

MELLAN TAL OCH SKRIFT  
Svenska i e-postmeddelanden

Pro gradu -avhandling  
i svenska språket vid  
Jyväskylä universitet  
Hösten 2002

Anne Mäkinen

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Humanistiska fakulteten	Institutionen för språk/svenska språket
Författare Mäkinen, Anne	
Titel Mellan tal och skrift - svenska i e-postmeddelanden	
Ämne svenska språket	Typ av avhandling pro gradu
Avhandlingen färdig Höstterminen 2002	Antalet sidor 74
<p><b>Sammandrag</b></p> <p>Syftet med denna undersökning är att studera typiska drag i e-postmeddelandena. Även om e-post är skriftlig kommunikation, innehåller den ofta sådana stilistiska och språkliga medel som inte finns i traditionellt skrivet språk. I denna avhandling har jag redogjort för hurdana tal- och skriftspråkliga drag det finns i e-postmeddelanden samt presenterat fall där nonverbal kommunikation, något som vanligtvis anses höra bara till talat språk, har uttryckts med skriftliga medel.</p> <p>Materialet består av 77 e-postmeddelanden skrivna av svenskar och finlandssvenskar. Meddelandena har skrivits mellan åren 1998-2000. I teoridelen presenterar jag skillnader mellan talat och skrivet språk och jämför dem med varandra. Jag definierar också termerna nonverbal kommunikation och datorförmedlad kommunikation. I analysdelen förklarar jag typiska drag för e-postmeddelandena med hjälp av exempel ur mitt undersökningsmaterial.</p> <p>Undersökningen visade att e-postmeddelandena i mitt material påminde mera om skrivet än talat språk. Fast det förekom t.ex. några elliptiska uttryck och fast den snabba takten meddelandena skrevs i orsakade skrivfel, var meddelandena i regel välformade och grammatiskt korrekta. Olika stilistiska medel som kan anses motsvara den traditionella nonverbala kommunikationen användes som effektmedel och resultatet var en intressant kombination av olika kommunikationsstilar.</p>	
Uppslagsord talat språk, skrivet språk, nonverbal kommunikation, datorförmedlad kommunikation, e-post	
Bibliotek/Förvaringsplats Institutionen för språk/svenska språket	
Övriga uppgifter	

## INNEHÅLL

1 SYFTE, MATERIAL OCH METOD	1
2 TALAT OCH SKRIVET SPRÅK	3
2.1 Skillnader mellan tal och skrift	3
2.2 Jämförelse av talat och skrivet språk	7
3 NONVERBAL KOMMUNIKATION	9
3.1 Nonverbala funktioner	11
3.2 Nonverbala koder	13
3.2.1 Kinesik	13
3.2.2 Paralingvistik	14
3.2.3 Beröring och avstånd	15
3.2.4 Utseende	17
3.2.5 Tid och omgivning	18
4 SPRÅK I DATORFÖRMEDLAD KOMMUNIKATION	19
4.1 Virtuella verkligheter och webb	20
4.2 Chatt	22
4.3 E-post	25
4.4 Internets framtid	29
5 ANALYS AV MATERIALET	31
5.1 Början och slutet av meddelandena	31
5.2 Typiska drag i meddelandena	41
5.3 Nonverbal kommunikation	50
5.4 Regional variation	61
6 SAMMANFATTANDE DISKUSSION	66
LITTERATUR	71

## 1 SYFTE, MATERIAL OCH METOD

E-post har blivit allt vanligare under de senaste åren. Den används redan vid sidan av telefon och brev och i några sammanhang har den säkert blivit mera populär än de traditionella kommunikationssätten. Att använda e-post är lätt och snabbt, man kan skriva, sända och läsa meddelanden när man själv vill. Nya kommunikationstekniker har dock orsakat nya problem. Det finns inga gemensamma anvisningar för hur man skriver ett bra e-postmeddelande. Visst har det kommit ut flera guider som ger råd om hur man skriver e-post, men några generella regler finns inte ännu, såsom är fallet när det är fråga om traditionella brev. Det är inte heller alldeles klart hurdant språk som borde användas. Å ena sidan handlar e-postmeddelandena om likadana saker som vanliga brev, men å andra sidan är själva situationen där meddelandena skrivs ofta ganska olik från den situation som råder när traditionella brev skrivs.

Syftet med detta arbete är att undersöka hurdant språk som används i några e-postmeddelanden som har skrivits av svenskspråkiga personer. Jag vill ta reda på om språket påminner om traditionellt skrivet språk eller om det har drag som vanligtvis kopplas ihop med talat språk. Eftersom talat språk innehåller också nonverbala element som i regel inte kan uttryckas i skrivet språk, är jag intresserad av att utreda om sådana element finns i meddelanden och hur de uttrycks med skriftliga medel. Jag antar att meddelandena påminner om skrivet språk, men talspråkliga drag samt nonverbal kommunikation används som komplettering.

Före själva analysdelen presenterar jag typiska drag för talat och skrivet språk. Jag beskriver skillnader mellan dessa två språktyper och jämför tal och skrift med varandra. Vidare definierar jag kort vad nonverbal kommunikation egentligen är och hurdana funktioner den har samt tar upp olika nonverbala koder. Efter detta redogör jag för vad

datorförmedlad kommunikation är, presenterar olika delar av Internet och berättar kort om dess framtida möjligheter. Efter den teoretiska referensramen börjar jag analysera själva materialet. Jag ger exempel på olika delar av meddelanden och med hjälp av textkontexten och den teoretiska bakgrunden kommer jag att behandla både språket och andra typiska drag i meddelandena.

Materialet för min avhandling består av sammanlagt 77 e-postmeddelanden skrivna av svenskar och finlandssvenskar. Alla personer som har skrivit dem har svenska som första språk. Meddelandena har skrivits mellan åren 1998-2000 och jag samlade in materialet under läsåret 1999-2000 när jag studerade och arbetade i Lund.

Största delen av meddelandena har skrivits innan personerna visste om undersökningen. Nu vet alla skribenter dock hur och till vilket syfte meddelanden kommer att användas och var och en har gett sitt samtycke antingen direkt till mig eller till den person som har vidarebefodrat meddelanden till mig. Alla namn som finns i exemplen är pseudonymer och det är inte möjligt att känna igen personer som nämns i dem. I materialet finns det bara ett meddelande som inte har skrivits till en vän eller person som redan tidigare är bekant. Därför lönar det sig knappast att studera de stilistiska drag som anses typiska för e-postmeddelandena eller koncentrera sig på olika grader av formalitet.

Personer som har skrivit meddelandena bildar en ganska homogen grupp. Alla har gymnasieutbildning och studerar eller har studerat vid universitet eller högskola. Skribenter har varit mellan 20 och 35 år när de har skrivit meddelandena. Av de 77 meddelandena är 58 (75%) skrivna av svenskar och 19 (25%) av finlandssvenskar. I exemplen använder jag förkortningarna *sv* för svenska skribenter och *fsv* för finlandssvenska. Kvinnor har skrivit 52 (68%) och män 25 (32%) av

meddelandena. För att skilja de meddelanden som är skrivna av kvinnor från dem som är skrivna av män kommer jag att använda förkortningarna *k* och *m* i exemplen. Antalet meddelanden per person varierar mellan 1 och 17.

Min undersökning är kvalitativ. Samplet är litet och kan inte anses vara tillräckligt representativt för att man skall kunna dra några vetenskapligt acceptabla slutsatser. Utgångspunkten för undersökningen är att studera materialet så detaljerat och mångsidigt som möjligt. Först ska jag presentera den teoretiska bakgrunden för min undersökning och sedan försöker jag med hjälp av exempel ur mitt material förklara typiska drag för e-postmeddelanden. Samtidigt hänvisar jag till teoridelen och undersöker hur teorin stöder mina fynd. Den teoretiska referensramen för de behandlade dragen i e-postmeddelanden kommer att tas upp i samband med analysen av beläggen.

## 2 TALAT OCH SKRIVET SPRÅK

### 2.1 Skillnader mellan tal och skrift

Det är helt klart att man inte skriver på samma sätt som man talar. När man ser nedtecknat tal för första gången blir man ofta förvånad, eftersom det inte alls liknar det vanliga skrivna språket (Einarsson 1978, 31). Ett enkelt sätt att definiera talat språk är att konstatera att det är en språkform som produceras med ljud och tas emot auditivt. Det skriftliga språket däremot består av grafiska signaler som tas emot visuellt. Muntlig kommunikation innehåller alltså talandet och lyssnandet, skriftlig kommunikation läsningen och skrivningen. (Tiittula 1992, 11.)

Typiskt för det talade språket är en ansikte-mot-ansikte situation där det pågår någon slags konversation mellan parterna. Samtalet är

producerat, processat och evaluerat i denna situation och baserat på interpersonala relationer som vanligtvis är klara och tydliga. Den muntliga kommunikationen pågår i ett givet utrymme och under en viss tid. Talet är alltid riktat till någon (med undantag av monologer) och anpassat till en specifik publik. Vanligtvis är mottagaren känd eller vi vet åtminstone vem vi talar till. Oftast är alla parterna närvarande i en kommunikationssituation och deltagarna i situationen är som regel få. Därför innehåller språket ofta korta sekvenser och det liknar ibland berättelser. Talet är alltså interaktivt och vanligtvis också dialogiskt, eftersom dialogen är det vanligaste sättet att använda tal. Talspråket kan också anses att ha en rätt så hög andel olika meningsfragment och interjektioner. (Crystal 2001, 26; Horowitz & Samuels 1987, 7,9; Saari 1975, 181; Tiittula 1992, 12, 38.)

Det skrivna språket för sin del kan beskrivas som ansikte-mot-text situation. Personen som skriver texten har bara en begränsad möjlighet för reciprocitet med personen som läser texten. (Horowitz & Samuels 1987, 9.) Den skrivna texten har ofta sin mottagare på annan plats och i annan tid. Det är möjligt att skribenten inte ens vet vem som läser hans eller hennes text. Skribenten får inte direkt respons på sin text och mottagaren har ingen möjlighet att ställa frågor och göra anmärkningar medan han eller hon läser texten. (Tiittula 1992, 12, 38.)

Talat språk anses vara mera spontant än skrivet språk. Typiskt för talat språk är att det produceras snabbt. Tiden mellan planeringen och produktionen är mycket kort, i själva verket nästan obefintlig. Talaren måste hela tiden monitorera, styra och korrigera sitt språk. Korrigeringar är "synliga" i språket, de kan inte raderas. Produktionsprocessens karaktär är en orsak till de många störningar som finns i språket, såsom pauser, upprepningar och tvekljud. (Tiittula 1992, 19.) Det finns många ord och strukturer som är karakteristiska för talat språk. Ett exempel kan vara ord som inte betyder någonting utan bara används som fyllnad i samtalet. Slang, svordomar och

obsценiteter används också i det talade språket. Det är också ytterst vanligt att det blir avbrott i samtalet. (Crystal 2001, 27.)

Det är möjligt att underförstå mycket i talet. Även om man inte talar precist eller använder vaga uttryck, finns det knappast någon risk för samtalspartners missförstånd. Mycket kan alltså lämnas osagt i det talade språket, eftersom olika ickeverbala uttryck och olika tonfall kan meddela det som är nödvändigt för lyckad kommunikation. Sambandet mellan de olika företeelser som talas om kan också visas verbalt genom att använda deiktiska (utpekande) uttryck. Detta betyder att talaren har möjlighet att till exempel peka på eller genom gesten visa vad han eller hon talar om. (Einarsson 1978, 30; Garne & Strömquist 1992, 197; Horowitz & Samuels 1987, 7.)

Talat språk är flytande, det rör sig dynamiskt och kontexten byggs upp medan talet går vidare. Utöver den gemensamma kontexten har talaren och lyssnaren vanligtvis en stor mängd gemensam information som hjälper båda parterna att förstå varandra. Det är ändå inte bara de gemensamma referensramar och det gemensamma samtalsrum som möjliggör lyckad kommunikation utan också möjligheten att visa att meddelandet är förstått eller möjligheten att fråga om något blir oklart. Situationen gör det lätt att ge och motta direkt respons mellan samtalsparterna. (Chafe 1982, 45; Garne & Strömquist 1992, 197; Halliday 1987, 66-67; Tiittula 1992, 39.)

Skrivet språk är en statisk produkt, det är formellt, akademiskt och vanligtvis mycket planerat. Planeringen kan ta mycket lång tid och skribenten har möjligheten att till exempel korrigera texten flera gånger och radera delar av texten utan att lämna några spår av korrigeringarna eller planeringsprocessen. (Horowitz & Samuels 1987, 7; Tiittula 1992, 19-20.) Skrivna text kan sägas vara stabil, eftersom den i princip är färdig och kan inte påverkas längre (Hellspong & Ledin 1997, 34). Lakoff (1982, 241-242) påstår dock att t.ex. litteraturstil som kallas



medvetandeström (*stream-of-consciousness*) inte kan ses som traditionellt skrivet språk, den påminner mycket om talat språk.

Skrivet språk är ofta uppfattat som självständigt språk som inte har någon kontext eller där kontexten ofta är osynlig. I det skriftliga språket uttrycks sambandet mellan saker och ting ofta med lexikala metoder (till exempel upprepning), referenser till tidigare skrivna texter eller med ord som förenar olika delar av texten. Brist på kontexten orsakar svårigheter för många skribenter. Texten måste förstås utan tillägg, kommentarer och förtydliganden. (Garme & Strömquist 1992, 198; Horowitz & Samuels 1987, 8.) Skrivet språk använder regler som är allmänt kända. Det finns ett visst sätt att skriva, varje språk har en viss grammatik. (Halliday 1985, 29.)

Det talade språket har ofta mindre komplexa satser men förhållandet mellan dem kan ibland vara komplicerat att förstå. Satserna är relativt korta och meningsbygganden enkel. Man utelämnar ofta relevanta satsled och använder förkortade konstruktioner och ofullbordade meningar. Lyssnaren måste hinna uppfatta vad som sägs och därför måste språket vara anpassat till den korta tid mottagaren har på sig. Paradoxalt nog för dessa krav ofta med sig mångordighet. Detta beror på att talaren ofta använder meningslösa småord för att ge lyssnaren tid att förstå och tolka den viktiga informationen. (Garme & Strömquist 1992, 198-199; Saari 1975, 182.) Intonation och pauser delar långa yttranden i mindre, mera lättbehandlade helheter, men gränserna mellan olika satser och meningar kan vara oklara (Crystal 2001, 26).

Ett typiskt drag i talat språk är att man använder elliptiska uttryck. Ellips syftar på en ofullständig användning av grammatiska regler i talet. Även om den grammatiska enheten kan anses vara formulerad på ett mindre lyckat sätt hjälper samtalsituationen och den gemensamma kontexten mellan samtalsparterna att förstå utan svårigheter vad som pratas om. Ellips förekommer inte i skrivet språk, där strävar man efter bestämda

former som inte orsakar några oklarheter i textförståelse. (Grosz 1978, 315; Horowitz & Samuels 1987, 9.)

## 2.2 Jämförelse av talat och skrivet språk

Nuförtiden betraktas det skriftliga språket ofta som sekundärt jämfört med det talade språket. Men historiskt sett har man tyckt att skrivet språk är den riktiga typen av språket och talat språk har ansetts vara någonting som inte är värt att studera. (Horowitz & Samuels 1987, 7-8; Biber 1988, 5.) Ändå kräver olika situationer olika kommunikationssätt och när talat och skrivet språk jämförs, måste man komma ihåg att de används för olika syften (Tiittula 1992, 11). Den allmänna uppfattningen är att det skriftliga språket är mera strukturerat, det är mera komplex, formellt och abstrakt medan det talade språket anses vara konkret och kontext-bundet samt ha en enklare struktur än det skriftliga språket. Det är mycket möjligt att varken tal eller skrift är primära jämfört med det andra; de är helt enkelt bara olika system. (Biber 1988, 5, 7.)

Talat och skrivet språk kan båda anses vara komplicerade men inte på samma sätt. Det skrivna språket brukar vara rikare när det gäller lexikaliska uttryck och det är ofta grammatiskt tydligare medan det talade språket är grammatiskt invecklat men sparsam på den lexikaliska sidan. Dessa egenskaper borde dock ses som egenskaper som kompletterar, inte utesluter, varandra. (Halliday 1987, 65-66.)

Vardagligt samtal är den vanligaste situationen där talat språk används men meddelanden som är avsedda för större publik är skriftliga. Det antal skillnader och likheter som finns mellan skrivet och talat språk beror på situationer där språket används. Talat språk kan vara spontant som när man talar med nära vänner eller det kan vara systematiskt planerat såsom en föreläsning. När talspråket är i form av en monolog (föredrag eller olika slags tal) närmar det sig ofta det skriftliga språket

angående syntax och val eller böjning av ord. Ibland kan skrivet språk vara nästan helt oplanerat (till exempel e-postmeddelanden, inlägg i chatt-sessioner eller privata brev) men en skriftlig essä kräver noggrann planering på förhand. (Garme & Strömquist 1992, 196; Horowitz & Samuels 1987, 8; Tiittula 1992, 11.)

När man skriver kan man göra det utan att vänta något direkt svar eller reaktion på det man har skrivit (t.ex. artikel i en tidning). Ändå är det möjligt att skriva och sedan vänta sig ett svar, såsom man gör när man har t.ex. skrivit ett meddelande till en kollega. Inte heller talaren kan alltid vänta sig av en direkt respons på det som han eller hon har sagt. Det kan hända när det är fråga om t.ex. en programmannosör i teve eller i radio. Skrivet språk kan förvandlas till talat när man läser högt. Diskussioner kan bli skrivna texter, eftersom det krävs en skriftlig uppgift eller sammanfattning om situationen. (Langford 1994, 8-9; Horowitz & Samuels 1987, 11.)

Skrivet språk förändras inte så lätt jämfört med talat språk och därför är det möjligt att skrivet språk innehåller sådana drag och egenskaper som redan har försvunnit ur det talade språket. Men eftersom skrivet språk anses som norm, kan det också påverka utvecklingen av talat språk. (Tiittula 1992, 51.) Goody (1987, 265) presenterar ett fall där konstruktion med preposition i slutet av satsen (*the throne she sat on*) är fullt möjligt i talat engelska men enligt de regler som har skapats för skrivet språk är detta inte en acceptabel konstruktion och borde därför inte användas. Nuförtiden börjar den ovannämnda konstruktionen dock bli accepterad i skrivet språk och det kan därför ses som ett exempel på talspråkets verkan på det skriftliga språket.

Eftersom talat och skrivet språk är så olika kan det frågas om det finns något skäl till jämförelse mellan dem. Vanligtvis är det just skrivet språk och dess regler och normer som används som utgångspunkt för jämförelse. När man undersöker talat språk gör man det ofta genom

transkribering av talsituation vilket medför en automatisk jämförelse med traditionellt skrivet språk. Uppfattningen av den "kaotiska" strukturen av det talade språket kan anses vara ett resultat av transkriberingen; det är inte meningen att skriva ner tal. På samma sätt är det sällan möjligt att läsa upp skrivna texter så att de låter naturlig konversation. (Halliday 1985, 77; Tiittula 1992, 102.)

### 3 NONVERBAL KOMMUNIKATION

För att förstå nonverbal kommunikation måste vi först definiera vad kommunikation egentligen är. Hickson och Stacks (1989, 5) anser att kommunikation är en interaktiv process och med hjälp av processen försöker man förändra sina attityder, föreställningar och uppförande. Eisenberg och Smith (1971, 13) definierar kommunikation som ett antal meddelanden som individen skickar till en annan individ. Med hjälp av kommunikation kontrollerar vi oss själva, de andra och också vår omgivning (Hickson & Stacks 1989, 5). Kommunikation anses vara en dynamisk och kontinuerlig process där människor skickar och tar emot meddelanden och skapar meningar. Det används koder som är bekanta och gemensamma för alla parter i kommunikationssituation. Utöver verbal kommunikation kan t.ex. teckenspråk eller morsealfabet vara en sådan kod. (Burgoon et al. 1989, 12.)

Nonverbal kommunikation är enligt Hickson och Stacks (1989, 5) någonting som handlar om att sända och ta emot signaler som inte hör till ett naturligt språkssystem. Ord, antingen skrivna eller uttalade, är en del av verbal kommunikation medan den del av kommunikation som inte innehåller ord kallas nonverbal. Burgoon och Saine (1978, 9-10) konstaterar att nonverbal kommunikation är en sådan del av människornas beteende där det är möjligt att skicka och ta emot meddelande som inte innehåller ord. Dessa meddelanden måste vara

medvetet skickade och det måste vara möjligt för mottagaren att ge feedback på meddelandet.

Det är väsentligt att nonverbal kommunikation sker i nutiden, eftersom den är mycket kontextuell. Olika situationer orsakar olika behov för nonverbal kommunikation och resultatet är olika meddelanden. Det är inte acceptabelt att bete sig på samma sätt på en arbetsintervju och i en fest med vänner. Nonverbal kommunikation kan hämta sin kontext från situationen där kommunikation sker; t.ex. rummet kan vara kallt eller mörkt eller kommunikationen äger rum i en plats som luktar illa. Talaren och mottagaren kan också påverka kontexten; talaren kan t.ex. vara förkyld eller ha en gäll röst och mottagaren kan se likgiltig ut eller till och med sova. (Hickson & Stacks 1985, 5,11.)

Nonverbal kommunikation skiljer sig från verbal kommunikation på fyra sätt. För det första är verbal kommunikation ofta avsiktligt. Ett verbalt meddelande är kommunikation när det är avsiktligt skickat och avsiktligt mottaget. Nonverbal kommunikation kräver mycket mindre avsiktlighet, den brukar vara primitivare och mindre kontrollerbar än den verbala kommunikationen. Det räcker bara med att mottagaren märker att ett meddelande har skickats, eftersom nonverbal kommunikation brukar vara mindre medveten och förfinad. Nonverbal kommunikation äger rum när meddelandet har mottagits och uppfattats trots att sändaren kanske inte hade menat att skicka något meddelande. (Hickson & Stacks 1989, 7; Stacks et al. 1991, 45.)

För det andra finns det symboliska skillnader mellan verbal och nonverbal kommunikation. Verbal kommunikation är symbolisk, man måste komma överens om vad vissa ord betyder. Vi har till exempel en viss kod för abstrakta saker såsom Gud och kärlek. Nonverbal kommunikation kan vara antingen symbolisk eller osymbolisk. Den är mera naturlig och inte alltid förstådd på ett medvetet sätt. Verbal kommunikation har fördelen att vara mera exakt (det är möjligt att skilja

mellan likadana saker på ett arbiträrt sätt) medan nonverbal kommunikation bättre kan förmedla känslor och emotioner. (Hickson & Stacks 1989, 7; Stacks et al. 1991, 45-46.) Mehrabian (1981, 31) påstår att verbal kommunikation är mera explicit och nonverbal kommunikation i sin tur mera implicit.

Den tredje skillnaden mellan verbal och nonverbal kommunikation är hur vi behandlar information. Verbala och nonverbala meddelanden har inte samma struktur. Nonverbal kommunikation är mycket mindre strukturerad och de regler som vi använder när vi kommunicerar på ett nonverbalt sätt är enklare än den komplicerade grammatik och syntax som den verbala kommunikationen kräver. Nonverbal kommunikation uttrycker vanligtvis något som ligger i nutiden och den kräver också att man förstår kontexten som finns kring kommunikationssituationen. (Stacks et al. 1991, 46-47.)

Till sist kan man konstatera att nonverbal kommunikation gör det möjligt att räkna beteendet som kommunikation (Stacks et al. 1991, 47). Burgoon och Saine (1978, 6) diskuterar relationen mellan information, beteende och kommunikation. De förklarar att allt som finns omkring oss är information som kan innehålla beteende. En del av beteendet kan sedan vara kommunikation.

### 3.1 Nonverbala funktioner

Även om verbal och nonverbal kommunikation skiljer sig från varandra behövs båda till en lyckad och effektiv kommunikation. Eftersom man i nonverbal kommunikation kan skicka meddelanden genom flera kanaler (man kan använda alla fem sinnen som kanaler) och kan skicka flera olika meddelanden genom dessa kanaler, kan denna form av kommunikation utnyttja sex olika funktioner som kan kopplas samman med verbal kommunikation. Dessa funktioner är repetition,

kontradiktion, ersättning, accentuering, komplettering och reglering. (Hickson & Stacks 1989, 13-15.)

Repetitionen är en av den nonverbala kommunikationens viktigaste funktioner. Genom att använda gester kan vi betona det vi har sagt. Till exempel när vi köper glass och vill ha tre kulor i en strut kan vi säga tre kulor och samtidigt visa upp tre fingrar. Sådana här handlingar hjälper oss att förstå meddelanden som vi får. Det är typiskt att mycket av det som människor gör repeterar det verbala meddelandet. (Burgoon et al. 1989, 178; Hickson & Stacks 1989, 13.)

Kontradiktionen i sin tur brukar neka det verbala meddelandet. Det bästa exemplet är ett verbalt meddelande med ett sarkastiskt tonfall. Tonfallet signalerar att det verbala meddelandet har en motsatt betydelse än vad som sägs. Det är också möjligt att ersätta verbala meddelanden med nonverbala. I några fall blir handlingarna då symboliska; handlingen blir ett emblem (till exempel vinkning) och då behöver den inga verbala förklaringar utan kan bli förstådd som sådan. Ofta är det så att den nonverbala ersättningen förmedlar ett starkare meddelande än den verbala. Så kan vara fallet till exempel när man vill trösta en annan person. (Burgoon & Saine 1978, 12; Hickson & Stacks 1989, 14.)

De tre sista funktionerna är accentuering, komplettering och reglering. Nonverbala meddelanden som accentuerar verbala meddelanden betonar vad som har sagts. Detta kan hända genom att tala högre eller bete sig på ett provocerat sätt. Genom nonverbala meddelanden kan man också komplettera sina ord. Kompletteringen kan till exempel ske i en anställningsintervju där både ens ansikte och ens kroppsspråk kompletterar ens inre känslor. När intervjun pågår blir man långsamt mera van vid den andra personen och samtidigt förändras ens miner och beteende. Till sist har man en möjlighet att reglera den verbala interaktionen. Genom att skapa ögonkontakt eller ändra tonfallet kan vi

kontrollera den verbala kommunikationen. En elev har till exempel en möjlighet att titta på läraren i klassrummet och på det sättet signalera att han eller hon vill svara på frågan. (Hickson & Stacks 1989, 14.)

### 3.2 Nonverbala koder

En kod kan konstateras vara en grupp av signaler som är vidarebefodrad via en viss kanal. Koder i nonverbal kommunikation definieras ofta med utgångspunkt i de sinnen som koden stimulerar. När flera koder kombineras uppstår en struktur som är typisk för nonverbal kommunikation. (Burgoon et al. 1989, 20.)

Nuförtiden brukar man ta upp sju nonverbala koder och indela dem i grupper utgående från hur de är vidarebefodrade och vilken kanal har använts i vidarebefodringen. Vanligtvis har kroppsspråket och ansiktsuttryck hört till kinesiken (eng. kinesics). Paralingvistik (eng. paralanguage) behandlar satsmelodi, artikulationssätt, röst, betoningar och tempo samt pauser och sätt att utfylla dem. Beröring (eng. haptics), personlig avstånd (eng. proxemics) och tidsfaktor (eng. chronemics) hör också till de nonverbala koderna. De två sista koderna behandlar kroppen och klädseln, alltså utseendet (eng. physical appearance) och omgivningen (eng. artifacts). (Backlund 1992, 88; Burgoon et al. 1989, 21; Stacks et al. 1991, 49-50.)

#### 3.2.1 Kinesik

Kinesik studerar t.ex. kroppsrörelser, kroppsställning, ansiktsuttryck, ögonrörelser och promenadtakt. Kinesik är en av de rikaste nonverbala koderna och rörelser kan sägas ha ett stort kommunikativt värde. Man lär sig kroppsspråket inom en kultur precis på samma sätt som man lär sig det verbala språket. Kinesik har en mycket komplex struktur såsom



också språket. (Burgoon et al. 1989, 36; Harrison 1974, 70; Hickson & Stacks 1989, 119.)

Hickson och Stacks (1989, 119-122) presenterar Ray Birdwhistells (1970) sex principer av kinesik. För det första är alla fem sinnen beroende av varandra. Var och en av sinnen är viktig när man försöker uttyda det nonverbala meddelandet i en ansikte-mot-ansikte växelverkan. Alla sinnen används dock inte hela tiden och i varje situation utan var och en dominerar i situationer där det passar bäst. För det andra är kinesik mycket kulturbundet och den varierar mellan eller även inom kulturer. Birdwhistells tredje princip är att det inte finns något universiellt kroppsspråk. Det är praktiskt taget omöjligt att hitta gester eller miner som har exakt samma betydelse i alla kulturer. Den fjärde principen påstår att repetition (se 3.1) kan inte tillämpas på kinesiken. Birdwhistell hävdar att istället för repetition kompletterar kinesiken det verbala meddelandet. Den näst sista principen är att kinetisk uppträdande är primitivare och svårare att kontrollera än verbal kommunikation. Detta påstående stödjars med faktum att verbal kommunikation lärs tidigare och det kontrolleras hela tiden, medan man sällan monitorerar ens nonverbala kommunikation. Till sist är det viktigt att jämföra nonverbala koder med varandra i olika kontexter innan det är möjligt att skaffa en pålitlig bild av situationen. Enligt Birdwhistell borde vi först skaffa betydande information om personen i fråga och sedan göra en bedömning som baserar sig på kinesiken.

### 3.2.2 Paralingvistik

Kinesik och paralingvistik har ett starkt samband med varandra. Akustiska signaler kan dock inte ses utan bara höras. Olika kulturer har olika sätt att använda röst och därför är också paralingvistik starkt kulturbundet. Många människor är inte medvetna om de paralingvistiska signalerna, men det är möjligt att bli medveten om dem.

Dessa signaler kan naturligtvis också utvecklas och kontrolleras. (Backlund 1992, 88; Burgoon et al. 1989, 63; Hickson & Stacks 1989, 149.)

Rösten har många funktioner. Den kan definiera talarens fysisk och psykisk kondition och med hjälp av den är det möjligt att hitta talarens geografisk eller social omgivning. Alla har ett eget röstomfång och det är möjligt att tonhöjd, intonation eller tryck avslöjar talarens kön, känslor eller attityder. När man pratar i telefon är rösten den enda informationskällan. Utöver vanliga ord använder man många ljud som förmedlar information. Talaren skrattar, harklar, hostar eller hummar. Också pauser är en viktig sätt att förmedla information. Pauser kan meddela att talaren tvekar eller att han eller hon inte har någonting att säga. (Eisenberg & Smith 1971, 23-24; Nilsson & Waldemarson 1990, 107-108.)

### 3.2.3 Beröring och avstånd

Beröring konstaterades länge som en del av kinesik eller avstånd men under den senaste tiden har den fått en viktig roll i nonverbal kommunikation. Relationen mellan människorna bestämmer över hurdan beröring är tillåten. När människor har en funktional eller professionel relation med varandra är det ofta fråga om ensidig beröring, som är fallet i läkare-patient relation. Sociala situationer medför ofta behovet för beröring. Att skaka händer eller på ett annat sätt röra vid en annan människa när man hälsar varandra eller skiljer sig från varandra är också acceptabelt. Beröring mellan familjemedlemmar eller vänner kan vara mycket intim och denna typ av beröring kräver ett nära förhållande mellan parterna. (Burgoon et al. 1989, 93-95; Hickson & Stacks 1989, 79.)

Avstånd kan delas i intimt, personligt och offentligt avstånd. Bara nära vänner, familj, småbarn eller en partner har tillstånd att komma i den intima sfären. Om en främmande person tränger sig för nära utan något bra skäl till det, kan det kännas obehagligt. Professionell relation mellan människorna kan dock tillåta främmande människor inom intimsfären som det kan hända när man besöker t.ex. läkare, massör eller frisör. Personligt avstånd anses ofta vara en armlängds avstånd från kroppen. Då är det möjligt att bevara ens eget utrymme men det går ändå att beröra och ha kontakt med den andra personen. Offentligt avstånd används när man kommer i kontakt med människor som inte är bekanta. Gränserna för sfärerna kan naturligtvis förändras i situationer där det finns trängsel eller där man måste köa. Då är det dock fråga om en tillfällig situation som kommer att förändras. (Nilsson & Waldemarson 1990, 105.)

Vårt avstånd till en annan människa är högst kulturbundet. Hickson och Stacks (1989, 60) föreslår att kulturer kan delas i "kontakt"- och "icke-kontakt" -kulturer där avståndet mellan människorna är mindre i den första och större i den andra. De flesta nordbor håller ett ganska långt avstånd mellan varandra i samtalssituationer medan i Sydeuropa är avståndet något kortare. Det påstås att i de arabiska länderna brukar man stå så nära varandra att man kan känna den andra personens andedräkt. (Backlund 1992, 93.)

Andra faktorer som påverkar vår uppfattning om det egna utrymmet är t. ex. ålder och kön. Det är vanligt att ju äldre man blir desto större personligt utrymme man behöver. Kvinnor står vanligtvis närmare varandra än män när de kommunicerar. Men när män söker kontakt med kvinnor kommer de mycket närmare än kvinnor gör i situationer där de närmar sig män. (Hickson & Stacks 1989, 59-60.)

### 3.2.4 Utseende

Utseende är den första nonverbala faktor som märks i personen. Allt från kropp till ansikte, kläder, smink, hår och accessoarer ingår i utseendet. Kroppen är en stor del av personligheten. Var och en har rörelser som är typiska för en, alla har en egen rytm och kroppshållning. Det är ändå möjligt att försöka ändra kroppen och på det sättet göra den mera attraktiv. Det är möjligt att banta, göra ansiktslyftningar och andra skönhetsoperationer eller bygga upp muskler. Olika handikapp eller sjukdomar kan också ändra kroppen. (Backlund 1992, 96; Hickson & Stacks 1989, 89; Nilsson & Waldemarson 1990, 102.)

Den del av kroppen som nästan alltid är synlig är ansiktet. När människor möter varandra är det vanligtvis just ansiktet man tittar på. Genom ansiktsuttryck kan man visa om man är glad, ledsen, trött eller arg. Ansiktsuttryck avslöjar reaktioner och med olika mimer är det möjligt att ge återkoppling och bekräftelse på det som har sagts. (Nilsson & Waldemarson 1990, 100.) Med hjälp av smink är det möjligt att bearbeta och ändra ansiktet. Det går att t.ex. ändra hudton, använda läppstift och mascara och återigen på det sättet påverka den uppfattning som man vill ge omgivningen.

Enligt Nilsson och Waldemarsson (1990, 103) är hår och klädsel också en del av nonverbal kommunikation. Genom att tona och klippa håret försöker man skapa ett önskat intryck i kommunikationssituation. Både hår och kläder uttrycker individualitet och grupptillhörighet och kan ge information om personens livsstil och sociala värderingar. Man använder olika kläder i olika situationer och genom att byta kläder är det möjligt att påverka definitionen av sig själv och själva situationen. Klädsel och frisyr är symboler som påverkar människans självbild. Genom att välja rätta kläder är det möjligt att styra det intryck och den uppfattning som andra personer får.

På samma sätt som kläder kan accessoarer förmedla många meddelanden. De drar uppmärksamhet till sig och tillsammans med övriga utseendet kan ha en stark påverkan på helhetsbilden. Accessoarer som är typiska för vissa yrken eller roller i samhället är t.ex. stetoskop, handbojor eller prästkrage. Annars kan smycken, glasögon, klockor, ringar, piercingar och tatueringar berätta någonting om personens attityder och identitet. (Hickson & Stacks 1989, 112; Nilsson & Waldemarson 1990, 104.)

### 3.2.5 Tid och omgivning

Tid är en betydelsefull del av nonverbal kommunikation, inte minst därför att i stort sett allt som görs är granskat med hjälp av tiden. Planering av sysslor för eftermiddagen och nästa dagen pågår oavbrutet samt funderingar om vad man borde ha gjort tidigare. Olika kulturer har olika tidsuppfattningar. Den västerländska kulturen är ytterst beroende av tiden, allt har en bestämd tidtabell medan det finns kulturer som inte har något ord som beskriver förseningen eller väntandet. Evenemang börjar när tiden är rätt och allt händer i nuet eftersom framtiden är ett okänt begrepp. (Burgoon et al. 1989, 145; Hickson & Stacks 1989, 179.)

Till sist granskas det hurdan påverkan omgivning har i nonverbal kommunikation. Allt umgänge mellan människor tar plats i en någon slags omgivning, därför blir man naturligtvis påverkat av de olika miljöerna (Nilsson & Waldemarson 1990, 106). Signaler från omgivningen kan förmedla direkta meddelanden till oss. T.ex. kyrkan skickar en entydig signal som berättar att platsen har en religiös betydelse. Också privata hem speglar vanligtvis ägarens personlighet. Omgivningen och dess innehåll utgör kontexten till våra handlingar. T.ex. stolar som har ordnats i rader hindrar kommunikation mellan människor i första och sista rad. Omgivningen kan dessutom definiera

acceptabelt och icke-acceptabelt beteende. Skyltet som säger 'Stäng mobiltelefonen, var så god' styr vårt beteende direkt och signalerar klart hur man måste bete sig. (Burgoon et al. 1989, 123-124.)

#### 4 SPRÅK I DATORFÖRMEDLAD KOMMUNIKATION

Datorförmedlad kommunikation pågår mellan människor med hjälp av datorer. Forskningen i ämnet har koncentrerat sig på till exempel språket, dvs hurdana lingvistiska kännetecken det finns i kommunikationen. Språket påminner om skrivet språk, eftersom tangentbordet måste användas för att åstadkomma kommunikation, men det är också snabbt och informellt och på det sättet påminner mycket om talat språk. Datorförmedlad kommunikation har dessutom skapat alldeles nya drag som är typiska bara för den såsom smileys och akronymer. Smileys är symboler som föreställer ansiktsuttryck och som används för att visa känslor (t.ex. :) eller :( ), akronymer är förkortningar för vanligtvis engelska fraser som används ofta speciellt i chattspråket (t.ex. OTOH 'on the other hand' eller TIA 'thanks in advance'). Datorförmedlad kommunikation är inte heller homogen kommunikation, den förvandlar sig efter kommunikationssätt och deltagare. (Crystal 2001, 36, 85-86; Herring 1996, 3-4.)

En annan sak som har väckt intresse hos forskare är faktumet att deltagare inte vet vem de kommunicerar med. Vanligtvis har de ingen idé om sina interlokutörer och vet därför ingenting om deras kön, identitet, personlighet eller sinnesstämning. Vanliga, icke-virtuella samhällen har flera olika gemenskaper inom sig och vanligtvis finns det regler som måste följas. Möjligheten att bilda likadana, "elektroniska" gemenskaper och möjligheter att lösa problem som uppstår inom gemenskapen samt frågan om vem som får ansluta sig till gruppen har väckt intresse bland forskare. (Herring 1996, 4-5.)

Internet anses ofta vara den viktigaste delen av datorförmedlad kommunikation men nätet innehåller flera olika sektioner där kommunikation pågår. Olika virtuella verkligheter, webb, chattgrupper och e-post har alla ett eget kommunikationssätt men det finns ändå några gemensamma drag mellan dem. Enligt Crystal (2001, 18) anses det att det finns någon form av språk som är typisk för Internet och alla de ovannämnda delar av det. Orsaken till de karakteristiska dragen för detta språk skulle vara att Internet är ett elektroniskt, globalt och interaktivt medium.

#### 4.1 Virtuella verkligheter och webb

Crystal (2001, 12) beskriver virtuella verkligheter som fantiserade omgivningar där det är möjligt att delta ett text-baserat sociellt umgänge. Dessa virtuella verkligheter har flera olika namn men det allmännaste sättet är att kalla dem med akronym MUD (*Multi-User Dungeons* eller *Multi-User Dimension*). Deltagare engagerar sig ofta i något slags rollspel som vanligtvis handlar om science fiction -världen eller urgamla teman såsom kampen mellan den goda och onda eller sökandet efter skatten.

Språket i MUD kan vara svårt att studera. Användare sparar vanligtvis inte diskussioner och de delar av diskussioner som sparas kan lätt redigeras. Det första intrycket man får av språket är att det är en kombination av olika stilar. Indirekt anföring används flitigt och prepositioner, kopulor och hjälpverb utelämnas ofta. Varje grupp har en egen jargong samt etablerade yttranden och användning av smileys varierar mycket mellan grupperna. (Crystal 2001, 171-191; Werry 1996, 48.)

Webben kan sägas vara en kollektion av alla datorer som är i kontakt med Internet och som innehåller allmänt tillgänglig information. Den är

alltså en av Internets tjänster. Webben kan innehålla allt från annonser och spel till nyheter och underhållning. Just mängden av olika slags information gör det svårt att dra några generella slutsatser om språkbruket. (Crystal 2001, 13-14.)

Eftersom de flesta användare av webben snarare ögnar genom texter än läser dem är det önskvärt att skriva korta och tydliga texter som är dessutom informativa och välstrukturerade. Ingångssidan borde ge läsaren en sammanfattning om webbplatsens innehåll, syfte och omfattning. Om hela ingångssidan ryms på en skärmbild är det klart en fördel. Rubrikerna i texten hjälper läsaren att se vad texten handlar om och användning av ett läsarvänligt typsnitt förbättrar sidans utseende. (Karlsson 2000, 6-7.)

Språket i webben påminner mycket om det skrivna språket. Alla möjliga varianter av det skrivna språket kan hittas i webben, bland dem till exempel religiösa, litterära och vetenskapliga texter. Å ena sidan är det möjligt att besöka en webbsida där språket är precis likadant som i skrivna texter (t.ex. bibliotekskataloger) men å andra sidan finns det individuella hemsidor där språket kan vara mycket bristfälligt. Men språket i webben kan inte definieras som statiskt. Texten kan röra sig på skärmen, den kan försvinna och uppstå igen eller ändra färg eller form. På det sättet påminner webbtexter inte alls om det traditionella skrivna språket. (Crystal 2001, 197-201.)

Den stora variationen mellan olika webbsidor kan bero på det att vem som helst kan skapa en egen sida och ofta glömmer man att man också måste uppdatera samt underhålla sidan. Annars kan resultatet vara en sida där textraderna är ojämna, texten har inte indelats i stycken och rubrikerna är felplacerade. Allt detta gör det oerhört svårt att dra slutsatser om språkbruket i webben. (Crystal 2001, 205.)



## 4.2 Chatt

I chattgrupper pågår diskussion om vissa ämnen och grupper är delade i olika "rum" som handlar om olika saker. Diskussionen kan pågå antingen i realtiden, alltså vara synkronisk eller den kan vara osynkronisk, dvs. skjutas upp till framtiden. Ett exempel på synkronisk situation är IRC (*Internet Relay Chat*) där deltagare väljer ett chatterum och ansluter sig till den pågående konversationen genom att skicka sina inlägg till diskussionen. Sändlistor och diskussionsgrupper samt elektroniska "anslagstavlor" är några exempel på osynkronisk diskussion där inlägget kan sparas, läsas och kommenteras när som helst. (Crystal 2001, 11-12; se även Werry 1996, 48-49.)

Språket i osynkronisk diskussion kan påminna mycket om språket i e-postmeddelanden. T.ex. Du Bartell (1995) undersöker språk som finns i inlägg i en diskussionsgrupp och pratar hela tiden om e-postmeddelandena. Jag antar att å ena sidan är meddelandena säkert rätt så likadana jämfört med e-posten men tekniskt sett är det fråga om en hel annan sak. E-postmeddelandena är vanligtvis riktade mot en eller flera speciella mottagare (kanske med undantag av spam, m.a.o. skräpmeddelanden) och mottagaren väntas svara meddelandet. Du Bartells exemplen är från en diskussionsgrupp där de flesta tycks vilja få information om resandet, t.ex. information om billiga hotell eller det bästa sättet att komma från plats A till plats B. Enligt Crystal (2001, 139) spelar det alltså ingen roll vem som svarar på meddelandet och i några fall väntas det knappast något svar, en sak som är typisk för osynkroniska diskussionsgrupper. Det är möjligt att ställa en mycket exakt fråga och om det inte finns något svar betyder det oftast att ingen av dem som läste frågan visste svaret. Deltagare i diskussionsgrupper har ingen personlig ansvar liksom i e-postkommunikation där man skickar svaret och meddelar att man inte kan svara på frågan.

Synkronisk chatt strävar efter kommunikation som påminner om samtal i en ansikte-mot-ansikte situation. Överlappningar och avbrott, typiska drag för talat språk, är ändå omöjliga, eftersom varje inlägg syns i kronologisk ordning på datorns bildskärm och inläggen rullar på bildskärmen så snabbt som konversationen pågår. Det är typiskt att skriva mottagarens namn i början av inlägget. Å ena sidan kan det bero på att flera konversationer pågår samtidigt och mellan "frågan" och "svaret" kan det finnas flera andra inlägg från andra personer. Å andra sidan kan användning av namn vara ett försök att kompensera den försvagade länken mellan sändaren och mottagaren. Det är dock ovanligt att man använder vanliga namn. Olika smeknamn som ofta berättar om personens identitet eller intresser kan vara väldigt fyndigt påhittade, eftersom de måste konstrueras bara med hjälp av de symboler som finns i tangentbordet. (Crystal 2001, 160; Werry 1996, 51-52, 61.)

Språket i chatt bildar ofta små helheter. Werry (1996, 54) påstår att en orsak till det kan vara att korta satser (som innehåller ungefär sex ord) låter konversationen på bildskärmen flyta smidigt och pauser som uppstår i chattkonversationen motsvarar pauser som finns i talsituationer. Han fortsätter att det är möjligt att använda även kortare inlägg för att nå flytande konversation men då minskar expressiviteten. Werry anser också att den hårda konkurrensen av uppmärksamhet i chatten gynnar användningen av korta satser.

Förkortningar används eftersom man vill minska tid och besvär som kommunikationen medför. Meddelandena måste skrivas snabbt och effektivt. Det är vanligt att syntaktiska strukturer och kopula fattas och olika symboler samt akronymer används flitigt. Typiska akronymer är t.ex. LOL (*laughing out loud*), IMHO (*in my humble opinion*) och ASAP (*as soon as possible*). Också ord kan förkortas t.ex. *are* > *r* och *you* > *u* och det finns ord där vokaler utelämnas nästan jämt, t.ex. *please* > *pls*.

Målet är att minska antalet bokstäver i ord så mycket som möjligt och trots det bli förstådd. (Crystal 2001, 164-165; Werry, 54-55.)

Werry (1996, 56-59) och Crystal (2001, 164-165) presenterar olika paralingvistiska och prosodiska drag som finns i chattspråket. Varierande ortografiska strategier försöker kompensera bristen på intonation och andra paralingvistiska signaler (se 3.2.2). Versaler, stavning och ett fyndigt sätt att använda skiljetecken har skapat en effektiv motsvarighet till tonfall och röststyrka. Till exempel mångdubblade bokstäver används för att representera sträckad eller beskrivande intonation. Med hjälp av skiljetecken kan man också skapa en känsla av talat språk. Punkter, frågetecken, utropstecken och bindestreck kan användas som markörer för pauser eller tempo. Skiljetecken saknas dock ofta inom satserna och punkter används vanligtvis inte i slutet av yttrandena. Versaler förekommer inte så ofta i början av satser utan man använder stora bokstäver för betoning.

Chatt brukar kombinera ord och fysiska handlingar med olika koder som används för att visa känslor och ansiktsuttryck som är vanliga i ansikte-mot-ansikte kommunikation. Glada miner, sarkasm, kramar, kyssar, gäspningar och handskakningar skildras genom att placera dessa koder mellan asterisk eller att använda de s.k. smileys. (Werry 1996, 59-61.)

De flesta av de språkliga drag som finns i chattspråket är mycket vanliga också i e-postmeddelandena. Det finns likadana förkortningar, akronymer, elliptiska uttryck, prosodiska och paralingvistiska drag samt smileys som i chatten. Därför finns det inte många exempel på sådana drag i föregående kapitlet. Dessa saker kommer att behandlas närmare i analysdelen och då tas det upp flera exempel på olika drag. Då kommer exemplen att vara svenskspråkiga. I Crystals och Werrys verk (2001 respektive 1996) är det möjligt att bekanta sig med engelska och franska exempel.

### 4.3 E-post

E-post började bli vanligare på 1980-talet. Först använde man elektronisk post inom företag som kunde satsa rätt så stora summor på uppbyggnaden av nätverk. (Järvinen 2000, 22.) Nuförtiden använder allt fler människor e-post dagligen och den har blivit en kommunikationssätt som används i samma utsträckning som telefon och brev. E-post är mera praktisk jämfört med telefonen, eftersom det är möjligt att skriva meddelandet när det passar skribenten och mottagaren har en likadan möjlighet att läsa meddelandet när han tycker att tiden är rätt för det. E-post gör det också lättare att söka kontakt med främmande människor. Lättheten och snabbheten har också nackdelar: brevlådan flödar över, främmande människor tilltalar varandra på ett mycket familjärt sätt, det finns tiotals meddelanden som väntar på snabbt svar osv. (Luukka 2000, 24.)

Järvinen (2000, 24) har samlat e-postens för- och nackdelar. För det första är e-posten inte bunden till en viss plats och tid. Man behöver inte jämt och ständigt vara uppkopplad, utan inkommande post väntar i inkorgen tills man läser dem. Det är lätt att organisera meddelandena i mappar och med hjälp av datorns sök-kommando är det lätt att hitta de meddelanden som behövs. Järvinen påstår också att e-post är ett mycket "grönt" sätt att kommunicera eftersom den inte förorenar.

Den kanske viktigaste fördelen som e-post har är att den är snabb, speciellt när man jämför den med vanliga brev. I praktiken tar det bara några sekunder för ett normalt meddelande att flytta sig från en plats till en annan. Detta gäller dock bara den tekniska sidan av e-posten. Det är omöjligt att veta när meddelandet faktiskt når mottagaren, det kan ta timmar eller till och med dagar innan meddelandet läses. E-posten är mycket billig eller till och med gratis. Den är också skriftlig kommunikation. Gamla meddelanden försvinner inte om man inte avsiktligt raderar dem. (Järvinen 2000, 25.)

Men e-posten har naturligtvis också nackdelar. Alla har inte möjlighet eller lust att använda e-post. Några upplever den skriftliga kommunikationen mycket svårare än till exempel telefonsamtalet. Man måste uttrycka sig klart och tydligt när man inte kan använda nonverbal kommunikation lika effektivt som i telefonen. Ibland är det också svårt att få reda på personens e-postadress. Myndigheterna har ett register där det är möjligt att leta efter en "vanlig" adress, men det finns ingen motsvarande register för e-postadresser. E-postadresser förändras också ofta och en person kan ha flera adresser. (Järvinen 2000, 26-27.)

Eftersom e-post är ett ganska nytt kommunikationssätt, har den inte ännu några allmänt giltiga regler. Det finns dock några råd som borde följas när man skriver e-brev. För det första anses det att e-postmeddelandena bör vara ganska korta. Texten borde vara lika kort som en skärmbild så att man inte behöver rulla. En längre text kan skickas som en bifogad fil. Det är viktigt att skriva en beskrivande rubrik eftersom det hjälper att hitta meddelandet senare. En annan orsak till det är att allt flera läser sina meddelanden med hjälp av mobiltelefoner och en beskrivande rubrik hjälper mottagare att bestämma vilka meddelanden han vill ladda ned. (Crystal 2001, 109; Järvinen 2000, 89-90; Karlsson 2000, 6.)

E-postmeddelandet är en skriftlig text. Även om det ofta skrivs på ett mindre formellt sätt än vanliga brev är det ändå värd att fästa uppmärksamhet på språket. Slarvigt språkbruk och fel kan störa läsaren. För att undvika missförstånd måste man ge tillräcklig information i meddelandet. Om mottagaren inte får den information han eller hon behöver måste meddelandena skickas fram och tillbaka flera gånger. Också i e-postmeddelandena lönar det sig att dela texten i stycken och till och med använda rubriker så att texten blir tydligare. Allt detta underlättar läsandet. Man behöver inte heller infoga det brev som ska svaras i sin helhet. Oftast räcker det att man infogar bara de rader

som svaras eller kommenteras. (Angell & Heslop 1994, 24; Järvinen 2000, 91; Karlsson 2000, 6.)

E-post gör språkbruket vardagligare. Skribenten har ofta bråttom och det orsakar att meddelandena är korta och går rakt på sak. (Luukka 2000, 24.) Men även om e-postkommunikation sker snabbt är det ändå viktigt att skapa ett vänligt och artigt meddelande. Mottagaren kan naturligtvis se avsändarens namn i början av meddelandet men om man lägger en hälsningsfras i början av själva texten blir meddelandet genast mycket mera personligt. (Angell & Heslop 1994, 21.) Samma gäller också avslutningsfraser. Vanligtvis skriver man någon slags hälsning som ofta liknar de fraser som används i traditionella brev och sedan ger man sitt namn. Crystal (2001, 105) konstaterar att en avslutningsfras med skribentens namn meddelar att det inte kommer att finnas personlig text längre fram i meddelandet. Därför är det inte klokt att skriva någonting efter slutfraserna då människor sällan läser det. En avslutningsfras fungerar också som identitetsmarkör tillsammans med namnet och e-postadressen i början av meddelandet.

Språk som används i e-postmeddelandena varierar mycket mellan olika åldersgrupper. Luukka (2000, 27) har undersökt finska ungdomarnas sätt att skriva e-post. För unga är e-posten ett sätt att fördriva tid och hålla kontakt med varandra. Luukka har märkt att e-postspråket påminner om ungdomarnas talspråk när det gäller både ordförråd och struktur. Det finns massor av sammansättningar och förkortningar, *ks*-kombination ersätts ofta med *x* och olika fraser, antingen finska eller förvrängningar av engelska, används flitigt. Användningen av smileys är också mycket vanligare bland ungdomarna än det är bland vuxna. De unga tillägger också kommentarer som beskriver deras känslor eller handlingar och sätter dem mellan asterisk, de använder versaler för att märka röststyrka och drar ut vokaler när de vill skapa ett onomatopoetiskt uttryck. Även olika bokstavskombinationer som påminner om språket i serier förekommer. Tella (1992, 219-223) har

märkt samma företeelse i sin undersökning som handlar om e-postens användning i inläring av främmande språk. Crystal (2001, 123) har också gjort likadana iakttagelser. Han hävdar ändå att smileys är inte så allmänna som man tror. Han medger att de används i ungdomarnas meddelanden men är inte alls vanliga i t.ex. de meddelanden som han själv får.

Det finns ändå variation i ungdomarnas e-postspråk, alla meddelandena innehåller inte de ovannämnda dragen. Flera skribenter har sina skiljetecken och stora begynnelsebokstäver på rätt plats och språket i meddelandena påminner mera om skrivet än talat språk. (Luukka 2000, 27.) Det finns dessutom också vuxna som använder likadant språk som har beskrivits ovan. Även om Tella och Crystal påstår att smileys inte används så flitigt bland vuxna tror jag att de vuxna som använder e-post för att hålla kontakt med vänner och därför skriver om vardagliga och inofficiella saker, använder dem mer eller mindre. De nyttjas dock som ett effektmedel och förekommer inte efter varje sats. Jag anser att ju vanare skribenten är vid att använda e-post desto mera han eller hon använder olika stilistiska medel i sina meddelanden.

E-post kan anses kombinera drag från olika kommunikationssätt. Den påminner om traditionella brev, eftersom den innehåller hälsnings- och avskedsfraser samt flera egenskaper som är typiska för informella brev. Resultatet av e-postväxlingen kan vara en dialogisk kommunikation, något som påminner om telefonsamtal och meddelandena kan vara skrivna i telegramstil. Men även om alla dessa kommunikationssätt har någonting gemensamt med e-post, är den ändå unik. (Crystal 2001, 125.)

Nuförtiden används e-post för flera sådana saker som tidigare sköttes med traditionella brev, till exempel arbetsansökningar eller blankettfyllningar. Det finns dock ett stort antal situationer där det

traditionella sättet att uträtta saker är fortfarande bäst, till exempel när det är fråga om kontrakt eller testament. I sådana fall måste man ta hänsyn till säkerhetsfrågor som hittills har orsakat problem i datorförmedlad kommunikation. Det finns ingen möjlighet att kontrollera vem som läser ens e-post efter det har sänts och därför är det rekommendabelt att inte skriva sådana saker som man inte vill säga direkt till en annan person. E-post är nämligen ett skriftligt medium och allt som har skrivits kan sparas och användas senare. Men eftersom e-post är ett relativt nytt kommunikationssätt, är det säkert att den kommer att ändras i framtiden. (Crystal 2001, 126-127; Järvinen 2000, 90-91.)

#### 4.4 Internets framtid

De olika kommunikationssätt som har presenterats ovan kommer inte att stanna sådana som de är idag. Teknologin utvecklas hela tiden och den tvingar användarna att tillägna sig till de nya krav som ställs för språket och interaktionen. E-post, chatt, webb och virtuella verkligheter alla har ett eget, karakteristiskt sätt att använda språk. Lingvistiskt sett finns det två riktlinjer för språkutvecklingen inom datorförmedlad kommunikation. För det första utvecklas språket inom en språkgrupp. Detta kan hända genom att t.ex. tillägga ljud i Internet och på det sättet skapa ett system som kan ha likadana funktioner som telefon. Dessutom är det möjligt att komplettera till exempel e-post eller chatt med visuella egenskaper. Då går det att se den person man talar med och den synliga kontakten möjliggör den sorts kommunikation som tidigare inte har varit möjligt (t.ex. användning av nonverbal kommunikation). För det andra kombineras olika språk med varandra. Nuförtiden dominerar engelskan i Internet och flera språk saknar goda översättningar för de engelska termer som används i datorförmedlad kommunikation. Det kommer dock att ta årtionden innan man kommer på ett sätt att automatiskt översätta från ett språk till det andra så att



resultatet inte är fullt av fel utan att språket har naturliga grammatiska och semantiska strukturer. (Crystal 2001, 224-227.)

Ett exempel på teknologins inverkan på språkbruket är SMS (*short message service*). Ett SMS skickas med hjälp av mobiltelefonen och eftersom antalet tecken som kan användas i ett meddelande har begränsats till 160, är resultatet även mera förkortat språk än till exempel i chatten eller e-postmeddelandena. Språket innehåller likadana förkortningar och akronymer som chatt och e-post men det är t.ex. möjligt att bara använda de första bokstäverna i olika orden eller skapa bokstavskombinationer som man förstår när man läser dem högt (*SWDYT* 'So what do you think?' eller *ru2cnmel8er* 'Are you two seeing me later?'). (Crystal 2001, 228-230.)

Internet har också visat sig vara ett nyttigt tillägg till språkundervisning och språkinläring. Det kommer säkert att utnyttjas i ännu större utsträckning i framtiden. E-post kan ge studenter erfarenheter av skriftlig kommunikation, antingen på studentens egna språk eller på ett främmande språk. E-post kan också användas som ett medium för respons antingen från lärare till student eller från en gruppmedlem till en annan. Möjlighet att använda e-post underlättar kommunikation mellan människor från olika länder och kulturer. Chatt, både synkronisk och osynkronisk, används redan nu i språkundervisning. Osynkronisk chatt möjliggör t.ex. diskussion mellan lärare eller kommentarer för studenter och studenten får läsa, förstå och svara på kommentarer utan någon tidspåtryckning. Synkronisk chatt däremot minskar lärarens roll och studenter får kommunicera friare. Diskussioner kan sparas och studeras efteråt, något som kan vara ytterst nyttigt för inläringen. (Crystal 2001, 233-234; se även Tella 1992.) Bristen på kännedom i de regler som finns i olika chatttrum och som alla infödda talare är medvetna om kan dock orsaka problem för inläraren. Det är även möjligt att inlärarna verkar veta mera än de egentligen gör, eftersom de

fel som de gör kan påminna om de allmänt använda formerna. (Crystal 2001, 236-237.)

Webben erbjuder otaliga möjligheter för språkinläringen. Det råder ingen brist på autentiskt material (inte på engelska i alla fall) och genom webben kan studenter nå väldigt ny information om språket med hjälp av t.ex. nätordböcker. Olika tidningsartiklar och övningar är tillgängliga på webben. Det är också möjligt att publicera eget material på webben; redan nu finns det tusentals sidor om språkinläring på nätet. (Crystal 2001, 235.)

Även om datorförmedlad kommunikation medför nya drag i det traditionella språkbruket, kan det inte anses som en hot mot språket. Språket är mycket kontextbundet och det anpassas efter den situation där det används. Språket förändras alltså genom användningen. Redan nu har människorna anpassat sitt språkbruk så att det motsvarar de krav som de nya situationerna i datorförmedlad kommunikation för med sig. De har till och med skapat nya sätt att uttrycka sig och detta kan ses som en möjlighet, inte som en risk för språkanvändningen. (Crystal 2001, 242; Luukka 2000, 27-28.)

## 5 ANALYS AV MATERIALET

### 5.1 Början och slutet av meddelandena

Alla e-postmeddelanden har en del gemensamma element. De finns i början av meddelandet och innehåller sändarens e-postadress och namn samt adressen för mottagaren. Dessa två är obligatoriska. Dessutom finns det datum och tid som är automatiskt infogade. Till sist finns det en rad för rubriken. Att använda rubrik är inte obligatoriskt men det rekommenderas, eftersom den underlättar hantering av meddelandena senare och kan berätta mycket om meddelandets

innehåll. Därutöver finns det ett antal valfria element såsom möjligheten att skicka en kopia av meddelandet till flera personer antingen så att de vet om varandra eller så att deras adresser inte är synliga för varandra. (Crystal 2001, 95-96.)

Rubrik, tillsammans med avsändarens namn, är det första som man ser när man får ett meddelande. I mitt material finns det sex fall där det inte finns någon rubrik utan meddelandet börjar med en hälsning som finns i brevrutan. Dessutom finns det ett fall där rubriken inte betyder någonting.

(1) fghfhttcbnbcgfd (fsv, m)

I exempel (1) verkar det som skribenten bara har velat fylla rubrik-raden med någonting. Det är möjligt att han använder ett e-postprogram som skickar en automatisk påminnelse om rubrik-raden förblir tom, t.ex. 'Detta meddelande har ingen rubrik. Vill du skicka det ändå?'

Rubriken berättar inte alltid om meddelandets innehåll utan kan anses bara som en hälsning.

- (2) TerveTerve (fsv, m)
- (3) Hola! (fsv, k)
- (4) Tjollahopp Inis! (sv, k)
- (5) Hej! (fsv, k)

I exempel (2) är det fråga om en finladssvensk man som skriver till en finskspråkig person. Detta kan vara orsaken till användningen av finska i rubriken fast resten av meddelandet är på svenska. Skribenten talar och skriver flytande finska och det är möjligt att han bara bestämde att använda en finsk hälsning utan något speciellt skäl. Exempel (3) innehåller en hälsning på spanska. Det finns inget synligt skäl för användningen av spanska. Snarare kunde man vänta sig en hälsning på engelska, eftersom skribenten skriver från Irland. Exempel (4) innehåller en personlig hälsning där det används både ett påhittat ord

och personens smeknamn. Detta kan signalera att meddelandet kommer från en nära vän, det skulle vara svårt att tro att en sådan konstruktion används mellan personer som inte känner varandra bra. Exempel (5) däremot är det vanligaste sättet att hälsa en annan person. Det förekommer flera likadana rubriker i materialet. Användningen av flera utropstecken samt tillägg till ordet *hej* (t.ex. Hej igen!, Hej tjejen!, Hej hopp!) skapar dock variation.

De flesta rubriker beskriver ändå meddelandets innehåll och det finns fall där skribenten verkligen har lyckat skapa en fyndig rubrik.

- (6) Bli rik på att vara frisk (fsv, m)
- (7) Legitimerad sjukskötare söker jobb... (fsv, m)
- (8) Stångby Kaninpensionat har Julerbjudanden just nu! (sv, m)

I exempel (6) pratas det om vinterns förkylningsepidemi. Skribenten har undvikit förkylningen och beskriver sig som "pigg och kry" och samtidigt berättar han hur människor från hans arbetsplats har blivit sjuka. Detta har orsakat att skribenten har fått mera jobb än vanligt och på det sättet fått också mera pengar, alltså blivit rik eftersom han har varit frisk.

Exempel (7) är skriven av en man som har blivit färdig med sina studier och nu söker jobb som sjukskötare. Han berättar att han har fått några erbjudanden om korta, dvs. 2-3 dagar långa, vikariat, men är inte nöjd med dem. Rubriken som finns i exempel (8) syftar till meddelandet där skribenten har tagit hand om kaninen som hör till mottagaren av meddelandet. Kaninägaren har åkt till jullov och kunde inte ta djuret med sig. Därför bor kaninen tillfälligt hos skribentens föräldrar.

Det finns också andra exempel på beskrivande rubriker som berättar om meddelandets innehåll.

- (9) Utställningsdags igen? (sv, k)
- (10) valpen (sv, k)
- (11) Aldrig mer! (sv, k)

- (12) Lyckorus! (sv, k)
- (13) faddermöte (sv, k)
- (14) hot whisky hjälper (fsv, m)
- (15) Bibel=tidning! (sv, k)

Exempel (9) syftar på hundutställningar som visar sig vara ett gemensamt fritidsintresse för avsändaren och mottagaren. Skribenten undrar om mottagaren har tänkt att delta några hundutställningar och berättar samtidigt hur hon har gjort förberedelser med sin hund inför utställningssäsongen. Exempel (10) syftar också på hundar. Skribenten meddelar att hon inte har köpt någon hundvalp. Meddelandet är mycket kort, bara 5 rader varav två är hälsnings- och slutfraser, och skribenten skriver att hon kommer att berätta mera när hon känner sig bättre till mods. I detta fall kan man klart märka hur känslorna påverkar meddelandena. Om skribenten hade köpt valpen, skulle hon troligen ha skrivit ett långt och detaljerat meddelande och berättat om hunden.

Exemplen (11) och (12) har ganska olika karaktär. Ex. (11) följs av ett ilsket meddelande där rubrikens påstående blir mera precis. Skribenten är arg på mottagaren, eftersom hon inte har fått något meddelande från henne på länge. Mottagaren visar sig vara avsändarens syster och det förklarar den ganska oartiga ton som finns i meddelandet. Mottagaren kommer troligtvis inte att ta illa upp, eftersom slutet av meddelandet tyder på en regelbunden kontakt mellan systrarna. Ex. (12) däremot beskriver hur glad skribenten är, för hon har klarat en tenta. Hon hade fått underkänt betyg flera gånger tidigare och hade nu verkligen satsat på tentan. Hela meddelandet handlar om studierna och tonen i det är väldigt optimistisk, skribenten planerar sin framtid samt erbjuder sin hjälp för mottagaren.

Rubriken i exempel (13) beskriver meddelandets innehåll precis. Syftet för meddelandet är att bestämma en tid för mötet och skribenten föreslår en tid och väntar på svar om tiden inte passar. Exempel (14) ger mottagaren ett råd. Skribenten berättar om hur han lyckades bli av

med en förkylning genom att dricka varm whisky ur en termos. Det fungerade för honom och han tycker att det är värd ett försök. Exempel (15) däremot börjar ett meddelande där avsändaren vill informera mottagaren om post, bland annat tidningen som heter Bibel, som har kommit till mottagarens gamla adress. Nu undrar avsändaren om hon ska skicka tidningen till den nya adressen.

När man svarar på ett meddelande är det inte nödvändigt att skriva en ny rubrik. Systemet lägger till Re: (eller när det är fråga om svenskan sv:) före den gamla rubriken. Det finns flera exempel på sådana fall i mitt material.

(16) En liten fråga... (sv, k) - Re: En liten fråga...  
(sv, k)

(17) hej hopp! (sv, k) - SV: hej hopp! (sv, k)

(18) BORING (sv, k) - Re: BORING (sv, k)

(19) Lyckorus! (sv, k) - Re: Lyckorus! (sv, k)

Exempel (16) innehåller bokstavligt en fråga och svaret på frågan. I det första meddelandet undrar skribenten om hon får låna vidare några texter hon har fått från mottagaren. Detta är den enda sak som tas upp i meddelandet. Det andra meddelandet börjar med svaret på frågan och skribenten ger sitt samtycke till mottagaren. Resten av meddelandet handlar om alldeles olika saker. Jag tycker att när man behandlar samma sak i båda meddelandena används svarsfunktionen just för det syfte som den har menats.

Exempel (17) kan inte anses ge någon information om meddelandenas innehåll. Frasen används bara för att man kanske har känt sig tvungen att skriva någonting i rubrik-raden och mottagaren har inte haft något skäl att ändra rubriken, den passar bra för henne också. I exempel (18) beskriver rubriken innehållet av det första meddelandet. Skribenten skriver det bara för att fördriva tid, eftersom hon känner sig trött och apatisk. Hon själv medger att hon inte har någonting särskilt att berätta. Svarsmeddelandet däremot har skrivits av en entusiastisk

hundmänniska som berättar ivrigt om sina planer att köpa en hund. Det finns ingen syftning på det tidigare meddelandet medan i exempel (19) gratulerar mottagaren av det första meddelandet personen som har klarat en tenta. Hon fortsätter med att kanske är det dags för henne också att börja studera till den. Slutet av meddelandet handlar om andra saker som inte har något samband med det tidigare meddelandet.

Det finns ytterligare fyra fall i mitt material där hälsningen har skrivits i rubrik-raden och meddelandet börjar utan någon hälsningsfras. I dessa fall är hälsningen i rubriken av typet *Hej!*, det finns alltså ingen hänvisning till meddelandets innehåll.

Jag har presenterat några typiska rubriker som finns i mitt undersökningsmaterial och försökt förklara hur de beskriver innehållet av meddelandena, något som sägs vara rubrikens viktigaste funktion. Det finns fall där innehållet framgår mycket tydligt av rubriken men det är också vanligt att rubriken innehåller någon allmän fras eller hälsning eller att rubriken fattas helt och hållet. Crystal (2001, 97-99) presenterar två sådana fall som inte finns i mitt material. Han ger exempel på rubriker som är typiska för skräpmeddelanden. De kan vara skrivna med versaler eller innehålla omöjliga löften om viktförminskning eller pengar (t.ex. *How to Get Out Of Debt! FREE Help!*, *HOW DOES 70% SAVINGS SOUND TO YOU?*, *Now... You Can Live The Life Others Only Dream About!*, *Night time liquid weight-loss + money back guarantee*). Crystal presenterar också strukturen där meddelandet börjar från rubrik-raden och fortsätter i brevrutan. Det finns inte några exempel på sådan användning av rubrik-raden i mitt material. Allt detta visar dock att även om platsen för meddelanderubriken är mycket begränsad är det möjligt att utnyttja den på flera olika sätt.

Själva meddelandet börjar ofta med en hälsning. Det är ett sätt att göra det mera personligt. Det finns åtta fall i mitt material där det inte finns

någon hälsningsfras alls. I fyra av dem existerar hälsningen i alla fall, den är placerad i rubrik-raden (se ovan). Det finns alltså bara fyra meddelanden som inte innehåller någon hälsning. Två av dessa meddelanden innehåller en kort fråga och idén med hela meddelandet är att få ett snabbt och entydigt svar på frågan. Det tredje meddelandet är en anmälning om att ett ärende har blivit utträttat och det fjärde innehåller en känsloladdad anmälan som kanske skulle tappa effekten om det fanns en hälsning före den.

Det absolut vanligaste sättet att börja ett meddelande på är att använda ordet *hej* följt av mottagarens förnamn. *Hej* brukas också ensamt och det kan ersättas med *hejsan* eller *tjena*. Det förekommer dock andra slags hälsningar också.

- (20) hejhejhejhejhej (fsv, m)
- (21) Hej lilla sjuka du! (fsv, m)
- (22) Hej på dej, bowlartjej! (fsv, m)
- (23) Tja! (sv, k)

Det finns faktiskt två fall där en likadan hälsning som i exempel (20) används. De är båda skrivna av två separata finladssvenska män. Hälsningen i exempel (21) syftar på innehållet i meddelandet, mottagaren har varit sjuk och får sympati från avsändaren. Hälsningen i exempel (22) kan vara en reaktion till ett tidigare meddelande, kanske har avsändaren fått veta att mottagaren har bowlat en eller flera gånger. Han har faktiskt lyckats skapa en hälsning som rimmar när man läser den högt. Mycket uppfinningsrikt tycker jag. Till sist finns det en kort hälsning (23) som egentligen uttrycker betänksamhet. Ordet används när man inte vet vad man ska säga. Sådana interjektioner är typiska för talat språk, men i det här fallet skapar den en känsla av talspråket i meddelandet. I själva meddelandetexten ber avsändaren om råd om hur hon borde agera och på något sätt kan det ses som betänksamhet i skriftlig form.

I de två följande exemplen används det lite avvikande hälsningar.



- (24) Ja då har man lyckats igen! (sv, k)  
 (25) Du din lilla förkylningsgurka! (sv, k)

Meddelandet med hälsningen i exempel (25) är svaret till meddelanden som innehåller hälsningsfrasen (24). Exempel (24) har en ironisk ton eftersom det syftar till faktumet att förkylningen har förstört beslutet att börja träna på allvar. Avsändaren av meddelandet som innehåller exemplet (25) visar sin sympati men misstänker samtidigt att personen som skrivit det första meddelandet inte alls är besviken på den obligatoriska pausen i träningen. När meddelandeväxlingen pågår mellan två personer som känner varandra bra, uppstår det sällan några missförstånd angående innehållet i meddelandena även om saker och ting uttrycks på ett bristfälligt sätt. I dessa två meddelanden förekommer det inga nonverbala signaler som kunde underlätta förståendet, men trots det uppstår det inga problem.

Avslutningar brukar innehålla två delar. Den första är någon slags avslutningsfras och den andra är namnet eller något annat sätt att identifiera avsändaren. Det är vanligt att använda båda delar i slutet av meddelandet. Det traditionella sättet att skriva brev har orsakat en sådan praxis där de olika delarna placeras på olika rader och separeras från meddelandetexten. (Crystal 2001, 102.)

Mitt material innehåller fem meddelanden där avsändaren inte har skrivit sitt namn i slutet av meddelandet. En av dem kan inte sägas ha någon avslutningsfras heller. Meddelandets syfte är att tacka mottagaren för någonting han eller hon har gjort och avsändaren har kanske tänkt att det inte krävs några ytterligare fraser efter den nödvändiga informationen. Fyra meddelanden innehåller en avslutningsfras även om det inte finns namn i slutet av dem.

- (26) Hör gärna av dig igen. (sv, k)  
 (27) Må så bra så ses vi inte till helgen!  
 Puss (sv, k)  
 (28) Puss och kram! (sv, k)

(29) Ha en bra dag och hälsa Onni, prata om mig och ge honom en stooooor kram. (fsv, m)

Avslutningen i exempel (26) hänvisar till framtiden och den uttrycker att avsändaren vill fortsätta hålla kontakt med mottagaren. Exempel (27) innehåller egentligen två avslutningsfraser. Den första önskar mottagaren god fortsättning och den andra gör hälsningen mera personlig och intim. Likadan hälsning används också i exempel (28) där avsändaren och mottagaren av meddelandet är systrar. I exempel (29) är hälsningen riktad till två personer. För det första hälsar avsändaren mottagaren och för det andra ber han att hans hälsning förmedlas vidare.

Fyra meddelanden av 77 innehåller inte någon avslutningsfras alls utan bara avsändarens namn. Orsaken till det kan vara brådska eller helt enkelt tanken att sådana fraser inte är nödvändiga. Jag anser ändå att meddelanden som innehåller avslutningsfraser men inte namn är klart artigare än sådana där det bara finns avsändarens namn. Bristen på namnet kan förklaras genom e-postmeddelandets tekniska struktur: det är möjligt att se vem som har skickat meddelandet i området ovanför brevrutan. Eftersom meddelandena i materialet är högst personliga, tror jag att det skulle vara möjligt att gissa avsändaren med hjälp av kontexten samt meddelandenas innehåll även utan den automatiskt infogade informationen och därför kommer det knappast att uppstå några missuppfattningar om avsändaren. Orden *puss* och *kram* används flitigt i avslutningsfraser. De används ofta mellan personer av samma kön och har alltså ingen sexuell betydelse.

Några avslutningar syftar på framtiden.

(30) Vi ses på tentan, hälsningar Cecilia (sv, k)

(31) Hoppas du har det bra, var du än är!

Ta och skriv ett par rader, det blir roligt att höra av lektorn...

H: KL (fsv, m)

(32) För tillfället kommer jag inte på mer, men jag  
ringer ikväll.  
Kramar  
Anne (sv, k)

I exempel (30) vet både avsändaren och mottagaren exakt när de kommer att träffas. Innehållet av hela meddelandet syftar faktiskt till den kommande situation, alltså tentan, som nämns i avslutningsfrasen. Exempel (31) uppmanar mottagaren att kontakta avsändaren och uppmaningen har betonats med ett yttrande som beskriver hans vilja att få svar. Detta exempel kan sägas innehålla tre olika avslutningsfraser (se ex. (27), s. 38). Det sista exemplet (32) innehåller ett löfte om framtida kontakt som kommer att ske per telefon. Dessutom meddelar avsändaren tiden för kontakten. I sådana fall är det troligt att mottagaren läser sina meddelanden varje dag och kommer att vara beredd för telefonsamtalet. Avsändaren ger inte information om vilken dag det är fråga om men det är möjligt att reda ut det med hjälp av datorns automatiska infogning av datum och tid.

De två sista exemplen om avslutningar presenterar ett fall där information som finns i hälsningsfrasen upprepas i avslutningen samt ett fall där man använder en formell hälsning i slutet av meddelandet.

(33) Hej, puss och kram, bowla lungt,  
Torbjörn (fsv, m)  
(34) Med vänliga hälsningar Lotta Persson (sv, k)

Exempel (33) hör till samma meddelande som ex. (22) på sidan 37. Då skrev jag att orsaken till det att bowlingen nämns är troligtvis information som har delats mellan avsändaren och mottagaren tidigare. Användningen av samma ord i avslutningen förstärker min tolkning, speciellt eftersom det inte alls skrivs om bowling i meddelandet. Exempel (34) däremot är det enda fallet där en mera formell avslutning används. Meddelandet är riktat till en okänd person och syftet är att visa intresse för verksamhet som mottagaren ansvarar. Avslutningsvalet beror säkert på situationen, den första kontakten

mellan främmande personer leder oftast till artigare språkanvändning än vanligt. Det är ändå märkvärdigt att varken rubriken eller hälsningsfrasen skiljer sig från de övriga fall som har tagits upp ovan. Dett är alltså bara avslutningen som tyder på att det är fråga om ett mera formellt meddelande.

Att använda hälsningar och avslutningsfraser i meddelandena är alltså mycket vanligt. En orsak kan vara det att man upplever e-post som skriftlig kommunikation som påminner mycket om traditionell brevskrivning. Det är mycket sällan man inte använder sådana stilistiska medel i ett brev. En annan orsak är säkert ett försök att skapa en personlig och varm känsla för mottagaren. Detta kan motiveras med att några meddelanden innehöll två eller flera hälsningar samt avslutningar och antalet meddelanden där det inte fanns någon hälsning alls i början eller i slutet var väldigt litet.

Tella (1992, 217) anser att användning av hälsningar och avslutningsfraser hjälper att skapa ett artigt språk och kontakt mellan parterna. Fraser förmedlar inte information utan öppnar kanalen för kommunikation och håller den öppen. På det sättet blir kommunikationssituationen mera social. Språket kan innehålla allt från hälsningar eller småprat till nonverbal kommunikation. E-postspråket tycks ofta vara oartigt eller frankt men med hjälp av hälsningar och avslutningar kan det göras mera artigt.

## 5.2 Typiska drag i meddelandena

Datorförmedlad kommunikation presenterar ett lingvistiskt fenomen där det är möjligt att hitta texter som påminner om både talat och skrivet språk. Skrivet språk brukar vara bearbetat och inte innehålla slang eller ostandardiserade konstruktioner. Talat språk däremot väntas innehålla slang, otypiska grammatiska konstruktioner, snabba ändringar i

diskussionsämnen och spontant språkbruk. (Du Bartell 1995, 232-233.)

Ett typiskt drag för talat språk är att det produceras snabbt. Det finns knappast mycket tid för monitorering. Crystal (2001, 111) konstaterar att e-postmeddelandena ofta skrivs snabbt och vanligtvis läser man dem inte efter de har skapats utan skickar dem iväg genast. Det finns flera olika instruktioner om hur mycket man borde redigera meddelandet. Angell och Heslop (1994, 83) tycker att varje ord som inte har stavats rätt stör läsarens koncentration och kan till och med få mottagaren att ifrågasätta avsändarens trovärdighet. Jag anser ändå att så strikta anvisningar strider emot idén om informellt och ledigt kommunikationssätt, något som e-posten har antagits vara.

Det förekommer naturligtvis fel i meddelandena och de flesta tycks bero på den snabba takt som meddelandena skrivs. Vanligtvis försvårar de inte förståelsen.

- (35) Jag är ute och reser nu och även de dagar du är i stockholm, låter intresxsant med dti ämne förresten, hoppas jag får läsa sdet sen när du är klar (sv, m)
- (36) synd att jag inte hann täffa dig ijnnan du flyttade från Växjö, nu dröjer det nog att tag tills vi ses så jag vill passa på attt önska dig lycka till på den nya studieorten (sv, m)
- (37) ha det trevligt i London ox"å för deb delen (sv, m)
- (38) Men efter det att jag kom till helsinki, så hat det dykt upp både neegativa och positiva aspekter ang att plugga i flN (sv, m)

Alla exempel ovan innehåller fel som skribenten skulle ha märkt om han hade läst sin text innan han skickade den. Det första felet i exempel (35) är att skribenten inte har skrivit ordet *stockholm* med en stor begynnelsebokstav. Efter det finns det ett extra x i ordet *intressant*. Orsaken till det kan vara att s och x ligger ganska nära varandra i tangentbordet. Nästa fel är omvända bokstäver i ordet *dti*, som

naturligtvis borde vara *ditt*. Dessutom fattas det ett *t*. Också detta är mycket vanligt när man skriver snabbt. Det sista felet i (35) finns i ordet *sdet*, där *s* hör inte till ordet. Orsaken till detta fel är placeringen av tangenterna i tangentbordet. De ligger bredvid varandra och det är lätt att röra vid båda tangenter av misstag. Därutöver är det värt att märka att det inte finns några punkter i exemplet utan alla satser avskiljes från varandra med hjälp av kommatecken. Jag tycker att i detta fall skapar det en känsla av talat språk, texten flyter vidare och det uppstår inte långa pauser mellan satser.

De övriga exemplen innehåller likadana fel. I exempel (36) finns det ett skrivfel i orden *ijnnan* och *att*. I det första finns det en extra bokstav, nämligen *j* och i det andra har bokstaven *a* använts i stället för *e*. Dessutom finns det ett extra *t* i ordet *atft*. Ingen av dessa fel orsakar risk för missförstånd men visst känns det att skribenten har varit slarvig när han har skrivit meddelandena. Båda meddelanden där exempel (35) och (36) har tagits från är korta och innehåller nästan bara informationen som finns i exemplen samt hälsnings- och avslutningsfraser.

Exempel (37) innehåller en ovanlig stavning av ordet *också*. Jag anser dock att detta inte nödvändigtvis kan räknas som skrivfel, eftersom det kan vara ett stilistiskt medel som skribenten använder regelbundet. Stavningen påminner om sättet att uttala ordet, fast användningen av anföringstecken är svårt att förklara. Det enda riktiga skrivfelet finns i ordet *deb*, där *b* har använts istället för *n*. Dessa två tangenter ligger bredvid varandra och brådskan kan orsaka användning av fel tangent. Exempel (38) innehåller ett likadant fel som ex. (35), nämligen att ordet *helsinki* skrivs med en liten begynnelsebokstav. En annan intressant sak är att skribenten har använt det svenskspråkiga ordet *helsingfors* tidigare (ingen stor begynnelsebokstav där heller), men av någon anledning bytt det till det finskspråkiga ordet. De andra fel som förekommer i exemplet är användning av *t* i stället av *r* i *hat*, en extra *e* i

ordet *neegativa* samt en felaktig användning av versaler i *FIN*. Dessa kan ha en likadan förklaring som felen ovan.

Det finns alltså inga stora skrivfel som gör det svårare för läsaren att förstå meddelandet. De ovannämnda exemplen innehåller de grövsta fel som finns i mitt material. I de övriga meddelandena finns det enstaka fall där man har använt fel bokstav eller glömt mellanslaget mellan orden. Jag antar att bristen på grova fel helt enkelt beror på att de flesta skribenter faktiskt ögnar igenom meddelandet innan de skickar det iväg.

Ett annat typiskt drag för talat språk är användning av elliptiska uttryck (se 2.1). Det finns flera exempel på språk där grammatiska regler används ofullständigt. Det vanligaste fallet är att utelämna personliga pronomen, men också andra elliptiska uttryck förekommer.

- (39) Var nere i Lund i helgen och kollade till stället, bara Joakim kvar. (sv, m)
- (40) Fått nåt jobb eller? (sv, m)
- (41) Ska fortsätta med att träna 10. fingerssystemet... (fsv, m)
- (42) Har du något skvaller på lut? Skulle vara skoj. (sv, k)

I exempel (39) har skribenten utelämnat det personliga pronomenet *jag* i början av meddelandet. Dessutom finns det också en annan ofullständig konstruktion, det finns inget verb i den andra satsen. En fullständig sats skulle t.ex. vara *bara Joakim var kvar*. Exempel (40) presenterar ett fall där både personligt pronomen och hjälpverb *har* har utelämnats. Frågetecknet i slutet av meddelandet gör det ändå klart att skribenten undrar om mottagaren har fått något jobb. Utelämnandet orsakar inga svårigheter att förstå satsen. Tillsammans med den förkortade formen av ordet *något* skapar det bara en känsla av ett familjärt och talspråkligt sätt att kommunicera. Exempel (41) är ett exempel på en elliptisk sats där det personliga pronomenet *jag* har utelämnats. De tre punkter i slutet av satsen förstärker intrycket om

handlingar som kommer att fortsätta efter sändningen av meddelandet. I det sista exemplet (42) finns det ingen utelämning i den första satsen men den andra satsen är verkligen ofullständigt. För det första fattas det en subjekt från början av satsen samt man borde lägga till någonting i slutet (t.ex. ... *att höra dem.*) så att satsen skulle vara grammatiskt korrekt. Men jag tror att mottagaren har inga svårigheter att förstå vad avsändaren menar med denna sats, eftersom de båda vet vad som pratas om.

E-postmeddelandena innehåller ofta ord som inte förekommer i det traditionella skriftliga språket. Ord kan stavas på ett avvikande sätt (se ex. (37) s. 42), det finns förkortade ord samt fall där två ord har sammanfogats.

(43) Götte o komma fram, va! (sv, k)

(44) Och du har även träffat din bästa väninna genom tiderna (asså jag, liksom) [...] (sv, k)

Exempel (43) börjar ett meddelande där avsändaren vill veta hur mottagarens resa gick. Hon har lyckats skapa en kommentar som påminner mycket om talat språk med hjälp av det talspråksliknande ordet *götte* och förkortningar som används i talat språk. Det är ju rätt så sällan man uttalar orden *och* och *vad* som man borde i ledigt talspråk. I exempel (44) finns det ett likadant fall. Där har ordet *alltså* skrivits på samma sätt som det uttalas (*asså*).

Det förekommer också förkortningar som inte är ovanliga i skrivet språk.

(45) Skicka gärna ditt mobilnr så kan jag nå dig för tidsbeställning [...] (sv, m)

(46) Svaret på din fråga ang helsingfors är svårare att ge än du tror. (sv, m)

(47) Hoppas du får en kul helg i sthlm ändå! (sv, m)



Dessa förkortningar är fullt möjliga i ledigare skrivet språk. I exempel (45) har skribenten förkortat ordet *nummer*, i exempel (46) ordet *angående*. I exempel (47) används det en förkortad version av ordet *Stockholm*. Orsaken till dessa förkortningar är lite oklar. I chattspråket och SMS används förkortningar för att spara tid och utrymme. Det har påståtts att samma gäller också för e-postmeddelanden, men i e-post finns det ingen begränsning för meddelandets längd eller tid som kan användas. Alla dessa tre meddelanden är flera rader långa, meddelandet med exempel (45) t.o.m. två sidor långt, så att tidsbristen kan inte vara någon orsak till förkortningar. Jag anser att den enda anledningen till förkortningar är det att sådana förkortningar används ganska mycket i skrivet språk och till en viss grad är de etablerade i språkbruket.

De exempel som jag har presenterat ovan tar upp talspråkliga drag i meddelandena som finns i mitt material. Jag anser ändå att meddelandena påminner mera om skrivet språk än talat språk. Allt annat som finns i meddelandena tyder på att det är fråga om skriftlig kommunikation, de ovannämnda fallen är bara undantag från det vanliga språkbruket. Fast elliptiska konstruktioner förekommer, innehåller alla meddelandena också grammatiskt fullbordade satser, det finns knappast några fel i ordföljden, skiljetecken används på rätt sätt och de flesta meddelandena påminner om traditionella brev med hälsningar och avslutningar. Längre texter har delats i stycken och vanligtvis har man läst genom texten innan man har skickat den. Därför är meddelandena konsekventa och vettiga. Skrivna texter anses vara planerade och så är fallet också i meddelandena, även om planeringen inte alltid är helt fullständigt. De påminner om skrivet språk också på det sättet att det inte finns en omedelbar möjlighet för respons eller frågor utan man måste skicka meddelandena fram och tillbaka för att få sakerna förtydligade.

Naturligtvis innehåller meddelandena också informella drag och familjärt språkbruk, men det beror på att meddelandena har skrivits till nära vänner och bekanta. Avsändaren och mottagaren vet båda vad som skrivs om och det finns knappast någon risk för missförstånd. De har alltså en gemensam kontext vilket är typiskt för talat språk. Även om e-post inte kan anses som ett dialogiskt kommunikationssätt, är det dock rätt så enkelt och snabbt att fråga om någonting blir oklart. I följande kapitel kommer jag att presentera hur nonverbal kommunikation uttrycks i meddelandena. Jag antar att den ökar de talspråkliga dragen i dem.

Jag kommer att presentera ytterligare några typiska drag för e-postmeddelandena. I mitt material finns det några exempel där skribenten har kommit på egna ord eller fraser.

(48) Om inte annat så borde man ju bli lite glättigare  
i hatten :-) (fsv, m)

(49) Det var skönt att ordbajsa lite. (sv, k)

Exempel (48) syftar på möjligheten att varm whisky hjälper mot förkylningen (se ex. (14), s. 34). Skribenten har redan berättat att det fungerade för honom, men han medger att så kanske inte händer om mottagaren försöker det. Han är ändå helt övertygad om att mottagaren blir gladare om hon eller han följer avsändarens råd. I stället för att skriva att mottagaren blir lite full och förhoppningsvis också glad har avsändaren skapat ett fyndigt och roligt uttryck som passar bra till hans stil att skriva. I exempel (49) har skribenten kommit på ett nytt ord som beskriver hur hon har skrivit lite om ditt och datt när hon inte har haft något riktigt ärende alls.

Jag tycker att just sådana här konstruktioner och uppfinningar hjälper att skapa en unik språkstil för e-postmeddelandena. Tyvärr finns det inte så många likadana påhittade konstruktioner utan man har försökt göra meddelandena mera personliga med hjälp av olika stilistiska sätt.

Några av dem har redan presenterats, men sådana fall där skribenter har använt medel som påminner om nonverbal kommunikation kommer att tas upp i följande kapitel.

Det är möjligt att skicka samma e-postmeddelanden till flera mottagare. I följande exempel har avsändaren skickat ett svar till tre olika personer i samma meddelande.

(50) Inte bra.  
 Vad din teori beträffar är jag inte helt övertygad...  
 [...]  
 Sissi, hoppas det går framåt med din ansökningar.  
 [...]  
 Svensson, JAG var på City igår.  
 [...]  
 Puss på er alla älskade väninnor! Lena :-)  
 (sv, k)

I sådana fall som i exempel (50) är det viktigt att alla mottagare känner varandra väl. Som det framgår från avslutningsfrasen är alla goda vänner med varandra och därför är det sannolikt att alla vet vad som pratas om. Det är ändå möjligt att mottagarna känner sig lite besvikna, eftersom de inte har fått ett personligt svar på sina meddelanden. Jag tror dock att eftersom dessa personer verkar vara nära vänner med varandra, är meddelandeväxlingen mellan dem flitig och vanligtvis får var och en ett eget svar.

Tekniken som används i e-postmeddelandena gör det möjligt att infoga det meddelande som man svarar på. I mitt material finns det flera fall där det nya meddelandet har skrivits ovanför det gamla. Enligt Crystal (2001, 116) är fördelen med detta att mottagaren ser det nya meddelandet genast. Nackdelen är att mottagaren måste rulla ner meddelandet innan han eller hon vet vad skribenten reagerar på. Det finns inga exempel på meddelanden där svaret har skrivits efter det

gamla meddelandet. Däremot i det följande exemplet har skribenten infogat delar av det gamla meddelandet.

- (51) >och sen i augusti var jag tre veckor i  
>Frankrike.  
Ojdå! Det låter roligt. Passade du på att träffa någon av fransmännen från Limerick?  
>Jag vet inte om du har haft kontakt med  
>Carolina men nu befinner hon sig i Norge  
>och läser  
Jodå vi har haft lite mailväxling. Håller Du kontakten med henne? (sv, m)

Detta sätt att kombinera frågor och svar skapar en känsla av dialog. Det kräver dock mera tid och besvär och kanske därför används det inte ofta. Det är ändå en unik företeelse som inte förekommer i övrig skriftlig kommunikation. Det är möjligt att koncentrera sig till de punkter i de tidigare meddelanden som kräver ett svar eller en kommentar utan behovet att infoga hela texten. Läsaren sparar tid när han eller hon inte behöver ögna igenom hela det gamla meddelandet för att hitta de stycken som kommenteras. Kombination av gamla och nya meddelandena hjälper också att skapa samband mellan saker och ting. Kontexten i skrivet språk byggs upp med hjälp av upprepningar och hänvisningar till tidigare texter och skribenten av exempel (51) har använt likadana metoder.

E-postmeddelandena kan alltså sägas innehålla flera olika drag. Det finns både tal- och skriftspråkliga egenskaper, men redan nu finns det drag som är typiska bara för e-postmeddelandena. E-post är ändå ett ungt kommunikationssätt som säkert kommer att ändras snabbt i framtiden. Meddelandena i mitt material påminner mycket om skrivet språk, men även de innehåller sådant språkbruk som är varken traditionellt skrivet eller talat språk. Jag anser att språket i e-postmeddelandena kombinerar tal- och skriftspråkliga drag och samtidigt presenterar nya möjligheter för språkanvändning.

### 5.3 Nonverbal kommunikation

Även om det finns talspråkliga drag i e-postmeddelandena, är de ändå skriftlig kommunikation. Därför är det inte möjligt att använda de traditionella nonverbala kommunikationssätt som t.ex. intonation, röststyrka, tempo, gester, mimer osv. Detta har orsakat att man har kommit på ett visst sätt att använda ord, skiljetecken och olika visuella bilder och med hjälp av dem symbolisera kommunikation som används i en ansikte-mot-ansikte situation. Kombination av fysiska handlingar och text ersätter bristen på den traditionella nonverbala kommunikationen.

Användning av smileys är vanlig i mitt material. Det är kanske det lättaste sättet att uttrycka sina känslor eller inverka meddelandets innehåll på. Det finns dock ingen stor variation mellan de smileys som används, de vanligaste är :), :-) eller =), som uttrycker ett glatt ansikte, men några andra förekommer också.

(52) Jag ska komma i tid den här gången, lovar.=)  
(sv, k)

(53) Inte träffat Mel C igen då, hälsa i så fall! :)  
(sv, m)

(54) Hänger lite på vad som händer med F ;-)   
(sv, k)

(55) Jag hoppas att jag kan få någon medicin eller så för det :( (sv, k)

I exemplen (52) och (53) finns den vanligaste smileyn, ett glatt ansikte. Det första exemplet syftar på en situation där skribenten har kommit för sent till ett möte. Nu har ett nytt möte bestämts och skribenten lovar att hon inte kommer att bli försenad denna gång. Användning av en smiley tyder ändå på att hennes löfte inte är någonting som måste hållas i vilket fall som helst. Hon är ledsen för förseningen men önskar att det inte kommer att tas så allvarligt. I det andra exemplet har mottagaren av meddelandet träffat en utländsk kändis och berättat om det till avsändaren. Nu kommenterar han händelsen och meddelar att om det

händer igen måste mottagaren hälsa kändisen. Mötet är dock högst osannolikt och både avsändaren och mottagaren vet det. Användningen av en smiley syftar på avsändarens tankar, han vill skämta lite på mottagarens bekostnad.

I exempel (54) används det en smiley som betyder blinkning. Tidigare i meddelandet har det skrivits om en fest och nu meddelar avsändaren att hennes deltagande inte är alldeles säkert. Det är klart att båda parterna av kommunikationssituationen vet vem F är och varför avsändaren inte kan bestämma sig för deltagandet. Jag har däremot ingen möjlighet att veta vem F är, eftersom det inte berättas i meddelandet. Exempel (55) däremot innehåller en smiley som uttrycker ett ledset ansikte. Orsaken till den är helt klart, skribenten har varit sjuk och det är ingenting att vara glad över.

Det är alltså inte bara positiva saker som kan uttryckas med smileys, de kan anpassas till situationen och på det sättet förstärka det skriftliga meddelandet. Som alla exempel ovan visar, är användningen av smileys mycket kontextbunden. De kompletterar det skriftliga yttrandet men för att vara effektiva måste både avsändaren och mottagaren veta vad som pratas om. En av de nonverbala funktionerna var just komplettering och smileys är ett sätt att uttrycka den i skriftliga texter. Smileys kan också sägas motsvara kinesik i den traditionella nonverbala kommunikationen. Med hjälp av dem är det möjligt att skildra olika ansiktsuttryck, inte bara sådana som finns i exemplen ovan. Crystal (2001, 37) presenterar t.ex. följande smileys: om personen gråter, kan han använda ;-( och överraskning kan uttryckas med :-o. Dessutom finns det oerhört många andra smileys som skildrar användarens utseende eller beteende (t.ex. 8-) 'användare har solglasögon' eller :-x 'kyss'). Jag tror att bristen på lite ovanligare smileys beror på att personer som har skrivit meddelandena i materialet inte är vana vid att använda dem och eftersom betydelse av dem varierar lite mellan användare. Då är det säkrast att använda sådana

smileys som alla säkert känner till och så småningom ta nya figurer i bruk. Naturligtvis är det möjligt att förklara betydelsen av en smiley, såsom skribenten av ex. (54) har gjort. Efter användningen av en smiley för första gången, har hon skrivit inom parentes 'Detta är en "Smiley", om du inte visste det.' Eftersom det var fråga om en helt vanlig smiley som uttryckte en glad min, tycker jag att en sådan förklaring var onödig, men om det är fråga om en obekant figur, är förklaringen säkert på sin plats.

Skribenten vill inte alltid komplettera eller accentuera sitt skriftliga meddelande. Med hjälp av smileys är det också möjligt att neka det som har skrivits, alltså använda den nonverbala funktionen kontradiktion.

- (56) Idag har vi tenta och jag har läst på hela veckan, så det har varit lite stressigt :) (sv, k)
- (57) Jag har varit hemma i västergötland och jobbat med min uppsats denna vecka - tråkigt :) (sv, k)
- (58) Jag håller på att läsa källor nu, men det går lite trögt :) (sv, k)

Alla exempel handlar om studier. I varje exempel finns det ett negativt skriftligt uttryck som följs av en positiv smiley. I dessa fall tycker jag att den positiva nonverbala funktionen är starkare och dominerar satsen. Visst kan det vara stressigt att läsa till en tenta eller tråkigt att jobba med uppsatsen, men den nonverbala figuren i slutet av exemplen signalerar att skribenter inte nödvändigtvis tänker så negativt som de skriver. Därför har de tillagt en smiley som är emot det skriftliga påståendet.

Som sagt, i mitt material finns det inte smileys som beskriver lite ovanligare känslor. Det är dock möjligt att uttrycka dem med hjälp av ord som placeras mellan asterisk.

- (59) Hoppas att du har det bra där nere bland alla skåningar\*ler\* (sv, k)
- (60) Här är det ensamt \*snyft\*, tjejen som flyttade in i Lisas rum är bara här 1-2 nätter, sen åker hon hem. (sv, k)
- (61) I dag har jag lämnat in 2 st uppsatser \*suck\* (sv, k)
- (62) Ha det bra och \*kram\* (sv, k)

I exempel (59) har skribenten valt att använda ordet *ler* i stället för en vanlig smiley. Hon har kanske tyckt att ordet passar bättre till situationen. Orsaken är inte att hon inte känner till figuren :), eftersom hon har använt den tidigare i samma meddelande. Jag tror att hon inte vill upprepa samma figurer hela tiden utan vill skapa variation i meddelandet. Känslouttrycket i exempel (60) är redan svårare att uttrycka med en smiley. Med hjälp av ordet vill skribenten beskriva en händelse som sker medan hon skriver. Hon känner sig ledsen, eftersom hon inte har sällskap och meddelar det med hjälp av ett beskrivande ord. Ett likadant fall finns också i exempel (61). Användning av ordet mellan asterisk kan beskriva lättnad, eftersom hon har blivit klar med ett arbete. Det är möjligt att hon faktiskt suckade när hon lämnade in uppsatser och då är användningen av ett beskrivande uttryck en direkt motsvarighet till en fysisk handling. Det sista exemplet (62) skildrar en handling som skulle hända om avsändaren och mottagaren av meddelandet var i en ansikte-mot-ansikte situation. Eftersom en fysisk kontakt inte är möjlig skickar avsändaren en virtuell kram och på det sättet meddelar att hon bryr sig om mottagaren.

På samma sätt som smileys, är också dessa ord som beskriver handlingar, en skriftlig motsvarighet till nonverbal kommunikation. Jag tycker att de ofta är ett mera lyckat sätt att uttrycka känslor, eftersom det inte finns så stor risk för missförstånd. Även om man måste skriva det man vill säga, kan användning av asterisk mildra effekt som det blotta ordet har.



Fast det finns flera fall där man försöker infoga kinesik i skriftliga meddelanden, är det ännu vanligare att använda konstruktioner som påminner om den nonverbala koden paralingvistik. Tempo, pauser, betoningar och röststyrka uttrycks med exceptionell användning av skiljetecken, versaler, mellanslag och mångdubblade bokstäver. Versaler används för att beskriva rop eller för att betona det som har skrivits, punkter och tankstreck för att skapa en känsla av tempo och mångdubblade bokstäver för betoning eller för att skapa ett onomatopoetiskt uttryck.

I mitt material används fråge- och utropstecken flitigt som stilistiskt medel.

- (63) Jag har oxa blivit mycket aktiv. Mandagar: engelska, tisdagar: salsa, onsdagar: spanska och torsdagar: engelska. Undrar vad jag kunde gora pa fredagar??? (sv, k)
- (64) Det är nästan två månader sedan!!! Skärpning! (sv, k)
- (65) Vet du vad bulldogvalparna kostar? 11000:-!!! Helt jävla otroligt! (sv, k)
- (66) Men du har ju inte åkt till den sidan jordklotet för att bli blek heller! Sök dig till värmen!!!! Bränn! (sv, k)

I exempel (63) används frågetecknet för att skapa en ironisk ton för meddelandet. Skribenten jobbar på Irland och hon skriver att hon inte har trivits så bra. Därför har hon försökt att komma på hobbyer och nu har hon någonting att göra varje kväll utom fredag. Hon skickar en retorisk fråga till mottagaren och undrar om hon kanske borde göra någonting på fredag också. I exempel (64) används flera utropstecken för att betona kritik som avsändaren skickar till mottagaren. Avsändaren är arg på mottagaren, eftersom han eller hon inte har varit tillräckligt aktiv i deras umgänge. Avsändaren tillägger att mottagaren måste skärpa sig så snabbt som möjligt. Utropstecken i exempel (65) skildrar avsändarens förvåning över hundvalparnas pris. Exemplet innehåller en fråga som avsändaren själv svarar på och hon intensifierar sitt svar ytterligare med en kommentar som förstärker hennes otro. I exempel

(66) använder avsändaren flera utropstecken när hon säger till mottagaren att njuta av solen och värmen på andra sidan jordklotet. Utropstecken överanvänds i hela exemplet och orsaken är antagligen skribentens vilja att beskriva sin entusiasm. Det sista, en aning sarkastiska, ordet *bränn* i exemplet tyder dock på att skribenten kan också vara lite avundsjuk på sin vän.

I de följande exemplen försöker man beskriva taltempo samt uttrycka fundersamhet med hjälp av punkter.

- (67) Funderar på om jag ska vänta eller cykla hem direkt. Låter som Shakespeares vara eller icke vara...  
[...]  
Det verkar inte ljusna där ute...ska cykla hem i alla fall...tack för att jag fått trakassera dig o ha en bra dag! (fsv, k)
- (68) Suck... Som det känns nu kommer vi inte vara tillsammans så länge till... (sv, k)
- (69) Vadret alldeles forfarligt, det ar stormigt och regnigt...sa det ar skont att sitta inne och dricka tee. (sv, k)

Användning av punkter i exempel (67) beskriver hur skribenten försöker bestämma vad hon ska göra. Den första delen har tagits från början av meddelandet och den andra från slutet. Eftersom det regnade, bestämde hon sig att vänta och skrev det två sidor långa meddelandet. I slutet av meddelandet fortsätter hon med sina funderingar. Hon skiljer sina tankar med tre punkter och till sist bestämmer sig för att åka hem trots regnet. I detta fall har skribenten kombinerat början och slutet av ett långt meddelande på ett lyckat sätt och skapat en känsla av fundersamhet.

I exempel (68) beskriver skribenten sin livssituation som inte är alltför lycklig. Hon uttrycker sina känslor skriftligt, men användning av ett beskrivande ord i början av exemplet får mottagaren att föreställa sig en riktig suck samt en liten paus innan själva yttrandet börjar. De tre punkterna efter yttrandet skildrar också en paus innan hon fortsätter

med ett annat ämne. Exempel (69) däremot beskriver ett fall där punkter används som pausmarkörer mellan en negativ och positiv sats. I början av exemplet skriver avsändaren att vädret är väldigt dåligt, men efter en liten paus som skildras med punkter berättar hon att det är trevligt att sitta inne i ett varmt kafé och dricka te.

Punkter används också för att dra ut tanken i meddelandet. Allt skrivs inte. Eftersom meddelandena i materialet har skickats mellan vänner, är det vanligtvis ganska klart vad man syftar till.

- (70) Jag hade som plan att komma till Sverige på sommarjobb, men det förblev som en plan... (fsv, m)
- (71) Riktigt fett ös på söndagen när Frankrike tog EM-guld... (sv, m)
- (72) Nåväl, det är klart att du får låna text från min uppsatsdesign - om jag få komma på disputationen när du blir Doktor i MKV... (sv, k)

I exempel (70) berättar avsändaren inte varför han kunde inte arbeta i Sverige och det kan orsaka problem för mottagaren om de inte har pratat om möjliga hinder tidigare. Även då är det svårt att veta den exakta orsaken, speciellt om det har funnits flera saker som har förhindrat avsändaren. Detta kan ses som ett fall där avsändaren inte nödvändigtvis ger tillräcklig information. Om mottagaren vill veta mera om saken, måste han eller hon skicka ett meddelande och be om förtydligandet.

Exempel (71) däremot kan anses ge tillräcklig information för mottagaren. Meddelandet har skrivits efter fotbolls-EM. Även om avsändaren inte berättar mera detaljerad vad som hände i Frankrike, förblir det knappast oklart att avsändaren hade roligt. Eftersom mottagaren känner till avsändarens personlighet, kan han eller hon dra slutsatser om händelser på basis av det.

Exempel (72) innehåller både ett tankstreck som används som en pausmarkör och punkter som syftar till någonting som kommer att ske i framtiden. Avsändaren ger mottagaren lov att använda sin uppsatsdesign som mall, men efter en liten funderingspaus tillägger hon ett sådant villkor att mottagaren måste låta henne komma till den eventuella disputationen. Skribenten vet troligen att detta är högst osannolikt och därför har hon slutat sitt yttrande med tre punkter.

Versaler används ofta för att beskriva röststyrka i meddelandena. Det anses dock vara oartigt att hela tiden skriva med stora bokstäver, det motsvarar ropandet i den verbala kommunikationen. Meddelandena i mitt material är väldigt artiga och vänliga och det förekommer inga fall där man försöker förolämpa en annan person, varken verbalt eller nonverbalt. Det finns ändå några exempel där versaler används för att betona det som har sagts.

- (73) JAG HAR KLARAT ÖVERSÄTTNINGEN!  
Snacka om lycka. (sv, k)
- (74) Men man har ju lärt sig hur snabba dom är på engelska. NOT! (sv, k)
- (75) Stensson, JAG var på City igår. (sv, k)
- (76) Jag har nog tagit det försiktigt på DEN punkten. (fsv, m)

I exempel (73) har hela satsen skrivits med stora bokstäver. Användning av dem uttrycker glädjen över en lyckad tenta. Översättningstentan har orsakat skribenten mycket problem tidigare och nu har hon beskrivit sina känslor på ett effektivt sätt genom att använda versaler. I alla övriga exempel används versaler för att betona ett enstaka ord. I exempel (74) har ett engelskt ord skrivits med stora bokstäver och meningen är att kommentera det föregående påståendet. Skribenten svarar på en dold fråga som hon själv ställer och svaret, som nekar påståendet, är mycket känsloladdat. Exempel (75) tyder på att det kanske inte är så vanligt att skribenten är "på City" och därför har hon tyckt att det är värt att betonas och i exempel (76) har det kanske funnits punkter där avsändaren inte har varit så försiktig.

I dessa fall är det dock helt omöjligt för mig att veta vad avsändaren menar med betoningar, eftersom det inte finns någon ytterligare information i meddelandena. Jag tror ändå att mottagaren vet exakt vad avsändaren menar, eftersom de har gemensam kunskap om situationen bakom yttrandet.

Fast användningen av versaler inte var särskilt vanlig i materialet, finns det andra sätt att betona det som skrivs. Det finns flera fall där skribenten har använt mångdubblade bokstäver och på det sättet velat framhäva och beskriva den sak som han eller hon tycker vara viktig. Det finns också fall där man har skapat onomatopoetiska uttryck som stöder saken som behandlas.

(77) Tack för ditt jättelååånga mail. (sv, m)

(78) Det har varit en låååångvarig process. (sv, k)

(79) Ha en bra dag och hälsa Onni, prata om mig och ge honom en stooooor kram. (fsv, m)

(80) Jag var just hos tandläkaren, hade 3 hål, perkele det blir borrrning... (fsv, m)

I exemplen (77) och (78) används det samma metod för att beskriva längden. Även om skribenter har använt ordet *lång*, har de velat betona sin sak genom att dra ut det genom att flerdubbla bokstaven å. I exempel (77) har skribenten fått ett e-postmeddelande som var två sidor långt. I stället för att tacka för ett väldigt långt meddelande har han valt att beskriva längden på ett annat sätt och skapat ett uttryck som passar mycket bra till sammanhanget. Exempel (78) däremot har tagits ur ett meddelande där man behandlar skilsmässa. Skribenten skriver om processen och hur den har utvecklats och till slut konstaterar att den har tagit mycket lång tid. Processens längd beskrivs med den mångdubblade bokstaven. I exempel (79) beskriver antalet o-bokstäver i ordet *stor* helt enkelt kramens storlek och längd. Skribenten vill troligen signalera att han gillar Onni och tänker på honom. Jag tycker att i sådana här fall kan man säga att ju mera flerdubblade bokstäver det finns i ordet desto större vikt har saken som skildras.

Exempel (80) innehåller ett onomatopoetiskt uttryck som beskriver situationen på ett oerhört bra sätt. Skribenten vet att resultatet av tandläkarbesöket är ett nytt besök där hans tänder kommer att lagas. Det är möjligt att nästan höra hur det kommer att borras i hans tänder och användningen av ordet *perkele* före ordet *borrning* förstärker uppfattningen, eftersom det också innehåller ett starkt *r*-ljud.

Det finns också andra fall där mångdubblade bokstäver används som ett stilistiskt medel när man strävar efter ett meddelande med paralingvistiska drag i skriftlig form.

- (81) Det tröstar i alla fall att kunna skriva en massa dravel åt alla som i sitt oförstånd han gett sin mailadress till mig. Hahaha (=ihåligt skratt). (fsv, k)
- (82) Nå ännu är det kvar tre stycken uppgifter och tenter, en muntlig huuuuhaaaa tent och resten huuuuhaaaa också de men i skriftlig form. (fsv, m)
- (83) hejehjehejdåååå, snön är inte ännu gråååååå (poeten i mig slog till igen....) (fsv, m)

Det finns flera meddelanden där skribenten har skrivit sitt skratt. I exempel (81) har skribenten dessutom lagt till en förklaring att skrattet måste ses som ihåligt. I de övriga fallen finns det inte en sådan förklaring, men i varje fall används skrattet på ett ihåligt eller sarkastiskt sätt. Jag anser att det inte finns någon annan bra metod att skildra en sådan praxis, det finns t.ex. inga allmänt kända smileys som kan uttrycka sarkasm på ett lika lyckat sätt.

I exempel (82) har den finlandssvenske skribenten använt ett finskt uttryck när han har beskrivit uppgifter som han anser vara helt onödiga. Han har dessutom betonat onödigheten genom att dra ut orden. I exempel (83) har skribenten skapat en liten dikt. De två delarna i frasen rimmar med varandra och skapar tillsammans ett uttryck som försöker skapa en känsla av talat språk till meddelandet.

Omgivning är en av de nonverbala koderna. All kommunikation påverkas av omgivningen och miljön på ett eller annat sätt. I e-postmeddelandena kan omgivningens verkan märkas i sådana meddelanden som inte har skrivits i Finland eller i Sverige, eftersom det inte finns de skandinaviska bokstäverna i meddelandena utan de vanligtvis har ersatts med a och o.

- (84) Førutom det så lever jag fortfarande ett gott liv hær i Norway. Går rætt ofta på kafe, har sporadiska hemmafester och sitter ofta uppe længe på nætterna och pratar med de som bor på Leiteveien. (sv, k)
- (85) Sen har jag ett annat jobb dar jag passar tva barn minst tre dagar i veckan. Foraldrarna vill att jag ska lara dem svenska vilket inte ar sa latt. (sv, k)
- (86) Jag kommer att aka tillbaka till Finland senast andra veckan i juni. Min flygbiljett har datumet 11.6 sa det skulle vara ratt sa passligt. (sv, k)

Exempel (84) har skrivits i Norge. I stället för ä och ö har skribenten använt de norska motsvarigheterna för bokstäverna. Exempelen (85) och (86) har däremot skrivits i Irland respektive Australien där det inte har funnits någon möjlighet att använda de skandinaviska bokstäverna. Bristen på korrekta bokstäver orsakar dock inga svårigheter för mottagaren att förstå meddelandena men det kan göra läsningen långsammare. Meningen av ordet förändras sällan, men om det händer kan man gissa det rätta ordet med hjälp av kontexten.

Nonverbal kommunikation används flitigt i e-postmeddelandena. Jag har presenterat kommunikationssätt som kan sägas motsvara kinesisk och olika sätt att infoga paralingvistik i skriftliga meddelandena. Jag anser även att omgivningen kan påverka meddelandena. Olika sätt att använda t.ex. smileys, versaler och skiljetecken har skapat konstruktioner som motsvarar nonverbala funktioner, såsom komplettering, kontradiktion och accentuering. Den nonverbala kommunikationen anses ofta vara starkare än den verbala och jag tycker att det finns saker som tyder på det också i e-

postmeddelandena. I exemplen (56) - (58) presenterade jag fall där man nekade det skriftliga meddelandet med en smiley och där jag tycker att det budskap som användning av smileys meddelar är starkare än det som har skrivits.

Även om försöket att skapa nonverbal kommunikation i meddelandena var allmänt, fanns det ingen överanvändning av den. Jag märkte att varierande medel för nonverbal kommunikation användes för att skapa en önskad effekt. I det föregående kapitlet skrev jag att e-postmeddelandena påminner mera om skrivet än talat språk. Användningen av nonverbal kommunikation ökar de talspråkliga dragen, men jag tycker ändå att meddelandena har mera gemensamt med skrivet än talat språk. Jag anser dock att för att skapa ett effektivt e-postmeddelande måste man kombinera tal- och skriftspråkliga drag samt utnyttja olika sätt att uttrycka sina känslor, tankar och handlingar.

#### 5.4 Regional variation

E-post är ett kommunikationssätt som gör det lätt att hålla kontakt med människor från olika länder och kulturer. Detta är inte alltid helt problemfritt. Olika kulturer har olika seder och saker som är acceptabla i den ena kulturen kan vara oerhört oartiga i den andra. Därför är det viktigt att uttrycka sig så klart och tydligt som möjligt och att använda artigt språk.

I mitt undersökningsmaterial uppstår det inte sådana problem, eftersom alla meddelanden har skrivits av antingen svenska eller finska personer. Det finns inga betydande kulturella skillnader mellan Sverige och Finland. En likadan kulturell bakgrund orsakar också det att det inte finns mycket variation i texterna. Det kan vara möjligt att hitta skillnader i ordförrådet eller i meningsbyggnaden, men de kommer inte att tas upp



i denna avhandling. I stället presenterar jag hur främmande språk används samt tar upp bruket av snedstreck.

Det fanns inte ett enda fall där finlandssvenska skribenter använde ett snedstreck före sina namn i slutet av meddelandet. Det var ändå mycket vanligt bland svenskarna.

- (87) Vi ses  
//Frida (sv, k)
- (88) Puss&Kram, älskar dig!  
//Micke (sv, m)
- (89) Kram / Jan (sv, m)
- (90) Ha det gött, vi hörs!  
//Tomas (sv, m)
- (91) Hoppas du får en kul helg i sthlm ändå!  
//R (sv, m)

Användningen av snedstreck är alltså något som är vanligt bara för svenska skribenter. Vanligtvis har snedstreck och namnet inte skrivits på samma rad med hälsningsfrasen (ex. (89) är det enda fallet), utan de har separerats från det övriga meddelandet. Antalet snedstreck verkar inte spela någon roll, det varierar mellan ett och två. Orsaken till denna skillnad mellan svenskar och finlandssvenskar är svårt att förklara. Användningen av snedstreck har kanske bara spritt sig i Sverige och skribenterna har märkt att det är ett stilistiskt medel som de tycker om att använda. Jag tror dessutom att sådana här praxis sprider sig ganska snabbt från en kultur till en annan just på grund av kommunikation mellan människor från olika länder. Det är möjligt att finska mottagare har börjat använda snedstreck i sina meddelanden efter de har sett att det används. Det har jag åtminstone gjort.

Luukka (2000, 25) påstår att användning av främmande språk har med slarvigheten och stillösheten att göra. Ofta orkar man inte leta efter motsvarigheter till engelska eller finska uttryck utan använder dem som sådana. Jag tycker att användning av främmande språk kan också ses som ett stilmedel, om det finns ett bra uttryck i något annat språk, så

varför inte använda det. Avsändare väljer naturligtvis bara sådana språk och uttryck som de vet att mottagare förstår, annars skulle ju effekten försvinna.

Svenska skribenter använder några engelska uttryck och ord i sina meddelanden.

- (92) Kiss and hug Lotta (sv, k)
- (93) Trevliga resenärer, nice hostel? Har du hört nått från wildwest (sv, k)
- (94) Jag har ett annat telefonnummer om ni skulle behöva det någon gång... just in case. (sv, k)
- (95) Värmen har man ju överlevt innan men problemet är när man inte kan svalka av sig what so ever! (sv, k)

I exempel (92) använder skribenten en avslutningsfras som är en direkt översättning från den svenska frasen *puss och kram*. Jag tror inte att hon har något speciellt skäl för sitt val, hon kanske använder den svenska versionen ofta och vill nu bara ha lite omväxling. Mottagaren till meddelande som innehåller exemplet (93) har precis rest till USA och avsändaren vill troligen visa sitt intresse för resan med sitt ordval. I stället för att fråga om vandrarhemmet eller den vilda västern har hon valt att använda de engelska orden och kombinerat dem med svenskan. I exempel (94) finns det en vanlig engelsk fras som är ganska allmän i talat språk. I detta fall tycker jag att skribenten upprepar sig själv lite grann, eftersom hon använder konditionalis i den svenskspråkiga sats som dessutom redan innehåller en förklaring samt slutar den med tre punkter. Det är ju klart att det nya telefonnumret används om man inte når henne från det nummer hon har meddelat tidigare. I exempel (95) används engelska för att betona problem som värmen och bristen på möjligheter för avsvalkningen medför. Det är ändå knappast något allvarligt problem, jag tror att den engelska frasen används för att betona inkonsekvensen som kanske finns mellan det som har skrivits och det som faktiskt tänks. Om man läser vidare,

framgår det tydligt från meddelandet att skribenten är mycket nöjd med situationen och anser värmen som en njutning.

Till sist presenterar jag några exempel på hur finlandssvenskarna använder både engelska och finska i sina meddelanden.

- (96) By the way, om du är på väg till H:fors så kan vi ju gå ut på en traditionell öl, eller hur? (fsv, m)
- (97) Du har kanske hört om den otroligt åtrådda (yeah, right) tonårs-hömpä-dansmusikartisten Britney Spears, som har öppnat en webbsida där hugade herrar kan fria till henne? (fsv, m)
- (98) Kiva o hora att du trivs så bra i Lund. (fsv, k)
- (99) Visserligen har jag ringt till Malm sjukhus efter keikka-arbete idag. (fsv, m)
- (100) Jo, det börjar bli dags för ohi on tarrorna, 4,5 år har det tagit men än är det dock kvar 25 dagar. (fsv, m)

I exempel (96) används det en engelskspråkig fras i stället för den svenska *förresten*. Jag antar att denna fras förekommer då och då i talat språk, både när man talar svenska och finska och den är vanlig i chattspråket samt används flitigt i SMS. I de två sista fallen skrivs frasen dock inte i sin helhet utan man använder akronymen *btw*. I exempel (97) används det både engelska och finska. För det första reagerar skribenten på uppfattningen om Britney Spears. Han tycker tydligen inte att hon är särskilt intressant och uttrycker det med en sarkastisk kommentar som han sätter inom parentes. För det andra tillägger han ett finskt ord som enligt honom beskriver hennes musik. I detta exempel används finska och engelska som en effekt som framhävar skribentens åsikter om saken.

Exempel (98) innehåller ett finskt ord som är ytterst vanligt i finlandssvenskarnas talspråk. Ordet *kiva* har blivit en del av det vardagliga språkbruket och därför är det inget under att det används också i e-postmeddelandena. Exempel (99) har skrivits av en man som söker jobb som sjukskötare. Han berättar hur han har ringt efter arbete

och använder det finska ordet för att beskriva arbetets tillfälliga natur. Användningen av detta ord har troligen sitt ursprung i det finskspråkiga sättet att beskriva korta anställningar i flera olika arbetsplatser, som ofta är typiska för t.ex. sjukskötare. I det sista exemplet (100) finns det både en finskspråkig fras samt ett finskt lånord. Skribenten berättar att hans tid som student är snart förbi och syftar på det genom att använda ett uttryck som vanligtvis används när militärtjänsten tar slut. Då brukar man också skaffa klistermärken som berättar om samma sak. Användning av en sådan konstruktion kan tyda på att skribenten är glad över det att studierna är förbi.

Eftersom den kulturella bakgrunden för svenska och finlandssvenska skribenter är ganska likadan, finns det inga betydande skillnader i meddelanden som kan anses bero på den. Den mest påfallande skillnaden var användningen av snedstrecket före namnet i slutet av meddelandena, något som bara förekom i meddelandena skrivna av svenskar. Användningen kan dock förändras snabbt, svenskarna kan avstå från snedstrecket och finlandssvenskarna kan ta det i bruk.

Fast det fanns meddelande där främmande språk används, var de ändå ganska sällsynta. Engelska och finska användes bara som ett effektmedel och jag anser att orsaken till användningen inte var slarvighet eller stillöshet. Jag tycker att i de fall som jag har presenterat ovan använde skribenter inte engelska eller finska bara för att slippa leta efter den svenskspråkiga motsvarigheten för ordet. Ofta kan det vara så att det andra språket innehåller ett ord som har en viss dold, men ändå allmänt känd, betydelse. Då väljs detta ord eftersom det passar bra i meddelandet.

## 6 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

E-post har varit tillgänglig för större publik i ungefär tio år. Fast det används flitigt både i arbetslivet och på fritiden, finns det ännu inte några allmänna anvisningar om hur man borde skriva e-post. Ett antal handböcker uppmanar skribenter att använda ledigt språk och strunta i traditionella grammatiska regler och konventioner för skriftlig kommunikation, men det finns också handböcker som ger väldigt strikta anvisningar om hur man måste använda skiljetecken, fästa uppmärksamhet på rättstavningen eller använda hälsnings- och avslutningsfraser. Någon allmän linje för e-postmeddelandenas formalitet eller informalitet finns det alltså ännu inte.

I denna avhandling har jag presenterat typiska drag för både talat och skrivet språk. Det talade språket är högst kontextbundet och samtalsparterna bygger upp kontexten medan de pratar. Språket innehåller korta sekvenser, interjektioner och korrigeringar som inte kan raderas. Produktionen sker snabbt och orsakar störningar. Men även om talspråket ofta innehåller invecklade grammatiska konstruktioner, kan man underlätta talsituationen genom att använda nonverbal kommunikation. Nya trender i språkbruket syns snabbt i talat språk, men de också försvinner lätt om de inte används. Det skrivna språket skiljer sig från det talade på flera olika sätt. Skriftligt språk förändras långsamt och anses vara ålderdomligt jämfört med talspråket. Skrivet språk planeras ofta noggrant, men planeringsprocessen är inte synlig i språket. Kontexten måste byggas upp med referenser till tidigare texter eller med ord som kombinerar olika delar av texter. Eftersom det skrivna språket är riktat på större, vanligtvis okänd publik, har skribenten knappast någon möjlighet att få snabb respons på sin text. Det skrivna språket måste vara klart och tydligt, för det finns bara en mycket begränsad möjlighet att förklara t.ex. ordval. Nonverbal kommunikation kan i regel inte användas i det skriftliga språket.

Nonverbal kommunikation används tillsammans med verbal kommunikation. Den sistnämnda används för att förmedla exakt information, den förstnämnda för att uttrycka känslor. Den nonverbala kommunikationen är högst kontextbunden och situationen samt samtalspartnern definierar hurdan kommunikation används. Den nonverbala kommunikationen kräver inte mycket avsiktlighet, den kan vara antingen symbolisk eller osymbolisk och den är inte så strukturerad som verbal kommunikation. Det nonverbala meddelandet skickas ofta omedvetet.

Nonverbal kommunikation innehåller sex funktioner som kan användas tillsammans med verbal kommunikation. Med hjälp av dessa funktioner är det möjligt att repetera, kontradiktera, ersätta, accentuera, komplettera eller reglera det verbala meddelandet. Dessa funktioner kan uttryckas med ansiktsuttryck och kroppsrörelser eller med att variera röststyrka, intonation eller artikulationssätt. Också avståndet mellan samtalsparter samt deras utseende och miljön där kommunikationen tar plats påverkar den nonverbala kommunikationen.

Det är möjligt att hitta både tal- och skriftspråkliga drag samt nonverbal kommunikation i datorförmedlad kommunikation, men det finns också egenskaper som bara är typiska för språket i Internet. Det är inte alltid så lätt att studera och dra slutsatser om språket i datorförmedlad kommunikation, delvis eftersom diskussioner och inlägg inte sparas, delvis eftersom den språkliga och stilistiska variationen är så stor. Virtuella verkligheter och synkronisk chatt innehåller språk som kanske påminner mest om talat språk, webben innehåller både språk som är exakt likadant som i skrivna texter och språk som är slarvigt och bristfälligt. I osynkronisk chatt samt i e-postmeddelanden används det språk som kombinerar tal- och skriftspråkliga drag men påminner ändå mera om skrivet språk. I framtiden kommer språkbruket i Internet och i datorförmedlad kommunikation förändras, eftersom tekniken skapar nya möjligheter för det. Det blir möjligt att t.ex. kombinera ljud och

visuella egenskaper med skriftliga medier såsom e-post och chatt samt skapa ett automatiskt sätt att översätta från ett språk till det andra. Också själva språkanvändningen kommer säkert att utvecklas och det kommer att finnas normer för språkbruket.

I analysdelen har jag presenterat typiska drag för e-postmeddelandena med hjälp av belägg från materialet. I några fall har jag också tagit upp tidigare undersökningar där samma saker har behandlats. Jag har redogjort för hur rubriker har använts samt presenterat olika sätt att börja och avsluta meddelandet på. Efter det har jag presenterat tal- och skriftspråkliga drag i meddelandena samt några egenskaper som anses vara typiska för e-posten. Jag har också undersökt hur man har använt nonverbal kommunikation i skriftliga texter och till sist presenterat kort hurdana skillnader det finns i meddelandena skrivna av svenskar och finladssvenskar.

E-post har ibland ansetts vara nedtecknat tal. Visst finns det intryck av talat språk i meddelandena, men i mitt undersökningsmaterial påminde texterna mycket mera om traditionellt skrivet än talat språk. Elliptiska uttryck förekom, men de flesta satserna i meddelandena var ändå grammatiskt helt korrekta. Skrivfel var ganska vanliga och mängden kan bero på den snabba takten meddelandena skrivs i. Det fanns dock inga fel som försvårade förståelsen, meddelandena var i regel konsekventa och välformade. Det allmännaste sättet att skapa en känsla av talat språk var att uttrycka betoningar, pauser och taltempo med hjälp av punkter, mångdubblade bokstäver och versaler. Smileys användes för att komplettera, accentuera och neka det som finns i det skriftliga meddelandet. Av de nonverbala koderna var användningen av kinesik och paralingvistik vanligaste, men det fanns några meddelanden där omgivningen hade påverkat meddelandet.

En anledning till att meddelandena i mitt undersökningsmaterial påminner mera om skrivet än talat språk kan vara att även om alla

skribenter är unga vuxna och har använt e-post flera år, påverkar deras bakgrund som välutbildade personer meddelandena. De använder eller har använt skriftlig kommunikation i sina studier, de har skrivit essäer och uppsatser som måste vara både grammatiskt och stilistiskt korrekta. Jag antar att det faktum att de hela tiden ser vad de skriver orsakar en någon slags undermedveten monitorering som hindrar dem att göra betydande avvikelser från det traditionella sättet att skriva.

En del av meddelandena var adresserade till mig men några skribenter fick själva välja de meddelanden som vidarebefodrades till mig. Det är möjligt att medan de gick igenom sina inkorgar strök de meddelanden som innehöll slarvigt eller oartigt språkbruk. Vanligtvis fanns det dock två eller flera meddelanden skrivna av samma person och språket i dem brukade vara likadant, så att utgallringen troligen inte förekom i någon större utsträckning. Dessutom var det klart för alla skribenter att det inte kommer att vara möjligt att känna igen personer i meddelandena och att inget meddelande används i sin helhet.

Tidigare har man tänkt att nonverbal kommunikation hör ihop med verbal kommunikation och inte kan uttryckas i skriftliga texter. Jag märkte ändå att mitt undersökningsmaterial innehöll en mångsidig användning av olika stilistiska medel som kunde anses motsvara den traditionella nonverbala kommunikationen. Med dem hade skribenterna lyckats skapa variation i meddelandena utan att överanvända dem. Detta kan bero på skribenternas ålder: de är inte så gamla att sådana stilistiska medel fattas helt och hållet men de är inte heller så unga att de måste fylla meddelandena med smileys, skiljetecken eller ord skrivna med versaler. Jag tycker att skribenterna har lyckats hitta en balans mellan det gamla och nya sättet att skriva. Jag var lite överraskad att det var så lätt att identifiera olika skriftliga motsvarigheter till nonverbala funktioner och koder, speciellt eftersom antalet meddelanden var så litet. Jag tycker ändå att de iakttagelser som jag har gjort kan hittas också i andra undersökningar om e-postspråket.



När jag analyserade meddelandena och presenterade exemplen märkte jag att det var nästan omöjligt att dra några slutsatser om språkbruket om man inte läste igenom hela meddelandet och förklarade kontexten bakom exemplet. I några fall var kontexten inte synlig i meddelandet och då var det oerhört svårt att hitta skäl till de val skribenten hade gjort.

Innan jag började granska meddelandena närmare antog jag att talspråkliga drag samt nonverbal kommunikation skulle användas som effektmedel. Efter analysen tycker jag att så var fallet. De skriftliga texterna kompletterades med ledigare språkbruk och resultatet var en intressant kombination av olika kommunikationsstilar. Även om språket för närvarande påminner om skrivet språk kommer det säkert att förvandlas till en unik språkvariant.

Mitt undersökningsmaterial innehöll bara 77 meddelanden, så de observationer som jag har gjort i denna avhandling kan knappast ses som allmänna för svenskan i e-postmeddelandena. Jag har koncentrerat mig på att redogöra för några drag som jag tyckte var typiska för meddelandena. Men även om samplet var litet och skribenterna bildade en homogen grupp, gjorde jag ändå likadana iakttagelser om språket i e-postmeddelandena som hade gjorts av forskare som hade undersökt engelska och finska meddelanden. Detta förstärker uppfattningen att e-post är ett globalt kommunikationssätt.

Om man vill få en mera omfattande bild av e-postsvenskan borde man samla meddelanden från människor i olika åldrar och från olika socialgrupper och undersöka dem mycket mera detaljerat än jag har gjort i denna avhandling. Man kunde också koncentrera sig bara på de skriftspråkliga eller de talspråkliga drag som finns i e-postmeddelandena. Dessutom skulle det vara intressant att studera om det fanns några skillnader i språkbruket mellan män och kvinnor, något som jag inte valde att göra här.

## LITTERATUR

- Angell, David & Heslop, Brent 1994. *The Elements of E-mail Style. Communicate Effectively via Electronic mail*. Addison-Wesley Publishing Company, New York.
- Backlund, Britt 1992. Kroppsspråket. I Strömquist, Siv (red.) *Tal och samtal*. Studentlitteratur, Lund, 87-105.
- Biber, Douglas 1988. *Variation Across Speech and Writing*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Burgoon, Judee K. & Buller, David B. & Woodall, W. Gill 1989. *Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue*. Harper & Row Publishers, New York.
- Burgoon, Judee K. & Saine, Thomas 1978. *The Unspoken Dialogue. An Introduction to Nonverbal Communication*. Houghton Mifflin Company, Boston.
- Chafe, Wallace L. 1982. Integration and Involvement In Speaking, Writing and Oral Literature. I Tannen, Deborah (red.) *Spoken and Written Language: Exploring Orality and Literacy*. Volume IX in the Series Advances in Discourse Processes. Ablex Publishing Corporation, New Jersey, 35-53.
- Crystal, David 2001. *Language and the Internet*. Cambridge University Press, Cambridge.

- Du Bartell, Deborah 1995. Discourse Features of Computer-Mediated Communication: 'Spoken-like' and 'Written-like'. I Wårvik, B & Tanskanen, Sanna-Kaisa & Hiltunen, Risto (red.) *Organization in Discourse. Proceedings from the Turku Conference 1995*. Anglicana Turkuensia 14. Turku, 231-239.
- Einarsson, Jan 1978. *Talad och skriven svenska. Sociolingvistiska studier*. Lundastudier i nordisk språkvetenskap, serie C9. Studentlitteratur, Lund.
- Eisenberg, Abne M. & Smith, Ralph R. 1971. *Nonverbal Communication*. The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis/New York.
- Garme, Birgitta & Strömquist, Siv 1992. Typiskt talspråk. I Strömquist, Siv (red.) *Tal och samtal*. Studentlitteratur, Lund, 195-206.
- Goody, Jack 1987. *The Interface Between the Written and the Oral*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Grosz, Barbara J. 1978. Ellipsis. I Walker, Donald E. (red.) *Understanding Spoken Language*. Elsevier North-Holland, New York, 315-337.
- Halliday, Michael 1985. *Spoken and Written Language*. Deakin University Press, Deakin University, Victoria 3217.
- Halliday, Michael 1987. Spoken and Written Modes of Meaning. I Horowitz, Rosalind & Samuels, S. Jay (red.) *Comprehending Oral and Written Language*. Academic Press, San Diego, 55-82.
- Harrison, Randall P. 1974. *Beyond Words - an introduction to nonverbal communication*. Prentice Hall, New Jersey.

- Hellspong, Lennart & Ledin, Per 1997. *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Studentlitteratur, Lund.
- Herring, Susan C. 1996. Introduction. I Herring, Susan (red.) *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. John Benjamin Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia, 1-10.
- Hickson, Mark I. & Stacks, Don W. 1989. *Nvc. Nonverbal communication. Studies and applications*. 2<sup>nd</sup> edition. William C. Brown Publishing, Dubuque.
- Horowitz, Rosalind & Samuels, S. Jay 1987. Comprehending Oral and Written Language: Critical Contrasts for Literacy and Schooling. I Horowitz, Rosalind & Samuels, S. Jay (red.) *Comprehending Oral and Written Language*. Academic Press, San Diego, 1-52.
- Järvinen, Petteri 2000. *Sinulle on sähköpostia*. Teknolit, Jyväskylä.
- Karlsson, Ola 2000. Råd för webbskrivare. I *Språkvård* 2/2000, 4-7.
- Lakoff, Robin Tolmach 1982. Some of my Favorite Writers are Literate: The Mingling of Oral and Literate Strategies in Written Communication. I Tannen, Deborah (red.) *Spoken and Written Language: Exploring Orality and Literacy*. Volume IX in the Series *Advances in Discourse Processes*. Ablex Publishing Corporation, New Jersey, 239-260.
- Langford, David 1994. *Analysing Talk. Investigating Verbal Interaction in English*. The Macmillan Press LTD, London.
- Luukka, Minna-Riitta 2000. Sinulle on postia. *Kielikello* 1/2000, 24-28.

- Mehrabian, Albert 1981. *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes 2<sup>nd</sup> ed.* Wadsworth, Belmont, California.
- Nilsson, Björn & Waldemarson Anna-Karin 1990. *Kommunikation. Samspel mellan människorna.* Studentlitteratur, Lund.
- Saari, Mirja 1975: *Talsvenska - En sociolingvistisk studie över syntaktiska drag i intervjusvar.* Särtryck ur Studier i nordisk filologi 60, Helsingfors.
- Stacks, Don & Hickson, Mark & Hill, Sidney R. 1991. *An Introduction to Communication Theory.* Hartcourt Brace Jovanovich College Publishers, Orlando.
- Tella, Seppo 1992. *Talking Shop via E-mail: A Thematic and Linguistic Analysis of Electronic Mail Communication.* Research Report 99. Department of Teacher Education, University of Helsinki.
- Tiittula, Liisa 1992: *Puhuva kieli. Suullisen viestinnän erityispiirteitä.* Oy Finn Lectura Ab, Loimaa.
- Werry, Christopher C. 1996. Linguistic and Interactional Features of Internet Relay Chat. I Herring, Susan (red.) *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives.* John Benjamin Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia, 47-63.