



PEDIDOS DIGITAIS DE AJUDA ACADÊMICA: O CONTEXTO DE SITUAÇÃO

Digital Requests for Academic Help: the Context of Situation

Rosângela Ávila DANTAS (Universidade do Estado
do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil)

Abstract

Digital genres usually present features which have not been crystallized. Nevertheless, by means of principles of Genre Analysis (Swales, 1990, 1992; Bhatia, 1993, 2004) and concepts from Systemic-Functional Grammar (Halliday, 1970, 1989; Halliday & Hasan, 1985; Halliday & Matthiessen, 2004), some recurring features can be identified. This research aims at investigating a set of emails whose main communicative purpose is to request academic help in a discussion list in Portuguese where those interested in Languages interact and exchange information. The study of Context of Situation (Halliday, 1970, 1989; Halliday & Hasan, 1985; Halliday & Matthiessen, 2004) shows the social relevance of this digital genre.

Key-words: *LSP: Languages for Specific Purposes; Systemic-Functional Grammar; Genre Analysis; digital genres.*

Resumo

Os gêneros digitais apresentam características pouco cristalizadas. No entanto, através dos princípios da Análise de Gêneros (Swales, 1990, 1992; Bhatia, 1993, 2004) e da Gramática Sistemico-Funcional (Halliday, 1970, 1989; Halliday & Hasan, 1985; Halliday & Matthiessen, 2004), alguns traços recorrentes podem ser identificados. Este trabalho se propõe a investigar um conjunto de emails, cujo propósito comunicativo principal é pedir ajuda acadêmica em uma lista de discussões em Português através da qual professores, alunos e pessoas interessadas em Linguagem interagem e trocam informações. O estudo do Contexto de Situação (Halliday, 1970, 1989; Halliday &





Hasan, 1985; Halliday & Matthiessen, 2004) revela a relevância social desse gênero digital.

Palavras-chave: *LEFE: Línguas Estrangeiras para Fins Específicos; Gramática Sistêmico-Funcional; Análise de Gêneros; gêneros digitais.*

Introdução

As tecnologias têm influenciado sobremaneira os usos da linguagem e o processo de construção de sentido. Esse fenômeno também pode ser observado nas mudanças que ocorrem nas práticas sociais, influenciadas pelo avanço tecnológico de um modo geral e, em especial, pelas mídias digitais (Crystal, 2001; Hilgert, 2000; Marcuschi, 2004; Noblia, 1998; Yates, 1996).

O acesso ao mundo virtual e a popularidade cada vez mais evidente da internet proporcionam maior integração em nível mundial. Na atualidade os emails, versão eletrônica que vem substituindo a carta, o telegrama e até mesmo o telefonema, têm se mostrado uma modalidade bastante popular de se enviar mensagens.²

Em se tratando de pessoas que compartilham os mesmos interesses, a troca de experiências e de conhecimento dá ao mundo mediado pelo computador e suas tecnologias um caráter social inimaginável poucos anos atrás, formando comunidades virtuais cujos interesses são os mais variados.³ Nessa ambiência, os indivíduos interagem virtualmente por email, muitas vezes, através de listas de discussões — espaços virtuais onde se reúnem pessoas que partilham experiências e interesses comuns de diferentes ordens (pessoais, sociais, profissionais ou acadêmicos) para troca de informação em ambientes de interação assíncrona.

2. Dados de 2006 apontam que mais de 660 milhões de pessoas usavam o email e aproximadamente 135 milhões de emails eram enviados diariamente (Monteiro, 2006).

3. O crescente número e a variedade de comunidades inscritas no Orkut, serviço de rede social na internet, pode ilustrar a atual tendência que surge no mundo virtual.





Em listas de discussões são veiculados textos recorrentes marcados histórica, social e culturalmente (Bakhtin, 1979/1992), com diferentes propósitos comunicativos, que podem ser categorizados como gêneros distintos, à luz das definições de Miller (1984), Martin (1985, 1992, 2000), Martin e Rothery (1986), Swales (1990, 1992), Askehave e Swales (2001) e Bhatia (1993, 2004), autores que classificam os gêneros principalmente com base em seus propósitos comunicativos e no estudo da comunidade discursiva por onde circulam.

Da lista de discussões que serviu de fonte do corpus do presente estudo participam aproximadamente 3.000 pesquisadores, brasileiros e estrangeiros, professores, estudantes de graduação e de pós-graduação de diferentes partes do mundo e outras pessoas interessadas em discutir aspectos da Linguagem, que se comunicam através de mensagens eletrônicas escritas, em sua maioria, em Português do Brasil, assim como em outras línguas e em Português de Portugal. Seu caráter interacional e transacional pode ser constatado através da diversidade de propósitos comunicativos identificados em suas mensagens (Brown & Yule, 1983), tais como: informar, polemizar, protestar, solidarizar, argumentar, oferecer ajuda, para citar alguns. Dentre a variedade de mensagens, chamam-nos a atenção aquelas cujo objetivo é pedir ajuda, conjunto de emails cada vez mais frequente, que atende genuinamente aos objetivos desse tipo de veículo digital: promover a interação e a troca de informações entre os membros dessa comunidade que tem nesse ambiente digital seu local virtual de encontro.

Sob a perspectiva da Análise de Gêneros, os emails que solicitam ajuda têm propósito comunicativo claro e definido e circulam em uma determinada comunidade discursiva (Swales, 1990, 1992) com características próprias. Além disso, sua relevância social pode ser constatada, sobretudo, através das mudanças no comportamento e nas relações entre os membros dessa comunidade. No mundo acadêmico, por exemplo, a elaboração de um trabalho de pós-graduação se constituía, em um passado ainda bem próximo, em uma tarefa árdua, longa e cara. As viagens, o custo e as horas de pesquisa em bibliotecas e em livrarias em busca de informações e materiais (trabalhos acadêmicos, revistas e livros, muitas vezes raros e importados), cópias e microfilmagens de bibliografias podem ser, atualmente, substituídos pela pesquisa na





internet ou por simples pedidos de ajuda online que, via de regra, são prontamente atendidos. Portanto, as tecnologias influenciam, de forma bastante significativa, o comportamento e as relações entre as pessoas, assim como a linguagem.

Para Marcuschi (2004: 26), “todas as tecnologias comunicacionais novas geram ambientes e meios novos”. O autor, valendo-se de uma perspectiva histórica sobre o advento da escrita, aponta a internet como “um imenso laboratório de experimentações de todos os formatos”, o qual abrange diferentes “*ambientes* ou *entornos virtuais*” (grifo do autor), sendo “foros de discussão assíncronos” (listas de discussão) um deles. Nesse ambiente, que envolve vários gêneros, se forma um espaço virtual para discussão de temas específicos onde as relações são continuadas e movidas por interesses comuns. Portanto, esse tipo de veículo abriga e, por vezes, condiciona o gênero (Marcuschi, 2004: 26-27).

Cabe ressaltar que, na fonte do corpus em questão, há um aumento na frequência de mensagens que solicitam ajuda a outros membros da lista.⁴ Tal tendência pode ser interpretada como resultante do número de respostas obtidas.⁵ Cumpre-nos destacar que, apesar de não ser o objeto de investigação deste estudo, as respostas aos pedidos (geralmente enviadas diretamente aos solicitantes) ocupam um espaço não menos significativo nesse ambiente digital. Assim, o uso da lista de discussão como instrumento de integração e de troca de informação é reforçado pela frequência e pela relevância social desse tipo de espaço de interação.

O estudo do ambiente imediato no qual o texto opera e onde se localizam as variáveis situacionais do discurso — “Contexto de Situação” ou “Registro” (Halliday & Hasan, 1985) —, foco deste trabalho, aponta que a utilização do espaço da internet como meio de distribuição de informação além de fronteiras geográficas indubitavelmente promove uma nova ordem nas reflexões e conceitos, não somente acerca dos traços

4. Em pesquisas anteriores (Dantas, 2003; Dantas, 2004a), em um conjunto de 100 mensagens coletadas de 13 a 23/5/2004, 14% eram pedidos de ajuda; no atual corpus, das 234 mensagens coletadas de 6/6 a 22/8/2005, 20,08% solicitam ajuda.

5. Um dos usuários declara (em 4/11/2004) ter recebido 134 respostas para um único pedido de ajuda.





tradicionalmente considerados característicos de cada modalidade de realização linguística, mas também quanto a outros aspectos linguísticos e a fatores sociais de um modo geral.

2. Metodologia

Os pesquisadores que estudam a interação na internet tendem a usar uma combinação de métodos (Mann & Stewart, 2004: 397). Nesta pesquisa, adotamos uma atitude investigativa que elege, observa e interpreta os vários significados linguísticos. À guisa de desenvolvermos um estudo analítico, baseamo-nos em uma abordagem que eminentemente privilegia o caráter qualitativo-interpretativista, a qual analisa, identifica e denomina os movimentos retóricos e as características do gênero em foco, sem abandonar, no entanto, a possibilidade de emprego de recursos tecnológicos que quantificam. Vale lembrar que Demo (2000: 86) afirma que “Não há fenômeno puramente quantitativo ou qualitativo e somente a gradação condicionará uma pesquisa mais ou menos quantitativa ou qualitativa.”

Dessa forma, e com base no critério cronológico e aleatório, o corpus aqui utilizado refere-se a todas as 234 mensagens inseridas em 39 *digests*⁶ recebidos diariamente de 6 de junho a 22 de agosto de 2005. A análise e a identificação do propósito comunicativo (Swales, 1990: 23-29) desses 234 emails, recebidos nesse período, apontam que essa lista de discussão veicula, predominantemente, textos com 6 propósitos comunicativos diferentes: informar, divulgar, protestar, pedir ajuda, oferecer ajuda, agradecer pela ajuda. Nesse universo, emergem 47 emails cujo propósito comunicativo é “pedir ajuda”. Logo, o corpus propriamente dito aqui investigado é constituído por essas 47 mensagens, escritas digitalmente em Português do Brasil, que se propõem a atingir o objetivo de pedir ajuda a uma comunidade virtual composta por pessoas interessadas em linguagem.

A análise das mensagens digitalizadas deu-se manualmente na fase de identificação, classificação e levantamento de frequência de

6. Através do formato *digest*, várias mensagens são enviadas em bloco diariamente embutidas em um só email.





ocorrência dos movimentos retóricos e estratégias. Para confirmar a identificação do propósito comunicativo dominante nas 47 mensagens em foco, assim como para desenvolver o estudo dos traços pertinentes ao gênero à luz da Análise Multidimensional e da Gramática Sistêmico-Funcional, recorremos a um instrumento capaz de fornecer informações úteis a respeito dos indicadores relevantes do léxico: o software *WordSmith tools* (Scott, 1996). O levantamento identificou 877 diferentes itens lexicais que ocorrem no corpus, composto por 2.443 itens, e ofereceu suporte também para as interpretações elaboradas manualmente. A ferramenta computacional Lista de Palavras, aqui aplicada, além de listar, organiza por ordem alfabética, quantifica e demonstra o percentual de ocorrência de todas as palavras que constituem o corpus. No caso de investigação de corpora digitalizados, o uso da tecnologia no tratamento de informações quantitativas é facilitado e agilizado, permitindo relacionar à análise qualitativa dados quantitativos que validam empiricamente os fenômenos interpretados.

Dentro dessa abordagem, os levantamentos quantitativos e estatísticos, inclusive o de frequência de itens lexicais, são complementos que têm por objetivo quantificar, contextualizar, complementar os dados e as categorias analíticas relevantes para este estudo. Podemos, portanto, afirmar que adotamos o parâmetro qualitativo de pesquisa, valendo-nos de recursos de caráter quantitativo apenas para confirmar os conceitos qualitativamente interpretados e obter resultados mais substanciais.

Acreditamos que o uso da metodologia supracitada foi de grande auxílio para descrever as características canônicas de um grupo de mensagens enviadas a uma lista de discussão acadêmica solicitando ajuda, e também para dar conta das escolhas feitas na construção dessas mensagens transmitidas digitalmente, visando à análise do comportamento linguístico do gênero em questão.

Passemos, então, à análise do Contexto de Situação, que abrange as três dimensões do discurso: a ideacional, a interpessoal e a textual (o Campo, as Relações e o Modo), à luz da Gramática Sistêmico-Funcional (Halliday, 1970, 1989; Halliday & Hasan, 1985; Halliday & Matthiessen, 2004).





3. O contexto de situação

O “Contexto de Situação”, segundo a Gramática Sistêmico-Funcional (Halliday & Hasan, 1985), se refere a situações específicas dentro de um ambiente sócio-cultural maior. Ele se realiza a partir de três dimensões do discurso que determinam a análise de registro: “Campo”, “Relações” e “Modo”. Assim, a macrofunção “experencial” ou “ideacional” determina o “campo”; a “interpessoal”, as “relações”; a “textual” determina o “modo”.

É importante ressaltar que, na internet, por se tratar de um meio de comunicação relativamente novo, muitas das convenções que governam os pedidos de ajuda via lista de discussões estão ainda em processo de definição. Isso também pode ser verificado através do estudo do “campo do discurso”, das “relações do discurso” e do “modo do discurso”, apresentado a seguir.

3.1. O campo do discurso

O “campo do discurso” é a orientação técnica do texto ou o assunto, relacionado à função ideacional ou experencial da língua (Halliday & Matthiessen, 2004). Neste corpus, os pedidos de ajuda, em sua maioria (24/47 pedidos = 51,06%), referem-se a informações bibliográficas (indicações, sugestões, localização e envio) sobre temas que estão sendo pesquisados pelos chamados “listeiros”. Assuntos relacionados à bibliografia são bastante comuns dentro dessa comunidade discursiva. Informações que se obtinham, no passado, através de solicitações apenas a colegas mais próximos, íntima e geograficamente, são, na era da internet, solicitadas a pessoas distantes que se agrupam em comunidades virtuais.

A análise do campo do discurso indica que o objeto de solicitação de ajuda neste corpus pode se subdividir em basicamente dois grupos. O primeiro grupo, no qual se localiza grande parte dos pedidos (31/47 pedidos = 65,95%), abrange informações de cunho acadêmico, de um modo geral, bastante simples, desde sugestões bibliográficas e localização de obras específicas até participação em pesquisa pela





internet, passando por informações sobre eventos acadêmicos, processos de seleção de professores, contato com um professor específico, informação sobre determinação do MEC e sobre Projeto de Lei e pedido de reintegração à lista. Duas mensagens, que se incluem nesse primeiro grupo, podem ser consideradas refinamentos de pedidos, i.e., pedidos sobre pedidos anteriores: uma delas solicita que as respostas a um determinado pedido sejam enviadas a todos da lista e uma outra solicita a referência completa de sugestões enviadas em resposta a um pedido de indicações bibliográficas.

No segundo grupo, encontram-se as solicitações consideradas mais complexas, já que exigem maior dedicação e tempo por parte do participante que se disponha a oferecer a ajuda. Esse grupo de pedidos representa 34,04% das mensagens em foco (16/47 pedidos). Em 11 delas são solicitados, por exemplo, esclarecimentos de dúvidas específicas sobre aspectos da língua. Cabe ressaltar que, além de explicações breves sobre assuntos pouco complexos, são também solicitadas elucidações que exigem explicações bastante elaboradas que se aproximam de “aulas” ou até mesmo de “conferências virtuais” digitalizadas, como no caso da seguinte solicitação: “*gostaria de saber como vocês caracterizariam cada um desses autores: Bakhtin, Bourdieu, Foucault e Fairclough*”, explicando, inclusive “*também o porquê das caracterizações*”. Em duas mensagens, procuram-se opiniões sobre tema para pesquisa; em outros dois pedidos solicitam-se “*Opiniões argumentativas sobre tópicos*” e em um dos pedidos o solicitante busca alguém que possa fazer uma revisão para publicação de um texto de sua autoria. Nota-se aqui, portanto, total falta de cerimônia em solicitar tipos de ajuda que demandariam um trabalho longo e exaustivo dos participantes que se dispusessem a colaborar com o solicitador.

A identificação do campo do discurso nos pedidos de ajuda acadêmica revela sobremaneira as modificações implementadas pela comunicação mediada pelo computador nas relações interpessoais. Pedidos que antes da era da internet só seriam solicitados a pessoas com as quais tivéssemos algum tipo de vínculo são, atualmente, feitos aleatoriamente, sem nenhum constrangimento.

A interferência da internet nas relações entre os participantes do discurso é nosso próximo tema.





3.2. As relações do discurso

No que tange às “relações do discurso” (Halliday & Matthiessen, 2004) ou à relação entre participantes, conceito relacionado à macrofunção interpessoal da linguagem, podemos notar que há uma variação da forma como os solicitadores de ajuda se colocam em relação aos outros participantes.

Em estudo anterior (Dantas, 2004b), o levantamento e cruzamento das expressões utilizadas nas aberturas e nos fechamentos dos emails que solicitam ajuda aponta para uma variação e assimetria no nível de formalidade. No corpus atual ocorre a mesma flutuação: em alguns pedidos de ajuda (5 ocorrências) não há menção explícita aos coenunciadores das mensagens através de substantivos, adjetivos ou pronomes de caráter genérico, o que reflete ainda mais a natureza de indeterminação e imprevisibilidade quanto aos participantes da comunidade discursiva.

As mensagens são enviadas indiscriminadamente a todos os componentes da lista (os coenunciadores do pedido de ajuda são, efetivamente, não identificados): um amigo íntimo do enunciador (proximidade máxima), um de seus ex- ou atuais professores ou alunos (proximidade relativa) ou, até mesmo, uma pessoa cuja identidade é totalmente desconhecida (distância máxima). Assim, a variação no grau de formalidade pode ser atribuída à completa falta de conhecimento da identidade dos destinatários das mensagens. Parece-nos que a indefinição da identidade dos coenunciadores tanto pode desencadear a produção de um pedido de ajuda em tom formal como em tom informal.

As expressões “alguém”, “algum” e “quem” (pronomes de indeterminação), utilizadas no corpo das mensagens para se dirigir à comunidade, salientam aquele caráter de imprevisibilidade de resposta às solicitações.

A variação na padronização, i.e., na normatização e cristalização dos traços linguísticos, lexicais e gramaticais que caracterizam o gênero “pedido de ajuda acadêmica”, bem como a conseqüente instabilidade no nível de formalidade pertinente a esse gênero podem ser verificadas, neste corpus, na variação de, por um lado, “*Olá!*”, “*Oi, pessoal.*”, “*Olá,*





amigos.” ou na referência “*amigos da lista*”, feita no corpo do pedido e, por outro lado, “*Caríssimos,*” e “*Nobres companheiros*”, expressões de abertura.

A julgar pelas expressões “*colegas*” (13 ocorrências) e “*companheiros*” (1 ocorrência), compreende-se que os enunciadores são professores, solicitando ajuda a outros colegas. Em uma das mensagens, chama-nos a atenção a menção a “*Pessoal,*” na abertura, e a “*Vocês linguistas*” (1 ocorrência), no corpo da mensagem. O enunciador, assim, parece excluir-se do grupo de pesquisadores da Linguagem.

No que concerne ao fechamento dos pedidos de ajuda, a mesma instabilidade se faz presente. Note que, enquanto “*Atenciosamente,*” (1 ocorrência) evidencia uma distância considerável entre os membros dessa comunidade, “*Um gde abraço,*” (1 ocorrência) demonstra exatamente o contrário. Esse e outros aspectos relativos às características da oralidade e da escrita no gênero em foco são discutidos a seguir, na terceira e última dimensão do discurso do Contexto de Situação, que trata da macrofunção textual.

3.3. O modo do discurso

O terceiro conceito a ser discutido, o “modo do discurso” (Halliday & Matthiessen, 2004) está relacionado com o meio de comunicação utilizado no evento comunicativo.

O “modo”, assim como o “campo” e as “relações” do discurso em pedidos de ajuda via lista de discussão, apresenta uma série de especificidades, imposta, sobretudo, pelo caráter digital. No caso específico dos pedidos de ajuda via lista de discussões, a internet tem, como os outros meios de transmissão de comunicação, influência no conteúdo e na forma como a mensagem é construída. Assim, a rigor, a modalidade de comunicação é a escrita. Porém, através, sobretudo, da análise das escolhas lexicais e gramaticais, verifica-se que várias das características da linguagem oral são utilizadas nos emails estudados.

A bem da compreensão do estudo desenvolvido a seguir, faz-se necessário apresentar os movimentos retóricos identificados nos 47



pedidos de ajuda (ou PA(s)) enviados à lista de discussões (Dantas, 2006):

	MOVIMENTOS	EXEMPLOS
1	Revelando o 'assunto'	<i>Contato com Professor [...] (PA22)</i>
2	Abrindo	<i>Caros colegas, (PA09)</i>
3	Apresentando credenciais	<i>Graduada em Letras/Inglês Pós Graduada em Língua Portuguesa (PA26)</i>
4	Formalizando o pedido	<i>Gostaria de pedir sua colaboração (PA05)</i>
5	Definindo o 'Campo'	<i>[...] da indicação de bibliografia a respeito do ensino de Português como 2ª língua. Livros, artigos, qualquer coisa me interessa. (PA08)</i>
6	Justificando-se	<i>Minha primeira tentativa foi Internet, e não encontrei nada. (PA12)</i>
7	Solicitando urgência	<i>[...] com alguma urgência [...] (PA08)</i>
8	Agradecendo	<i>Obrigado, (PA39)</i>
9	Fechando	<i>Um gde abraço, (PA01)</i>
10	Assinando	<i>(nome completo) (PA16)</i>

Fig. 1 – Movimentos retóricos

Foram eleitos os movimentos 2 (“Abrindo”), 9 (“Fechando”) e 10 (“Assinando”) para, a partir deles, demonstrarmos a variedade de grau de formalidade característica do gênero objeto de nossa observação. Urge ressaltar que a ordenação das expressões, que não tem como base critérios rígidos, constitui categorias flexíveis baseadas em nossa intuição como falantes nativos de Português.

3.3.1. Na abertura

As saudações de abertura revelam o sentimento de inclusão do enunciador na comunidade discursiva (Johnstone, 2002), podendo variar entre a expressão mais formal (+ F) “Caríssimos” e a menos formal (– F) “Olá!”, ou mesmo à ausência (Ø) de endereçamento, ainda menos formal, passando por: *Nobres companheiros, Caros e Caras, Prezados, Prezados colegas, Prezado colega, Caríssimos, Caros amigos, Caros colegas, Colegas, Bom dia, Boa tarde, Pessoal, Oi, pessoal, Olá a todos, Amigos, Olá, amigos e Olá.*



Digno de nota é o papel da pontuação nas mensagens digitais. “Olá!” (PA08) revela um traço significativo em função da opção pelo ponto de exclamação utilizado na saudação de abertura. Portanto, concluímos que “Olá!” pode ser localizado mais próximo do pólo de informalidade do que “Olá.” (PA22) ou de “Olá,” (PA41). A conclusão a que chegou Hilgert (2000) sobre o abuso de pontos de exclamação e de interrogação em chats pode ser aqui aplicada como uma “tentativa de evocar impressões da interação face a face, dificilmente traduzíveis por escrito.”

3.3.2. No fechamento

Das 47 mensagens analisadas, 10 apresentam expressões de fechamento, variando de *Atenciosamente*, + F, a ausência de saudação (Ø) – F, passando por *Atte.*, *Saudações*, *Abraço*, *Abraços*, *Um abraço* e *Um gde abraço*.

Neste movimento, além das implicações derivadas da pontuação, como em “Um abraço,” (uso de vírgula: menos formal) e “Um abraço.” (uso de ponto: mais formal), ressaltamos a saudação “Atte.,” (PA25), que pode gerar a seguinte dúvida: a expressão seria uma abreviação de “atenciosamente” ou uma nova grafia própria da comunicação digital para a palavra “até”, já que o mesmo remetente fechou um outro pedido de ajuda com “Até,” usado informalmente, em especial, em conversas face a face.

3.3.3. Na assinatura

O terceiro e último movimento a ser considerado quanto ao nível de formalidade é o último movimento, “Assinando”.

Por se tratar de um tipo de mensagem que é sempre precedida pelo endereço digital do emissor que, em geral, costuma identificar o remetente, a assinatura ao final do email nos parece redundante. No entanto, pode-se interpretar essa redundância como influência do modelo tradicional de “carta”, incorporado automaticamente ao novo suporte digital, cujas normas ainda não estão sedimentadas (Dantas, 2005).





Temos, portanto, as seguintes variações neste movimento: nome completo, primeiro e último nomes, 1º nome e ausência de assinatura (Ø). Em análise mais detalhada, as modalidades de assinatura assim se colocam, em um contínuo, seguindo a ordem decrescente de acordo com o grau de formalidade:

- (i) assinatura revelando a identidade do emissor não só no final da mensagem (só 1º nome, 1º e último nomes ou nome completo), como também no cabeçalho, através do “nome” e/ou “email”;
- (ii) assinatura revelando a identidade do emissor expressa pelo “nome” e/ou pelo “email” apenas no cabeçalho (com ausência da assinatura convencionalmente localizada ao final da mensagem);
- (iii) assinatura revelando a identidade do emissor expressa pelo 1º nome, pelo 1º e último nomes ou pelo nome completo apenas no final da mensagem (o endereço eletrônico oculta a identidade);
- (iv) assinatura revelando a identidade do emissor apenas no corpo da mensagem (o cabeçalho (“nome” e “email”) oculta a identidade e não há assinatura convencional ao final da mensagem);
- (v) assinatura revelando apenas a origem da mensagem no cabeçalho através do “nome” e/ou “email” e ocultando a identidade do emissor tanto no “nome” quanto no “email” (remetente oculto).

O caráter de indeterminação, gerado pelo fato de que vários interlocutores são, em tese, desconhecidos e têm suas mensagens enviadas a um grande número de destinatários genéricos e indeterminados, poderia pressupor a ocorrência de um maior grau de formalidade entre os membros da lista. No entanto, essa hipótese não é confirmada na análise desses elementos de organização retórica. Nota-se, sim, uma indefinição no uso de elementos típicos da fala e da escrita, tanto na abertura, quanto no fechamento e na assinatura das mensagens. O uso





de traços da fala pode ser interpretado como um recurso de simulação de envolvimento ou como uma estratégia de demonstração de pretensa intimidade ou proximidade.

Após o estudo do grau de formalidade nos movimentos retóricos, passemos a outras características da linguagem digital relevantes para esta análise.

3.3.4. O texto “falado” por escrito

A análise do “modo do discurso” de textos veiculados na internet deve levar em consideração que uma das mais importantes características da linguagem na internet diz respeito à construção do texto “falado” por escrito, título emprestado de Hilgert (2000). No corpus examinado, observa-se uma tendência de desconsideração de edição da mensagem, quer em seus aspectos de digitação, quer em seus aspectos de formulação linguística.

O exame do corpus revela que, em 27 mensagens (57,44%), há ocorrências dessa natureza (digitação, sinais de pontuação, ortografia, uso de letras maiúsculas e minúsculas, redundância e não aplicação de regras de regência e de concordância):

(PA01) *abraco*

(PA10) *estou pesquisando [...], favor indicar [...]*

(PA12) *dificil*

(PA14) *Quem puder sugerir bibliografia [...], também agradeço.*

(PA21) *Alguém poderia, por favor, definir “derrapagem verbal”.*

(PA23) *[...] (e ou instrumental)ou [...]*

(PA26) *[...] eu nem imaginava que existia essas duas linhas [...]*

(PA28) *PRecisam*

(PA30) *linguistas*





- (PA34) *linguisitca*
(PA41) *esrevendo*
(PA47) *Agradeço [...] a ajudos dos colegas,*

Cabe observar que embora os emails veiculados em listas de discussão circulem em ambiente digital assíncrono, o imediatismo e a pressão de tempo a que se sujeita a comunicação digital síncrona (conversação digital em tempo real como em chats) parecem favorecer descuidos ou mesmo ausência de edição (características próprias da linguagem oral), como pôde ser verificado em algumas das mensagens analisadas.

Por outro lado, a representação gráfica da linguagem digital também incorpora vestígios de verbalização intrinsecamente ligados ao caráter fônico e intensificador da fala (velocidade, nuances entonacionais, pausas suspensivas, caixa alta, pontuação enfática) como estratégias intencionais e subjetivas de “reoralização” (Hilgert, 2000), como em:

- (PA01) *um gde abraco,*
(PA02) *ALGUÉM TEM NOTÍCIA [...]?*
(PA04) *Quero saber a opinião de vocês...*
(PA37) *Obrigado!!*
(PA45) *Indicação biblio*

Mesmo em mensagens como a que se segue, que comporta características de formalidade, observam-se marcas do discurso digital, como a abreviação em:

- (PA18) *Recebimento de Msg do ...*
Prezado Sr,
Por algum motivo que eu desconheço eu parei de receber as msg do Será que meu status está modificado? Eu gostaria de voltar a receber as msg normalmente por email.
Atenciosamente,





Portanto, as peculiaridades aqui encontradas claramente elucidam o fato de não podermos considerar a fala e a escrita como meios de realização textual estanques e polarizados. Com efeito, a linguagem de emails se coloca em posição intermediária no contínuo entre a língua escrita e a falada.

4. Considerações finais

A análise do Contexto de Situação aponta que, relativamente ao “campo do discurso”, há dois grupos de pedidos. Mais frequentemente, um conjunto de mensagens que solicitam pedidos de mais simples realização e um outro grupo que se refere a solicitações mais complexas e que requerem maior elaboração de respostas.

Ao tratarmos das “relações do discurso”, constatamos que o tom de formalidade e o de informalidade coocorrem em alguns dos pedidos analisados. Atribuímos essa flutuação à falta de padronização dos gêneros digitais e à indefinição do coenunciador, uma vez que as mensagens tanto atingem pessoas conhecidas como desconhecidas do solicitador do pedido de ajuda.

A análise do “modo do discurso” demonstrou o caráter dialógico das relações, marcado pela ocorrência de elementos menos formais ou mais formais. No que diz respeito ao posicionamento dos pedidos de ajuda entre o discurso oral e o escrito, os resultados também demonstram flutuação de traços, inclusive no interior de uma mesma mensagem.

O fato de que a mensagem é enviada a um grande número de interlocutores indeterminados, muitos deles desconhecidos, pressuporia um certo grau de formalidade, o que, de fato, não confirmamos. Ao contrário, observamos uma forte tendência ao uso de elementos da fala, que pode ser interpretada como uma tentativa de simulação de envolvimento, ou como uma forma de demonstração de pretensa intimidade. No entanto, devemos também observar que a linguagem digital, no contexto social, acadêmico ou profissional, é constituída por gêneros híbridos, como o que aqui focalizamos, uma vez que não há normas de interação estabelecidas e sedimentadas. Verifica-se nessa





ambiência, portanto, uma variedade de tendências na verbalização do discurso que, de certa forma, justifica o fenômeno linguístico de construção de mensagens pretensamente íntimas, quando, na realidade, o emissor nem é necessariamente conhecido na comunidade discursiva, ou nem conhece grande parte de seus membros.

No que tange às características do discurso digital, afora o grau de formalidade, observamos que problemas oriundos de falta de revisão, característicos do discurso na internet, sobretudo em conversação síncrona, incidem na maioria das mensagens. Além disso, apesar de pouco frequente, encontramos algumas representações gráficas que refletem alguns dos recursos utilizados na linguagem oral, como, por exemplo, o uso de maiúsculas e de pontos de exclamação que, para Hilgert (2000), é uma tentativa de evocar impressões da interação face a face, dificilmente traduzíveis por escrito. Logo, a comunicação escrita mediada por computador, de um modo geral, é constituída por textos cujas características não se enquadram no discurso escrito propriamente dito; a espontaneidade e a informalidade neles contidos podem aproximá-los mais das características consideradas típicas do discurso oral (Yates, 1996).

Assim, nossos resultados confirmam a tese de que o suporte material impõe características ao gênero (Halliday & Hasan, 1985; Maingueneau, 2005): embora tendo o mesmo suporte digital — o computador —, as características da interação podem variar quando veiculadas em ambientes síncronos ou assíncronos. Um pedido de ajuda, solicitando o empréstimo de um livro a um colega por telefone ou mesmo a um grupo de pessoas que pertença a uma mesma comunidade, feito em um fórum digital de bate-papo, por exemplo, apresenta uma configuração diferente daquela de uma mensagem enviada a uma lista de discussões, formulando o mesmo pedido.

A análise apresentada, portanto, nos possibilita afirmar que o discurso utilizado no gênero em investigação mescla traços da escrita e da oralidade. Coerente com a conversa assíncrona na internet, onde não há premência de tempo, não foram encontrados no corpus examinado outros elementos exclusivamente típicos do discurso digital, como uso de *emoticons*. Se, por um lado, o gênero em foco não retrata o contexto





no qual o texto escrito normalmente se dá (com revisão e edição), por outro, também não se assemelha totalmente a uma conversa digitalizada, como em chats, que representam os sons da fala por escrito.

Como vimos, a ambiência digital é também capaz de moldar as relações pessoais, gerando a aproximação ou reaproximação de pares, encorajando a iniciação de contato e a interação entre membros de diferentes posições, através de correspondência acadêmica, podendo promover, dessa forma, a inclusão social de não especialistas e de novatos. Não se pode deixar de lembrar, no entanto, que a internet tão somente facilita e promove a aproximação virtual das pessoas, mas, em verdade, não desfaz barreiras hierárquicas e desigualdades inerentes a qualquer comunidade, inclusive à “vila global” (“*global village*”), como McLuhan (1962), profeticamente, definiu o estágio contemporâneo da civilização em que vivemos.

Os novos ambientes de comunicação que emergem dos avanços tecnológicos por onde circulam textos refletem a reinvenção da sociedade e das relações pessoais. No mundo virtual, as distâncias geográficas, culturais e sociais transcendem barreiras e o compartilhar de interesses, de informações e de conhecimento se torna realidade. Assim, com o uso cada vez maior da internet, as palavras do visionário Marshall McLuhan (1962) se tornam realidade: “As tecnologias não são simplesmente invenções que as pessoas utilizam, mas são os meios através dos quais elas são reinventadas.”

Recebido em 01/2011; Aceito em 05/2011.

Referências Bibliográficas

- ASKEHAVE, I. & SWALES, J.M. 2001. Genre identification and communicative purpose: a problem and a possible solution. *Applied Linguistics*, **22.2**: 195-212.
- BAKHTIN, M. (1979) 1992. Os gêneros do discurso. In: M. BAKHTIN, (1979) 1992, *Estética da criação verbal*. Tradução de Ermantina G. G. Pereira. São Paulo: Martins Fontes. pp. 277-326.
- BHATIA, V.K. 1993. *Analysing genre: language use in professional settings*. London: Longman.



- _____. 2004. *Worlds of written discourse: a genre-based view*. London: Continuum.
- BROWN, G. & YULE, G. 1983. *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CRYSTAL, D. 2001. *Language and the internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- DANTAS, R.A. 2003. Socorro listeiros! Comunicação apresentada no 17º. *Seminário Nacional de Inglês Instrumental e 5º. Seminário Nacional de Línguas Instrumentais*. UFU, Uberlândia.
- _____. 2004a. Movimentos retóricos em pedidos de ajuda em lista de discussão em Português. In: V.L.L CRISTÓVÃO & E.L. NASCIMENTO (Orgs.), 2004, *Gêneros textuais: teoria e prática*. Londrina: Moriá. pp 81-93.
- _____. 2004b. Pedidos de ajuda em lista de discussão em português: entre a fala e a escrita. Comunicação apresentada no 18º. *Seminário Nacional de Inglês Instrumental e 6º. Seminário Nacional de Línguas Instrumentais*. UCSAL, Salvador.
- _____. 2005. Pedidos digitais de ajuda: a relativa estabilidade do gênero. Comunicação apresentada no 19º. *Seminário Nacional de Inglês Instrumental e 7º. Seminário Nacional de Línguas Instrumentais*. PUC-SP, São Paulo.
- _____. 2006. *Pedidos de ajuda acadêmica em lista de discussão digital: um estudo do gênero*. Tese de Doutorado, Faculdade de Letras, Universidade Federal Fluminense.
- DEMO, P. 2000. *Pesquisa e construção de conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- HALLIDAY, M.A.K. 1970. Language structure and language function. In: J.LYONS (Ed.), 1970, *New horizons in linguistics*. England: Penguin. pp. 140-165.
- _____. 1989. *Spoken and written language*. Oxford: Oxford University Press.
- _____. & R. HASAN 1985. *Language, context and text: aspects of language in a social semiotic perspective*. Part A. Sydney: Deakon University Press. pp 03-51.
- _____. & MATTHIESSEN, C.M.I.M. 2004. *An introduction to functional grammar*. London: Arnold. 3rd ed.



- HILGERT, J.G. 2000. A construção do texto “falado” por escrito: a conversação na Internet. In: D. PRETI (Org.), (2000), *Fala e escrita em questão*. São Paulo: Humanitas/FFLCH/USP. pp. 17-55.
- JOHNSTONE, B. 2002. *Discourse analysis*. Oxford: Blackwell.
- MAINGUENEAU, D. 2005. *Análise de textos de comunicação*. Tradução de Cecília P. de Souza-e-Silva & Décio Rocha. São Paulo: Cortez. 4a. ed.
- MANN, C. & STEWART, F. 2004. Introducing online methods. In: S.HESSE-BIBER & P.LEAVY (Org.), (2004), *Approaches to qualitative research: a reader on theory and practice*. New York: Oxford University Press. pp. 367-401.
- MARCUSCHI, L.A. 2004. Apresentação. In: L.A. MARCUSCHI & A.C. XAVIER, (2004), *Hipertexto e gêneros digitais*. Rio de Janeiro: Lucerna. pp. 07-10.
- MARTIN, J.R. 1985. *Factual writing: exploring and changing social reality*. Geelong, Vic.: Deakin University Press.
- _____ 1992. *English text: system and structure*. Amsterdam: John Benjamins.
- _____ 2000. Grammar meets genre: reflections on the ‘Sydney school’. In: SYDNEY UNIVERSITY ARTS ASSOCIATION (Inaugural lecture), Sydney, Australia, 31 Aug.
- _____ & ROTHERY, J. 1986. What a functional approach to the writing task can show teachers about ‘good writing’. In: B.COUTURE (Org.), (1986) *Functional approaches to writing: research perspectives*. London: Pinter. pp 241-265.
- McLUHAN, M. 1962. *The Gutenberg galaxy: the making of typographic man*. London: Routledge & Kegan Paul.
- MILLER, C.R. 1984. Genre as social action. *Quarterly Journal of Speech*, **70**: 151-167.
- MONTEIRO, E. 2006. O futuro do email. *Jornal O Globo*, Caderno INFO, 21 de agosto, pp. 1.
- NOBLIA, M.V. 1998. The computer-mediated communication, a new way of understanding the language. *IRISS International Conference '98*, Bristol, UK. Disponível online em: <<http://sosig.ac.uk/iriss/papers/paper22.htm>>. Acesso em 06 mar 2004.





- SCOTT, M. 1996. *WordSmith tools*. Versão 2. Oxford: Oxford University Press.
- SWALES, J.M. 1990. *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- _____ 1992. Plenary lecture at the re-thinking genre colloquium, Carleton University, Ottawa.
- YATES, S. 1996. English in cyberspace. In: S.GOODMAN & D. GRADDOL (Eds.), (1996), *Redesigning English: new texts, new identities*. London: Routledge/Oxford University Press. pp. 118-140.

Rosangela Avila Dantas, PhD in Linguistic Studies (Universidade Federal Fluminense), has been an Associate Professor of English Language at the Universidade do Estado do Rio de Janeiro for 17 years, where she teaches undergraduate and graduate students. Main areas of interest: Language for Specific Purposes, Genre Analysis and digital genres. rodantas@superig.com.br

