne?*

- (17) Mi potrebbe *gentilmente* confermare il programma?
 (18) Volevo *possibilmente* sapere cosa del mio elaborato è stato svolto in maniera non idonea

Oltre ai modificatori interni, sono stati analizzati anche i modificatori esterni per osservare quanti e quali di questi vengono impiegati nelle richieste (DR3). Nella fig. 5 si può vedere la distribuzione dei modificatori esterni individuati nel totale delle e-mail di richiesta, in base al quale sono calcolate le percentuali qui riportate nel grafico:

Figura 5 - Modificatori esterni sul totale delle e-mail di richiesta



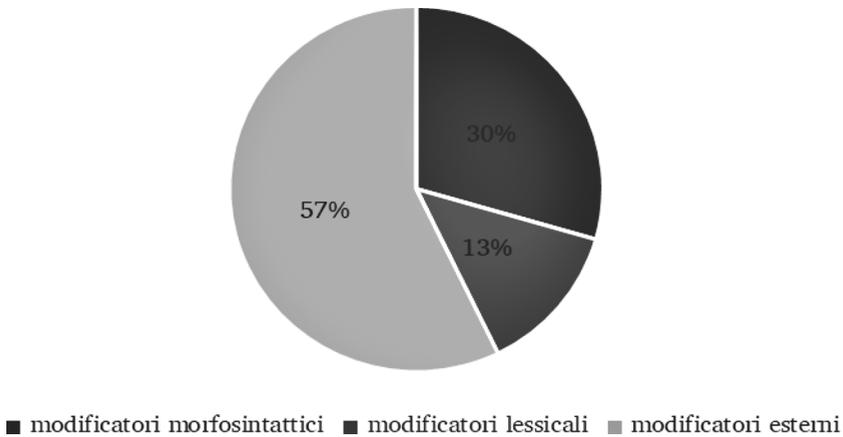
Nel campione è stato identificato un totale di 851 modificatori esterni, con una media di circa 3 modificatori per atto testa. La richiesta è infatti molto spesso accompagnata da una frase che introduce il motivo per cui essa viene fatta (motivazione), al fine di legittimare la richiesta stessa, mitigandone la natura impositiva. Segue l'atto per esprimere gratitudine nei confronti delle risorse che il destinatario mette in campo nello scambio comunicativo stesso, non solo sul piano perlocutivo (p.es., si ringrazia per la disponibilità a leggere la richiesta, non solo a soddisfarla). Questo atto di supporto si presta a essere letto non solo come una mossa a tutela della faccia positiva degli interlocutori, ma anche funzionale a rimarcare nello scambio la gerarchia tra richiedente e destinatario. Bisogna invece considerare peculiare della comunicazione via e-mail la frequenza con cui compare l'atto di presentarsi al professore: nella comunicazione non faccia a faccia è infatti necessario rendere possibile al proprio destinatario identificare con chi sta comunicando, necessità che permane anche oltre le e-mail di primo contatto. Di media frequenza sono anche gli atti che sottolineano la consapevolezza della natura impositiva della richiesta (rabbonitore) e che invocano un atteggiamento collaborativo da parte del richiedente (es. 19):

(19)

Scusi il disturbo di domenica sera	Le scrivo solo per dirle che ho avuto modo di leggere i documenti relativi alla DCT sui rifiuti	Vorrei sapere quando possiamo incontrarci per procedere per la tesi	La ringrazio
<i>Rabbonitore</i>	<i>Motivazione</i>	<i>Atto testa</i>	<i>Ringraziamento</i>

Infine, si è calcolato quanti modificatori interni e quanti modificatori esterni mediamente occorrono insieme all'atto testa (DR4). In termini di numeri assoluti nel campione sono state individuate, come precedentemente visto, 631 unità di modificatori interni e 851 unità di modificatori esterni. Quindi, mediamente per ogni atto testa vengono impiegate 2,03 unità di modificazione interna: nel dettaglio, 0,63 unità lessicali e 1,39 unità morfosintattiche. Inoltre, ogni atto testa è modificato in media da 2,7 modificatori esterni (fig. 6).

Figura 6 - Distribuzione dei modificatori interni ed esterni sul totale degli atti di richiesta



5. Conclusioni

Rispetto alle domande di ricerca (§ 3.2), lo studio ha permesso di ottenere risultati importanti. Per quanto riguarda la DR1 (Quali sono le strategie e le prospettive di richiesta maggiormente impiegate nell'atto testa?), dall'analisi dei dati emerge che la strategia più frequente è la verifica delle precondizioni. Questa strategia, definita anche come "mitigazione formulare" in Caffi (2001), è caratterizzata da dualità pragmatica: la richiesta, oltre ad avere lo scopo di ottenere l'informazione, esprime anche il dubbio che l'interlocutore non sia effettivamente in grado di soddisfarla. Grazie a questa dualità pragmatica, la verifica delle precondizioni, dunque, ottimizza la ricerca di equilibrio tra chiarezza e cortesia. Tuttavia, l'ipotesi di partenza è solo parzialmente confermata: infatti, sebbene la strategia più frequente sia di tipo indiretto, per frequenza complessiva prevalgono le strategie di tipo diretto (fig. 1). Questo dato potrebbe essere interpretato come una tendenza nella prassi scrittoria

degli studenti universitari italiani a prediligere pragmaticamente brevità e chiarezza nell'atto testuale. Tra le strategie dirette, assume particolare rilevanza l'alta percentuale della domanda diretta che, se da una parte permette di codificare linguisticamente in maniera chiara la richiesta, dall'altra può essere letta come tratto di informalità: secondo Brusco *et. al.* (2014), le domande dirette fanno infatti parte di quegli indicatori di informalità che per scarsa capacità di gestione del registro penetrano nei testi formali. L'alta frequenza d'uso rilevata nel campione rientrerebbe, dunque, nei fenomeni di oscillazioni della tenuta del registro formale. Sposando l'assunto che "nessuno è nativo delle varietà formali" (Moretti, 2011: 61), tale fenomeno viene qui interpretato al pari di una manifestazione di interlingua, cioè di *transfert* di strutture dell'italiano colloquiale della socializzazione primaria, l'unica varietà di cui si è veramente nativi (Berruto, 2003; Hulstijn, 2015), nell'italiano scritto formale, che nel PN è presente come varietà secondaria di apprendimento.

Per quanto riguarda i dati relativi alla prospettiva di richiesta, si conferma l'ipotesi di una maggioranza di richieste fatte dalla prospettiva del richiedente, come mossa pragmatica per ridurre la natura impositiva della richiesta, deflettendo il focus della richiesta dal destinatario. Tuttavia, l'uso pressoché paritario della prospettiva orientata sul destinatario, se da una parte minaccia maggiormente la faccia negativa di quest'ultimo, dall'altra si può ipotizzare che abbia la funzione di codificarne linguisticamente la maggior posizione di potere, segnalando chi detiene il ruolo decisionale rispetto all'azione richiesta. Interessante è anche la percentuale della prospettiva impersonale, che, da un punto di vista pragmatico, serve a tutelare entrambe le facce, e, da un punto di vista stilistico, richiama le e-mail commerciali. Questo dato conferma l'opinione di Andorno (2014), secondo cui, in mancanza di un modello testuale di riferimento per l'e-mail formale accademica, sia quella commerciale a farne le veci. Espressioni come "*faccio riferimento a Lei per chiedere la possibilità di riconoscere la mia professione quale tirocinio accademico*" richiamano, infatti, il linguaggio epistolare dell'ambito tecnico-commerciale. La prospettiva impersonale, dunque, è possibile che sia utilizzata per incrementare la formalità del testo e per veicolare cortesia attraverso la maggiore formalità, rimarcando la distanza sociale tra mittente e destinatario. Malgrado i fenomeni di contaminazione del parlato nella scrittura delle e-mail precedentemente visti (cfr. § 2.1.), questo dato indica che gli studenti universitari tentano di rendere pragmalinguisticamente la consapevolezza della distanza sociale fra scrivente e ricevente.

I risultati relativi alla DR2 (Attraverso quali modificatori interni vengono mitigate le richieste? In che percentuali occorrono?) dimostrano che, dato l'uso di strategie dirette, gli studenti cercano di bilanciarne la direttezza attraverso l'impiego di modificatori interni, soprattutto morfosintattici: l'impatto delle strategie dirette viene così mitigato prevalentemente attraverso l'incassatura, il condizionale e l'imperfetto di cortesia. L'ipotesi di ricerca secondo cui gli atti testuali avrebbero presentato vari e diversi meccanismi di modificazione è pertanto confermata. Tuttavia, il minor uso di elementi lessicali per mitigare la forza illocutoria della richiesta potrebbe essere ricondotto alla volontà di preservare brevità e chiarezza, o a una

scarsa padronanza lessicale, soprattutto laddove diafasicamente sia necessario aver padronanza della gestione del registro. Tra i modificatori morfosintattici, invece, spicca l'alta frequenza dell'incassatura che, nella sua funzione di mitigatore, può essere interpretato come fenomeno di iconicità della cortesia linguistica in base al principio di quantità⁶: attraverso l'aggiunta di materiale linguistico, infatti, il PN riproduce iconicamente la distanza sociale tra lui e il destinatario, non imponendosi con espressioni tipiche delle strategie dirette di richiesta (ad es. forme imperative).

Per quanto riguarda la DR3 (Quanti e quali modificatori esterni vengono impiegati nelle richieste?), i risultati mostrano che la motivazione è il modificatore esterno prevalente. Questo dato trova conferma in numerosi altri studi di pragmatica interculturale sulle richieste, in cui emerge che esso è l'atto di supporto alla richiesta più frequente non solo in inglese, ma anche in altre lingue (Blum-Kulka - Olshtain, 1986; Faerch - Kasper, 1989; Félix-Brasdefer, 2007; Hassall, 2001; Woodfield - Economidou-Kogetsidis, 2010).

Infine, la DR4 (Mediamente quanti modificatori interni e quanti modificatori esterni occorrono insieme ad un atto testa?) ha permesso di verificare che l'uso di modificatori interni è minoritario rispetto a quello dei modificatori esterni nelle scelte dello scrivente, a differenza di quanto emerge nello studio di Pan Ping (2012) relativo alla lingua inglese sui PN. In questo studio si analizzano le e-mail di richiesta inviate da studenti a docenti e viene rilevato che i PN tendono a modificare la forza illocutoria della richiesta attraverso i modificatori interni piuttosto che attraverso quelli esterni. Sono invece i PNN che, avendo meno padronanza dei costrutti morfosintattici e minore competenza lessicale, tendono a formulare l'atto testa con poche modificazioni interne, lasciando ai modificatori esterni la funzione di mitigare la richiesta. In tal maniera infatti, sia l'atto testa sia gli atti ad esso di supporto possono essere costruiti separatamente con frasi sintattiche semplici, senza ricorrere a costrutti morfosintattici complessi o all'uso specifico o idiomatico dei termini lessicali. L'uso maggioritario dei modificatori esterni rispetto a quelli interni è stato definito come una strategia di compensazione dei PNN (Edmondson - House, 1991; Safont-Jordà, 2007). L'ipotesi di partenza secondo cui i PN concentrino i meccanismi di mitigazione all'interno dell'atto testa non trova quindi pienamente conferma. Il presente studio dimostra infatti che anche i PN tendono a costruire l'atto comunicativo della richiesta privilegiando strategie di modificazione esterna piuttosto che di modificazione interna. Il dato può interpretarsi come segnale positivo della consapevolezza pragmatica degli studenti italiani di mettere in atto strategie di cortesia per mitigare la natura impositiva della richiesta. Il fatto che, però, la modificazione della richiesta avvenga sul piano testuale attraverso atti di supporto alla richiesta piuttosto che su quello lessicale e morfosintattico attraverso costituenti linguistici con cui codificare l'atto di richiesta, potrebbe essere interpretato come indice di una sorta di strategia di evitamento dovuta all'insicurezza di fare scelte lessicali inappropriate e di utilizzare costrutti morfologici complessi.

⁶ Il principio di quantità è una delle manifestazioni dell'iconicità verbale insieme ai principi di sequenzialità, simbolicità e distanza (Haiman, 1985).

La mitigazione, pertanto, non venendo realizzata lessicalmente e morfosintatticamente viene compensata pragmaticamente attraverso la giustapposizione di atti di supporto alla richiesta.

I dati rilevati sono stati qui riportati con la funzione di descrivere, pur nei limiti delle caratteristiche del campione analizzato, che cosa fa il parlante nativo quando scrive un'e-mail formale a un professore universitario. In futuro verranno messi a confronto con quelli dei PNN, rispetto ai quali le e-mail dei nativi saranno considerate come una sorta di modello per osservare se e in che cosa le scelte pragmalinguistiche siano analoghe oppure divergenti. Infine, interpretare i dati qui presentati non solo alla luce di uno schema dicotomico di competenza/incompetenza, ma come dinamiche di acquisizione *in fieri* di varietà dell'italiano rispetto a cui il PN ha meno familiarità e meno esposizione, suggerisce che una didattica centrata sugli aspetti pragmatici della scrittura formale in L1 si mostri necessaria (Della Putta - Pugliese, 2017; Pagliara, 2018b).

Bibliografia

- ACHIBA M. (2003), *Learning to request in a second language. A study of child interlanguage pragmatics*, Multilingual Matters LTD, Clevedon.
- ALCÓN-SOLER E. (2002), Practice opportunities and pragmatic change in a second language context: the case of requests, in *Estudios de lingüística inglesa aplicada*, 3, 123-138.
- ALCÓN-SOLER E., (ed.), (2008), *Learning how to request in an instructed language learning context*, Linguistic Insights, Vol. 68, Peter Lang, Bern: 127-142.
- ALCÓN-SOLER E. (2013), Mitigating e-mail requests in teenagers' first and second language academic cyber-consultation, in *Multilingua*, 32, 779-799.
- ANDORNO C. (2014), Una semplice informalità? Le e-mail di studenti a docenti universitari come apprendistato di registri formali, in CERRUTI M. - CORINO E. - ONESTI C. (a cura di), *Lingue in contesto. Studi di linguistica e glottodidattica sulla variazione diafasica*, Edizioni Dell'Orso, Alessandria: 1-20.
- BARACCO A. (2002), La comunicazione mediata dal computer, in BAZZANELLA C. (a cura di), *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione verbale*, Guerini Studio, Milano.
- BARDOVI-HARLIG K. - Hartford B.S. (1996), 'At your earliest convenience': written student requests to faculty, in BOUTON L.F. (ed.), *Pragmatics and language learning*, University of Illinois, Urbana-Champaign, Division of English as an International Language: 55-69.
- BARRON A., (2003), *Acquisition in interlanguage pragmatics. Learning how to do things with words in a study abroad context*, John Benjamins, Amsterdam-Philadelphia.
- BERRUTO G. (2003), Sul parlante nativo (di italiano), in RADATZ H. - SCHLOSSER R., *Donum grammaticorum. Festschrift für Harro Stammerjohann*, Niemeyer, Tübingen.
- BERTOCCHI D. (1999), L'e-mail si scrive o si parla?, *Italiano & Oltre*, 14: 70-75.
- BIESENBACH-LUCAS S. (2007), Students writing emails to faculty: an examination of e-politeness among native and non-native speaker of English, in *Language Learning & Technology* 11(2): 59-81.

- BLUM-KULKA S. (1991), Interlanguage pragmatics: the case of requests, in PHILIPSEN R. - KELLERMAN E. - SELINKER L. - SHARWOOD-SMITH M. - SWAIN M (eds), *Foreign language pedagogy: a commemorative volume for Claus Faerch*, Multilingual Matters, Philadelphia: 255-272.
- BLUM-KULKA S. - HOUSE J. - KASPER G. (1989), *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*, Ablex, Norwood, New Jersey.
- BLUM-KULKA S. - OLSHTAIN E. (1986), "Too many words: length of utterance and pragmatic failure", *Studies in Second Language Acquisition* 8: 165-179.
- BROWN P. - LEVINSON S. (1987), Universals in language usage: politeness phenomena, in GOODY E. (ed.), *Questions and politeness: strategies in social interaction*, Cambridge University Press, Cambridge.
- BRUSCO S. - LUCISANO P. - SALERNI A. - SPOSETTI P. (2014), Le scritture degli studenti laureati: un'analisi delle prove di accesso alla laurea magistrale, in COLOMBO A. - PALLOTTI G. (a cura di), *L'italiano per capire*, Aracne Editrice, Roma: 147-165.
- CAFFI C. (2001), La mitigazione: un approccio pragmatico alla comunicazione nei contesti terapeutici, LIT, Münster.
- CHANG Y. - HSU Y. (1998), Requests on e-mail: a cross-cultural comparison, in *RELC Journal*, 29: 121-151.
- CHEN C.E. (2006), The development of e-mail literacy: from writing to peers to writing to authority figures, in *Language Learning & Technology* 10(2): 35-55.
- DELLA PUTTA P. - PUGLIESE, R. (2017), Il mio ragazzo è italiano, B1! Sulle competenze di scrittura degli studenti universitari, in *Lend* 4: 83-110.
- ECONOMIDOU-KOGETSIDIS M. (2008), Internal and external mitigation in interlanguage request production: the case of Greek learners of English, in *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture* 4(1): 111-138.
- ECONOMIDOU-KOGETSIDIS M. (2009), Interlanguage request modification: the use of lexical/phrasal downgraders and mitigating supportive moves, in *Multilingua* 28(1): 79-112.
- EDMONDSON W. - HOUSE J. (1991), Do learners talk too much? The waffle phenomenon in Interlanguage pragmatics, in PHILLIPSON R. - KELLERMAN L. - SELINKER M. - SHARWOOD SMITH M. - SWAIN M. (eds), *Foreign/Second Language Pedagogy Research: A Commemorative Volume for Claus Faerch*, Multilingual Matters, Clevedon, England: 273-286.
- ELLIS R. (1992), "Learning to communicate in the classroom. A study of two language learners' requests, in *Studies in Second Language Acquisition* 14: 1-23.
- FAERCH C. - KASPER G. (1989), Internal and external modification in interlanguage request realisation, in BLUM-KULKA S. - HOUSE J. - KASPER G. (eds), *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*, Ablex, Norwood, New Jersey: 221-247.
- FÉLIX-BRASDEFER J.C. (2007), Pragmatic development in the Spanish as a FL classroom: a cross-sectional study of learner requests, in *Intercultural Pragmatics* 4(2): 253-286.
- FÉLIX-BRASDEFER J.C. (2010), Data collection methods in speech act performance: DCTs, role plays, and verbal reports, in MARTÍNEZ-FLOR A. - USÓ-JUAN E. (eds), *Speech act performance: theoretical, empirical and methodological issues*, John Benjamins, Amsterdam-Philadelphia: 41-56.
- FERRARA A. (1985), Pragmatics, in VAN DIJK T. (ed.), *Handbook of discourse analysis*, Academic Press 2, London: 137-157.

- FIorentino G. (2004), Scrittura elettronica: il caso della posta elettronica, in ORLETTI F. (a cura di), *Scrittura e nuovi media*, Carocci, Roma: 69-112.
- GAINS J. (1999), Electronic mail. A new style of communication or just a new medium? An investigation into the text features of e-mail, in *English for Specific Purposes* 18(1): 81-101.
- GLATO A. (2003), Studying compliment responses: a comparison of DCTs and recordings of naturally occurring talk, in *Applied Linguistics* 24(1): 90-121.
- HAIMAN J. (1985), *Iconicity in syntax*, John Benjamins, Amsterdam-Philadelphia.
- HARTFORD B.S. - BARDOVI-HARLIG, K. (1996), "At your earliest convenience": a study of written student requests to faculty, in *Pragmatics and Language Learning* 7: 55-69.
- HASSALL T. (2001), Modifying requests in a second language, in *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching (IRAL)* 39: 259-283.
- HASSALL T. (2003), Requests by Australian learners of Indonesian, in *Journal of Pragmatics* 35: 1903-1928.
- HENDRIKS B. (2008), Dutch English requests: a study of request performance by Dutch learners of English, in PUETZ M. - NEFF-VAN AERTSELAER J. (eds), *Contrastive pragmatics: interlanguage and cross-cultural perspectives*, Mouton de Gruyter, Berlin: 335-354.
- HERRING, S. C. (2001), Computer-mediated discourse, in SCHIFFRIN D. - TANNEN D. - HAMILTON H.E. (eds), *The handbook of discourse analysis*, Blackwell Publishers, Oxford, UK: 612-634.
- HOUSE J. - KASPER, G., (1987), Interlanguage pragmatics: requesting in a foreign language, in LORSCHER W. - RAINER SCHULZE, (eds), *Perspectives on Language in Performance* 2, Gunter Narr, Tübingen: 1250-1288.
- HULSTIJN J. (2015), *Language proficiency in native and non-native speakers. Theory and research*, John Benjamins, Amsterdam-Philadelphia.
- KASPER G. - DAHL M. (1991), Research methods in interlanguage pragmatics, *Studies in Second Language Acquisition* 13(2): 215-247.
- KASPER G. - ROEVER C. (2005), Pragmatics in second language learning, in HINKEL E. (ed.), *Handbook of research in second language teaching and learning*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah/New Jersey: 317-334.
- KASPER G. - ROSE K. (2002), *Pragmatic development in a second language*, Blackwell Publishing, Oxford.
- LEE C. (2004), Written requests in emails sent by adult Chinese learners of English, in *Language, Culture, and Curriculum* 17(1): 58-72.
- MAROCCHINI E. - RAPETTI F. (2018), *La prospettiva pragmatica in L2*, poster presentato al XVIII Congresso Internazionale dell'Associazione Italiana di Linguistica Applicata, Università degli Studi di Roma Tre, 22-24 febbraio 2018, Roma.
- MORETTI B. (2011), I fondamenti del formale, in CERRUTI M. - CORINO E. - ONESTI C. (a cura di), *Formale e informale*, Carocci, Roma: 57-67.
- NUZZO E. (2007), *Imparare a fare cose con le parole. Richieste, proteste, scuse in italiano lingua seconda*, Guerra Edizioni, Perugia.
- OLSHTAIN E. - COHEN A. (1983), Apology: a speech act set, in WOLFSON N. - JUDD E. (eds), *Sociolinguistics and language acquisition*, Newbury House, Rowley: 18-36.

- OTCU B. - ZEYREK D. (2008), Development of requests: a study of Turkish learners of English, in PUETZ M. - NEFF-VAN AERTSELAER J. (eds), *Contrastive pragmatics: interlanguage and cross-cultural perspectives*, Mouton de Gruyter, Berlin: 265-300.
- PAGLIARA F. (2018a), L'atto della richiesta nelle e-mail inviate dagli studenti universitari ai docenti: un confronto tra parlanti nativi e non nativi, Convegno CIS, *La scrittura per l'apprendimento dell'italiano L2*, Università degli Studi di Bergamo, 6-8 giugno 2018.
- PAGLIARA F. (2018b), L'analisi dei bisogni nel TBLT: un caso di studio sull'italiano come lingua della comunicazione accademica, in CORTÉS VELÁSQUEZ D. - NUZZO E. (a cura di), *Il task nell'insegnamento delle lingue. Percorsi tra ricerca e didattica al CLA di Roma Tre*, Roma Tre Press, Roma.
- PAN PING C. (2012), Interlanguage requests in institutional e-mail discourse, in ECONOMIDOU-KOGETSIDIS M. - WOODFIELD H. (eds), *Interlanguage request modification*, John Benjamins, Amsterdam - Philadelphia: 119-161.
- PISTOLESI E. (2004), *Il parlar spedito. L'italiano di chat, e-mail e SMS*, Esedra, Padova.
- PRADA M. (2016), Scritto e parlato. Il parlato nello scritto. Per una didattica della consapevolezza diamesica, in *Italiano Lingua Due* 8(2): 232-260.
- ROSE K.R. (1994), On the validity of discourse completion tests in non-Western contexts, in *Applied Linguistics* 15(1): 1-14.
- SAFONT-JORDÀ M.P. (2005), *Third language learners: pragmatic production and awareness*, Multilingual Matters Ltd, Clevedon.
- SASAKI M. (1998), Investigating EFL students' production of speech acts: a comparison of production questionnaires and role plays, in *Journal of Pragmatics* 30: 457-484.
- SCHWARZE S. (2003), La metamorfosi del genere epistolare: epistola vs e-epistola, in RAINER F. - STEIN A. (a cura di), *I nuovi media come strumenti per la ricerca linguistica*, Peter Lang, Frankfurt: 141-155.
- SEARLE J.R. (1978), Per una tassonomia degli atti illocutori, in SBISÀ M. (a cura di), *Gli atti linguistici*, Feltrinelli, Milano: 168-198.
- SIFIANOU M. (1999), *Politeness phenomena in England and Greece. A cross-cultural perspective*, Oxford University Press, Oxford.
- TOFONI G. (1988), Sistemi di posta elettronica e utenti: effetti e conseguenze nel comportamento linguistico, in GUERRIERO A.R. (a cura di), *L'educazione linguistica e i linguaggi delle scienze*, La Nuova Italia, Firenze: 431-439.
- TROSBORG A. (1995), *Interlanguage pragmatics: requests, complaints, and apologies*, Mouton de Gruyter, Berlin.
- VILAR-BELTRÁN E. (2008), The use of mitigation of role-play activities: a comparison between native and nonnative speakers of English, in ALCÓN-SOLER E. (ed.), *Learning how to request in an instructed language learning context*, Linguistic Insights, Vol. 68, Peter Lang, Bern: 127-142.
- WOODFIELD H. (2008), Problematising discourse completion tasks: voices from verbal report, *Evaluation & Research in Education* 21(1): 43-69.
- WOODFIELD H. - ECONOMIDOU-KOGETSIDIS M. (2010), "I just need more time": A study of native and non-native students requests to faculty for an extension, in *Multilingua*, 29(1): 77-118.

Appendice

Tabella 1 - *Tassonomia: strategie di richiesta*

<i>Strategie di richiesta</i>	
<i>Strategie dirette</i>	<i>Esempi</i>
Domanda diretta	Riceve mercoledì prossimo?
Ordine	Se sa qualcosa del Prof. X, me lo dica, per favore
Performativo esplicito	Le chiedo (di dirmi) il voto
Performativo implicito	Le volevo / vorrei chiedere il voto dell'esame
Affermazione di volontà	Vorrei avere una proroga per la consegna della relazione
Affermazione di necessità	Avrei bisogno del certificato di laurea prima del 15 del mese
<i>Strategie indirette convenzionali</i>	<i>Esempi</i>
Verifica delle condizioni preparatorie	1. Volevo sapere se poteva dirmi il voto dell'esame 2. Potrebbe dirmi il voto dell'esame?
Ipotesi	Se fosse possibile accettarmi come laureanda, verrei al suo colloquio
<i>Strategie indirette non convenzionali</i>	<i>Esempi</i>
Riferimento indiretto	Ho perso la pw per accedere al sito dove ha caricato i file per l'esercitazione

Tabella 2 - *Tassonomia: prospettive di richiesta*

<i>Prospettiva di richiesta</i>	
Destinatario	<i>Potrebbe dirmi il voto dell'esame?</i>
Richiedente	<i>Volevo chiederle il voto dell'esame</i>
Inclusiva	<i>Possiamo vederci domani?</i>
Impersonale	<i>Volevo sapere se è ancora possibile iscriversi al tirocinio che partirà la settimana prossima</i>

Tabella 3 - *Tassonomia: modificatori interni*

<i>Modificatori interni (morfosintattici)</i>	
Condizionale	<i><u>Vorrei</u> sapere quando è l'esame</i>
Imperfetto di cortesia	<i><u>Volevo</u> sapere quando è l'esame</i>
Interrogativa	<i><u>Riceve</u> mercoledì prossimo?</i>
Negazione	<i><u>Non</u> potrebbe dirmi la data?</i>
Incassatura	<i><u>Le volevo chiedere se era possibile</u> ancora iscriversi all'esame?</i>
Proposizioni condizionali	<i><u>Nel caso in cui non superassi l'esame</u>, che cosa dovrei fare?</i>
Disgiunzione	<i>Se ha tempo per sentirci su skype <u>o</u> se preferisce che venga al ricevimento</i>
<i>Modificatori interni lessicali</i>	
Interpellatore	<i><u>Pensa</u> possono bastare?</i>
Blanditore	<i>Mi potrebbe <u>gentilmente</u> confermare il programma?</i>
Dubitatore	<i>Non so se ha <u>magari</u> tempo per sentirci su skype.</i>
Rafforzatore	<i>Volevo chiederle <u>urgentemente</u> già da ora di poter sostenere l'esame tra i primi</i>
Soggettivizzatore	<i><u>Ho pensato</u> di scriverle per chiederle di farmi da correlatrice</i>
Attenuatore	<i>Potrebbe <u>solo</u> dirmi se si possono aggiungere righe alla tabella excel?</i>
Marche di cortesia	<i>Potrebbe, <u>per favore</u>, ricordarmi l'orario dell'esonero del giorno 11?</i>

Tabella 4 - *Tassonomia: modificatori esterni*

<i>Modificatori esterni</i>	
Presentazione	<i>Mi chiamo Rosa Tucci, matricola 1234, iscritta alla Laurea Triennale in Lingue e Mediazione culturale</i>
Ringraziamento	<i>La ringrazio anticipatamente per la disponibilità</i>
Offerta (di collaborazione)	<i>Se mercoledì è scomodo per lei, posso venire a ricevimento in qualsiasi altro giorno</i>
Motivazione	<i>Le scrivo perché ho bisogno del suo aiuto per i documenti del tirocinio (poi segue la richiesta "e quindi volevo chiederLe se posso venire a ricevimento la prossima settimana")</i>
Rabbonitore	<i>Chiedo scusa per il disturbo</i>
Empatizzatore	<i>Sono una persona abbastanza ansiosa e l'avvicinarsi della tesi ha accentuato questo mio lato</i>
Preparatore	<i>Le scrivo per avere delle informazioni riguardo l'esame</i>
Sollecitare la risposta	<i>(Rimango) in attesa di un suo gentile riscontro</i>
Giustificazione	<i>Mi scusi se non mi sono fatto più sentire, ma ho avuto problemi personali</i>
Espansione della richiesta	<i>Volevo chiederle se con 4 assenze sono considerata frequentante o non frequentante. Non ricordo quale sia il tetto massimo stabilito, per questo mi chiedevo se fossi ancora tra i frequentanti oppure no</i>