



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Dottorato in scienze documentarie, filologiche, linguistiche e letterarie

Curriculum critico, storico-letterario e linguistico

XXVIII ciclo

**IL FENOMENO DELL'INCOMPRESIONE NELLA
COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER**

Dottoranda
Dott.ssa Cristina Antonetti

Direttori di ricerca
Prof.ssa Grazia Basile
Prof.ssa Isabella Chiari

IL FENOMENO DELL'INCOMPRESIONE NELLA COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER

Introduzione

7

Parte prima

Primo capitolo

Ricezione e comprensione: uno sguardo d'insieme

- | | |
|--|----|
| 1.1 Ricezione e comprensione: primi passi per esaminare l'incomprensione | 15 |
| 1.2 Disattenzione nei confronti della comprensione linguistica: cause ed effetti | 18 |
| 1.3 Inadeguatezza dei modelli lineari e problematicità del comprendere | 22 |
| 1.4 Il riscatto della comprensione: un diverso modo di produrre | 34 |

Secondo capitolo

Il fenomeno dell'incomprensione

- | | |
|--|----|
| 2.1 L'incomprensione come esperienza quotidiana dei parlanti | 47 |
| 2.2 Un fenomeno analizzato da diversi filoni di studio | 49 |
| 2.3 Specificazioni terminologiche | 52 |
| 2.4 Problemi nella comprensione: responsabilità condivise | 56 |
| 2.5 Classificazioni del fenomeno | 57 |

Terzo capitolo

La comunicazione mediata dal computer (CMC)

- | | |
|--|----|
| 3.1 CMC: considerazioni preliminari | 72 |
| 3.2 Storia e studi relativi alla CMC | 73 |
| 3.3 La lingua della CMC | 80 |
| 3.4 I generi della CMC | 82 |
| 3.4.1 I <i>newsgroup</i> | 83 |
| 3.4.2 I <i>forum</i> | 86 |
| 3.4.3 I <i>blog</i> | 88 |
| 3.4.4 I <i>social network</i> | 89 |
| 3.4.5 Le <i>chat</i> | 96 |
| 3.5 Il <i>corpus</i> di riferimento per l'analisi: <i>Web2Corpus (W2C)</i> | 98 |

Parte seconda

Quarto capitolo

Descrizione e organizzazione dell'analisi

| | | |
|------------|--|-----|
| 4.1 | Considerazioni generali sulla ricerca | 101 |
| 4.2 | <i>Trouble-source</i> , problema di comprensione, <i>repair</i> , chiusura del ciclo di negoziazione: quattro elementi chiave per la gestione delle incomprensioni | 103 |
| 4.3 | Macro-etichette per osservare complessivamente la gestione delle incomprensioni | 108 |
| 4.4 | Sottoetichette per osservare dettagliatamente la gestione delle incomprensioni | 109 |
| 4.4.1 | <i>Trouble-source</i> e problema di comprensione: sottoetichette associate | 110 |
| 4.4.2 | Sottoetichette associate al <i>repair</i> | 116 |
| 4.4.2.1 | <i>Repair</i> diretto, indotto o ritardato | 116 |
| 4.4.2.2 | Autore del <i>repair</i> | 119 |
| 4.4.2.3 | Posizione del <i>repair</i> | 121 |
| 4.4.2.4 | Assenza del <i>repair</i> | 126 |
| 4.4.3 | Sottoetichette per la chiusura del ciclo di negoziazione | 127 |
| 4.4.3.1 | Assenza di chiusura del ciclo di negoziazione | 129 |
| 4.5 | Etichette di descrizione aggiuntive | 130 |

Quinto capitolo

L'incomprensione nella comunicazione mediata dal computer: forme e gestione interazionale

| | | |
|------------|---|-----|
| 5.1 | Problemi di comprensione: quali forme in <i>Web2Corpus</i> ? | 136 |
| 5.1.1 | Dichiarazioni di non comprensione (DNC) | 138 |
| 5.1.2 | Dichiarazioni di comprensione con riserva (DCR) | 140 |
| 5.1.3 | Richieste di chiarimento (RDC) | 141 |
| 5.1.4 | Fraintendimenti (FRAINT) | 143 |
| 5.2 | Il fenomeno dell'incomprensione in <i>Web2Corpus</i> : uno sguardo quantitativo | 144 |
| 5.2.1 | Numero totale delle incomprensioni e distribuzione nei cinque generi di CMC | 145 |
| 5.2.2 | Numero delle quattro forme di incomprensione e distribuzione nei cinque generi di CMC | 149 |
| 5.3 | Gestione dei problemi di comprensione: analisi quantitativo-qualitativa | 153 |
| 5.3.1 | Risultati estratti dalla tabella di valutazione complessiva | 154 |
| 5.3.1.1 | <i>Repair</i> | 154 |
| 5.3.1.2 | Chiusura del ciclo di negoziazione | 158 |
| 5.3.1.3 | Considerazioni conclusive sull'analisi complessiva | 160 |
| 5.3.2 | Risultati estratti dalle tabelle di valutazione dettagliate | 160 |
| 5.3.2.1 | <i>Trouble-source</i> e problema di comprensione | 160 |
| 5.3.2.2 | Modalità del <i>repair</i> | 162 |

| | |
|--|-----|
| 5.3.2.3 Autore della riparazione | 163 |
| 5.3.2.4 Posizione del <i>repair</i> | 164 |
| 5.3.2.5 Assenza del <i>repair</i> | 166 |
| 5.3.2.6 Chiusura del ciclo di negoziazione | 169 |
| 5.3.2.7 Assenza di chiusura del ciclo di negoziazione | 171 |
| 5.3.2.8 Etichette di descrizione aggiuntive | 172 |
| 5.3.2.9 Considerazioni conclusive sull'analisi dettagliata | 173 |

Sesto capitolo

Fenomenologia dell'incomprensione in *Web2Corpus*

| | |
|--|-----|
| 6.1 Tipologie di incomprensione: cosa non viene compreso? | 175 |
| 6.1.1 Indirizzamento del messaggio | 175 |
| 6.1.2 Identità dell'allocutore e sue caratteristiche intrinseche | 187 |
| 6.1.3 Autore del messaggio e scambio conversazionale di appartenenza | 188 |
| 6.1.4 Elementi prosodici, pragmatici e obiettivi degli atti comunicativi | 190 |
| 6.1.5 Elementi di riferimento, contenuto proposizionale, sensi e usi | 205 |
| 6.1.6 Avvenuta comprensione | 215 |
| 6.1.7 Aspetti situazionali | 217 |
| 6.2 Considerazioni conclusive sulle tipologie di incomprensione | 217 |

Settimo capitolo

Il fenomeno dell'incomprensione nel parlato: un confronto con *Web2Corpus*

| | |
|---|-----|
| 7.1 Considerazioni preliminari: il <i>corpus</i> esaminato (LIP) | 219 |
| 7.2 Problemi di comprensione nel LIP: dati quantitativi | 222 |
| 7.3 Problemi di comprensione nel LIP: analisi qualitativa e confronto con le tipologie di <i>Web2Corpus</i> (<i>W2C</i>) | 227 |

| | |
|--------------------|-----|
| Conclusioni | 257 |
|--------------------|-----|

| | |
|---------------------|-----|
| Bibliografia | 265 |
|---------------------|-----|

Introduzione

La presente ricerca intende esaminare il fenomeno dell'incomprensione nella comunicazione mediata dal computer (CMC), in particolare in cinque generi del *web*, quattro asincroni e uno sincrono, scritti e fortemente interattivi: *newsgroup*, *forum*, *blog*, *social network* e *chat*. L'indagine si propone anche di attivare una comparazione con la comunicazione parlata con l'obiettivo di individuare, per una parte dell'analisi, continuità e/o differenze legate al diverso tipo di interazione impiegato.

Studiare il fenomeno dell'incomprensione ed esaminare come questo venga gestito interazionalmente dai parlanti permette di aprire diversi scorci di riflessione che si rivelano interessanti non solo perché sostengono una conoscenza più profonda delle difficoltà di intendimento con cui si confrontano le persone negli scambi comunicativi quotidiani, ma anche, e soprattutto, perché portano luce sui meccanismi della comprensione e negoziazione del senso in particolare e sui processi dell'interazione linguistica e sociale in generale. L'attenzione continua e sistematica su questi temi dunque agevola definizioni e rappresentazioni che mettono i processi di comunicazione, di produzione e ricezione, sempre più a fuoco. Si tratta di processi che devono essere indagati anche all'interno delle modalità di interazione permesse dallo sviluppo e avanzamento delle nuove tecnologie perché tali modalità sono utilizzate regolarmente dai parlanti e la loro osservazione contribuisce parimenti a conoscere meglio e capire il funzionamento e i meccanismi che sono alla base della comunicazione umana. La CMC non rappresenta pertanto un oggetto di studi particolare, bizzarro, da considerare separatamente nelle analisi che coinvolgono il panorama linguistico e non solo, perché produce anch'esso suggerimenti e indicazioni importanti che favoriscono la descrizione e la conoscenza dei fenomeni e delle dinamiche appartenenti all'immenso universo dei parlanti.

Come dimostrano gli ultimi dati *Audiweb* (www.audiweb.it), aggiornati a luglio 2016, una larga fetta della popolazione usufruisce quotidianamente della rete e dei suoi servizi: ventidue milioni di italiani infatti si collegano ogni giorno al *web* per oltre due ore e lo fanno principalmente per comunicare. Non a caso dunque *blog* e *social network* sono diventati le destinazioni più comuni e popolari per gli utenti, superando, per la prima volta nel 2009, i motori di ricerca, i siti di informazione, di gioco e di acquisti

online. La statistica allora ci informa che circa un italiano su tre utilizza ogni giorno modalità di comunicazione impensabili fino a qualche decennio fa, sfruttandone potenzialità e accettandone anche i limiti. Una spinta notevole proviene sicuramente dalla diffusione degli *smartphone* e dei *tablet*, i quali permettono agli utenti di essere sempre connessi ovunque essi si trovino. Il loro utilizzo parallelo, anzi addirittura superiore al pc, apre la necessità di una ridefinizione terminologica della CMC che risulti più estesa e includa dispositivi con i quali è possibile compiere alcune operazioni comuni ed equivalenti. Si pensi ad esempio che ognuno dei cinque generi di CMC sopra menzionato può essere raggiunto ugualmente con il telefonino o il *tablet*, per i quali esistono anche alcune applicazioni dedicate e specifiche (*Twitter*, *Facebook*, *Youtube* per *smartphone* e *tablet*).

Le interazioni tra le persone non sono mai state così scritte come in questi anni: la conversazione dunque non è più una prerogativa esclusiva del parlato ma anche della scrittura, della scrittura digitale. Si potrebbe provocatoriamente sostenere che vi sono persone che oggi si dedicano alla conversazione più scrivendo che parlando. Tra i temi affrontati svariate volte dall'ambito sociologico e non solo non passa inosservato quello relativo al logoramento delle capacità relazionali nel mondo reale, in particolare dei giovani, i quali a volte sembra che si rapportino meglio attraverso uno schermo piuttosto che nell'incontro faccia a faccia.

Il confronto con il parlato fornisce ancora degli spunti di analisi dal momento che è possibile valutare non solo le differenze ma anche e soprattutto le similarità. Attraverso la presentazione delle forme e tipologie di problemi di comprensione che emergono sia nel parlato, rappresentato dalle registrazioni del *Lessico di frequenza dell'italiano parlato* (LIP), che nello scritto mediato dal computer, contenuto nella raccolta *Web2Corpus* (W2C), si ricava che alcune difficoltà di intendimento che si credono dovute al mezzo discendono in realtà dalle dinamiche stesse dell'interazione. La conversazione è stata a lungo accostata al parlato: oggi, nelle nuove modalità scritte, si verificano scambi fortemente interattivi, ad alto tasso dialogico, che sottraggono al monopolio del parlato alcune caratteristiche, come la sincronicità o la scarsa progettualità e pianificazione.

L'elaborato dunque tenta di stimolare lo sviluppo e la maturazione di tali riflessioni attraverso un'analisi approfondita dei casi di incomprensione emersi nella raccolta

Web2Corpus, prestando particolare attenzione alle diverse forme e tipologie, nonché alla loro gestione interazionale, ed operare una comparazione con il parlato presente nelle registrazioni del LIP.

L'analisi si presenta come sdoppiata: da una parte si è proceduto ad una analisi di tipo quantitativo-qualitativo, dall'altra ad una esclusivamente qualitativa, senza dati numerici di supporto.

Nella prima rientra un'indagine orientata ad osservare in che modo l'incomprensione prenda corpo negli scambi comunicativi, sotto quali vesti appaia, vale a dire quali sono le forme o le modalità di presentazione con cui essa si verifica. Il termine incomprensione infatti, come si avrà modo di vedere, racchiude manifestazioni tra loro diverse, guidate da una consapevolezza da parte dei parlanti coinvolti più o meno evidente. Tali forme – fraintendimenti (FRAINT), richieste di chiarimento (RDC), dichiarazioni di non comprensione (DNC) e di comprensione con riserva (DCR) – sono state esaminate e descritte nelle loro caratteristiche e differenziazioni interne. Per individuare quelle maggiormente diffuse nelle conversazioni sul *web* e la loro collocazione entro i cinque generi esaminati (*newsgroup, forum, blog, social network e chat*) sono stati dunque forniti dati numerici che propongono anche eventuali specificità. Inoltre, si presenta anche una comparazione con il parlato del LIP.

Lo studio è poi proseguito spostando il fulcro dell'analisi sulla gestione del fenomeno all'interno dell'interazione: come i parlanti si comportano nel momento in cui si verifica e viene riconosciuto un qualche problema di comprensione, quali sono le procedure di attivazione del ciclo di negoziazione e le strategie messe in atto per la risoluzione. Si è cercato quindi di approfondire svariati elementi: se è presente e dove si posiziona l'eventuale riparazione (*repair*), chi tende ad effettuarla, dopo quanto orientativamente avviene e se va a buon fine o se, al contrario, cade nel vuoto o richiede ancora una riapertura del ciclo e quindi una rinegoziazione. Ogni aspetto è stato indagato dettagliatamente, esaminando anche possibili assunzioni o attribuzioni di responsabilità per lo sviluppo della difficoltà. Il supporto dei dati numerici è presente anche in questa fase della ricerca e fornisce una tendenza, se si vuole uno *standard*, relativamente alla gestione dei problemi nella CMC di *Web2Corpus*. I dati possono essere interpretati sia complessivamente, nella comunicazione mediata dal computer, che nello specifico, per singolo genere (*newsgroup, forum, blog, social network e chat*). Per questa parte non è

stato operato alcun confronto con il parlato del LIP, dal momento che il *corpus* raccoglie, nella sezione dialogica, soprattutto scambi a due, in cui è altamente probabile che un problema di comprensione, in qualche modo rilevato, si risolva tramite una riparazione e si concluda positivamente con la chiusura del ciclo di negoziazione.

Una seconda parte della ricerca ha seguito invece una prospettiva prettamente qualitativa, concentrandosi sull'esame approfondito delle tipologie di incomprensione emerse in *Web2Corpus*. Esse derivano dall'analisi attenta di ciò che l'interlocutore ha frainteso o non capito (bene) del discorso altrui, considerando quella che viene definita *trouble-source* o innesco, ossia il turno da cui scaturisce il problema di comprensione, i possibili scatenatori e il tipo di interazione con le sue caratteristiche e peculiarità. Come già è stato detto, per questa sezione non vengono forniti dati numerici. Essi potrebbero essere non pienamente attendibili per la pluri-interpretabilità e multi-dimensionalità del fenomeno in esame di cui si parlerà più avanti. Si è voluto poi attivare, così come per le forme anche per le tipologie di incomprensione, un confronto con il parlato rappresentato nel LIP, in particolare nella parte dialogica, in cui vi sono scambi con presa di parola libera e non, faccia a faccia e non. L'obiettivo è stato quello di comparare la modalità scritta, fortemente interattiva, con quella parlata e definire se e come il canale di trasmissione e il tipo di interazione influiscano sugli inciampi della comprensione e ancora valutare eventuali continuità ed elementi di comunanza.

Difficoltà di intendimento, fraintendimenti, richieste di chiarimento e via dicendo non capitano eccezionalmente nelle conversazioni, ma ne sono parte, appartengono alla esperienza quotidiana dei parlanti. Le risorse che essi possiedono per gestire tali difficoltà e che permettono loro di non interrompere definitivamente la conversazione fanno sì che tali fenomeni vengano spesso percepiti come trascurabili, marginali, soprattutto entro la medesima comunità linguistica. Così come si verificano fenomeni di incomprensione, allo stesso tempo, si verifica naturalmente e spontaneamente da parte dei parlanti una volontà di negoziazione e di cooperazione, intrinseca e fisiologica nei processi di comunicazione nel momento in cui emerge una difficoltà.

La ricerca vuole pertanto offrire una proposta di osservazione e riflessione su un fenomeno di così grande complessità, il quale fornisce non poche difficoltà a chi si propone di esaminarlo.

L'incomprensione, così come la sua controparte, la comprensione, rappresenta infatti un oggetto particolarmente complesso e articolato, il quale pone alcuni limiti all'esame che sono oggettivi, ineliminabili, perché ad esso connaturati. Il senso infatti costituisce una realtà fluida che permea nell'altro da sé secondo percorsi che sono non solo inafferrabili, sfuggenti e invisibili, ma profondamente personali e imprevedibili. Non è pertanto determinabile con certezza quanto di fatto un parlante abbia compreso, frainteso o non capito del discorso altrui. La comprensione di qualsiasi enunciazione da parte di un interlocutore, sia essa scritta o parlata, si colloca inevitabilmente lungo un *continuum* e si avvicina o allontana da quanto il parlante intende secondo gradi che non possono essere recuperati appieno. Come è noto, non si verifica mai una perfetta e assoluta coincidenza tra il senso elaborato da chi produce e quello inteso da chi riceve per l'indeterminatezza che caratterizza il processo di comprensione. Inoltre, chi analizza non ha la possibilità di verificare esattamente e pienamente il livello di intendimento ottenuto. Dichiarazioni come *ho capito benissimo* o *non ho capito niente* nel loro essere assolute, totalizzanti, sono anche poco veritiere: cambiano da persona a persona e non mostrano la quantità effettiva di comprensione o incomprensione raggiunte. Nella prima si riconosce sempre e comunque un certo livello di parzialità – per quanto ci si possa avvicinare, non si otterrà mai una sovrapposizione perfetta – nella seconda di un fallimento che allo stesso modo difficilmente tende a porsi come assoluto.

Si accetta e presenta dunque consapevolmente una ricerca problematica ed insidiosa, che si affida anche ad operazioni di tipo congetturale e probabilistico che affiorano inevitabilmente non per insufficienza di metodo, ma per natura intrinseca di ciò che si sceglie di indagare. Chi analizza esamina il fenomeno dall'esterno, leggendo o ascoltando, in questo elaborato, i testi presenti nei due *corpora* scelti tra quelli disponibili: *Web2Corpus* per la CMC e il LIP per la parte relativa al parlato. Nonostante non manchino, come è ovvio, indizi e segnali che permettano di capire se sia occorso o meno un problema di comprensione e se questo sia stato poi risolto dai parlanti, non si può tuttavia prescindere dall'indicare l'impossibilità di conquistare certezze assolute. L'osservatore deve necessariamente fare a meno di una serie di elementi appartenente all'*hic et nunc* conversazionale che non può essere rintracciata e che conseguentemente frena interpretazioni sempre compiute, senza margine di errore. Nella CMC, inoltre, alcuni messaggi vengono cancellati o modificati dagli utenti stessi o dai moderatori o

amministratori delle pagine oppure sono ancora da scrivere, in divenire, non elaborati al momento della raccolta dei testi per la costruzione del *corpus*. Ciò restituisce un'immagine degli scambi che non può essere considerata totalmente compiuta o autentica.

Un parlante inoltre potrebbe fingere di capire o, al contrario, di non capire, oppure potrebbe intendere solo una parte o addirittura niente di quanto a lui rivolto, ma, ciò nonostante, procedere nella conversazione senza arrestarla, senza rendere nota la propria difficoltà per ragioni diverse che spaziano dal timore di essere giudicati all'impossibilità di generare una negoziazione nella particolare situazione in cui avviene la comunicazione, alla semplice ed esplicita non necessità o volontà. Non è raro, dunque, che si intenda il senso globale del discorso ricevuto, ignorando alcuni aspetti specifici, o viceversa, e si decida di non bloccare l'avanzamento del dialogo. Negli scambi infatti non si richiede costantemente di sciogliere qualsiasi dubbio interpretativo, di risolvere qualsiasi perplessità o insicurezza di intendimento, soprattutto se non costituiscono ostacoli importanti e tali da influire sul proseguimento della conversazione.

Il fenomeno dell'incomprensione, inoltre, si mostra come multi-dimensionale e pluri-interpretabile. Esso potrebbe infatti agire su più livelli contemporaneamente – semantico e pragmatico, lessicale e sintattico per fare degli esempi – e complicare quindi i bisogni di categorizzazione e, allo stesso tempo, presentare sfumature diverse agli occhi degli analisti, i quali potrebbero non accettare o riconoscere alcune categorie proposte. Una classificazione è dunque rischiosa in quanto richiede di sezionare un fenomeno che si mostra come evento olistico, difficile da scorporare, che meglio si presta ad una valutazione d'insieme che lo consideri nella sua interezza. L'inserimento in classi dai confini netti, precisi, infatti, sebbene agevoli l'analisi, in parte la compromette. La consapevolezza che una categorizzazione puntuale e definita sia impossibile da ottenere allenta parzialmente, senza eliminarla, la morsa della soggettività e arbitrarietà entro cui l'osservazione del fenomeno si ritrova di fatto costretta.

Nel quadro proposto, la ricostruzione dei cammini interpretativi dei parlanti non appare come un'operazione semplice né tantomeno ovvia: l'obiettivo è quello di sostenere e arricchire la riflessione e il dibattito sull'argomento, senza pretese di

completezza o precisione assolute. Ciò non significa indebolire o annullare la ricerca, al contrario è peculiarità del ricercatore non tirarsi indietro e spingersi oltre, spesso verso l'ignoto, quanto esprimere apertamente, senza nasconderli, quelli che sono i limiti effettivi con cui essa inevitabilmente si scontra. Significa sottolineare che il punto di vista, seppure operi come filtro costantemente presente, agisce in misura maggiore in siffatte tipologie di analisi, in cui si cerca di incoraggiare una riflessione e costruire un'interpretazione che, sulla base dei dati, sia quella più sicura e coerente possibile anche se non sempre indiscutibile.

Il primo capitolo si concentra dunque sull'«altra metà del cielo» del processo di comunicazione: la ricezione. Si approfondisce la nozione di comprensione, spostando l'osservazione dalla parte del ricevente, e si ripercorre il cammino che ha condotto al riscatto delle indagini sul *capire*, che, in passato, sono state intraprese da pochi in ambito linguistico.

Il secondo capitolo presenta il fenomeno dell'incomprensione, di cui i parlanti fanno esperienza quotidiana. Esso è al centro di vari filoni di studio che lo esaminano secondo prospettive e approcci diversi. Si fornisce quindi una specificazione terminologica che eviti disorientamenti e precisi le parole di riferimento e i limiti entro cui esse operano, e si riportano le classificazioni del fenomeno proposte dalla letteratura sull'argomento.

Il terzo capitolo si rivolge alla comunicazione mediata dal computer (CMC), presentandone la storia e gli studi nati subito dopo la modificazione subita dal *pc*, che da elaboratore si è trasformato in potente mezzo di comunicazione. Si approfondiscono poi la lingua della CMC e i cinque generi presenti nella raccolta scelta per l'osservazione dei problemi di comprensione, alla quale è dedicato un paragrafo descrittivo.

Il quarto capitolo descrive dettagliatamente l'analisi, la metodologia utilizzata e l'organizzazione disposta per l'esame e la definizione delle forme e tipologie di incomprensione, nonché della loro gestione.

Il quinto capitolo riporta i risultati e dunque determina le forme di incomprensione individuate in *Web2corpus* e le strategie messe in atto dai parlanti per gestirle, con il supporto di dati numerici.

Il sesto capitolo presenta invece le tipologie di difficoltà riscontrate nella lettura integrale degli scambi contenuti nella raccolta di CMC secondo un punto di vista

prettamente qualitativo. Tutti gli esempi citati in questo capitolo, così come negli altri, sono stati estratti e riportati come digitati dagli utenti, senza correggere errori di battitura, eventuali imprecisioni orto-grammaticali o sintattiche, con la finalità di restituire un'immagine autentica.

Il settimo capitolo compara infine le forme e le tipologie di incomprendimento emerse in *Web2Corpus* con quelle individuate nel LIP, mostrando specificità, valutando in che modo il tipo di interazione, scritta o parlata, più o meno interattiva, incoraggi un problema o ne argini la sua formazione, e ancora esaminando le continuità che possono essere associate al tipo di comunicazione in atto.

PRIMO CAPITOLO

RICEZIONE E COMPRENSIONE: UNO SGUARDO D'INSIEME

1.1 Ricezione e comprensione: primi passi per esaminare l'incomprensione

Studiare l'incomprensione linguistica presuppone uno spostamento verso un versante che in passato è stato poco praticato dai linguisti: quello della ricezione, vale a dire «l'altra metà del cielo linguistico e semiotico» (De Mauro 2002: 47). Maggiore interesse, infatti, è stato rivolto alle modalità di produzione, sulle quali è stata generata una bibliografia non confrontabile con gli studi e le analisi condotti nei riguardi della ricezione, rimasta appunto a lungo in ombra e sulla quale, per buona parte del secolo scorso, è mancata un'esplorazione che potesse definirsi sistematica e continua.

Pochi e circoscritti sono stati dunque i tentativi di approfondimento, che, per quanto abbiano rappresentato e suggerito importanti direzioni di ricerca, non sono stati in grado di avviare sin da subito un interesse auspicabile verso un'indagine compiuta ed esaustiva. Le acute intuizioni e valutazioni di von Humboldt, Saussure, Jakobson e Pagliaro¹ ad esempio, tra le eccezioni nel panorama riflessivo sull'argomento in area linguistica, non hanno trovato nell'immediato terreno fertile su cui attecchire per ampliare, sviluppare e proseguire un confronto su una tematica decisamente ampia e di difficile dominio. Di conseguenza, gli elementi interni e costitutivi della sfera ricettiva, come la comprensione, nozione centrale e nodale del processo, e il ricevente, suo attore principale, si sono trovati a occupare una posizione svantaggiata rispetto a quelli appartenenti alla sua controparte, la sfera produttiva. L'ascoltatore, infatti, colui che percepisce, riceve e interpreta le parole altrui, non è stato esaminato nella stessa misura del parlante-produttore². Eppure egli è un ermeneuta che per capire impiega la sua

¹ La lista non vuole essere esaustiva.

² La figura del ricevente può essere sdoppiata in quella del ricevente-percettore e del ricevente-interprete. I due ruoli si presuppongono l'un l'altro e agiscono contemporaneamente. Il ricevente-percettore percepisce un'increspatura nell'aria che accoglie come un segno, attribuendolo a una specifica *langue*, e riconoscendone le parole o frasi; il ricevente-interprete invece dà senso a quelle parole o frasi,

intelligenza e conoscenza del mondo, un protagonista attivo e non un mero decodificatore, ricostruttore passivo di sensi a lui rivolti, come è stato impropriamente rappresentato.

Gli ultimi decenni, tuttavia, hanno registrato una serie di studi orientata a scoprire tale continente a lungo inesplorato (cfr. *ivi*: 10), la cui dimensione ed estensione, così come le molteplici potenzialità di intervento, non sono sicuramente semplici da definire, anche in relazione alle competenze disciplinari e di indirizzo. Dunque, se, nel 1985, il tema scelto per il convegno organizzato a Roma dalla Società di Linguistica Italiana (SLI) – *Dalla parte del ricevente* – apparve di «aspro profilo teorico» e non «di tranquilla routine» (De Mauro, Gensini, Piemontese 1988: VIII) anche perché poco trattato, la situazione è poi progressivamente cambiata: l'argomento è entrato a pieno titolo sotto la lente d'ingrandimento degli studiosi.

Ebbene, la linguistica, congiuntamente ad altre linee di ricerca, ha iniziato e continua a lavorare, ha recuperato dal limbo delle indagini sospese quell'approfondimento ampiamente rimandato e, oggi, contribuisce in modo attivo e operoso al dibattito sull'argomento (cfr. par. 1.4).

È opportuno però ricordare che vi sono stati settori del sapere che hanno condotto continuamente una riflessione sulla comprensione e sulle sue difficoltà. Il pensiero filosofico, ad esempio, ha mostrato da sempre una particolare sensibilità nei confronti della tematica. I maggiori filosofi, da Eraclito a Platone, da Aristotele a Epicuro, da Leibniz a Wittgenstein, non hanno mancato di interrogarsi sui diversi aspetti della comprensione, riflettendo regolarmente su di essa e sulla evidente discrepanza tra il carattere modesto e ripetitivo delle parole e la complessità dell'esistenza che tentano di descrivere. Allo stesso modo, anche la traduttologia, l'ermeneutica dei testi letterari, religiosi, giuridici, insieme a quella filologica e storica (cfr. De Mauro 2002: 7-9), hanno mostrato a seguire non poco interesse. Le riflessioni, però, non sono state rivolte alla comprensione di produzioni ordinarie, di cui è costellata la comunicazione quotidiana dei parlanti, quanto a quella di testi non comuni o consueti, perché concernenti un tempo e uno spazio altri, particolari, insoliti, in alcuni casi, eccezionali, come i testi di alto contenuto poetico, religioso o antico. La comune comprensione, invece, quella quotidiana che ha luogo tra parlanti membri di una stessa comunità

associandole a uno sfondo situazionale ampio, e svolge quindi l'impegnativo compito di capire quanto ha raggiunto i suoi organi uditivi e/o visivi (cfr. Albano Leoni 2009).

linguistica, ha faticato a ottenere attenzione, considerata un'operazione normale, non problematica e scontata, da relegare erroneamente al «regno dell'ovvio» (ivi: 4), come semplice riflesso speculare della produzione linguistica. Al contrario, essa è un processo complesso che non avviene incondizionatamente, ma anzi richiede sempre l'attivazione di un impegno, se si vuole di uno sforzo, più o meno importante, simile a quello necessario per la risoluzione o scioglimento di ciò che può definirsi un problema³. In qualsiasi atto di comprensione, infatti, un incessante lavoro di fondo è richiesto, perché il senso non si subisce, ma si produce anche in ricezione. Come non ha mancato di far notare giustamente il filosofo e linguista Zeno Vendler (1994), tale lavoro («work») si rivela chiaramente e in modo inequivocabile in frasi come «trying to understand», poiché capire rappresenta un compito, una sfida i cui livelli di successo o insuccesso finali sono relativamente definiti. Per questo motivo, tra l'altro, egli inserisce il verbo nella classe degli «achievement verbs», verbi di conquista che si contrappongono ai verbi di stato – «state verbs» – come *conoscere*.

Incertezze e difficoltà nella comprensione possono pertanto emergere in ogni occasione e sono quotidiane, assolutamente presenti negli scambi comunicativi. Esse scaturiscono non solo di fronte a un enunciato sintatticamente o lessicalmente ambiguo, come quelli presi in esame dalla linguistica generativa, l'inglese *visiting relatives can be a nuisance* o l'italiano *una vecchia legge la regola*, o di fronte a un enunciato o testo prodotto in una lingua diversa dalla propria o riguardante un campo scientifico ignoto, sconosciuto o ancorato a un tempo talmente lontano da impedire qualsiasi possibilità di afferramento o ancora concepito dall'abilità di un rimatore eccessivamente ermetico, ma anche di fronte alla forma linguistica più banale, dal momento che «comprendere è difficile sempre» (ivi: VIII). La convinzione che, al di là di casi eccezionali o particolari, la comprensione linguistica non presenti tentennamenti, dubbi, insicurezze è quindi ingannevole e poco veritiera.

La marginalizzazione del tema in ambito linguistico, oltre a nascondere diverse motivazioni, ha consegnato conseguenze ed esiti che, come è stato già detto, hanno incoraggiato una visione alquanto imprecisa del versante ricettivo, che, seppure non sia più riconosciuta o accettata, grazie all'effettivo interesse poi riposto, ha resistito

³ Lucia Lumbelli ha presentato più volte, nelle sue ricerche, la comprensione come un problema. La studiosa si è rivolta soprattutto all'analisi dei problemi di comprensione della lettura, producendo moltissimi contributi sull'argomento (cfr. Lumbelli 2009).

indiscutibilmente negli anni, svalutandone l'importanza. La negligenza ha infatti svilito non solo la centralità all'interno del processo comunicativo del ruolo del ricevente, da cui non si può prescindere – senza il ricevente che recepisce, riconosce e attribuisce valore a quanto detto e/o scritto, il significato stesso di comunicazione sarebbe compromesso – ma anche il rilievo del momento ricettivo in sé, con cui si familiarizza naturalmente sin dalle prime ore di vita (cfr. Mehler-Bertoncini 1979; Bertoncini-Mehler 1980; Mehler-Fox 1985) e che, come è noto, precede la produzione, la quale si realizza solo successivamente e dopo non pochi progressi⁴.

1.2 Disattenzione nei confronti della comprensione linguistica: cause ed effetti

Dietro la disattenzione della linguistica nei confronti della ricezione e, conseguentemente, della comprensione si nasconde una serie di motivazioni che ha portato i riflettori dell'analisi a orientarsi più agevolmente su chi produce e su ciò che viene prodotto, piuttosto che su chi riceve, come interpreta e se e quanto comprende ciò che riceve.

Una prima motivazione si rivela collegata direttamente alle peculiarità intrinseche all'oggetto di indagine. La comprensione, infatti, prendendo forma nell'interiorità dell'individuo, è un fenomeno interno, invisibile, e questa caratteristica complica fortemente il processo di osservazione e analisi da parte dello studioso, il quale necessita di strumentazioni e tecniche a lui estranee, lontane da uno sfondo propriamente endolinguistico, tutto interno alla disciplina, ma appartenenti al vasto campo della psicologia, considerato a lungo dai linguisti minaccioso e ostile, soprattutto

⁴ L'apparato uditivo precede quello fonatorio sia nell'ontogenesi che nella filogenesi. Gli studi citati hanno dimostrato che fin dalle prime ore di vita l'essere umano è proteso verso le parole materne e coinvolto da esse. «Resta immerso nel buio memoriale della prima infanzia il momento e modo in cui ci siamo appropriati delle prime parole. Ma anche per questo periodo aurorale, per i primi anni, anzi mesi, anzi, come oggi sappiamo, per i primi giorni di vita resta vero che le parole ci hanno accompagnato nel muto ascolto. A partire dalla voce della persona che ha loro parlato da prima, nutrendoli e toccandoli, i piccoli appena nati imparano a sintonizzarsi su quella che sarà poi la loro lingua materna. Certo le parole della madre non sono capite nel senso adulto del termine. Oggi, grazie agli studi dello psicologo argentino Jacques Mehler [...], sappiamo però che i piccoli le colgono nella globalità delle espressioni loro rivolte, assunte come un segnale globale. E in poche ore imparano ad apprezzare il ritmo, il profilo intonativo, il complessivo accento delle espressioni vocali che ascoltano, in poche ore mostrano di avere imparato a distinguere queste caratteristiche della lingua udita dapprima dalla madre dalle caratteristiche di altre lingue, perfino se è la madre a parlarle» (De Mauro 2011: 24).

nel primo Novecento⁵. In realtà, se si osservano le scuole del pensiero linguistico post-saussuriane, è evidente il tentativo di espungere qualsiasi riferimento al soggetto parlante *tout court*⁶. L'obiettivo, come è noto, è quello di costruire una disciplina intenta a occuparsi esclusivamente della lingua, «le système où tout se tient», unico oggetto di analisi, secondo le parole apocriefe presenti nella vulgata del *Cours de linguistique générale* (CLG) del ginevrino Ferdinand De Saussure, introdotte dagli editori alla fine del testo:

la linguistica ha per unico e vero oggetto la lingua considerata in se stessa e per se stessa
(Saussure 2005: 282).

Eppure, anche quando il soggetto parlante entra nel campo di indagine si trova ad assumere più facilmente, dal punto di vista dell'analisi, le vesti dell'enunciatore, poco quelle dell'ascoltatore: ascoltare infatti è senz'altro più intrinseco e sfuggente che parlare, meno visibile e osservabile direttamente. Non è irrilevante allora ricordare come in effetti gran parte della linguistica, almeno per la prima metà del secolo scorso, abbia portato avanti «un pensiero prevalentemente ancorato a un dire senza ascoltare» (Corradi Fiumara 1990: 3), così come abbia abilmente schivato quanto ci fosse di sfuggente e inafferrabile – il significato, la cui esplorazione puntuale ha avuto inizio solo a partire dagli anni Cinquanta e Sessanta del Novecento – propendendo maggiormente verso quanto invece permettesse una descrizione più sicura, rigorosa e attendibile – il significante (cfr. De Mauro 1993). E, all'interno di tale preferenza, un

⁵ È manifesta, durante i primi decenni del Novecento, l'esigenza, soprattutto per lo strutturalismo e per la semantica formale, di sbarazzarsi nell'ambito dei propri studi linguistici di valutazioni richiamanti la psicologia, temuta avversaria, a causa di una inclinazione fortemente autonomista, orientata a difendere la propria disciplina. L'antipsicologismo del primo Novecento ha tuttavia teso a offuscare un dialogo precedentemente esistente. Nella seconda metà dell'Ottocento, infatti, non mancano, negli studi linguistici, riferimenti ai concorrenti studi psicologici. Tale «psicologismo dilagante» (De Palo 2009: 116) viene tuttavia arrestato all'inizio del secolo immediatamente successivo per poi tornare a fasi alterne all'oggi, in cui si segnala ad esempio l'enorme successo della linguistica cosiddetta cognitiva. Il rapporto tra le due aree di ricerca non è quindi semplice da chiarire e definire. Se da un lato si presentano, in determinati campi di indagine, come autonome e indipendenti, dall'altro non possono sottrarsi a una reciproca collaborazione, poiché essa rappresenta una valida occasione per il raggiungimento di risultati importanti. La messa a disposizione delle specifiche e diverse metodologie permette infatti approfondimenti e riflessioni che un approccio totalmente autonomo non potrebbe fornire. Il mancato confronto risulterebbe pertanto limitante per la crescita e lo sviluppo sia dell'una che dell'altra.

⁶ «Merleau-Ponty denuncia reiteratamente l'assenza del tema del soggetto parlante nelle teorie del linguaggio post-saussuriane nelle quali la parola finisce per innestarsi “in un circuito di fenomeni in terza persona” in cui “non c'è nessuno che parla, c'è un flusso di parole che si producono senza che una qualche intenzione di parlare le governi» (Merleau-Ponty cit. in De Palo 2009: 115).

interesse prevalente per il momento produttivo non poteva che risultare vantaggioso per quella parte non trascurabile della linguistica che si è rivolta al fonema secondo una prospettiva segmentale. Essa, infatti, cercando di ipostatizzare i singoli segmenti, attraverso lo studio dei suoni linguistici isolati dalla catena fonica in cui prendono vita, ottiene maggiori possibilità e conferme nell'analisi della produzione piuttosto che in quella della ricezione. Nella prima, infatti, l'opportunità di poter generare, anche se artificialmente, suoni isolati è più plausibile che nella seconda, in cui la percezione del singolo suono non è facilmente separabile dal flusso naturale recepito che si presenta ininterrotto (cfr. Albano Leoni 2009).

Tra le ragioni della negligenza va quindi citata anche l'estrema attenzione posta in passato nei confronti dello scritto a sfavore del parlato. Essa infatti ha condotto ad apprezzare maggiormente il testo, in quanto prodotto, e a penalizzare ulteriormente la ricezione, soprattutto uditiva.

Un'ulteriore spiegazione alla poca letteratura a riguardo sembra essere fornita anche dagli oggetti stessi della comprensione, giudicati similmente astratti e complessi:

What we do understand are abstract things: sentences, theories, poems, and the like. And people too, but then they are no mere physical objects anyway. These things are more difficult to handle in themselves, and do not provide an easy foothold for our attempts to grasp the nature of the act concerned with them, i.e. understanding (Vendler 1994: 9).

Un ambito articolato, dunque, che non fornisce stabili appigli all'analisi e che merita di essere approfondito, muovendosi lungo i diversi percorsi possibili. Vendler (1994) ad esempio, partendo dall'esame di ciò che segue (e precede) il verbo *capire*, si è proposto di ricavare maggiori chiarimenti sulla natura della comprensione, così come parte di un contributo di Isabella Chiari (2010).

Un'altra motivazione, collegata alla prima, che può giustificare il lungo distacco della linguistica nei confronti dell'argomento è l'approccio evidentemente multidisciplinare che lo caratterizza. Si tratta di una tematica che attraversa trasversalmente varie discipline e indirizzi di ricerca, i quali si avvicinano ad essa secondo prospettive che sono sì connesse, ma anche diverse. Il forte bisogno di autonomia manifestato più volte dai diversi settori ha rallentato nel tempo la possibilità di sviluppare quella *sinetica* di cui parla, auspicandola, Tullio De Mauro, vale a dire una scienza linguistica che si

occupi con approccio multidisciplinare della «cognizione e operatività delle creature umane» (De Mauro 2002: 29). La comprensione infatti non deriva solamente dal saper riconoscere la forma linguistica ricevuta, ma deve congiungersi ad altre capacità e abilità ricettive e cognitive generali, che non sono esclusivamente linguistiche. Un interessante studio proposto da De Mauro sulla non specificità e sulla evidente povertà numerica dei *verba recipiendi* rispetto ai *verba dicendi* conferma la comunione di interessi su questo dominio⁷. Tale povertà e genericità infatti sembra far «riflettere sul carattere non puramente linguistico, ma complessivamente sensoriale, esperienziale, operativo e intellettuale della comprensione dei segni e testi linguistici» (ivi: 62). L'attività linguistica ricettiva, sostiene De Mauro,

non si dà fuori della sua globale coalescenza e unità con il generale *intelligere*. [...] Quando l'essere umano intende, è l'unità dell'intelligenza umana che domina. L'impegno reale e immediato e concomitante e convergente di tutte le nostre risorse percettive e intellettive è ciò attraverso cui il dato linguistico, che resta ovviamente inderogabile limite della potenziale pluralità interpretativa, viene inquadrato nei dati non linguistici entro cui è scaturito e, per tali vie, viene di più in più inteso (ivi: 73-74).

Se si vuole pertanto crescere nella conoscenza e nello sviluppo del sapere intorno a una tematica così trasversale non può essere evitato il contatto con le altre scienze. Al di là degli interessi e delle finalità particolari si generano degli spazi di confronto su specifici interessi comuni, i cui livelli di approfondimento, nel momento in cui si coopera, divengono più profondi, minuziosi, completi.

Infine, un altro aspetto da tenere presente nello studio dell'(in)comprensione che può scoraggiare un avvicinamento all'argomento riguarda il tipo di analisi messo in atto, ricco di congetture, soprattutto nel momento in cui si decide di studiare il fenomeno partendo da interazioni scritte e/o parlate, raccolte nei *corpora* esistenti⁸. Il rischio è

⁷ Il saggio a cui ci si riferisce è *Intelligenti pauca* presente anche in De Mauro 2002. Muovendo da questo studio, Isabella Chiari (2010) ha modificato le categorie del confronto, sostituendo i *verba sentiendi* ai *verba dicendi*, in particolare quelli della percezione sensoriale. L'inedita comparazione ha mostrato la ricchezza e la varietà dei *verba recipiendi* rispetto agli altri verbi sensoriali, quali quelli dell'olfatto, il gusto, il tatto.

⁸ «L'oggetto della linguistica, il linguaggio è troppo spesso sfuggente, intriso di soggettività ed idiosincrasie per poter essere circoscritto e catturato con lo stesso rigore con cui si potrebbe ad esempio descrivere la composizione chimica del sangue [...]. Si studia l'inosservabile. La prima difficoltà da superare consiste nell'arrendersi all'idea che, studiando il linguaggio, si studiano principalmente fenomeni che *non si vedono*, cioè (per usare un termine dell'epistemologia) fenomeni non osservativi. Il

quindi quello di cadere in un paradosso di fondo: lo stesso studioso può infatti non capire o fraintendere, dunque capire equivocando, il fenomeno che tenta di descrivere, proprio perché osserva dall'esterno, senza partecipazione attiva, ignorando inevitabilmente elementi che appartengono all'*hic et nunc* conversazionale. Inoltre, poiché i fenomeni presi in esame sono sostanzialmente invisibili, lo studioso non può avere accesso all'interpretazione vera e propria. Essa può essere solo supposta, a partire dallo svolgimento e sviluppo dell'interazione. Chi analizza, quindi, si trova a indossare inevitabilmente i panni dell'uditore (lettore), che ascolta (o legge) di nascosto ma, nonostante ciò, tenta, di volta in volta, di entrare in quelli dei partecipanti, di adottare il loro punto di vista con l'obiettivo di ricostituirne i cammini interpretativi. L'interpretazione finale può conseguentemente non corrispondere necessariamente a quella intesa: alcune congetture possono risultare inadeguate, lontane da quanto effettivamente voluto dal parlante o dall'interlocutore, i cui percorsi di produzione e comprensione sono connaturati alle caratteristiche individuali derivanti dai loro vissuti specifici.

Si tratta di limiti evidenti, che non possono essere celati. Non solo è complesso esaminare fenomeni articolati come quelli in oggetto, ma è estremamente arduo confrontarsi con qualcosa che non appartiene all'osservabilità manifesta, che deve essere dedotta dalla lettura o dall'ascolto di testi, senza poter chiedere ai diretti interessati. Non mancano chiaramente criteri, indizi e procedure che permettono di capire se vi sia stato intendimento, se un fraintendimento sia occorso o meno, ma cercare di descrivere tali dinamiche nel profondo non è possibile se non si pone comunque un margine di errore all'analisi. Ciò non significa annullare o invalidare la ricerca, quanto esprimere apertamente i limiti con cui essa inevitabilmente si scontra.

1.3 Inadeguatezza dei modelli lineari e problematicità del comprendere

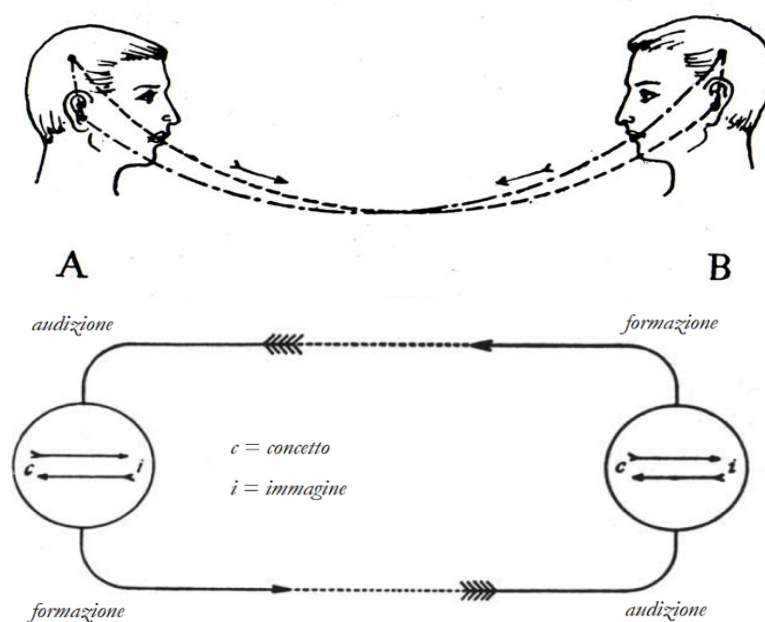
In passato, come è stato precedentemente detto, lo scarso interesse e l'esiguo dibattito nei confronti della comprensione hanno permesso che emergesse una visione riduttiva della ricezione, considerata come una semplice operazione speculare alla produzione

contenuto – uno dei due piani del linguaggio – è interno per sua natura e definizione e sfugge all'osservazione diretta. [...] è una disciplina intrinsecamente non osservativa: dei suoi fenomeni solo alcuni si possono vedere, in quanto sono registrati in forma scritta o in quanto sono costituiti da comportamenti – visibili, udibili o registrabili – di parlanti. Ma anche così la varietà dei fenomeni che si possono osservare direttamente rimane limitatissima [...]» (Simone 1990: 9-10).

linguistica. Si tratta di un profilo piuttosto approssimativo e poco realistico che si ritrova negli svariati modelli, cosiddetti lineari, del linguaggio o della comunicazione, che hanno dominato per anni il panorama linguistico, resistendo a varie revisioni.

Il *circuito della parole*, ideato da Ferdinand De Saussure, offre il resoconto grafico del processo della comunicazione verbale e rappresenta l'atto del riconoscimento del senso di un segnale emesso come in apparenza non problematico, all'interno di un percorso continuo e regolare.

Fig. 1: *Circuito della parole*



Fonte: Saussure 2005: 21-22

Nella Fig. 1, *Monsieur A* attiva il circuito, associando un concetto a un'immagine acustica (fase psichica), che dal cervello arriva alla bocca (fase fisiologica) sotto forma di suoni linguistici, i quali, propagandosi nell'aria (fase fisica), raggiungono l'orecchio di *Monsieur B*, in questo caso destinatario, che quindi riceve l'informazione. Il circuito prosegue poi in *B* in un ordine uguale ma «inverso: dall'orecchio al cervello, trasmissione fisiologica dell'immagine acustica; nel cervello, associazione psichica di questa immagine con il concetto corrispondente» (Saussure 2005: 21). È evidente la linearità e meccanicità del processo: «se B parla» continua il linguista «a sua volta, questo nuovo atto seguirà – dal suo cervello a quello di A – esattamente lo stesso

cammino del primo e passerà attraverso le stesse fasi successive [...]» (*ibid.*). Dunque, un flusso continuo, creato e ricevuto in superficie fluidamente, senza alcun tipo di problema. Tuttavia, sarebbe un errore credere che Saussure avesse una visione tanto semplicistica della ricezione e comprensione. In alcune riflessioni presenti sia nel *CLG* che in altri testi di recente edizione (cfr. D'Ottavi 2010), infatti, è possibile ricavare come il linguista avesse ben in mente le difficoltà legate al capire, nonostante non siano state esplicitamente espresse in una trattazione organica⁹. La formulazione dei rapporti cosiddetti associativi costituisce un valido esempio per individuare la configurazione dinamica, tutt'altro che passiva, del versante ricettivo. Il valore delle parole accolte è dato, oltre che dalle parole che le precedono e le seguono (rapporti sintagmatici, *in praesentia*), anche da quelle non presenti propriamente nell'enunciazione, ma da essa richiamate e a essa associate nella memoria del parlante (rapporti associativi, *in absentia*)¹⁰. Tali rapporti sono per natura aperti e variabili: l'universo dei vocaboli da associare è infatti costantemente in crescita, arricchito dalle competenze che si acquisiscono sulla lingua e dalle diverse esperienze che i singoli individui si trovano ad affrontare e apprendere nel corso della propria esistenza. È ravvisabile, dunque, una prima anticipazione di quella che poi è diventata una visione fortemente condivisa, vale a dire che il senso di qualsiasi enunciato, di qualsiasi atto di *parole*, è ancorato non già al dato formale, puramente linguistico, ma anche all'integrazione di questo con «associazioni materiali, private e peculiari» (De Mauro 2002: 15), tipiche di ciascun parlante. Inoltre, in alcune osservazioni inserite nei quaderni harvardiani, abbozzo del progettato trattato di fonetica, si trovano le prime dichiarazioni relative al primato dell'acusticità, ben attestate invece nell'appendice fonologica del *CLG*. In essa, infatti, emerge come il fenomeno sonoro nel parlato sia primariamente udito. L'udito pertanto permette la determinazione del suo valore linguistico, restituendo inevitabilmente importanza al versante ricettivo, senza il quale non vi è riconoscimento. L'ascoltatore, dunque, nell'immaginario saussuriano, non si presta così facilmente a rivestire i panni di inattivo decodificatore e, allo stesso tempo, la comprensione si allontana dall'essere una semplice operazione lineare. Eppure, è l'immagine che il *circuito della parole* tende

⁹ Come è noto, l'opera di Saussure risulta estremamente complessa per l'incompletezza e la frammentarietà delle idee presentate attraverso la lente degli appunti dei suoi allievi e in alcune note sparse. Manca la possibilità di fare riferimento a una versione autentica, riconosciuta e licenziata dall'autore.

¹⁰ Rinominati *rapporti paradigmatici* da Louis Hjelmslev in un tentativo di simmetria terminologica.

a lasciare a una prima visione e le immagini, se non affiancate a uno studio approfondito, costituiscono una rappresentazione potente che può contribuire a far rimanere impressa e a consolidare una concezione della ricezione inautentica e poco realistica.

Un altro modello della comunicazione che riporta una raffigurazione riduttiva e semplificata del processo e che ha resistito indubbiamente in ambito linguistico, soprattutto nel generativismo in cui ha riscosso grande apprezzamento, è legato ai nomi degli statunitensi Claude E. Shannon e Warren Weaver¹¹. È, tuttavia, doveroso indicare esplicitamente che tale modello non è nato per la comunicazione verbale *tout court*, ma per la trasmissione di informazione in campo matematico-ingegneristico. Si tratta di una specificazione da non sottovalutare, che autorizza ad allontanare accuse relative a determinate mancanze che trovano risposta nella linea di ricerca assunta. Nel fondamentale articolo del 1948, infatti, Claude Shannon dichiara apertamente il completo disinteresse per il «meaning» di cui sono dotati *frequentemente* i messaggi:

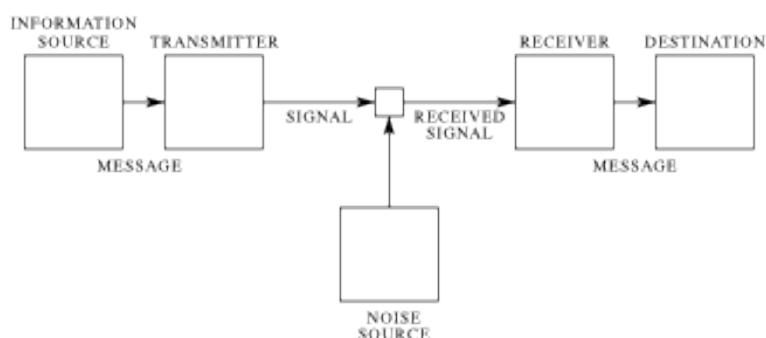
The fundamental problem of communication is that of reproducing at one point either exactly or approximately a message selected at another point. **Frequently** the messages have **meaning**; that is they refer to or are correlated according to some system with certain physical or conceptual entities. These semantic aspects of communication **are irrelevant to the engineering problem** [grassetto mio]. The significant aspect is that the actual message is one *selected from a set* of possible messages (Shannon 1948: 379).

Come si evince dalla Fig. 2, lo schema prevede la presenza di sei elementi fondamentali: una sorgente dell'informazione, che produce il messaggio, un trasmettitore o codificatore, che genera il segnale da trasferire sul canale, un messaggio,

¹¹ Si considerino ad esempio per l'ambito generativo le parole di Katz: «The speaker, for reasons that are linguistically irrelevant, chooses some message he wants to convey to his listeners: some thought he wants them to receive or some command he wants to give them or some question he wants to ask. This message is encoded in the form of a phonetic representation of an utterance by means of the system of linguistic rules with which the speaker is equipped. This encoding then becomes a signal to the speaker's articulatory organs, and he vocalizes an utterance of the proper phonetic shape. This, in turn, is picked up by the hearer's auditory organs. The speech sounds that stimulate these organs are then converted into a neural signal form which a phonetic representation equivalent to the one into which the speaker encoded his message is obtained. This representation is decoded into a representation of the same message that the speaker originally chose to convey by the hearer's equivalent system of linguistic rules. Hence, because the hearer employs the same system of rules to decode that the speaker employs to encode, an instance of successful linguistic communication occurs» (Katz, cit. in Akmajian *et al.* 1999: 289). Non è un caso che lo schema di Shannon e Weaver abbia resistito a lungo nell'ambito generativo caratterizzato da uno scarso interesse per l'aspetto semantico e contestuale.

un canale, un ricevitore o decodificatore e una destinazione. Lo sviluppo è rettilineo e unidirezionale: il trasmettitore invia il segnale al ricevitore, che lo intercetta e «ordinarily *performs the inverse operation* of that done by the transmitter, *reconstructing* the message from the signal» [corsivo mio] (ivi: 380). Se la trasmissione non incontra intralci sul canale giunge efficacemente a destinazione e il compito di decifrazione appare privo di ostacoli.

Fig. 2: Lo schema della comunicazione di Shannon e Weaver



Fonte: Shannon e Weaver 1964: 34

È evidente, a questo punto, che un qualsiasi trasferimento del modello matematico alla generale comunicazione umana richieda necessariamente opportune modifiche e adeguate integrazioni, connesse, ad esempio, all'importanza della dimensione contestuale e semantica. Senza tali modifiche lo schema, riversato nelle normali interazioni comunicative umane, non può che fallire. Esso funziona solamente se a comunicare sono due macchine, prive di capacità interpretative, non certo individui dotati di una intelligenza e operanti in un contesto spaziale e temporale definiti. Ciò nonostante, il modello ha sollecitato una visione rettilinea del processo comunicativo, in cui linearità e ruolo indiscutibilmente passivo affidato a chi occupa la posizione di ricevente sono caratteristiche dominanti e in cui il semplice binomio codificazione-decodificazione vige incontrastato. Il compito da svolgere è infatti elementare: consiste nel decodificare automaticamente il blocco informativo ricevuto, codificato all'inizio del processo. Tali schematizzazioni e riflessioni rientrano in quello che Felice Cimatti (1999) ha proposto di chiamare *Modello Postale della Comunicazione* (MPC), coincidente con il modello del messaggio. Come ha abilmente dimostrato Michael J.

Reddy in un suo saggio (1979)¹², la riflessione sul linguaggio e sulla comunicazione ha sotteso a lungo un modello denominato «conduit metaphor» per cui la comunicazione diviene un semplice condotto, un rigido canale di trasferimento di messaggi, caratterizzato da passaggi eccessivamente fissi e regolari per poter essere considerati reali. Il parlante impacchetta o, se si vuole, imbusta i propri pensieri, entità quindi in sé predefinite e preformate, con le parole, le quali, in quanto ponti e tramiti di trasporto, ne permettono lo spostamento fisico e materiale a un'altra persona, che recupera quegli stessi pensieri attraverso la sola conoscenza del codice comune. Dunque, citando lo stesso Reddy,

(1) language functions like a conduit, transferring thoughts bodily from one person to another; (2) in writing and speaking, people insert their thoughts or feelings in the words; (3) words accomplish the transfer by containing the thoughts or feelings and conveying them to others; and (4) in listening or reading, people extract the thoughts and feelings once again from the words (Reddy 1993: 290).

È chiaro che, in tale situazione, la comunicazione ha successo se mittente e destinatario condividono lo stesso codice, che tra l'altro non include alternative o possibilità diverse da quelle prefissate per i suoi elementi costitutivi. La conoscenza condivisa del codice è giudicata condizione sufficiente per il buon esito della comunicazione: fenomeni di incomprensione non sono di fatto contemplati, a patto che non ci sia un disturbo sul canale, unica ragione di insuccesso¹³. Ovviamente, le interazioni comunicative che impegnano quotidianamente i parlanti rappresentano altro, attraversate e permeate continuamente dalla variabilità, dall'imprevedibilità, dall'ambiguità e portate avanti da individui che sono ben lontani dai parlanti-ascoltatori ideali, suggeriti da Noam Chomsky e dalla grammatica generativa. Le motivazioni, dunque, per le quali il modello di Shannon e Weaver e quelli a esso ispirati non possono operare come rappresentazioni accurate per la comunicazione umana sono molteplici. Innanzitutto, la comunicazione non è riconosciuta come evento, ma come passaggio lineare: ciò che si intende dire, come precedentemente sottolineato, viene trasferito materialmente da un

¹² Cfr. Reddy 1993.

¹³ Nel modello di Shannon e Weaver, gli eventuali problemi di comunicazione sono connessi esclusivamente ai disturbi meccanici presenti sulla linea di congiunzione tra chi invia il messaggio e chi lo riceve.

individuo a un altro, in un'unica direzione possibile. Inoltre, in tale prospettiva, il linguaggio arriva a ridursi a semplice strumento del pensiero che, di conseguenza, è in grado di operare anche senza di esso. Non si tiene poi assolutamente conto della mente, del punto di vista di chi è chiamato a intendere, vale a dire della capacità interpretativa di cui gli esseri umani sono dotati e da cui non possono prescindere. Non è possibile, infatti, bloccare l'attribuzione di senso: essa avviene inevitabilmente e avviene non solo nei confronti di ciò che si riceve perché volutamente a sé direzionato, ma anche verso quanto accade nell'ambiente circostante. Si può dunque rifiutare di ricevere o produrre un segnale, ma difficilmente si riesce a evitare di comprenderlo dopo la sua emissione. Affinché la comunicazione abbia buon esito occorre integrare continuamente l'informazione contenuta nelle parole ricevute con quella presente nel contesto situazionale che, oltre al semplice co-testo, richiama un quadro di informazioni e conoscenze che provengono da più direzioni e riguardano anche la persona che realizza l'enunciato, quella o quelle a cui si rivolge, le loro attese, oltre alla circostanza materiale, fisica, sociale, antropologico-culturale e storica in cui l'enunciato si inserisce. La sola conoscenza del codice non basta perché la comprensione è un'operazione complessa che i modelli lineari non riescono a far emergere in quanto tale. Inoltre, nei modelli postali della comunicazione non trovano posizione neanche i concetti di inganno, menzogna e scherzo. Il mittente, infatti, può veicolare qualcosa di diverso da quanto intende con l'obiettivo di raggirare o divertire il proprio interlocutore.

A tutte le lacune appena presentate possono essere aggiunte anche quelle avanzate nel volume *Linguistica* (1999), pubblicato per la prima volta nel 1984, i cui autori attaccano duramente il modello del messaggio:

Verranno ora brevemente delineati sei problemi tipici che il modello del messaggio deve affrontare, nella speranza di dare così un'idea di quanto sia complesso il processo della comunicazione. Primo, [...] il problema della *disambiguazione*. Secondo, [...] il problema della *sottodeterminazione del riferimento (da parte del significato)*. Terzo, [...] il problema della *sottodeterminazione dell'intenzione comunicativa (da parte del significato)*. Quarto, [...] il problema della *non letteralità*. Quinto, [...] il problema della *trasversalità*. Un ultimo [...], [...] il problema degli *atti non comunicativi*.

[...] Per recuperare un dato messaggio, questo modello della comunicazione deve assumere che (1) la lingua non è ambigua, (2) il riferimento del parlante è determinato dal significato delle espressioni referenziali enunciate, (3) l'intenzione comunicativa è

determinata dal significato della frase, (4) i parlanti parlano solo letteralmente e (5) solo direttamente; esso inoltre suggerisce che (6) i parlanti usano parole, sintagmi e frasi solo per comunicare. Le sei aree problematiche sopra discusse mostrano perché il modello del messaggio della conversazione non è minimamente adeguato a rendere conto della grande ricchezza del normale uso del linguaggio umano (Akmajian, Demers, Farmer, Harnish 1999: 292-293).

Nella critica al modello del messaggio è rientrato anche il lavoro del linguista e semiologo russo Roman Jakobson, il quale, in un fondamentale contributo del 1960, *Linguistics and Poetics*, propone un'estensione del modello matematico, diffondendolo tra i linguisti¹⁴.

I sei fattori costitutivi «di ogni processo linguistico, di ogni atto di comunicazione verbale» (Jakobson 2002: 185) sono universalmente noti e conosciuti: emittente, messaggio, destinatario, contesto, contatto e codice:

Il mittente invia un messaggio al destinatario. Per essere operante, il messaggio richiede in primo luogo il riferimento a un contesto (il "referente", secondo un'altra terminologia abbastanza ambigua), contesto che possa essere afferrato dal destinatario, e che sia verbale, o suscettibile di verbalizzazione; in secondo luogo esige un codice interamente, o almeno parzialmente, comune al mittente e al destinatario (o, in altri termini, al codificatore e al decodificatore del messaggio); infine, un contatto, un canale fisico e una connessione psicologica fra il mittente e il destinatario, che consenta loro di stabilire e di mantenere la comunicazione (*ibid.*).

A ciascun fattore viene poi associata una funzione specifica che, a seconda dei casi, ottiene un'evidenza superiore in base all'importanza dell'elemento in esame:

Ciascuno di questi sei fattori dà origine a una funzione diversa. Sebbene distinguiamo sei aspetti fondamentali del linguaggio, difficilmente potremmo trovare messaggi verbali che assolvano soltanto una funzione. La diversità dei messaggi non si fonda sul monopolio dell'una o dell'altra funzione, ma sul diverso ordine gerarchico tra di esse. La struttura verbale di un messaggio dipende prima di tutto dalla funzione predominante. Ma, anche se l'atteggiamento verso il referente, l'orientamento rispetto al contesto [...] è la funzione

¹⁴ Sebbene la diffusione del modello in ambito linguistico appartenga a Roman Jakobson, è possibile rintracciare una prima anticipazione in *Language and Communication* (1951) di George A. Miller, «forse il primo tentativo sistematico di trasferimento del modello all'ambito psicologico e linguistico» (Gensini 2010: 93).

prevalente di numerosi messaggi, la partecipazione accessoria delle altre funzioni a tali messaggi deve essere presa in considerazione da un linguista attento (ivi: 186).

I due schemi, uno raffigurante i fattori costitutivi della comunicazione (in neretto), l'altro le sue funzioni, sono messi insieme nella Fig. 3.

Fig. 3: Lo schema della comunicazione verbale di Jakobson: fattori e funzioni associate



Lo schema, anch'esso di tipo lineare, è stato giudicato una semplice variante del modello del messaggio. In realtà, certe intuizioni portano a riesaminare in parte tale valutazione, come afferma Stefano Gensini (2010) in un saggio intitolato *Sul ruolo del ricevente nelle teorie della comunicazione*. Tra queste si considerino l'utilizzo della funzione espressiva e fàtica, l'introduzione della nozione di contesto e, soprattutto, l'impiego della funzione poetica. Quest'ultima, in particolare, non riguarda semplicemente i testi appartenenti al solo ambito poetico, ma qualsiasi enunciato che, mediante l'utilizzo di espedienti linguistici, si proponga come ricercato e stilisticamente efficace e cerchi di accrescere quanto intende significare:

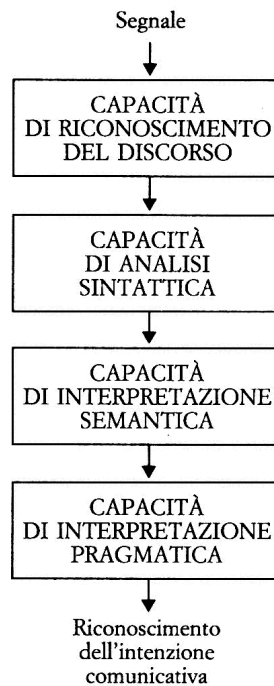
Questa funzione non può essere studiata con profitto se perdiamo di vista i problemi generali del linguaggio, e, d'altra parte, un'analisi minuziosa del linguaggio stesso esige che si prenda seriamente in considerazione la sua funzione poetica. Ogni tentativo di ridurre la sfera della funzione poetica alla poesia, o di limitare la poesia alla funzione poetica sarebbe soltanto una ipersemplificazione ingannevole (Jakobson 2002: 189).

Nella funzione poetica rientrano, dunque, a pieno titolo gli spot pubblicitari e tutte quelle produzioni che incoraggiano e stimolano il ricevente a concentrarsi sulla forma, da cui egli riparte per operare una rivisitazione del contenuto che «non può più essere oggetto di una pura e semplice decodifica di valori letterali, depositati nell'abitudine e nell'uso» (Gensini 2010: 97). Tale riflessione delinea senz'altro qualcosa di nuovo che tuttavia viene scavalcato da una nozione impoverita di codice e dall'impiego di una rappresentazione codifica-decodifica che non rendono il modello completamente inattaccabile.

Nel momento in cui la comprensione inizia a essere al centro di studi e approfondimenti si rivela come un'attività complessa, un percorso tortuoso che non corrisponde in nessun modo all'immagine del binario sviluppata in tali modelli e molto accreditata in passato. Anzi, la linearità con cui viene rappresentato il processo di comunicazione diviene fortemente inadeguata. Inizia dunque un percorso di revisione tale che mette in crisi l'idea che capire sia un processo a due possibili risposte, 0 e 1, rispettivamente indicanti il successo o l'insuccesso comunicativo. Tuttavia, in questa fase, alcuni dei nuovi modelli rappresentano ancora gli stessi passaggi in successione, anche se arricchiti di elementi di cui non si teneva conto nei precedenti, come l'importanza dell'interpretazione pragmatica con il riconoscimento del contesto, l'influenza dell'intenzione comunicativa e il valore dell'inferenza e delle capacità inferenziali. È il caso dello schema proposto nel 1984 da Akmajian, Demers e Harnish (Fig. 4). Esso si propone di riassumere graficamente il processo della comprensione, il cui cammino prende le mosse dal segnale, dunque dalla percezione acustica o visiva, e si conclude con il riconoscimento del senso e dell'intenzione comunicativa:

Si pensa di solito che la Capacità di Riconoscimento del Discorso identifichi dall'onda sonora tutto ciò che può circa i suoni linguistici. Poi, la Capacità di Analisi Sintattica identifica le parole dal loro suono e analizza la struttura della frase, e la Capacità di Interpretazione Semantica riunisce i significati delle parole secondo queste relazioni sintattiche. Infine, la Capacità di Interpretazione Pragmatica sceglie un particolare atto linguistico come quello che più probabilmente il parlante sta eseguendo. Se l'ascoltatore ha ragione, la comunicazione è riuscita, altrimenti c'è stato un insuccesso (Akmajian, Demers, Farmer, Harnish 1999: 334).

Fig. 4: Processo di comprensione: analisi funzionale in sottocapacità



Fonte: Akmajian, Demers, Farmer e Harnish 1999: 334

Sebbene il processo sia rappresentato per blocchi successivi, si intuisce comunque un cambiamento, gli autori infatti includono una notazione per cui

non bisogna pensare che queste capacità siano messe in atto da diverse «aree del cervello» o necessariamente una dopo l'altra. Molti di questi processi possono sovrapporsi sia nel tempo che nell'attività cerebrale (*ibid.*).

È l'inizio di una nuova fase che confluirà nello sviluppo di quella poi definita cognitiva, oggi ampiamente affermata, soprattutto in ambito filosofico e psicologico e che, nella sua formazione, risente delle riflessioni del filosofo inglese Paul Grice. Il fulcro di quello che è poi diventato il modello cognitivo della comunicazione deve ritrovarsi nella teoria della pertinenza elaborata nel 1986, e più volte rivista, dallo psicologo Dan Sperber e dalla linguista Deirdre Wilson. Concetti centrali del modello sono l'intenzione comunicativa, le inferenze e, soprattutto, la pertinenza, che diviene elemento centrale e focale di tutto il processo.

Principio di pertinenza. Ogni atto di comunicazione ostensiva comunica la presunzione della propria pertinenza ottimale (Sperber e Wilson 1993: 235)¹⁵.

Poiché la comunicazione ha successo se viene riconosciuta l'intenzione comunicativa di chi parla, per poterla recuperare il ricevente si serve della pertinenza, attraverso cui passa in rassegna gli *input* ricevuti. Egli, dunque, inizia dalle informazioni di cui dispone e, attraverso il riferimento al contesto e all'enciclopedia personale, colma, secondo il principio del minimo sforzo, il vuoto che lo separa dall'individuazione dell'intenzione intesa. Il meccanismo tende a fermarsi non appena l'ipotesi fatta raggiunge la saturazione migliore. Secondo la teoria della pertinenza, il modello di comunicazione che poggia sulle nozioni di codifica-decodifica va integrato con un modello inferenziale più realistico. I destinatari partono dallo stimolo linguistico ricevuto, costituente l'*input* principale, per avviare il processo di comprensione vero e proprio:

se la comprensione consiste nel riconoscere l'intenzione informativa del locutore, allora la codifica linguistica non fa parte del vero lavoro di comprensione ma precede piuttosto questo lavoro; la decodifica linguistica fornisce un input al processo di comprensione propriamente detto (ivi: 264-265).

Questo tipo di comunicazione si rivela più rischioso, meno scontato, aperto al fenomeno dell'incomprensione linguistica. Ciò che il parlante intende e l'interpretazione a cui giunge l'ascoltatore possono infatti divergere, anche profondamente, dal momento che l'ipotesi interpretativa fatta può rivelarsi fallibile:

precisely because utterance interpretation is not a simple matters of decoding, but a fallible process of hypothesis formation and evaluation, there is no *guarantee* that the interpretation that satisfies the hearer's expectation of relevance will be the correct, i.e.

¹⁵ «Il ruolo del principio di pertinenza è quello di identificare subito un elemento dell'insieme di ipotesi *I*: la presunzione di pertinenza. La presunzione di pertinenza non solo appartiene a *I*, ma riguarda *I*. Di conseguenza, la presunzione di pertinenza può essere confermata o invalidata dal contenuto di *I*. La possibilità di conferma o invalidazione modifica in modo differente le due parti (61a) e (61b) della presunzione di pertinenza:

(61) *Presunzione di pertinenza ottimale*

(a) L'insieme delle ipotesi *I* che il comunicatore vuole rendere manifeste al destinatario è abbastanza pertinente affinché lo stimolo ostensivo meriti di essere trattato dal destinatario.

(b) Lo stimolo ostensivo è il più pertinente di tutti quelli che il comunicatore avrebbe potuto utilizzare per comunicare *I*» (ivi: 243).

the intended one. Because of mismatches in memory and perceptual systems, the hearer may overlook a hypothesis that the speaker thought would be highly salient, or notice a hypothesis that the speaker had overlooked. Misunderstandings occur (Wilson 1994: 47).

Il modello proposto, a differenza di quello dell'inglese Paul Grice, basato sul principio di cooperazione e sulle quattro massime a esso associate, appare più essenziale e immediato, assumendo come unico principio regolatore quello della pertinenza.

Lo schema ha avuto successo anche in ambito linguistico, nonostante vi siano state delle resistenze. Ciò che poco convince è il depauperamento della nozione di codice, considerato condizione non necessaria alla comunicazione, e l'immutata visione codifica-decodifica di fondo che tende a svalutare l'importanza cognitiva del linguaggio (cfr. Gensini 2010).

1.4 Il riscatto della comprensione: un diverso modo di produrre

I modelli lineari e la concezione del momento ricettivo in essi proposta entrano in crisi non appena la comprensione si rivela un'attività tutt'altro che semplice e scontata. Protagoniste indiscusse di tale cambiamento sono le rinnovate direzioni di ricerca e la serie di impulsi sociali e culturali particolarmente rilevanti durante il secolo scorso (cfr. De Mauro 2002: 13-28).

Una prima via attraverso la quale la comprensione e le complicazioni a essa collegate vengono messe in luce è tracciata dalla psicoanalisi da un lato e dalle riflessioni di Saussure dall'altro. La prima, grazie agli straordinari lavori di Sigmund Freud e Carl G. Jung, incoraggia a concentrarsi sull'importanza dell'ascolto e a svelare la complessità legata al capire. Ogni produzione, così come ogni ricezione, infatti, non può non riflettere il vissuto specifico, particolare di ciascun parlante. Nelle seconde, invece, come già annunciato (cfr. par. 1.2), è possibile rintracciare conclusioni, o meglio anticipazioni, che delineano un profilo profondamente diverso della comprensione linguistica.

Una seconda spinta proviene poi da un insieme di fattori di ordine sociale e culturale. A partire dai primi decenni del Ventesimo secolo (tra gli anni '20 e '30) inizia a essere percepita una discrepanza comunicativa all'interno delle società con elevata produttività e organizzate secondo regole complesse. Successivamente, in ambiente anglo-

americano prima, francese ed europeo poi, si rafforza l'esigenza di riflettere sull'accessibilità dei contenuti di testi (pubblici, amministrativi, ecc.) divulgati a una popolazione quanto mai eterogenea. Tale esigenza diviene necessaria con la diffusione dei mezzi di comunicazione, i quali evidenziano ancora di più il divario esistente, producendo delle conseguenze vantaggiose, come l'incremento dell'interesse per l'alfabetizzazione e scolarizzazione e la moltiplicazione degli studi rivolta a individuare se i messaggi comunicati vengano effettivamente compresi. Compaiono quindi le prime liste contenenti le parole più comuni di una lingua, le pionieristiche indagini di statistica linguistica di George K. Zipf e l'invenzione di formule ricavanti la «readability» di un testo, ossia la sua facilità di lettura. Una prima testimonianza, in questa direzione, proviene dalla formula di Flesch (1946, 1951)¹⁶, a partire dalla quale scaturiscono poi diverse proposte (cfr. Lucisano e Piemontese 1988), le quali, al di là delle critiche basate sull'appiattimento stilistico dei testi e la sospensione del potenziale linguistico e intellettivo del ricevente, presentano tutte un merito innegabile: farsi capire diviene un valore, a cui finalmente si rivolge l'attenzione per improntare formulazioni linguistiche chiare che possano essere fruite facilmente da tutti i partecipanti alla vita di società articolate, quali sono quelle moderne¹⁷. Si tratta di considerazioni che, oltre a richiamare l'interesse per la sfera ricettiva, riscattandola, spingono a rivalutare lo stesso processo produttivo, che può esserne fortemente influenzato nel momento in cui l'obiettivo è farsi capire e farsi capire da tutti. Qualsiasi produzione, infatti, se vuole raggiungere facilmente un insieme di destinatari diversificato e stratificato al suo interno, deve praticare operazioni che garantiscano, attraverso una semplificazione della forma linguistica, misurata sui destinatari e le loro effettive capacità, una diffusione agevole dei sensi. In questa sede occorre dunque ricordare l'importanza del fiorire degli studi di socio- ed etnolinguistica (in particolare gli studi di Dell Hymes e John J. Gumperz), tra

¹⁶ La formula di Flesch, dedicata alla lingua inglese, è stata adattata all'italiano da Roberto Vacca (1972). Per un approfondimento cfr. Piemontese 1996: 34-35, nota 18.

¹⁷ In Italia, gli studi sulla leggibilità e comprensibilità dei testi si sviluppano a partire dalla metà degli anni Settanta, dando vita a svariate esperienze, tutte orientate dalla parte del ricevente. L'obiettivo è quello di produrre testi di difficoltà controllata e diminuire quindi, se non annullare, l'asimmetria tra chi produce e chi fruisce. Un esempio in questa direzione è dato dal progetto *Due parole: mensile di facile lettura*, nato tra 1986 e il 1987, e avente la finalità non solo di elaborare testi ad alto livello di leggibilità e comprensibilità, diretti a persone con difficoltà nella lettura di quotidiani e riviste nazionali, ma anche di aprire un'area culturale e formativa rivolta a bambini con disturbi di apprendimento e generico ritardo mentale, sforniti di materiali didattici e formativi adeguati, e formare, in ambito universitario, studentesse e studenti in grado di analizzare e riscrivere testi principalmente giornalistici, ma pure sindacali, formativi e amministrativi, a volte incomprensibili in alcuni passaggi, persino ai lettori più esperti.

la fine degli anni Cinquanta e i primi anni Settanta, i quali contribuiscono visibilmente a spostare lo sguardo su un destinatario che è socialmente e culturalmente variegato, membro di una collettività organizzata e definita, entro la quale si muove, intende e agisce.

Inoltre, lo sviluppo delle ricerche sulla percezione sia grafica che uditiva così come gli studi, promossi da Chomsky, sulle ambiguità strutturali presenti nella lingua favoriscono la messa in crisi dei modelli lineari. Le prime liberano la ricezione dalla passività a essa attribuita: la percezione oculare o visiva delle singole parti, siano esse lettere, fonemi, sillabe, parole o morfi, è influenzata dagli usi verbali tipici del parlante, dalle sue competenze linguistiche, dalle sue capacità di valutazione relative a ciò che precede e segue le parole, dal suo saper guardare alla situazione e ai suoi partecipanti, oltre che dalle sue abitudini culturali e dal suo essere in una società, in un tempo e spazio determinati. Tutte queste attività affollano il processo di comprensione e contribuiscono a indirizzare le ipotesi sul senso, a prevederne determinate direzioni. La percezione linguistica, pertanto, si discosta dall'essere «un mero fatto sensoriale passivo ed esecutivo» presentandosi piuttosto come «un'attività, un atto assai complesso della nostra intelligenza o ragione, non separabile da valutazioni di natura semantico-lessicale, sintattico, pragmatica» (De Mauro 2002: 19; cfr. Albano Leoni e Maturi 1992). Le seconde, invece, hanno avuto inconsapevolmente il merito di avvalorare la tesi secondo cui la disambiguazione di sequenze come *la vecchia porta la sbarra* o *una giovane legge la regola*, non può avvenire attraverso procedimenti calcolabili, automatici e formali, come credeva lo stesso Chomsky. Il ricorso a conoscenze pregresse da parte del ricevente è fondamentale e necessario. Le «ipotesi semantiche sul senso di un enunciato», le «valutazioni sulla sensatezza e sulla semplicità strutturale e prevedibilità sintattica della frase» (De Mauro 2002: 20) partecipano in maniera incisiva a dare senso a un segno linguistico altrimenti incomprensibile. Senza questi presupposti, la disambiguazione, e dunque la comprensione, risulta impossibile.

Interviene attivamente nello scardinamento dell'immagine lineare della comprensione anche lo sviluppo della linguistica testuale, pragmatica e cognitiva grazie a cui si rafforza ulteriormente la concezione per la quale la sequenza fonica, sebbene sia innegabilmente importante, non costituisce l'«unico veicolo dell'informazione» (Lo Piparo e Albano Leoni in Albano Leoni *et al.* 1998: 10), il solo elemento per ricostruire

il senso di un'espressione ricevuta. Luis Prieto aveva già percorso questo sentiero, per cui occorre fare riferimento alle «circostanze», e «riflettere su pratiche conoscitive implicate, ma non esaurienti nel linguaggio» (De Mauro 2002: 21). Particolarmente rilevante, entro quest'ambito, il contributo della teoria degli atti linguistici (*speech act theory*), il cui sfondo di riferimento va ricercato nel lavoro di filosofi quali Gottlob Frege, Ludwig Wittgenstein, John Austin, John Searle e Paul Grice. Essa infatti evidenzia l'importanza delle intenzioni comunicative in una concezione della comunicazione profondamente interazionale, basata sulla collaborazione interconnessa di coloro che vi partecipano. Il signor *Hearer* diviene pertanto una controparte non eliminabile per l'effettiva attuazione della forza degli enunciati e del principio di cooperazione (cfr. Grice 1993)¹⁸.

Un accenno spetta inoltre anche alle riflessioni sul carattere dinamico, attivo e creativo di una specifica tipologia di ricezione, la lettura, a cui si riconducono molti degli acuti lavori del tedesco Wolfgang Iser e dell'italiano Umberto Eco, in particolare negli anni Settanta. Essi forniscono senza dubbio un contributo che, nel momento in cui si riversa oltre il confine dell'uso propriamente letterario, favorisce una rivalutazione della ricezione in sé e delle sue dinamiche. L'atto di lettura diviene un'esperienza unica, in cui il lettore è chiamato ad adoperare attivamente il complesso delle proprie facoltà creative e intellettive. Dunque, lungi dall'accogliere passivamente quanto scorre con lo sguardo, egli ne diventa protagonista, ritrovandosi pienamente coinvolto nel testo, il cui senso coopera a costruire. Durante la lettura, chi legge avanza delle ipotesi, che si confermano o modificano a seconda dello sviluppo degli eventi, ed è chiamato a

¹⁸ «Possiamo quindi tentare di formulare una sorta di principio generale che i parlanti dovranno (*ceteris paribus*) osservare e cioè: “conforma il tuo contributo conversazionale a quanto è richiesto, nel momento in cui avviene, dall'intento comune accettato o dalla direzione dello scambio verbale in cui sei impegnato”. Lo si potrebbe chiamare Principio di Cooperazione. Assumendo che un principio di tal fatta risulti accettabile, si possono forse distinguere quattro categorie sotto cui raggruppare massime più specifiche e sottomassime, il seguire le quali darà risultati, in generale, conformi al Principio di Cooperazione. Riecheggiando Kant, chiamo queste categorie Quantità, Qualità, Relazione e Modalità. La categoria della Quantità si riferisce alla quantità di informazione che dev'essere fornita e comprende le seguenti massime: 1. Dà un contributo tanto informativo quanto richiesto (dagli intenti dello scambio verbale in corso); 2. Non dare un contributo più informativo di quanto richiesto. [...] La categoria della Qualità comprende una supermassima – “cerca di dare un contributo che sia vero” – e due massime più specifiche: 1. Non dire ciò che ritieni falso; 2. Non dire ciò per cui non hai prove adeguate. Nella categoria della Relazione colloco un'unica massima, e cioè “Sii pertinente”. [...] Infine, la categoria della Modalità, che si riferisce non già (come le categorie precedenti) a quanto è stato detto, bensì alla *maniera* in cui è stato detto, comprende la supermassima “Sii perspicuo” e varie massime quali: 1. Evita oscurità d'espressione; 2. Evita ambiguità; 3. Sii conciso (evita inutile prolissità); 4. Sii ordinato» (Grice 1993: 60-61).

estrapolare il non-detto, l'ampio bagaglio di informazione implicita, di cui il testo è intessuto. Nel celebre saggio del 1979, *Lector in fabula*, Eco riconosce tutta la centralità e importanza del lettore, senza il cui intervento e la cui attività inferenziale, rivolta a occupare gli spazi vuoti, il testo si annulla. I «movimenti cooperativi attivi e coscienti» (Eco 2010: 51) che il lettore mette in atto costituiscono ciò che consente di recuperare quanto il testo sottende:

Il testo è dunque intessuto di spazi bianchi, di interstizi da riempire, e chi lo ha emesso prevedeva che essi fossero riempiti e li ha lasciati bianchi per due ragioni. Anzitutto perché un testo è un meccanismo pigro (o economico) che vive sul plusvalore di senso introdotto dal destinatario [...]. E in secondo luogo perché, via via che passa dalla funzione didascalica a quella estetica, un testo vuole lasciare al lettore l'iniziativa interpretativa, anche se di solito desidera essere interpretato con un margine sufficiente di univocità. Un testo vuole che qualcuno lo aiuti a funzionare.

[...] un testo postula il proprio destinatario come condizione indispensabile non solo della propria capacità comunicativa concreta ma anche della propria potenzialità significativa.

In altri termini, un testo viene emesso per qualcuno che lo attualizzi [...] (ivi: 52-53).

Gli indizi lasciati dall'autore hanno il compito di destare determinate azioni cognitive, indirizzando il lettore verso specifiche focalizzazioni e direzioni interpretative, che, tuttavia, possono essere molto lontane da quelle previste, poiché l'itinerario di senso percorso deriva dall'incontro tra il testo stesso e l'«enciclopedia» specifica del lettore. I vari elementi acquisiti durante il percorso di lettura si posizionano all'interno di un quadro estremamente dipendente dal tempo. Un tempo che appare sdoppiato: da una parte quello della lettura, dall'altra quello del particolare momento di vita di chi legge. Egli potrà avere comprensioni diverse in fasi diverse della propria esistenza, si troverà a vivere l'esperienza del *capire di più* (il «clic», di cui parla Leo Spitzer)¹⁹, che non è una «illuminazione mistica» (De Mauro 1995: 177), ma un incremento di senso per cui, a un certo punto, si percepisce che il significato di un testo è più evidente, più profondo, più vero, rispetto a quanto non lo fosse in passato. Tali considerazioni non possono non ripercuotersi sul ripensamento della dinamica comunicativa generale e ricettiva in particolare.

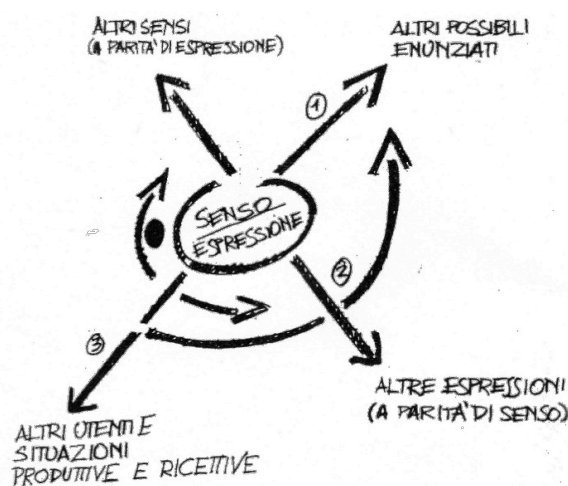
¹⁹ Cfr. Bologna 2010.

Inoltre, le analisi automatiche dei testi, la nascita della linguistica computazionale, dimostrano «quanto vi sia di calcolabile e predicibile e quanto di non calcolabile, di umanamente estemporaneo e imprevedibile nei processi di comprensione degli enunciati» (De Mauro 2002: 21).

I fattori e i settori di ricerca sopra presentati hanno partecipato congiuntamente ad allontanare la negligenza nei confronti della ricezione e a farne nascere un'immagine meno generica, orientata maggiormente verso il suo carattere complesso, intricato e svincolato dalla sfera della produzione linguistica. È in questa fase che emergono rappresentazioni non lineari del processo di produzione e comprensione, con l'obiettivo di realizzare anche una raffigurazione grafica più adeguata. Va tuttavia sottolineato che le rappresentazioni, quando ci sono, sono pur sempre schematiche, dunque mal si conciliano con la complessità e il groviglio reale di ciò che vogliono riprodurre.

Un esempio di modello non lineare è il cosiddetto *modello a intreccio* (Fig. 5), proposto da Tullio De Mauro.

Fig. 5: Modello a intreccio



Fonte: De Mauro 1995: 181

In tale modello ogni enunciazione, unione di senso ed espressione, non risulta, sia in produzione che in ricezione, isolata, bensì collegata a un insieme di altri elementi, vale a dire «in relazione [...] (1) con altri possibili enunciati, che possono apparire su quel canale e in quel punto o che avrebbero potuto e possono apparire; (2) con altre espressioni a parità di senso; (3) con altri utenti e altre situazioni di utenza; (4) a parità

di espressione [...] con altri sensi che noi possiamo attribuire a una certa espressione che ci stia dinanzi» (De Mauro 1995: 181-82). Chi realizza, così come chi riceve, una produzione linguistica attiva un percorso intricato che può essere paragonato a una «ragnatela», i cui «fili vanno e vengono» nelle quattro direzioni possibili e al cui centro si trova l'enunciato (ivi: 183). «Se noi vogliamo dipingere» come afferma De Mauro «il processo di produzione o di comprensione di un enunciato [...] dobbiamo tener conto del continuo complementarsi, in tutte le direzioni, di tutti gli elementi di questo quadro» (ivi: 184), riuniti nelle quattro dimensioni (semantica, espressiva, sintattica e pragmatica), interdipendenti tra loro, che inseriscono il segnale in uno specifico mondo di riferimento, nel tempo storico e nella massa parlante di Saussure:

La dimensione semantica del rapporto tra il significato di un segno e i suoi possibili sensi che si articolano su piani diversi del contenuto; è su questa dimensione che il segnale si collega, dà notizie, informa sull'insieme di sensi inquadrabili nel significato di un segno;

La dimensione espressiva del rapporto tra il significante e le diverse espressioni che possono realizzarlo; è qui che il segnale si collega al piano dell'espressione dove si collocano le possibili variazioni diamesiche (di stato fisico di un mezzo) capaci di saturare il suo significante;

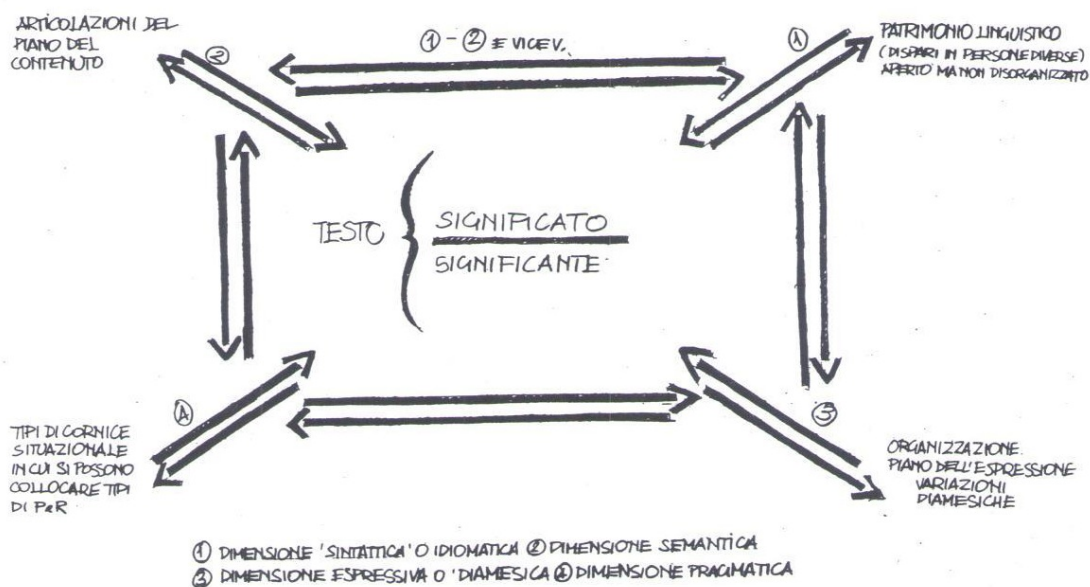
La dimensione sintattica del rapporto tra un segno e tutti gli altri previsti dallo stesso codice, e quindi con i sistemi di classi di significato e di significanti e con i tratti pertinenti che generano tali sistemi; così questa dimensione collega il segnale agli altri segnali noti e possibili per certi utenti sullo stesso canale;

La dimensione pragmatica dell'utilizzazione che di un segno fanno gli utenti in particolari situazioni di utenza; il ricevente si indirizza verso ipotesi, aspettative, per la comprensione degli scopi dell'azione comunicativa, delle intenzioni del produttore e degli effetti che suppone desideri produrre. Questa dimensione rileva l'ambito socioculturale e la corrispettiva competenza, conoscenza pregressa del ricevente (Brusco 2001: 544).

La rappresentazione finale, caratterizzata «da frecce complementari e inverse» (De Mauro 1995: 186), è riportata nella Fig. 6. Il segno rappresenta il luogo in cui le quattro dimensioni si incrociano. La co-variabilità e co-implicazione dei quattro piani distingue i segni linguistici da quelli appartenenti ad altri codici semiologici, in cui prevale, al contrario, l'indipendenza. Esse, se da un lato segnano la forza della comprensione e

produzione linguistiche, dall'altro ne rimarcano l'effettiva problematicità, il carattere indeterminato e imprevedibile.

Fig. 6: Schema del processo di produzione e comprensione di un enunciato



Fonte: De Mauro 1995: 185

Anche i modelli a cascata, a cui si riferiscono Remo Job e Rino Rumiati nel testo *Linguaggio e pensiero*, si allontanano da una rappresentazione lineare e deterministica. In essi «si fa l'assunzione che appena una parte dell'informazione è stata elaborata da uno stadio passi agli stadi successivi senza attendere la conclusione di tutte le operazioni di elaborazione previste da quello stadio» (Job e Rumiati 1988: 18).

Un ulteriore schema non lineare è quello circolare, in cui si presentano gli «appigli», linguistici e cognitivi, a cui si aggrappa colui che è chiamato a ricostruire il senso di un messaggio che gli è stato indirizzato. Egli dovrà compiere una serie di operazioni implicante un «rinvio a ciò che precede e un rinvio, o quanto meno un'elaborazione di una forte ipotesi, a ciò che segue» (De Mauro 2002: 156-157). Tali tappe, definite individuati, non possono, in una trattazione, non essere inserite in successione, seppure non operino in tal modo. Ciascuna tappa, infatti, costituisce un nodo problematico, in cui individuati linguistici e cognitivi si intrecciano non in sequenza o in linea, ma in circolo. Esiste quindi un momento in cui tutti convergono verso il conseguimento del

senso. I «moti spiralforni» compiuti intorno all'enunciazione portano il processo di comprensione ad essere visto «come un cammino non lineare, ma circolarmente problematico» (ivi: 157). Di seguito, l'elenco degli individuati così come descritti da De Mauro:

Individuato percettivo, acustico, visuale, tattile ecc.: il ricevente percepisce una variazione di stato fisico, cioè il concreto e particolare segnale cui è affidata la realizzazione di una frase o un testo ecc.;

Individuato espressivo o semiotico (fonico, gestuale, grafico, tattile): il ricevente ipotizza che la variazione di stato fisico recepita sia espressione di natura semiotica e quindi veicolante un senso;

Individuato "linguaggistico" o langagérie: il ricevente ipotizza che l'espressione semiotica recepita sia un'entità "linguaggistica", e identifica il tipo di semiotica a cui si iscrive la realizzazione del segnale;

Individuato linguistico: il ricevente ipotizza l'appartenenza dell'enunciato a una certa lingua o dialetto, qual è il repertorio cui si attinge per parlare e a cui fa riferimento per capire;

Individuato fonemico: il ricevente determina i fonemi costitutivi a cui ricondurre i suoni dell'enunciato (tra i quali anche i grafemi, i segni Braille ecc.) che discriminano i diversi significanti delle parole (dei morfi) della frase;

Individuato prosodico: il ricevente distingue e identifica il profilo prosodico soprasegmentale che attraversa in modo continuo il materiale semantico-sintattico di ogni enunciato;

Individuato morfico: il ricevente determina i morfi e cioè i segmenti significativi dell'enunciato;

Individuato linguistico e metalinguistico: il ricevente determina l'eventuale valore metalinguistico dei morfi; parlando alterniamo livelli linguistici e metalinguistici, così il ricevente deve preoccuparsi di capire il livello, capire se si parla di cose, di parole, se riferiamo, se parliamo in prima persona o interiormente;

Individuato morfemico: il ricevente scioglie dai morfi i morfemi di cui sono portatori, individuando le forme significative proiettate, e anche intrecciate e amalgamate, nei morfi;

Individuato sintagmatico: il ricevente individua i gruppi funzionali di morfi e morfemi;

Individuato sintattico: il ricevente determina i valori sintattici dei blocchi funzionali sintagmatici e il loro valore di soggetto, oggetto, avverbio, nella frase;

Individuato co-testualizzato: il ricevente determina i valori transfrastici co-testuali andando avanti e indietro lungo l'asse lineare sintagmatico;

Individuato contestualizzato: il ricevente determina i valori extrafrastici contestuali referenziali, legando l'enunciato alla situazione di utenza; considera il contesto presente fatto di locutori e cose e il contesto pregresso sulla loro storia e ambiente;

Individuato pragmatico: il ricevente determina i valori illocutivi dell'enunciato inserito in un atto linguistico;

Individuato semantico di langue: il ricevente determina il significato, il *sinn/signifié*, e le articolazioni in accezioni o modalità d'uso delle parole dell'enunciato;

Individuato sinetico e semantico di parole: il ricevente determina la particolare *bedeutung/signification*, il senso consueto e determinato, il particolare riferimento a uno stato possibile di un mondo possibile in funzione del quale una enunciazione si è prodotta e ricevuta (ivi: 154-156).

Tali modelli, rispetto a quelli lineari, riproducendo l'intreccio dei piani e presentando i molteplici elementi implicati nell'azione del capire, forniscono una descrizione sicuramente più appropriata, meno semplificata, delle sue procedure.

È ormai riconosciuto «di che lacrime gronda e di che sangue» (ivi: IX) la comprensione linguistica, in cui si confrontano competenze diverse, che coinvolgono tutta la memoria e l'intelligenza umana. Intuizione, abilità linguistica, facoltà cognitive ed elementi para- ed extralinguistici entrano dunque in gioco nella ricerca del senso, attivando una sorta di «ginnastica mentale» (ivi: 22) che porta il ricevente dentro e fuori dal dato linguistico, per compiere le sue valutazioni semantiche. L'andirivieni continuo in questo spazio, in cui il ricettore si muove talvolta «a tentoni» (ivi: 26), fa sì che si incrocino le diverse componenti e variabili implicate, alcune delle quali profondamente personali, legate all'essere, al sapere, all'intimità dei parlanti stessi. Sapersi orientare tra queste conduce alla comprensione. Un ricevente, nel momento in cui deve capire, si trova di fronte un nodo da sciogliere, un intreccio da districare, un problema da risolvere:

The duty imposed upon the addressee resembles the solution of a problem with an unknown, whose value he is supposed to determine. The determination of such a value is the process of "interpretation" of the communicative act, which is supposed to yield the required understanding (Dascal e Berenstein 1987: 139-140).

La ricezione, quindi, come la produzione, è un'azione reale (*actio*), una costruzione impegnativa di sensi, che si muove su strade del tutto imprevedibili. Alla comprensione viene riconosciuto un ruolo attivo, è un diverso modo di produrre, con regole e modalità di realizzazione proprie, da indagare come oggetto di analisi in sé. Essa non può allora ridursi a un semplice processo a due valori, 0 e 1, o a due risposte, sì e no, per cui o si comprende o non si comprende affatto, ma si configura piuttosto come un processo i cui valori sono variabili, molteplici e posizionati tra 0 e 1 (cfr. De Mauro 1995: 169). Negli scambi comunicativi, infatti, è assai raro che «ci si capisca del tutto o che non ci si capisca per nulla. Nella quasi totalità dei casi [...], ci si capisce un po'» (Gensini 2004: 55).

Comprehension is not an all-or-nothing phenomenon, there are degrees of understanding
(Bridges 1980: 103).

L'interpretazione ottenuta va a collocarsi dunque lungo un *continuum* tra due poli, senza che si raggiunga mai una comprensione totale, completa.

La processualità e l'aspetto circolare e congetturale della comprensione non era sfuggito all'acume di Benedetto Croce, nelle cui riflessioni affiora «il carattere mai concluso e concludibile» del capire (De Mauro 2002: 152) e, dunque, l'impossibilità di un sì e no assoluti. E proprio la vaghezza e l'indeterminatezza profondamente connessa alla definizione di un qualsiasi atto di comprensione ha fatto sì che alcune riflessioni di grandi pensatori come Wittgenstein, Croce o Saussure si avvicinassero ad abbracciare l'idea di un'incomunicabilità di fondo (cfr. De Mauro 1993), o che si generasse uno scetticismo comunicativo, ritornato alla ribalta nei primi anni Novanta, attraverso il volume *Mutual misunderstanding* di Talbot Taylor, pubblicato nel 1992, in cui l'evidenza stessa del capire viene messa in forte discussione.

Le persone che comunicano si capiscono mai davvero? Dopo tutto *talvolta* diciamo di dubitare del fatto che i nostri interlocutori ci capiscano: c'è un buon motivo per cui non dovremmo dubitarne *sempre*? Quale giustificazione ha la nostra credenza «da senso comune» nel fatto che di solito i nostri interlocutori ci capiscono (e noi capiamo loro)? Posto che talvolta le persone che comunicano si capiscano, si tratta di un evento regolare (oppure si verifica solo in contesti particolari)? [...] che vuol dire che due persone si capiscono? Quali fatti particolari relativi a queste persone [...] devono valere per noi

affinché possiamo dire giustificatamente che si capiscono? E posto che di norma ci si capisca, in qualunque modo lo definiamo, com'è che succede? Come accade che vi sia comprensione comunicativa? (Taylor 1996: 21).

Nel testo, Taylor sottolinea come le moderne teorie del linguaggio non abbiano saputo rispondere adeguatamente, con dimostrazioni che fossero immuni alla critica scettica, alla domanda se le persone quando comunicano si capiscono davvero. Ciò che si rimprovera è l'assunzione della comprensione come «dato pre-teorico», convenzionalmente accettato, una credenza comune, o meglio un «dogma», a cui i teorici del linguaggio si sono affidati senza dimostrarne empiricamente la validità. Essi hanno orientato le proprie energie sul definire cosa e come comprendiamo, piuttosto che se comprendiamo. Presupporre che di solito le persone che comunicano si capiscano non è «un motivo sufficiente per ignorare l'eventuale verità» del contrario, ossia che le persone che comunicano non si capiscono. Tale proposizione non può essere negata solo perché è inaccettabile sostenerla. Fino a quando non si stabilisce, o meglio non si dimostra che una delle due ipotesi è vera, entrambe «mantengono lo stesso statuto retorico». Taylor è chiaro: «il fatto che sembri *naturale* o *rispondente al senso comune* ritenere assurda l'affermazione che di solito non ci capiamo» non è una motivazione valida «per ricusare perentoriamente lo scetticismo» (Taylor 1996: 34).

Forse un modello che rappresenti le procedure di ricezione si mostra sempre e comunque inadeguato, poiché non riesce a rendere conto di alcuni fenomeni che avvengono, ma che non possono essere rappresentati per la loro natura analogica, informale, non gerarchizzabile. Date le circostanze, torna utile la metafora dell'alpino, proposta da De Mauro, che ben descrive l'incerto e arduo cammino verso l'intendimento di una qualsiasi enunciazione:

Il movimento della ricezione si sviluppa piuttosto in modo simile a chi saggia ed esplora gli appigli per salire su un albero o, in montagna, su una paretina: scorgiamo e scegliamo un appiglio o un appoggio, protendiamo una mano o un piede, sagliamo la sicurezza di presa o di appoggio e, se possiamo fidarci, scegliamo o proviamo un secondo appiglio, poi un terzo, un quarto, secondo ordini che solo le circostanze suggeriscono, e proviamo a sollevarci e, se tutto va bene, andiamo allora in cerca di un quinto punto di appoggio e di presa, più in alto, abbandoniamo (proviamo ad abbandonare) uno dei primi quattro, sagliamo il nuovo, ci affidiamo ad esso, sollevandoci. Così ci arrampichiamo, per ipotesi,

tentativi, ritorni, nuove partenze e il cammino di ciascuno è solo uno dei possibili per arrivare più in alto. Dobbiamo abbandonare una visione ferroviaria della comprensione nel caso del linguaggio verbale (De Mauro 2002: 58).

SECONDO CAPITOLO

IL FENOMENO DELL'INCOMPRESIONE

2.1 L'incomprensione come esperienza quotidiana dei parlanti

Il processo di comprensione, come è stato ampiamente mostrato nel capitolo precedente, non segue un percorso lineare, ma decisamente intricato: non è scontato, né ovvio o perfetto. La presenza di scacchi della comprensione, più o meno profondi, attraversa quindi in modo inevitabile il mondo degli scambi comunicativi, un mondo complesso che non assicura necessariamente l'intendimento reciproco tra coloro che interagiscono.

The communicative world of our action games is so complex that understanding is not fully pre-determined and secured (Weigand 1999: 771).

Communication is not an easy task. Every day, people engage in conversations of many kinds with different purposes and, on every single occasion, addressees have to rely on their ability to overcome inherent obstacles that can arise in face-to-face interaction in order to arrive at the interpretation that their interlocutors intend them to process [...] (Yus 1999b: 217-218).

Fenomeni di incomprensione si trovano nell'esperienza comune di ciascun parlante e non devono essere pensati come eccezionali, anomali o fuori dall'ordinario, ma come normalmente presenti nelle interazioni quotidiane.

La problematicità intrinseca alla comunicazione umana è una tematica che percorre regolarmente la riflessione nella letteratura sull'argomento. Se già Nikolas Coupland, Howard Giles e John M. Wiemann nel volume *'Miscommunication' and problematic talk* (1991), considerato una pietra miliare nella riflessione sul tema, dal momento che è stata la prima raccolta pubblicata sulla questione, presentavano la comunicazione come *pervasivamente* problematica, non diversamente fanno gli autori, Makoto Hayashi, Geoffrey Raymond e Jack Sidnell, in un volume più recente, *Conversational repair and human understanding* (2013). Essi infatti dichiarano senza mezzi termini che le interazioni quotidiane sono attraversate da equivoci, interpretazioni errate, fraintendimenti, fallimenti veri e propri e con essi i parlanti si confrontano continuamente.

Language use and communication are *pervasively* [corsivo mio] and even intrinsically flawed, partial and problematic (Coupland, Giles, Wiemann 1991: 3).

Humans are imperfect, and problems of speaking, hearing and understanding are *pervasive* [corsivo mio] in ordinary interaction [...] any serious effort to contend with the real time production and understanding of human actions in everyday interaction can scarcely avoid noting that they are characterized by the routine occurrence of troubles, “hitches”, misunderstandings, “errors”, and other infelicities (Hayashi, Raymond, Sidnell 2013: 1).

Il fraintendimento, così come l’incomprensione in generale, non viene tuttavia percepito come un fenomeno che ostacola la comunicazione in maniera decisiva e importante. A questo proposito, Carla Bazzanella e Rossana Damiano hanno osservato che se

i parlanti avvertono il fraintendimento come un fenomeno, tutto sommato, marginale, questo probabilmente è dovuto non all’irrelevanza del fraintendimento in sé, piuttosto alla loro capacità di raggiungere la comprensione anche *a dispetto* del fraintendimento (Bazzanella e Damiano 1997: 370).

Coloro che interagiscono, infatti, per la maggior parte delle volte, sono in grado di superare tali difficoltà, grazie a una serie di strategie e risorse di gestione e riparazione fondamentali per il ripristino della comunicazione. Esse attivano una sorta di sottodiscorso e favoriscono di conseguenza il recupero della sintonia perduta. Utile in questa prospettiva è la proposta di Edda Weigand (1999), la quale suggerisce come chiave centrale negli scambi dialogici lo scopo del «coming to an understanding», ossia il conseguimento della comprensione attraverso la negoziazione dialogica.

Dialogic action games are always interactive action games negotiating on an interactive level the general purpose of coming to an understanding (Weigand 1999:769).

I parlanti, al centro dei «dialogic action games» (*ibid.*), costituiscono universi percettivi e cognitivi diversificati tali che, come già è stato detto, il loro incontro nello spazio della conversazione non presuppone inevitabilmente il raggiungimento dell’intendimento reciproco, che va quindi guadagnato attraverso una collaborazione attiva delle parti. Di conseguenza, il modello della conversazione suggerito da Weigand si discosta

dall'essere completamente armonico. Esso è, al contrario, allargato a fenomeni, come il fraintendimento, il quale non può essere pensato come una deviazione rispetto al normale modello della conversazione, ma al contrario come sua parte integrante.

2.2 Un fenomeno analizzato da diversi filoni di studio

L'analisi del fenomeno dell'incomprensione ha risentito, in ambito linguistico, della scarsità degli studi relativi alla ricezione. Come la comprensione, essa è entrata negli ultimi decenni nell'orbita dell'esame e dell'approfondimento. In particolare, è stata oggetto privilegiato, soprattutto negli anni Ottanta e Novanta, della sociolinguistica e dell'analisi del discorso, le quali si sono avvicinate al fenomeno, posizionandolo all'interno di uno sfondo di indagine eterogeneo.

È possibile tracciare i diversi filoni di studio che caratterizzano l'esplorazione dell'incomprensione.

Svariate indagini si interessano ai fraintendimenti che emergono tra parlanti parte di una stessa comunità linguistica. Al suo interno si trovano gli approfondimenti di quello che viene definito da Weigand il caso standard («standard case») dell'incomprensione²⁰. Si tratta del fraintendimento inconsapevole e non-intenzionale tra coloro per cui la comprensione dovrebbe avvenire senza sforzo apparente (Weigand 1999, Schegloff 1987; 1992; Bazzanella e Damiano 1997; 1999; House, Kasper, Ross 2003; Hinnenkamp 2003; Schlesinger e Hurvitz 2008):

[...] talk-in-interaction is built for understanding, and on the whole effortless understanding, it presumes co-membership. And, although there are certainly exceptions,

²⁰ «[...] let us try to define some constitutive features of what might be called the standard case of misunderstanding:

- Misunderstanding is a form of understanding which is partially or totally deviant from what the speaker intended to communicate;

- As a form of understanding, it refers to the reverse side of meaning or to the reverse side of the utterance, and represents a *cognitive* phenomenon belonging to the interlocutor.

- The interlocutor who misunderstands is *not aware* of it. [...].

- Misunderstanding cannot be considered as a cognitive act because the hearer is not aware of it; instead, it represents an *ability* or inability of the hearer or, as Baker and Hacker (1980: 617) would prefer to say, it "is akin to an ability".

- Misunderstanding will normally be *corrected* in the course of the ongoing dialogic action game. We may be confident that we will arrive at an understanding in the dialogic action game as a whole even if an utterance has been misunderstood. Meaning and understanding or misunderstanding an utterance is not an autonomous unit by itself but a part of the dialogic interaction. It is because of the general Dialogic Principle that language use can tolerate cases of misunderstanding» (Weigand 1999: 769-770).

it is likely that persons interact more with co-category members (same class, same culture, same speech community, etc.) than with others [...] and misunderstandings that arise between them are then not derived from intercategory differences (Schegloff 1987: 202-203).

Altri approfondimenti, invece, si concentrano proprio sui casi di insuccesso comunicativo tra membri di diverse *speech communities* (Banks, Ge, Baker 1991; Kramsch 2003) o esaminano singoli aspetti del fenomeno, al di là della appartenenza a una stessa comunità linguistica (Blum-Kulka e Weizman 2003; McTear e King 1991).

Un ampio filone di studi si concentra, quindi, sulle difficoltà derivanti da fattori esogeni, vale a dire dalle differenze culturali, linguistiche e/o sociali. Si tratta di studi orientati a indagare le incomprensioni *cross-cultural*, in cui la diversa identità socio-culturale e linguistica dei parlanti costituisce il motivo manifesto della difficoltà di intendimento (Scollon e Scollon 1981; Gumperz 1982a, 1982b; Thomas 1983; Pride 1985; Blum-Kulka e Olshtain 1986; Tyler e Davies 1990). Gli interlocutori dunque non parlano la stessa lingua, oppure la parlano, ma si distinguono per essere nativi o non nativi e pertanto collegati a cornici culturali ed etniche profondamente lontane oppure ancora si distinguono per l'uso di varietà divergenti, a seconda, ad esempio, del ruolo rivestito all'interno della collettività che stabilisce determinati livelli conoscitivi e culturali, i quali potrebbero provocare complicazioni nell'interpretazione (Ringle e Bruce 1982; West 1984). Un esempio di questo tipo riguarda lo scambio conversazionale tra dottore e paziente o, in generale, tra esperto e inesperto su una qualsiasi materia.

Non mancano, inoltre, gli studi sulle incomprensioni derivanti dalla comunicazione *cross-gender*, che esplora le differenze e le difficoltà emergenti nel rapporto tra uomo e donna (Tannen 1991; 1992), o ancora quelli sulle problematiche nella comunicazione intergenerazionale, tra individui di età diverse, ad esempio giovani *versus* adulti (Coupland, Nussbaum, Coupland 1991).

Vi sono poi indagini interessate ai problemi di comprensione associati ai deficit intellettivi dei riceventi o ai fraintendimenti che agiscono su piani non linguistici per i quali un gesto, un comportamento, un oggetto divengono protagonisti di un problema comunicativo.

Alcune analisi riflettono anche sui fraintendimenti intenzionali, deliberatamente programmati con l'obiettivo di creare disorientamenti e confondere l'interlocutore (Souza Filho 1985). In alcuni casi, si tratta di inganno e/o menzogna a tutti gli effetti, come nella cosiddetta comunicazione conflittuale, che fa leva proprio sul fraintendimento, sfruttandolo al massimo, in altri di semplice scherzo e gioco. Il parlante approfitta dell'ambiguità e vaghezza presenti nella lingua per raggiungere il proprio obiettivo, che nel caso dell'inganno determina una violazione della fiducia che si presuppone esistente tra gli interlocutori, in cui una delle due parti smette di cooperare.

Altre ricerche inoltre sono rivolte a osservare il fraintendimento non risolto, considerato anch'esso inevitabile nelle conversazioni ordinarie (Blum-Kulka e Weizman 1988; Verdonik 2010). Le interazioni, infatti, sono intessute di ambiguità che non permettono sempre una determinazione precisa e costante di ciò che si intende comunicare. Conseguentemente, può accadere che coloro che partecipano all'interazione rimangano con percezioni contraddittorie circa il significato di quanto ascoltato o letto, senza tuttavia iniziare alcun processo di chiarimento. Le conversazioni si trovano a tollerare una presenza effettiva di fraintendimenti potenzialmente non risolti, non negoziati: alcuni livelli su cui operano possono rimanere profondamente nascosti e quindi non visibili, abbandonati da tutti i partecipanti.

Diversi approfondimenti affrontano ancora la possibilità di prevenire il fraintendimento per assicurare anticipatamente la comprensione di coloro a cui ci si rivolge. Così come è possibile pianificare l'incomprensione, ingannando il proprio interlocutore, è plausibile agevolare la comprensione stessa, tentando di evitare difficoltà interpretative, che, tuttavia, non possono essere previste *in toto*. Si pensi agli studi sulla comunicazione istituzionale, in parte richiamati nel paragrafo 1.4 del primo capitolo, ma anche alle interazioni quotidiane in cui si cerca di salvaguardare lo scambio dialogico attraverso mosse preventive che tentano di vanificare equivoci, particolarmente evidenti in frasi come *Non fraintendermi, ma...*; *Non voglio interrompere, ma...* ecc. Marcelo Dascal, per risolvere il problema delle implicature, aggiunge la regola del «check for misunderstanding» (Dascal 1985: 452), per cui il parlante può mettere in atto un'azione precauzionale che eviti il fraintendimento. È evidente che non tutti i problemi interpretativi possono essere anticipati, alcuni sono

chiaramente improvvisi e inaspettati per le ragioni più volte dette. Tuttavia, il parlante ha l'opportunità di ragionare sulla costruzione della propria *domanda conversazionale*, scongiurare alcuni degli eventuali dubbi che la forma linguistica scelta potrebbe generare. La procedura non è infallibile, per quanto si possa cercare di fornire una comunicazione esplicita, il tragitto della comprensione rimane imprevedibile. L'esplicitezza totale tra l'altro è qualcosa di irrealizzabile e ideale, così come la ferma e costante razionalità nella scelta di come dire ciò che si vuole comunicare.

Vi sono poi indirizzi di ricerca che si interessano ai *breakdown* comunicativi nell'interazione uomo-macchina, una forma di interazione che presenta sicuramente flessibilità di gestione e riparazione minori rispetto a quella umana, ma che comunque partecipa allo sviluppo della riflessione sull'argomento (cfr. Danieli 1996).

L'elenco non è sicuramente esaustivo ma ben rappresenta la concentrazione dell'interesse su una tematica che viene affrontata da approcci e indirizzi di ricerca diversi, approfondita dal punto di vista sociologico, interculturale, pragmatico, filosofico, linguistico, psicologico, educativo, dell'*information processing theory* e via dicendo.

2.3 Specificazioni terminologiche

Nello studio dell'incomprensione è opportuno operare una specificazione terminologica per evitare disorientamenti che conducano, paradossalmente, verso problemi di comprensione. Per questa ragione è doveroso svolgere una distinzione che precisi sia le parole di riferimento che i limiti di campo entro cui esse operano. La letteratura sull'argomento pone una serie di distinzioni che è possibile riorganizzare e raggruppare in tre macro-categorie contenenti *comprensione*, *non-comprensione* e *fraintendimento*.

La *comprensione* richiede un'interpretazione che si avvicini ragionevolmente a quella voluta dal parlante (cfr. Dascal 1985). Si tratta di una coincidenza tra lo «speaker's meaning» (cfr. Grice 1993) e quello individuato dall'interlocutore, che non potrà mai dirsi assoluta. I soggetti della comunicazione, infatti, sono persone diverse, di conseguenza un grado di discrepanza sarà sempre e comunque presente. Come è noto, non si può entrare nella mente del proprio interlocutore, neanche momentaneamente – «we are imprisoned in our own selves, within the limits of our own skins or rather mental skins» (Dascal e Berenstein 1987: 150) – di conseguenza non è possibile vedere

con i suoi stessi occhi e ottenere la sua stessa identica rappresentazione. Esistono, dunque, come già indicato, vari gradi di comprensione, posizionati lungo un *continuum*, e quello massimo, qualunque esso sia, non coinciderà mai con una comprensione totale, accordata da una corrispondenza assoluta, ma ne sarà sempre una sua forma attenuata. Tale consapevolezza è ben percepibile nella letteratura²¹: Van Dijk e Kintch (1983) elaborano un modello della comprensione che si affida a rappresentazioni soggettive del testo e della situazione, parimenti Dascal e Berenstein (1987) considerano ideale l'intendimento reciproco perfetto, in grado di realizzarsi solo assumendo completamente il punto di vista dell'altro. Tale operazione, di fatto irrealizzabile, sembra avere un'apparente attuazione nel rapporto madre-figlio, nei suoi primissimi mesi di vita. Weigand (1999), inserendo l'uomo al centro di quelli che definisce «dialogic action games», considera inevitabili le differenze di comprensione, poiché ogni essere umano opera in uno sfondo cognitivo ed esperienziale unico e profondamente personale. Secondo Verschueren (1999), enunciatore e ricevente, «focal points» del meccanismo comunicativo, sono esseri umani che agiscono in mondi fisici, sociali e mentali altri così che il «common ground [...] is almost never really common» (Verschueren 1999: 77); Linell (1995), inoltre, considera la comprensione come un processo necessariamente parziale e frammentario. Anche Verdonik (2010) ritiene normale un certo livello di differenze dal momento che le prospettive di interpretazione sono intimamente soggettive. Dunque, quella che si realizza è una «quasi-identity of the worlds of the speaker and the hearer» (Weigand 1999: 770), e occorre tra l'altro tenere a mente che «[...] we never require or act upon “full” (whatever that may mean) understanding» (Dascal 1985: 444), ma rispondiamo in modo selettivo anche agli stimoli linguistici, dunque «the correspondence required is [...] clearly approximate or fuzzy in nature» (*ibid.*).

La *non-comprensione*, invece, riguarda il mancato raggiungimento di una interpretazione. L'interlocutore non ha idea di ciò che significhi quanto viene ascoltando o leggendo, per cui avviene un cortocircuito. L'uso di una lingua diversa dalla propria, sia che non si conosca o si conosca poco (nel caso di una padronanza inadeguata), un rumore presente sul canale o ancora una mancata competenza enciclopedica specifica possono contribuire a un totale fallimento comunicativo. Quale

²¹ L'elenco non è esaustivo: si presentano alcuni degli autori tra quelli che hanno dato un contributo particolarmente significativo.

che sia il caso, il ricevente si trova ad essere consapevole del problema interpretativo e può decidere se palesarlo, tentando una sua risoluzione, o se tenerlo nascosto, lasciandolo da parte. Molteplici possono essere le motivazioni per le quali non si tenta una negoziazione: ragioni di educazione o soggezione, dovute al tipo di relazione esistente tra i partecipanti, o motivazioni per le quali la non coincidenza non riveste un ruolo importante ai fini dello svolgimento dello scambio comunicativo, divenendo ininfluente. La consapevolezza da parte del ricevente, il quale è cosciente di non capire, costituisce il discrimine che separa la non-comprensione dal fraintendimento.

Il *fraintendimento*, infatti, è da considerarsi una comprensione alternativa, una forma di comprensione che è «partially or totally deviant» da quella del parlante (Weigand 1999: 769), di cui il ricevente non è affatto consapevole. Suoi tratti definitivi sono, dunque, oltre alla *non-consapevolezza*, la *non-coincidenza* tra l'interpretazione intesa dal parlante e quella dell'interlocutore e la *non-intenzionalità* nell'indurre tale non coincidenza (cfr. Bazzanella e Damiano 1997). L'equivoco interpretativo, se rilevato, può essere risolto attraverso la negoziazione. Gli studi di analisi della conversazione hanno riconosciuto un luogo eletto per la riparazione (Schegloff 1992). Nella stragrande maggioranza dei casi, infatti, essa avviene immediatamente dopo che l'interpretazione errata viene rilevata dal parlante, in seguito alla reazione impropria dell'interlocutore. Il parlante dunque produce un primo turno (T1, «trouble-source turn») che viene frainteso dall'interlocutore, il quale, di conseguenza, nel turno successivo (T2) risponde in modo non adeguato. Il produttore allora interviene immediatamente (T3, «third turn repair») per correggere l'interpretazione errata. Vi sono circostanze in cui si verifica un ulteriore turno (T4, «fourth turn repair»), per cui è lo stesso interlocutore che, procedendo nella conversazione, capisce di aver mal interpretato e si corregge da solo. Mentre nel terzo turno di riparazione, il parlante frainteso ferma la conversazione e formula una riparazione per indurre il partner a rivedere la sua interpretazione, nel quarto, l'interlocutore, talvolta attraverso una formula esclamativa come *oh!*, *ah!*, informa di aver capito solo in seguito cosa si intendeva.

Si vedano quindi rispettivamente le esemplificazioni dei due casi seguenti (Esempi 1 e 2), in cui S indica il turno fonte del problema (*trouble-source turn*) ed R il turno in cui avviene la riparazione.

Esempio 1 – *Third turn repair*

- S T1 Dan: Well that's a little different from last week.
T2 Louise: heh heh heh Yeah. We were in hysterics last week
R T3 Dan: No, I mean Al.
T4 Louise: Oh. He...

(Schegloff 1992: 1303)

Esempio 2 – *Fourth turn repair*

- S T1 Marty: Loes, do you have a calendar?
T2 Loes: Yeah (reaches for her desk calendar)
T3 Marty: Do you have one that hangs on the wall?
R T4 Loes: Oh, you want one.
T5 Marty: Yeah

(Schegloff 1992: 1321)

Fraintendimento e comprensione condividono la caratteristica di aver raggiunto in qualche modo un risultato, una interpretazione, cosa che non avviene nella non-comprensione. Tuttavia, quest'ultima condivide con il fraintendimento il fatto che qualcosa non ha funzionato nello scambio comunicativo.

Va segnalata poi la presenza di comprensioni parziali e di casi che si inseriscono in una sorta di limbo in attesa di trovare collocazione entro una definizione che meglio li rappresenti. In particolare, in questi ultimi, l'interlocutore, a differenza di quanto avviene per la non-comprensione, in cui non genera alcuna interpretazione, riesce a costruire una idea su quanto detto o letto, ma è un'idea confusa, senza certezze, da verificare. Per rafforzare o smentire la propria interpretazione, egli deve raccogliere ancora informazioni, ricavare ulteriori elementi per poter uscire dall'*impasse* in cui si trova e capire se ha frainteso o al contrario ben inteso, collocando la sua comprensione lungo un punto del *continuum*. Sintetizzando al massimo: chi riceve ha capito qualcosa, ma non si può dire che abbia pienamente capito o che quel poco che ha inteso sia corretto.

Inoltre, occorre considerare anche quei casi presi in esame da Verdonik (2010): «where it is not clear whether or not a misunderstanding has occurred, whether or not communication was successful» (Verdonik 2010: 837). Entro la cornice conversazionale, infatti, non manca la presenza di alcuni elementi richiamanti più di

un'interpretazione ammissibile. La loro comprensione, tuttavia, rimane indeterminata, perché non viene negoziata in modo esplicito. La domanda dunque se in questi casi si sia raggiunto un qualche tipo di comprensione ragionevole rimane aperta ed è destinata a restare tale. La questione, però, può facilmente estendersi a qualsiasi interpretazione, riconfermando il carattere congetturale, intrinseco dell'analisi. Non si può infatti avere la piena garanzia che l'altro abbia effettivamente capito quanto ricevuto.

In definitiva, appare evidente, come nell'ambito della (in)comprensione si operi difficilmente con certezze assolute, perché molteplici sono le situazioni possibili: si può riuscire, ad esempio, a comprendere l'intera figura con alcune lacune qua e là o comprendere porzioni significative senza avere idea dell'intero:

Roughly speaking [...]. One may succeed in getting the whole picture with some gaps here and there, or getting a significant portion right without having an idea of the whole (Vendler 1994: 17).

2.4 Problemi nella comprensione: responsabilità condivise

Nella letteratura si registra un cambiamento circa la responsabilità dell'incomprensione: se in una prima fase essa è situata sul versante dell'interlocutore, considerato l'unico responsabile della difficoltà interpretativa (Zaefferer 1977; Blum-Kulka e Weizman 1988), in una seconda, entrambi i partecipanti allo scambio vengono presi in considerazione (Bazzanella e Damiano 1997; Vendler 1994; Dascal 1999; Yus 1999a).

In una prospettiva interazionale occorre infatti valutare tutte le parti implicate nella conversazione. A seconda dei casi, chiaramente, una delle parti potrebbe avere maggiori responsabilità. Il destinatario, ad esempio, se presenta una credenza errata o se è disattento, distratto, potrebbe perdere alcune indicazioni che gli sono state fornite dal parlante e che sono fondamentali per la riuscita della comunicazione. Il produttore, invece, potrebbe volere che il proprio interlocutore fraintenda di proposito o potrebbe complicare involontariamente il suo percorso di comprensione, fornendo troppi pochi elementi.

È interessante, a questo punto, riflettere su quella che è stata definita un'etica della comunicazione: affinché essa raggiunga un esito positivo, chi partecipa allo scambio conversazionale deve cooperare. Produttore e ricettore dunque incedono insieme, non

singularmente, «regolandosi continuamente l'uno sull'altro, anticipandosi ed inseguendosi in una sorta di danza, o lotta» (Gambarara 1985: 53). Il ruolo che produttore e ricevente rivestono all'interno dello scambio comunicativo impone loro dei doveri: chi riceve ha il dovere di *capire*, prestando attenzione e cercando di ottenere la sintonia richiesta, chi produce, invece, quello di *farsi capire*, evitando, ad esempio, di lanciarsi in una conversazione eccessivamente implicita che lasci in qualche modo sfornito il destinatario, il quale a fatica ritrova gli elementi necessari per un corretto riconoscimento. Il destinatario, così come il produttore, si aspetta che colui che ha di fronte metterà in atto il proprio dovere e ha fiducia, conseguentemente, che quanto sta comunicando sia effettivamente ciò che voglia comunicare. Se ci si sottrae a tali doveri, si mette a rischio la comunicazione, la quale potrebbe fallire. Oltre al dovere, particolarmente interessante sarebbe approfondire anche il diritto alla comprensione, il diritto ad avere accesso alle comunicazioni importanti all'interno della collettività a cui si appartiene (cfr. Piemontese 1996).

2.5 Classificazioni del fenomeno

Nella letteratura sull'argomento si avverte la necessità di definire le diverse tipologie e i livelli su cui agisce l'incomprensione (tra gli altri: Zaefferer 1977; Dascal 1985; Dua 1990; Schegloff 1992; Bazzanella e Damiano 1997; Hinnenkamp 2003; Schlesinger e Hurvitz 2008). Si tratta di un'esigenza che conduce verso classificazioni che hanno l'obiettivo di agevolare la descrizione di un fenomeno di per sé molto complesso e articolato e, di conseguenza, facilitarne l'analisi, rendendola più accessibile. Tuttavia, è inevitabile doversi scontrare, anche in questo caso, con un limite evidente, la difficoltà di catalogare in classi precise fenomeni che non nascono come discreti, ma appartenenti a un *continuum*, in cui il passaggio da un punto a un altro risulta ricco di sfumature non definite. I linguisti e gli studiosi che si sono interessati al tema in esame mostrano una forte consapevolezza circa la semplificazione operata e non esitano a sottolineare l'assenza di una linea di demarcazione che separi accuratamente i vari livelli tra loro e a segnalare la indiscussa possibilità di influenza reciproca e l'effettiva co-presenza di più forme di incomprensione in un'unica circostanza. Alcuni contributi favoriscono un'osservazione circoscritta di pochi fenomeni, che, presi singolarmente e messi sotto la lente di ingrandimento dell'analista, vengono esaminati dettagliatamente. Tale

metodologia tuttavia non è vincente in uno studio che vuole ottenere una visione d'insieme del fenomeno, cercando di coglierlo nella sua eterogeneità e varietà.

Tra le prime classificazioni proposte si ricordi quella di Dietmar Zaefferer, il quale in *Understanding misunderstanding: a proposal for an explanation of reading choices* (1977) tenta di capire il fenomeno, soffermandosi sulla nozione di scelta tra le diverse letture possibili di un enunciato, secondo la prospettiva dell'analisi decisionale. L'approfondimento dell'incomprensione rappresenta per Zaefferer un momento fondamentale per «the development of a theory of linguistic understanding» (Zaefferer 1977: 329), in quanto la disfunzione di un qualsiasi sistema rappresenta ciò che aiuta a intendere meglio il suo funzionamento. Per il linguista, dunque, al contrario di quanto avviene negli studi successivi (Dascal 1985; Bazzanella e Damiano 1997; Weigand 1999), il fraintendimento e l'incomprensione si configurano come comportamenti anomali e devianti rispetto alla norma, rappresentata dalla comprensione²².

La classificazione presentata richiama le quattro fasi (fonologica, sintattica, semantica e situazionale) che si attraversano nel processo di comprensione, ricostruito teoricamente e idealmente. Dunque, nella prima fase fonologica si registra evidentemente il riconoscimento sonoro dell'espressione prodotta, che viene identificata come appartenente a una determinata lingua L. Se si fallisce nel riconoscimento fonologico, secondo il linguista, non si realizza alcuna interpretazione, dunque vi è assoluta non-comprensione. Nella fase successiva, quella sintattica, si riconoscono «the meaningful elements the phonological reading is composed of» (Zaefferer 1977: 333) e si procede con l'individuazione delle relazioni che legano i componenti dell'espressione prodotta tra loro. Un fallimento a questo livello produce conseguentemente un fraintendimento di tipo sintattico che può, a sua volta, causare difficoltà nei livelli che seguono. Le fasi

²² Si confronti a questo proposito il parere di Dascal: «I was, thus, taking misunderstanding to be relevant to a theory of understanding much in the same way as pathological behavior is often said to be able to illuminate the nature of 'normal' behaviour, namely, in an indirect and external way. I had, however, some reason to believe that this was not the only use an analysis of misunderstanding might have in connection with an account of understanding [...]. As I probed deeper into the examples of actual and imaginary misunderstanding I intended to discuss, it became clear to me that the connections between understanding and misunderstanding were both more intimate and more complex than I [...] had previously assumed. Besides its key role in the functioning of such admittedly 'pragmatic' phenomena [...], it became apparent to me that the notion of misunderstanding was also required for an account of several other linguistic phenomena, currently associated with semantics rather than pragmatics. If I were to express this in a short and somewhat paradoxical formula, I would say that it now seems to me that a significant part of understanding speech has to do with misunderstanding» (Dascal 1985: 441-442).

semantica e situazionale rappresentano gli ultimi due momenti obbligati nel raggiungimento di una comprensione. Nella prima si procede all'attribuzione di un significato ai componenti dell'espressione: si tratta, secondo Zaefferer, di un affidamento indipendente dal contesto (*ibid.*), in quanto è nell'ultima fase che si procede alla selezione del senso appropriato sulla base della situazione di produzione. Attraverso il secondo momento si raggiunge la lettura finale di quanto ricevuto: gli elementi dell'interpretazione semantica precedente vengono

[...] related to the actual situation or context [...]. The pragmatical reading specifies agent, addressee, illocutionary force and propositional content of the illocutionary act-token in question (*ibid.*).

All'interno del livello situazionale, Zaefferer compie un'ulteriore distinzione, per la quale pone una differenza tra il fraintendimento del solo contenuto proposizionale, il fraintendimento della sola forza illocutoria o di entrambi²³.

Le quattro fasi delineano dunque i livelli a cui può originarsi il problema di comprensione. È necessario, a questo punto, definire se l'errore presente a uno dei livelli precedenti influisca e si propaghi nei livelli seguenti, dando luogo a incomprensioni a essi associate. Nell'esempio 3 riportato da Zaefferer, un errore generatosi a livello sintattico produce errori nei due livelli successivi, quello semantico e situazionale, provocando un fraintendimento che attraversa e interessa più di una fase. Il linguista immagina che all'interno di un ristorante il parlante A pronunci, rivolgendosi a un interlocutore B, la seguente frase:

Esempio 3

Do you see *the man eating fish* over there?
(Zaefferer 1977: 333)

La parte in corsivo rappresenta la cosiddetta *trouble-source* della domanda, vale a dire ciò che genera in questo caso il problema interpretativo. Il parlante A, infatti, con il quesito posto pone B di fronte a una scelta interpretativa, in quanto potrebbe voler

²³ Al contrario, in una classificazione successiva, Bazzanella e Damiano (1997) inseriscono il fraintendimento del contenuto proposizionale nell'ambito semantico.

chiedere a B se vede lo squalo nel grande acquario presente in sala – the man eating *fish* – o se vede l’uomo intento a mangiare al tavolo vicino – the *man* [who is] eating fish. L’interpretazione corretta, ossia la lettura intesa, quella che A vuole comunicare con la sua domanda è la prima, quella riferita allo squalo. Se B interpreta, al contrario, nel secondo modo fraintende. Dunque, per un effetto domino, da una lettura sintattica sbagliata si arriva a una lettura semantica e situazionale che sono, a loro volta, errate. È centrale quindi la nozione di scelta tra più interpretazioni possibili: colui che tenta di interpretare un’espressione a lui rivolta si trova di fronte a un ventaglio di possibilità, su cui deve operare una selezione, poiché varie sono le letture che possono costantemente scaturire da un qualsiasi enunciato emesso. Se la scelta compiuta risulta essere corretta, lo scambio comunicativo procede, salvo fermarsi di nuovo, se, al contrario, è sbagliata, si verifica un qualche tipo di fraintendimento che potrebbe interrompere lo scambio ed essere riparato. Dunque,

the task of understanding misunderstanding amounts to the problem of explaining the choices that are made between possible readings (Zaefferer 1977: 330).

Sulla base dei quattro livelli di interpretazione individuati e delle possibili suddivisioni interne, Zaefferer indica le tipologie di fraintendimento, che divide in «misinterpretations», se connesse ai livelli di interpretazione sintattico, semantico e/o situazionale e «misperceptions» se, invece, scaturiscono da un errore a livello fonologico.

Fig. 7: Tipologie di fraintendimento linguistico

| Table 1 Possible types of linguistic misunderstanding. | | misinterpretations | | | | misperceptions | | | |
|---|--|--------------------|-----|-----|-----|----------------|-----|-----|-----|
| Type of MU: | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Level of interpretation: | | abc | abc | abc | abc | abc | abc | abc | abc |
| Phonological | | | | | | xxz | xxx | xxx | xxx |
| Syntactical | | | | xxx | xxx | | xxx | | xxx |
| Semantical | | | xxx | | xxx | | | xxx | xxx |
| Situational: | | | | | | | | | |
| (i) Propositional content | | x x | x x | x x | x x | x x | x x | x x | x x |
| (ii) Illocutionary force | | xx | xx | xx | xx | xx | xx | xx | xx |

Fonte: Zaefferer 1977: 334

Si realizzano così ventiquattro, o 3x8 secondo la formula usata da Zaefferer, tipologie di fraintendimento, «theoretically possible» (Zaefferer 1977: 333), che emergono combinando tutte le possibilità presenti (Fig. 7). È evidente nella tabella la relazione che congiunge i vari livelli²⁴: un problema di comprensione a una fase precedente può ripercuotersi in quelle successive, diffondendo l'errore a cascata e producendo un fraintendimento su più livelli.

Un altro linguista particolarmente interessato all'argomento è Marcelo Dascal, il quale nota risolutamente come filosofi e linguisti abbiano a lungo ignorato il fraintendimento (cfr. Dascal 1985). Egli suggerisce di determinare le varie tipologie di incomprendimento a partire dai diversi strati che compongono il significato di un enunciato. Esso infatti non è evidentemente solo quello della frase, stabilito dal contenuto proposizionale, ma affiora da valutazioni che riguardano

the reason for the speaker's utterance (which may involve either the 'point' of the utterance or its 'motivation' or both), the illocutionary force of the utterance, the degree of commitment of the speaker to what he said [...], the indirect messages – such as the 'conversational implicatures' – that the utterance may or may not convey (intentionally), the unintentional information about the speaker and his beliefs that can be gathered from the utterance, etc. (Dascal 1985: 442).

I fattori sopra elencati formano, secondo un modello che Dascal definisce «a cipolla», i cosiddetti *layers* del significato, i quali sono affrontati in misura diversa dalla semantica e dalla pragmatica. Come è noto, la prima tradizionalmente si è avvicinata agli strati più interni, mentre la seconda a quelli più esterni²⁵. I vari *layers* costituiscono il significato dell'enunciato ricevuto e una buona parte di essi può essere rappresentata anche attraverso precise domande, che Dascal riprende da Charles J. Fillmore (1976):

whenever we are interpreting what somebody has said or written, there are *four questions*

²⁴ «Note that these types are developed only by combining the distinctive features presented thus far. Whether all of them may actually occur depends partly on the way the used notions are made precise. This is an issue [...] on which I do not intend to take a stand in this paper» (Zaefferer 1977: 335).

²⁵ È indubbiamente nota la discussione sulla distinzione di competenza tra i due ambiti. Dascal sottolinea come il dibattito sia ancora aperto, soprattutto per quanto riguarda i livelli intermedi: «Naturally, there has been much debate about the intermediate layers (e.g. illocutionary forces), and so far there is no agreement as to whether they belong to semantics or pragmatics. We need not concern ourselves with this debate in the present context, provided we assume that such layers can be discerned and that the interpretation of an utterance is to be “fully understood”» (Dascal 1985: 443).

we have to answer for ourselves:

(I) What did he say?

(II) What was he talking about?

(III) Why did he bother to say it?

(IV) Why did he say it in the way he said it?

(Fillmore 1976 cit. in Dascal 1985: 443)

Tali domande sono essenziali in quanto servono «as a guide for identifying various forms of misunderstanding» (Dascal 1985: 443). Una risposta sbagliata a uno o più quesiti genera una forma di incomprensione che viene differenziata rispettivamente al livello del contenuto proposizionale (I), della cornice (II), del «point of the utterance» e della forza locutoria (III) e degli artifici retorici e stilistici utilizzati (IV). Dopo aver individuato per ogni domanda il settore linguistico che l'approfondisce, il linguista chiarisce i diversi quesiti, portando degli esempi. Tra le fonti di fraintendimento all'interno del primo vengono ricordate le ambiguità lessicali che, nonostante siano il più delle volte disambiguate attraverso un rapido sguardo al contesto e co-testo precedente e successivo, possono comunque generare dubbi. In particolare, può risultare problematica l'ambiguità associata agli indessicali: il referente individuato, infatti, può differire, in determinate circostanze, da quello inteso. L'operazione errata di assegnazione del referente, come spiega Dascal, può rientrare anche nell'ambito della seconda domanda, quando la cornice dell'argomento di conversazione cambia repentinamente, senza alcuna segnalazione. Nell'esempio 4 è proprio la sostituzione improvvisa dello scenario conversazionale e la sua mancata comunicazione che determinano l'errore nell'assegnare il giusto referente all'indessicale *here*:

Esempio 4

/V, a foreign dance therapist, comes to a group therapy session in a Berkeley hospital, as an observer. She is not introduced by the therapist in charge. After some time of participation in the group's activities, the following conversation develops between V and one of the patients/

V /having noticed the patient's peculiar English accent/: Where are you from?

P: I am from Malta. And you?

V: I am from Israel.

P: How long are you staying *here*?

V: About two more months.

P: Haa-uh.../raising intonation, expressing 'sympathetic understanding and pity'/. I am here only for two weeks.

V: Oh, no! I am *here* just for this session.

(Dascal 1985: 445)

Il terzo quesito riguarda sostanzialmente il perché di un qualsiasi enunciato, richiamando il cosiddetto *point of the utterance* e la forza illocutoria, elementi che possono essere fraintesi entrambi o singolarmente. Accade infatti che si riconosca la forza illocutoria, ma non il *point* di un'espressione specifica. Nell'esempio 5, il ladro, responsabile di una rapina in banca, risponde impropriamente al sacerdote che lo visita, mancando il *point* della domanda. La replica ricevuta non è ammessa nella serie di quelle plausibili e possibili, anche se il *point* potrebbe essere stato eluso volontariamente come nell'esempio 6. L'interlocutore potrebbe quindi fingere intenzionalmente di equivocare con motivazioni molto diverse tra loro.

Esempio 5

P: Why did you rob the bank, my son?

B: 'cause there is where the real dough is.

(Dascal 1985: 446)

Esempio 6

/Johnny comes, running toward his mother, joyously shouting/

J: Look, I caught a worm!

M: /dry/ Go wash your dirty hands.

(Dascal 1985: 448)

L'ultima domanda in esame interessa quei fraintendimenti circa gli artifici retorici e stilistici utilizzati, che possono essere equivocati. L'esempio più volte riproposto da Dascal nei suoi scritti (1985 e 1987), e ripreso da John J. Gumperz, è quello di un leader che, durante una manifestazione pubblica di protesta contro la politica adottata dagli Stati Uniti nella guerra in Vietnam, si scalda a tal punto da arrivare a dire a proposito del presidente in carica:

Esempio 7

this is the man that's responsible...for all the attacks to the Black Panther

Party...nationally. This is the man that send his vicious...murderous dogs into the Black Community and invade upon out Black Panther Party breakfast programs...destroy food...that we have for hungry kids, and expect us to accept shit like that idly. Fuck that motherfucking man. **We will kill Richard Nixon**²⁶.

/Audience protests/ we will kill any motherfucker that stands in the way of our freedom.

(Dascal 1985: 450)

Dopo il discorso, il leader è stato arrestato con l'accusa di voler attentare alla vita del presidente. La difesa, incaricata di scagionarlo, ha insistito molto sul fraintendimento che ha avuto luogo: non sono stati compresi gli artifici retorici utilizzati e il cambio di stile effettuato. L'oratore infatti stava utilizzando un linguaggio iperbolico e l'iperbole è una figura retorica tipica nello stile dei neri d'America. L'obiettivo dunque non era quello di uccidere Nixon, la sua persona, quanto il suo potere politico, ciò che rappresentava. Restano da stabilire le motivazioni che hanno spinto verso questo cambio di stile esasperato e il perché non sia stato debitamente annunciato. Come sottolinea giustamente Gumperz, le scelte fatte non sono sempre dettate dalla consapevolezza, talvolta sono governate automaticamente dalle regolarità del proprio comportamento, dunque

[...] it is clear that the 'Why?' of question IV need not always be answered in terms of the speaker's conscious intentions, but may also refer to regularities that govern his behavior unbeknownst to him (Gumperz cit. in Dascal 1985: 450).

In conclusione, Dascal, nell'avvicinarsi allo studio del fenomeno dell'incomprensione, suggerisce, come primo passo, l'individuazione degli strati del significato coinvolti nel problema interpretativo in analisi. Esso può generarsi in uno qualsiasi degli strati sopra indicati e, nella maggior parte dei casi, più strati sono implicati. Gli esempi da lui proposti lo confermano

in fact, misunderstanding – as understanding – results from particular forms of *interaction* between the different layers (Dascal 1985: 443).

Nel momento in cui il parlante stabilisce la propria *conversational demand*, la risposta

²⁶ Le parole evidenziate costituiscono l'innescò del fraintendimento.

dell'interlocutore può risultare impropria rispetto a uno o più strati del significato. Se la risposta è effettivamente impropria, il parlante nel riceverla, prima di continuare la conversazione, deve valutare se c'è stato o meno un fraintendimento. Egli, dunque, sembra possedere un'abilità, che Dascal chiama «check for misunderstanding», che si configura come «[...] a sine qua non requirement for the well-functioning of conversation, at all its levels» (Dascal 1985: 452), particolarmente evidente e attiva nella comprensione delle implicature. Si potrebbe a questo punto supporre la presenza per il parlante di un intero sistema di gestione del fraintendimento, comprendente «mechanisms for *preventing*, for *monitoring*, and for *correcting* misunderstanding» (ivi: 454). Dascal non fornisce dati empirici, ma si limita a incoraggiare un'analisi più dettagliata e approfondita, fornendo alcune indicazioni di prospettiva. L'azione preventiva, per quanto attenta e meditata, potrebbe sempre e comunque rivelarsi fallace: non è possibile prevenire tutti i fraintendimenti potenziali, in quanto alcuni sono imprevedibili e inaspettati. La fase di monitoraggio può essere svolta considerando gli indizi non solo linguistici, ma soprattutto para- ed extralinguistici che l'interlocutore trasmette.

Un importante contributo al tema dell'incomprensione proviene dall'analisi della conversazione, in particolare dagli studi sulla riparazione e sugli scambi conversazionali proposti da Emanuel Schegloff (1987; 1992; 2000; 2010). Egli evidenzia come nell'ambito della sociolinguistica e dell'analisi della conversazione nell'ultima metà del secolo scorso l'interesse per l'incomprensione non abbia riguardato l'individuo in quanto singolo, ma in quanto appartenente a un gruppo sociale, culturale e linguistico determinato. Di conseguenza, l'indagine si è rivolta soprattutto alle incomprensioni tra persone appartenenti a gruppi diversi. È innegabile l'importanza di questa porzione di ricerca, ma difficoltà di comprensione occorrono anche tra membri appartenenti alla stessa comunità sociale, culturale e linguistica. Devono dunque essere considerati, oltre ai fattori esogeni, anche quelli endogeni, interni all'organizzazione stessa dell'interazione tra gli individui che prescindono dalle differenze sopra dette e che possono costituire fonti di problema ricorrenti. Schegloff individua quindi una serie di fraintendimenti, che tenta di classificare, anche se non in maniera esaustiva e sistematica, rilevando, anche in questo caso, la necessità di raggruppare i vari fenomeni in categorie per poterli definire più soddisfacentemente. Vengono definite dunque due

classi di fonti endogene di incomprensione: una relativa al referente problematico, l'altra alla cosiddetta «problematic sequential implicativeness» (Schegloff 1987: 201). Mentre nella prima trovano dimora quei fraintendimenti relativi agli errori circa il referente inteso dal turno fonte di problemi – l'interlocutore sbaglia a individuarlo, ma comprende cosa il parlante stia facendo con il proprio intervento, quale sia la sua intenzione e scopo – nella seconda sono collocati quei fraintendimenti che equivocano «what action is being done by/through some turn or turn component, and accordingly what type of talk/action is relevant or appropriate next» (ivi: 206). La risposta fornita dall'interlocutore non è implicata dalla domanda, dunque non è appropriata né pertinente. Per domanda si intende in questa sede qualsiasi *input* di interazione, ciò che Dascal chiama «conversational demand» (cfr. Dascal 1985). Si faccia un esempio chiarificatore: se un parlante realizza una battuta, una risata si configurerebbe come risposta appropriata, in quanto di norma le battute implicano la risata come reazione pertinente. Se ciò non avviene, l'interlocutore ha frainteso che cosa l'altro volesse fare con il proprio turno e di conseguenza non fornisce un contributo pertinente alla conversazione. Schegloff distingue dunque quattro tipologie di «problematic sequential implicativeness» (Schegloff 1987: 204), la prima delle quali è data dalla distinzione *serio-non serio*. Accade che turni intesi come seri vengano accolti come non seri e, viceversa, turni pensati come non seri vengano percepiti come seri. Si tratta di un fraintendimento che si muove in direzione doppia, bidirezionale. Gli interlocutori durante il processo di comprensione si trovano a compiere «different analyses» per afferrare «[...] what action(s) the utterance is doing» e valutare quindi «[...]what next actions are sequentially implicated» (ivi: 208). Una seconda tipologia che rientra sempre in questa sfera considera quei casi in cui un interlocutore interpreta l'enunciato di un parlante come diretto a compiere un'azione diversa da quella intesa. Alcune categorie di azione sembrano essere favorite, vale a dire presentano una probabilità di occorrenza decisamente più alta rispetto ad altre. È il caso della lamentela: enunciati vengono percepiti come reclami, anche quando non lo sono, anche quando intendono fare altro. In questo caso, a differenza di quanto avviene per il fraintendimento serio/non serio, non si verifica, per così dire, il doppio senso di marcia. In particolare non avviene o comunque, come sottolinea Schegloff, non avviene sistematicamente che la lamentela possa essere letta come volente fare un'altra azione. È decisamente più probabile la

situazione inversa. Essa appartiene quindi a quel gruppo di azioni che tendono a essere fraintese più di altre, che invece sono meno sensibili a errori interpretativi. Una ulteriore categoria distintiva riproduce quegli enunciati che possono favorire una comprensione duplice, vale a dire interpretabile tramite un processo composito o costruttivo, che richiama la distinzione più netta tra idiomatico e letterale. La comprensione di primo tipo non deriva dal senso delle sue parti, mentre la seconda si costruisce proprio dalle parti dell'enunciato, senza richiamare altro. Ciò può comportare una risposta non pertinente o non implicata. L'ultima tipologia infine individuata riguarda quello che viene chiamato il «joke first», una pratica per la quale «before providing the serious 'next' which is sequentially relevant, the participant provides a joke first» (ivi: 212). Si tratta di un fraintendimento intenzionale che il ricevente mette in atto. Egli finge, prima di fornire la risposta seria, di non capire, proferendo qualcosa di non appropriato. Se non segue una risata, il *joke first* non è stato riconosciuto. Tali scherzi funzionano perché si basano su fraintendimenti che di solito avvengono, come l'assegnazione sbagliata del referente. Il ricevente del *joke first* è il parlante del turno che è stato frainteso intenzionalmente. Va comunque sottolineato anche il fatto che lo stesso fingere di non capire il *joke first* e iniziare una riparazione potrebbe essere un fraintendimento intenzionale. Le due categorie entro cui Schegloff racchiude una parte dei fraintendimenti endogeni sono state ricavate durante gli studi sulla riparazione della conversazione. Ciò gli ha permesso di passare in rassegna numerose esemplificazioni, da cui sono scaturiti i raggruppamenti proposti.

Un ulteriore tentativo di classificazione più sistematico è quello di Carla Bazzanella e Rossana Damiano (1997), le quali individuano cinque livelli a cui ricondurre i fraintendimenti e una serie di scatenatori o «triggers»²⁰ che tendono a favorire i fenomeni di incomprendimento, influenzando sull'esito della comunicazione. Lo studio, basato sull'esame di più *corpora*²¹, accoglie la nozione del *coming to an understanding*

²⁰ Le linguiste hanno preferito questo termine al più comune cause, «to underline the non-deterministic role they play in predisposing communication to a negative outcome» (Bazzanella e Damiano 1999: 818).

²¹ *Corpus 1: Lessico di frequenza dell'italiano parlato*, De Mauro, Mancini, Vedovelli, Voghera (1993);
Corpus 2: The PIXI corpora, Gavioli e Mansfield (1990);
Corpus 3: Corpus raccolto da Cristina Ferrus, Tesi di laurea in Filosofia del Linguaggio, Università di Torino, 1994;
Corpus 4: Corpus raccolto da Orsola Fornara, Tesi di laurea in Filosofia del Linguaggio, Università di Torino, 1994;
Corpus 5: Interazioni familiari
Corpus 6: Trascrizioni radiofoniche, Seminario di Filosofia del Linguaggio;

proposta da Weigand, secondo cui, come già ricordato, nelle interazioni quotidiane, il raggiungimento dell'intendimento reciproco viene negoziato dialogicamente. Tra i cinque livelli determinati, il primo è quello fonico, in cui risiedono le incomprensioni generate dalla percezione errata dei suoni linguistici, emessi da un produttore, da parte di un ricevitore. Si tratta di una tipologia che si verifica soprattutto nelle conversazioni che avvengono in zone rumorose (all'aperto, su strade trafficate, in stazioni ferroviarie, ecc.) o attraverso un unico canale, come nel caso delle conversazioni telefoniche. La difficoltà di individuazione emerge «sia a livello di singoli fonemi pertinenti, sia rispetto all'entità fonica più ampia in cui i fonemi si trovano inseriti» (Bazzanella e Damiano 1997: 375).

Una seconda tipologia si realizza a livello sintattico. In questo caso, è la struttura sintattica della frase a essere interpretata impropriamente. La presenza nella lingua di frasi ambigue contribuisce a equivoci di questo tipo che tuttavia risultano facilmente disambiguabili.

Il terzo livello è quello lessicale e riguarda i lessemi della lingua, i quali possono costituire una possibile minaccia al successo comunicativo. Le tipologie di incomprensione che si verificano su questo piano possono essere ricondotte a due casi. Nel primo, una parola non viene riconosciuta, ma scambiata per un'altra dal suono affine. La presenza di coppie minime all'interno della lingua o di parole che differiscono per pochi fonemi/grafemi può facilitare un'interpretazione sbagliata, soprattutto se il canale è in qualche modo disturbato, con una presenza di rumore apprezzabile. Nel secondo, l'accezione del lessema voluta dal produttore non viene individuata correttamente, ma viene confusa con un'altra. Ciò può avvenire anche in presenza di un co-testo e contesto fortemente determinati. Si applica, dunque, una lettura sbagliata, tra quelle disponibili, dell'elemento lessicale all'interno della sequenza in cui si trova.

Il quarto livello è quello semantico. Bazzanella e Damiano propongono una distinzione tra

il contenuto proposizionale, che nell'interpretazione fraintesa si presenta diverso da quello del parlante e le *espressioni di riferimento* [...] (ivi: 377).

Corpus 7: Corpus di interazioni bambino-adulto, Seminario di Filosofia del Linguaggio. (Bazzanella e Damiano 1997: 369-370, nota 1).

In questo secondo caso, è frequente, come è risultato dagli studi, che il «*referente* individuato dall'interlocutore non corrisponda a quello inteso dal parlante» (*ibid.*). Una tipologia in qualche modo secondaria rientra in questo ambito, quella costituita dal «fraitendimento dell'identità dell'allocutore» (*ibid.*): coloro che partecipano all'interazione diventano essi stessi oggetti di riferimento. Le conversazioni in cui le sembianze fisiche degli interlocutori non sono visibili e la voce, come nel caso del telefono, risulta alterata rispetto al normale, possono favorirla. Non è dunque raro confondere, o meglio scambiare, un parlante per un altro. I fraintendimenti a livello semantico sono stati riconosciuti come i più produttivi nelle interazioni parlate faccia a faccia dallo studio delle due linguiste.

L'ultimo livello individuato è quello pragmatico. Esso presenta una diversificazione interna maggiore rispetto ai livelli precedenti. Su questo piano, il «fraitendimento della forza illocutoria» (ivi: 380), soprattutto degli atti linguistici indiretti, è considerato il caso tipico. Essa viene equivocata, conducendo verso malintesi interpretativi. Allo stesso modo, i cosiddetti *pre-tell*, ossia le mosse conversazionali, possono essere interpretate come richieste di informazioni effettive, come nell'esempio 8.

Esempio 8

- 1 A: Tu lo sai dov'è Milanesio?
- 2 B: No. Guarderemo su Tutto Città...
- 3 A: No, io lo so. È in Corso Peschiera.

(Bazzanella e Damiano 1997: 380)

L'ironia, «come altri usi non letterali» (ivi: 381), può costituire un elemento, fonte di fraintendimento, nel momento in cui non viene identificata appropriatamente. Sempre a livello pragmatico, si trova il fraintendimento delle implicature, le quali o non vengono riconosciute o vengono considerate lì dove non erano state intese. Molte situazioni di conflitto e litigio sono generate da questo mancato o falso riconoscimento (cfr. Blum-Kulka e Weizman 1988). Un'ulteriore sotto-categoria è costituita dal contesto errato scelto dall'interlocutore per interpretare il messaggio ricevuto, contesto sia spazio-tempo che di conversazione. Ciò che può essere confuso, inoltre, è l'argomento centrale dell'interazione: l'interlocutore risponde riferendosi a un *topic* che però non è dominante in quella fase della conversazione. Le linguiste evidenziano poi un'ulteriore tipologia di

incomprensione operante a tale livello. Si tratta del «non riconoscimento dei piani del parlante, rispetto al dominio sul quale verte la conversazione» (Bazzanella e Damiano 1997: 382) e che porta all'assegnazione di intenzioni errate al parlante.

Oltre alle forme di incomprendimento che emergono a livello linguistico non devono essere trascurate quelle che agiscono al contrario su piani non linguistici. Un esempio di questa tipologia riguarda il caso «che concerne il ruolo dei partecipanti nello scenario in cui avviene la comunicazione» (*ibid.*). Si veda a questo proposito l'esempio 9 sottostante, in cui il parlante AA identifica erroneamente come clienti persone che in realtà non lo sono.

Esempio 9

- 1 AA Dica?
2 Cm3 + [parzialmente sovrapposto ai due turni successivi] no no si--
3 AA Ah, sie te insieme?
4 Cw2 (Noi si amo con:) (2syll).
(Bazzanella e Damiano 1997: 383)

Anche un gesto, un comportamento, un oggetto possono divenire fonte di fraintendimento in determinate situazioni. Nell'esempio seguente (10), è l'oggetto, ossia la cassetta, a generare un malinteso.

Esempio 10

- /In a market-place, early in the morning peddlers are preparing their stalls; one of them is carrying out from his truck some large covered baskets. A lady stops and asks him:/"Do you have any smaller ones?"
The seller uncovers one of them, and says:
"I sell olives"
The lady says "Sorry", and goes away.
(Bazzanella e Damiano 1997: 383)

Generalmente i fraintendimenti di questo tipo vengono rilevati, negoziati e risolti a livello linguistico, anche se vi sono casi in cui la risoluzione viene affidata a un elemento extralinguistico (Esempio 11).

Esempio 11

- 1 Cw1 = E del resto: invece quello della professoressa (*Carovki*). +
S 2 (*Carobbi*. Questo : -)
3 AF= Quello sulla letteratura?
4 Cw1 Sì. Esatto.
5 AF Vediamo.
(04)
6 AF Questo?
R 7 Cw1 ++ No. No no.
8 AF Allora mi fa vedere quale (perché a volte) –
(Bazzanella e Damiano 1997: 392)

Un'ulteriore tipologia che esula dal dominio propriamente linguistico è quella metacomunicativa «che si genera quando un presunto fraintendimento è riconosciuto da un partecipante, rispetto a un turno precedente, senza che abbia avuto effettivamente luogo» (ivi: 383), (Esempio 12).

Esempio 12

- 1 A: sì ma io se la pijo stasera_ # [RIDE] je zompo addosso
2 B: no va be' # a ' sto punto_
3 A: ma in che senso avevi capito che je zompo addosso che je meno?
4 B: mh no avevo capito avevo capito
(Bazzanella e Damiano 1997: 383)

Come appare evidente, diverse sono le proposte individuate, le quali classificano il fenomeno che però, a fatica, si inserisce entro una specifica classe, violandone continuamente i confini prestabiliti.

TERZO CAPITOLO

LA COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER (CMC)

3.1 CMC: considerazioni preliminari

Da oltre un ventennio, la diffusione del computer e la nascita di *Internet* hanno permesso lo sviluppo di una nuova forma di comunicazione, adoperata ormai da un numero elevato di utenti, destinato ancora a salire. Si tratta della *computer mediated communication* (CMC), in italiano comunicazione mediata dal computer o via computer, una modalità «that takes place between human beings via the instrumentality of computers» (Herring 1996: 1)²⁹. Essa raccoglie al proprio interno svariati generi e tipologie, le cui caratteristiche non possono essere ricondotte interamente né alla scrittura tradizionale né all'oralità. Se da un lato, infatti, sono presenti le proprietà e i limiti dello scritto (come l'assenza dei segnali prosodici e paralinguistici), dall'altro non mancano alcuni aspetti di condivisione con il parlato (come la presa di turno libera nel caso delle *chat* o l'uso di un linguaggio, spesso, disinvolto). Dunque, nonostante sia una modalità di comunicazione (principalmente) scritta, essa si presenta come fortemente interattiva, ma non per questo diviene una modalità ibrida, a metà tra lo scritto e il parlato (cfr. par. 3.3).

Negli ultimi anni, la diffusione delle *webcam* ha permesso anche una forma di comunicazione audio-visiva. Vanno segnalate, infatti, le teleconferenze e l'utilizzo di programmi come *Skype*, che mettono a disposizione non solo la *chat*, ma anche la possibilità di comunicare visivamente con i propri interlocutori. In questa trattazione si farà riferimento alla sola CMC *text-based*, nella quale l'interazione avviene per mezzo di parole digitate tramite una tastiera e visualizzate su uno schermo sia da chi scrive che da chi legge.

²⁹ Altre definizioni sono quella proposta da Gerry Santoro (1995) e da John December (1997), cit. in Thurlow, Lengel, Tomic 2004: 15: «At its broadest, CMC can encompass virtually all computer uses including such diverse applications as statistical analysis programs, remote-sensing systems, and financial modelling programs, all fit within the concept of human communication» (Santoro). «Computer Mediated Communication is a process of human communication via computers, involving people, situated in particular contexts, engaging in processes to shape media for a variety of purposes» (December).

Le nuove modalità di interazione hanno prodotto interrogativi inediti per gli studiosi, i quali si sono avvicinati alla materia con prospettive e approcci diversi, facendo proliferare straordinariamente gli studi sulla CMC a partire soprattutto dalla metà degli anni Novanta.

3.2 Storia e studi relativi alla CMC

La nascita della CMC è strettamente connessa alla modificazione funzionale subita dal computer. Esso, infatti, si è trasformato da strumento di elaborazione di calcoli matematici complessi in mezzo di comunicazione vero e proprio, che, grazie all'evoluzione tecnologica e scientifica, ha consentito a persone lontane fisicamente di dialogare, ampliando il loro orizzonte comunicativo e influenzando in maniera sempre più marcata la loro quotidianità.

Se inizialmente il computer rappresentava soltanto un elaboratore altamente tecnico e specialistico, impiegato in ambiti ristretti, quali quelli governativi e accademici, a partire dagli anni Novanta si è diffuso progressivamente, divenendo personale, popolare, accessibile, non più elitario, e soprattutto un mezzo potente che ha esteso le capacità di comunicazione degli esseri umani, permettendo loro di interagire in un modo impensabile fino a qualche decennio fa. L'interazione ha luogo in uno spazio che non è reale, ma virtuale, definito *cyberspazio*, un luogo altro, in cui la fisicità del proprio corpo viene smaterializzata.

Gli scambi inoltre sono sì mediati, ma altamente personalizzati. Gli utenti, infatti, non sono passivi, in quanto partecipano attivamente all'elaborazione e ricezione delle informazioni, le quali vengono selezionate secondo gusti, interessi e competenze vari. Nel corso del tempo gli utenti hanno subito una trasformazione: da semplici fruitori sono diventati anche autori in grado di elaborare contenuti e informazioni da condividere.

Secondo Alexandra Georgakopoulou la CMC «has taken the world of communication by storm», tanto che non è affatto esagerato dire che «[...] has truly revolutionized social interaction, at least in technologically advanced societies» (Georgakopoulou 2011: 93).

Alcuni studiosi presentano come saggio pionieristico, che ha dato il via agli studi sulla materia, *The Computer as a Communication Device* di Joseph C. Robnett

Licklider e Robert W. Taylor. Il saggio, pubblicato nel 1968, pone l'accento sul rapporto che lega l'uomo alla macchina, un legame complesso che non è una semplice relazione meccanica, ma un'opportunità fondamentale per gli esseri umani:

In a few years, men will be able to communicate more effectively through a machine than face to face. That is a rather startling thing to say, but it is our conclusion. As if in confirmation of it, we participated a few weeks ago in a technical meeting held through a computer. In two days, the group accomplished with the aid of a computer what normally might have taken a week. We shall talk more about the mechanics of the meeting later; it is sufficient to note here that we were all in the same room. But for all the communicating we did directly across that room, we could have been thousands of miles apart and communicated just as effectively - as people - over the distance. [...] And we believe that we are entering a technological age in which we will be able to interact with the richness of living information — not merely in the passive way that we have become accustomed to using books and libraries, but as active participants in an ongoing process, bringing something to it through our interaction with it, and not simply receiving something from it by our connection to it (Licklider e Taylor 1968: 21).

Gli autori, attraverso un incipit entusiastico e allo stesso tempo provocatorio, dichiarano che in pochi anni uomini e donne sarebbero stati in grado di comunicare più efficacemente attraverso una macchina. Il computer, infatti, viene considerato protagonista indiscusso di una rivoluzione che porterà a un cambiamento epocale nel sistema di comunicazione, più di quanto abbia fatto la stampa in precedenza:

Its presence can change the nature and value of communication even more profoundly than did the printing press and the picture tube, for [...] a well-programmed computer can provide direct access both to informational resources and to the *processes* for making use of the resources (ivi: 22).

Se da un lato, Licklider e Taylor celebrano con ammirazione le prospettive future date dalla rete, dall'altro si pongono come anticipatori di quello che viene indicato come *digital divide*. I due autori, dunque, non si sottraggono dal presentare anche i rischi sociali connessi alla rete in termini di disuguaglianza nella distribuzione all'accesso e all'uso delle risorse da essa offerte. La positività o negatività di tale rivoluzione

dipenderà dalla risposta alla domanda: «Will “to be on line” be a privilege or a right?» (ivi: 40). Oggi tuttavia l'espressione viene impiegata, nell'ambito dei *social media* in generale, anche per indicare lo squilibrio che si viene a creare, al di là della disponibilità economica di accesso, tra persone in grado di utilizzare i servizi e gli strumenti offerti, con le capacità e competenze necessarie per un loro corretto utilizzo, e persone che invece non sono in grado, dunque non riescono a farne uso o comunque ad adoperarli nel modo richiesto (Anzera e Comunello 2005).

La duplice concezione, una positiva e utopistica, l'altra negativa e distopica, non abbandonerà facilmente il cammino della CMC. Se per alcuni l'arrivo di *Internet* ha segnato una trasformazione favorevole dal momento che ha permesso di comunicare democraticamente, senza pregiudizi sociali, etnici e di genere, per altri ha schiuso le porte a numerosi pericoli e incognite, tra cui l'aggressione, l'ingiuria e l'attacco virtuali, l'espansione della pornografia, la totale disinibizione, la dipendenza e la possibile perdita di volontà nel relazionarsi con le persone del mondo reale.

Un'ulteriore opera che ha segnato i successivi studi sulla CMC è *The Network Nation: Human Communication via computer* di Starr Roxanne Hiltz e Murray Turoff del 1978. Poco considerato negli anni della sua pubblicazione, il volume verrà citato da tutti gli studi successivi, divenendo un classico nella ricerca sulla CMC.

La psicologia sociale costituisce l'area di studio all'interno della quale ha preso vita, a partire dagli anni Ottanta, il primo filone di analisi. Tra i testi di riferimento si ricordi *Social psychological aspects of computer-mediated communication* (1984) di Sara Kiesler, Jane Siegel e Timothy McGuire, in cui il comportamento dell'individuo nella comunicazione faccia a faccia viene posto a confronto con quello nella CMC.

Sempre nella metà degli anni Ottanta, anche gli studiosi di comunicazione iniziano a provare un nuovo interesse, sviluppando una serie di ricerche tra cui si ricordino Cathcart e Gumpert (1983), Chesebro (1985) e Rice (1984), citate da Susan Herring nel suo volume (1996: 3).

Gli studi emergenti poi si sono rivolti anche ad analizzare l'impatto sociale e psicologico dell'arrivo delle nuove tecnologie negli ambienti lavorativi. La crescita dello scambio comunicativo all'interno delle organizzazioni comporta una percezione diversa delle gerarchie, provocando problematicità nel mantenimento del controllo decisionale (Paccagnella 2000: 22). Questa visione ha incoraggiato il primo tentativo di

classificazione della comunicazione mediata dal computer, il cosiddetto approccio *RSC*: o *Reduced social cues*³⁰ (cfr. Kerr e Hiltz 1982, Kiesler, Siegel, McGuire 1984, Sproull e Kiesler 1986). Secondo tale concezione, la CMC si presenta come «povera dal punto di vista sociale» (Paccagnella 2000: 23). Se da un parte, infatti, la nuova modalità di comunicazione pareggia le differenze sociali e permette una partecipazione più attiva, dall'altra crea una «de-individuazione» che allontana i partecipanti dalle regole, rendendo «l'ambiente meno efficiente in termini di capacità decisionali» (ivi: 23).

Gli anni Novanta segnano la crisi di questo approccio, smascherato nei suoi limiti: qualsiasi mezzo di comunicazione comporta un impoverimento dell'aspetto sociale rispetto alla conversazione faccia a faccia. Un nuovo modello viene quindi proposto: il modello *SIDE: Social identity DE-individuation*, creato da Martin Lea e Russell Spears (cfr. Spears, Lea, Lee 1990, Spears e Lea 1992, Spears e Lea 1994). L'ambito è ancora quello della psicologia sociale e la visione proposta si contrappone all'approccio *RSC*. In esso, infatti, si afferma che

‘la riduzione della larghezza di banda’³¹ insita nella comunicazione mediata dal computer comporta sì una situazione di de-individuazione e di ‘anonimato visivo’, ma le conseguenze sociali di questa situazione variano enormemente a seconda del contesto in cui la comunicazione avviene (Paccagnella 2000: 31).

I sostenitori di tale teoria dichiarano che la socialità è insita negli esseri umani e «non dipende necessariamente dalla compresenza fisica di altre persone né, tantomeno, dalla larghezza di banda del *medium* usato per comunicare» (ivi: 32).

Un ulteriore modello di contrapposizione a quello *RSC* è dato dall'approccio *SIP: Social Information Processing* (cfr. Walther e Burgoon 1992). Esso smentisce quello stereotipo condiviso per cui la comunicazione via computer si presenta come «fredda, impersonale e scarsamente adatta a veicolare relazioni sociali significative» (Paccagnella 2000: 33). La teoria sostenuta, al contrario, parla di un «*sovraccaricarsi di contenuti sociali*» (Walther cit. in Paccagnella 2000: 34), per cui l'aggettivo

³⁰ In italiano «indicatori sociali limitati» (Paccagnella 2000: 21).

³¹ A tale proposito, si riportano le parole di Antonio Roversi: «Pensiamo alla banda di trasmissione come ad una specie di conduttura che trasporta le unità di informazioni dalla fonte emittente alla forma ricevente. Nella comunicazione faccia a faccia – forma di comunicazione che veicola contemporaneamente segnali comunicativi di tipo verbale e non verbale – si può affermare che la sua banda di trasmissione è massima, rispetto a tutte le altre forme di comunicazione» (Roversi 2004: 16).

hyperpersonal (iperpersonale) si presta meglio alla sua descrizione. Gli utenti devono avere il tempo per poter sviluppare una socialità che sia identica, se non addirittura superiore, all'interazione *vis-à-vis*. Rispetto a quest'ultima, la comunicazione non è meno efficace, ma meno efficiente (ivi: 35). Tale approccio rovescia totalmente il primo, tanto da arrivare persino a proporre una socialità più grande per le tipologie di CMC: «le persone categorizzano se stesse e gli altri utenti come appartenenti a una determinata categoria sociale in modo più netto del normale» (ivi: 36).

L'inizio degli anni Novanta segna una svolta radicale negli studi sulla CMC. Il computer esce dall'isolamento, passa dall'azienda alla casa, per cui si realizza una diffusione domestica alla quale si aggiunge lo sviluppo di *Internet*, come strumento potentissimo di interazione. Curiosità e attenzione verso le nuove forme di comunicazione si riversano in una serie di scritti che dà inizio a una crescita straordinaria di studi sull'argomento.

Si sviluppa dunque un campo («field»)³² di ricerca multi- e interdisciplinare³³, che segue, come detto precedentemente, prospettive e approcci diversi, esplorando «the social, communicative and linguistic aspect of technologies, which have continually evolved in connection with the use of computer networks (esp. The *Internet*)» (Beißwenger e Storrer 2008: 1). Un campo di analisi prolifico, dinamico, che si evolve in continuazione e di conseguenza difficile da catturare nella sua interezza. «Trying to pin CMC down is like trying to shoot a moving target at a funfair», come dichiarano gli autori di *Computer mediated communication: social interaction and the Internet* (Thurlow, Lengel, Tomic 2004: 32). Da area di ricerca periferica, entro i termini delle singole discipline, diviene poi indipendente, con giornali specifici, come il *Journal of CMC* (JCMC), fondato nel 1995, o *Language@Internet*, e conferenze annuali di dibattito, come l'*Hawaii International Conference on System Sciences* (HICSS)³⁴.

³² «CMC is best regarded as a scholarly field of study rather than as a neatly defined discipline. In fact, for many people CMC is more accurately thought of as *sub-field* of a far broader field known as *Internet Studies*» (Thurlow, Lengel, Tomic 2004: 20-21).

³³ «If you think again about the topics covered by the *Journal of Computer-Mediated Communication*, you'll begin to see how there are any number of points of contact between new communication technologies and traditional academic disciplines, such as: Media studies/journalism, Linguistics, Sociology, Anthropology, Psychology, Law, Computer Science, Education, Politics, Economics/commerce, Medicine/healthcare» (Thurlow, Lengel, Tomic 2004: 21-22).

³⁴ Tra le altre riviste, si ricordino anche il *Journal of online Behavior* (JOB), il *Journal in Human Behavior*, e il *Journal of interactive media in education*.

La crescita esponenziale dell'interesse da parte degli studiosi accresce la discussione e di conseguenza accelera l'identificazione di quelli che sono gli argomenti (*topics*) e le questioni (*issues*) trainanti l'interno dibattito. Essi si modificano, ampliandosi costantemente, considerata la rapidità con cui l'ambito evolve anche attraverso la nascita di nuovi generi e di strumentazioni e tecnologie sempre più complesse e all'avanguardia.

Diversi sono quindi i filoni di ricerca, tra cui quello sociologico-etnografico, socioculturale, psicologico e linguistico. I primi tre pongono l'attenzione su quelli che sono gli aspetti sociali e interazionali oltre che psicologici della comunicazione *online*, indagando anche i concetti di comunità, gruppo, individuo nell'ambito del *cyberspazio*, l'impatto sociale che esso ha avuto, le trasformazioni e i mutamenti registrati. L'ultimo si muove invece su un tracciato diverso, ma comunque molteplice. Se inizialmente, infatti, il filone della ricerca linguistica si è orientato quasi esclusivamente verso l'esame della lingua della CMC in relazione alla dicotomia scritto/parlato e alle sue peculiarità (uso di acronimi, abbreviazioni ed *emoticon*), ha poi ampliato il proprio orizzonte, indirizzandosi verso molteplici interessi, come l'analisi dei diversi generi di CMC, l'influenza che essi hanno sull'uso della lingua, sulla produzione e comprensione del testo, oltre che a un'attenzione per la *cross-communication* e per gli aspetti provenienti dall'ambito pragmatico, sociolinguistico, di analisi del discorso e di didattica delle lingue (*e-learning* e uso della tecnologia a supporto dell'insegnamento). La CMC, quindi, da oggetto esaminato nella sua interezza, viene segmentato, consentendo una esplorazione e un approfondimento su più aspetti.

I primi studi pionieristici in ambito linguistico sono quelli della metà degli anni Ottanta, vale a dire quelli di Baron (1984), Murray (1985), Severinson Eklundh (1986), ma è dalla metà degli anni Novanta che l'attenzione si accende, apportando nuovi elementi al dibattito. Gli interessi su cui esso si concentra, e che sono ancora centrali, riguardano un'osservazione che punta tuttora lo sguardo sull'uso della lingua (Crystal 2006) e un'analisi guidata dal punto di vista sociolinguistico, le cui questioni principali sono raccolte in Androutsopoulos (2006), di analisi del discorso (Danet e Herring 2007; Herring 2007) e della gestione dell'interazione (Garcia e Jacobs 1999; Herring 1999) e, più recentemente, della pragmatica (cfr. Herring, Stein, Virtaten 2013).

Nonostante la forte crescita degli studi sulla CMC, si reclamano ancora maggiori approfondimenti. Gli stessi autori Susan Herring, Dieter Stein e Tuija Virtanen del recente volume *Pragmatics of CMC* (2013) sottolineano l'inevitabile presenza di *gap* nella trattazione, dal momento che emergono di volta in volta nuovi aspetti da approfondire e, per quelli sorti da poco, non sempre è disponibile una bibliografia adeguata. Si considerino quindi le parole nell'introduzione al volume:

The collection might perhaps better be viewed as presenting the “state of the art” in an emergent field rather than as a distillation of time-honored knowledge (Herring, Stein, Virtanen 2013: 4).

Tra le problematiche che gli studiosi di CMC si trovano a dover affrontare è al centro del dibattito la questione etica, legata alla correttezza circa la diffusione dei dati raccolti in merito alla violazione della *privacy*. Per quanto pubblici possano essere i contenuti del *web*, i dati e le informazioni personali devono essere salvaguardati, l'anonimato garantito.

Un nuovo interrogativo che attraversa l'ambiente si concentra sul capire se sia ancora opportuno riferirsi a questa modalità interattiva con il nome di comunicazione mediata dal computer. Accanto alla diffusione del *pc* occorre ormai segnalare anche l'importante espansione di telefoni cellulari, in particolare *smartphone*, e dispositivi portatili, come i *tablet*. Il loro utilizzo ha portato a rivalutare il nome CMC, poiché questo non risulta sempre adeguato. Si assume e sostiene tuttavia quanto affermato da Herring, Stein e Virtanen (2013) secondo cui non è stata ancora identificata una terminologia descrittiva adeguata: se da un lato «digital media» e «new media language» si configurano come espressioni troppo estese, «keyboard-to-screen communication» al contrario risulta troppo circoscritto e limitato.

It well may be that in the coming years, the dust will settle and a descriptive term that is neither too narrow nor too broad will emerge as the obvious candidate. For now, CMC still seems a useful term, in that it is based on established tradition and remains the term preferred among communication scholars [...] (ivi: 5).

3.3 La lingua della CMC

Uno dei temi più dibattuti che ha monopolizzato per più di un ventennio gli studi sulla CMC in ambito linguistico riguarda la definizione della lingua in essa utilizzata in relazione alla dicotomia lingua scritta – lingua parlata.

È opportuno iniziare operando una distinzione relativa alla scrittura tramite computer. Esistono, infatti, due categorie: la scrittura elettronica o videoscrittura e la scrittura in rete. Nel primo caso, il computer si sostituisce alla penna o alla macchina da scrivere, in quanto strumento maggiormente funzionale e accessoriato. In genere, il prodotto finale viene stampato su supporto cartaceo, permettendone una lettura tradizionale. Nel secondo, invece, il *pc* diviene un dispositivo per creare e consumare comunicazione *online*, i cui prodotti restano normalmente in rete. Prima della nascita di *Internet*, non esisteva la scrittura *online*, né tanto meno i generi testuali a essa connessi.

Gli studiosi si sono trovati più volte a dover discutere il tipo di lingua della CMC, il cosiddetto «Netspeak» (Crystal 2006). Tra gli studi di riferimento, in ambito internazionale, si ricordino David Crystal (2006) e Naomi S. Baron (2008), in ambito italiano invece contributi interessanti provengono da Mirko Tavosanis (2006; 2007; 2011), Elena Pistolesi (2004; 2010; 2012; 2014; 2015), Giuseppe Antonelli (2007; 2011), Vera Gheno (2009; 2011; 2012a; 2012b), Giuliana Fiorentino (2002; 2004a; 2004b; 2007; 2010; 2013a; 2013b), e Massimo Prada (2015). In questi studi la lente di ingrandimento si sposta ora sulla lingua del *web* in generale ora su quella adoperata entro uno o più generi specifici secondo prospettive diverse.

Nel considerare la lingua della CMC si ritiene ci si debba allontanare da una definizione che la consideri come lingua ibrida, combinante le caratteristiche di entrambe le modalità – quella scritta e quella parlata – visione ormai abbandonata dalla letteratura sull'argomento e, al contrario, si crede ci si debba avvicinare a un'area di definizione che cambi il punto di osservazione e permetta quindi di considerare il tipo di comunicazione che essa permette, scritto ma fortemente interattivo.

Prima della comparsa del computer e di *Internet* non vi era una comunicazione che fosse scritta e interattiva allo stesso tempo, così come una comunicazione scritta caratterizzata anche da spontaneità e sincronicità. La comunicazione telegrafica aveva queste proprietà, tuttavia, passò inosservata, poiché non rivestì un'importanza sociale e culturale tale da essere presa in considerazione. L'assenza di una modalità scritta con

notevoli proprietà e meccanismi interazionali ha fatto sì che il parlato venisse considerato come sinonimo di conversazione. Alcune delle caratteristiche che sono state considerate quindi come proprietà tipiche del parlato in realtà si riferiscono «a quella categoria trasversale che è la conversazione, ovvero la comunicazione a forte interazione, indipendentemente dal mezzo con il quale essa è realizzata» (Fiorentino 2002: 205). Sul *web* dunque prende corpo una scrittura con un alto grado di dialogicità, parametro che non trova collocazione nella scrittura tradizionale così come viene abitualmente riconosciuta.

L'uso quotidiano della CMC ha riportato i parlanti a scrivere: «moltissime persone che fino a poco tempo fa non scrivevano un rigo, oggi producono incessantemente una mole impressionante – sia pure frammentaria e quasi atomizzata – di testi digitati» (Antonelli 2011: 41). La lingua che utilizzano, l'*e-taliano*³⁵, è caratterizzata da brevità, incompletezza, frammentarietà, rapidità e informalità. In essa inoltre si riconosce anche una forte *glocalizzazione* del lessico (cfr. Antonelli 2011), per cui le parlate locali da una parte e la lingua inglese dall'altra penetrano fortemente, oltre all'uso delle *emoticon*, e delle particolari soluzioni grafiche, come abbreviazioni e contrazioni (*LOL*, *xò*, *c 6?*), per citare alcuni tratti, ampiamente riportati e documentati in vari studi (per una recente panoramica sulle caratteristiche della scrittura digitale cfr. Pistolesi 2014). Il loro utilizzo testimonia l'appartenenza dell'utente alla comunità e la «propria 'alfabetizzazione' telematica» (Paccagnella 2000: 57).

Interessante la metafora della liquidità proposta da Giuliana Fiorentino (2013a) a proposito della lingua del *web* che non può essere facilmente catturata e immortalata in quanto in costante movimento, sfuggente, mobile, adattabile ai vari contenitori entro cui si inserisce, i quali si modificano anch'essi con lo sviluppo e l'avanzamento di tecnologie sempre nuove³⁶.

La lingua chiaramente si diversifica a seconda del genere utilizzato per questo compiere valutazioni generali non è affatto un'operazione semplice. Nonostante ci siano vari studi a riguardo, essi non sono sempre comparabili in quanto la metodologia usata è

³⁵ Termine coniato da Giuseppe Antonelli con cui è stata intitolata una giornata di studi avvenuta a Salerno il 22 Aprile 2015: *L'e-taliano, scriventi e scritture nell'era digitale*. I contributi sono stati poi pubblicati in una raccolta a cura di Sergio Lubello, pubblicata da Franco Cesati editore nel 2016.

³⁶ La metafora viene ripresa dal noto sociologo Zygmunt Bauman, il quale la utilizza per definire altri aspetti della società moderna in una serie di saggi apparsi dal 2000 in poi (cfr. Fiorentino 2013: II).

diversa, dunque non confrontabile e, parimenti, non si può certo dire che abbondino gli studi che si focalizzano sui singoli generi e sistemi.

Gli studiosi infine ritengono che non si possa parlare di una varietà di lingua a sé stante, dal momento che le caratteristiche proprie come il già citato uso delle *emoticon* o degli acronimi costituiscono un aspetto debole che non permette una sua indipendenza piena, così come la moltitudine di pratiche scritte possibili e il costante sviluppo delle tecnologie (cfr. Pistolesi 2015).

3.4 I generi della CMC

La nozione di genere entro l'ambito della linguistica dei *corpora* e, nello specifico, della comunicazione mediata dal computer è tra i temi dibattuti in un contributo di Isabella Chiari e Alessio Canzonetti (2014), all'interno del quale si trova un valido approfondimento, oltre a un'utile panoramica sulla bibliografia disponibile.

I generi della CMC, nello specifico quelli del *web*, che interessano questa trattazione, appaiono meno stabili rispetto a quelli tradizionali. Essi infatti tendono a modificarsi in maniera più rapida, grazie anche alla comparsa e diffusione di strumentazioni e tecnologie sempre nuove e continuamente aggiornate.

I generi si definiscono per l'organizzazione strutturale della pagina e per una serie di fattori di tipo socio-comunicativo, oltre che formale. Gli elementi linguistici, al contrario, non specificano un genere, piuttosto una varietà e uno stile caratteristici, che si realizzano entro quella forma. Se da un lato sono diversi, tanto da avere un nome che segnala un'identità definita, dall'altro risultano anche correlati tra di loro, tanto che la relazione che intrattengono può essere paragonata a

quella tra membri di una stessa famiglia, con strutture e funzioni sociali non solo collegate e imparentate, ma spesso innescate l'una nell'altra. È evidente la stretta correlazione tra *blog* e *forum*, dal punto di vista strutturale, e funzionalmente anche con i *newsgroup* (Chiari e Canzonetti 2014: 597).

Tali generi possono essere classificati considerando parametri diversi. Tra le distinzioni più comuni quella che pone al centro il fattore tempo, per cui si distingue tra una modalità asincrona, in cui si realizza una comunicazione in tempi differiti, e una modalità sincrona, in cui si realizza invece una comunicazione in tempo reale che

prevede la presenza simultanea degli utenti. Nella prima modalità rientrano, per citarne alcuni, le *email*, i *blog*, i *forum*, i *social network* e i *newsgroup*, per citarne alcuni, nella seconda le *chat*, le videoconferenze, le videochiamate su *Skype*.

Una seconda distinzione considera il modo in cui avviene lo scambio comunicativo tra gli utenti, se uno-a-uno, dunque privato tra due persone (ad esempio le *email* indirizzate a un solo destinatario), se uno-a-molti, con un numero di riceventi variabile, da un autore a diversi riceventi (ad esempio i *blog* e le *mailing list*), oppure se molti-a-molti, in cui ogni autore è anche destinatario e viceversa (ad esempio le *chat*).

Altre distinzioni si basano focalizzandosi sull'emittente e sul destinatario, se presentano un'identità riconosciuta e definita (*email*) o se, al contrario, sono ignoti, privi di identificazione (*chat*), oppure se vige tra di loro una qualche simmetria (*chat*, *social network*) o asimmetria (*blog*, *forum*) nella partecipazione alla discussione.

Ancora, si riconoscono poi generi in cui le discussioni sono di tipo ricreativo, senza un tema specifico (*chat*) o generi in cui al contrario si trattano uno o più argomenti (*topic*) determinati (*forum*, *newsgroup*).

I generi possono essere inoltre di tipo testuale, se si basano su un testo scritto tramite tastiera (*email*, *mailing list* e *newsgroup*), o grafici, se integrano al testo scritto anche elementi di tipo grafico (*forum*, *social network*, *blog*). La distribuzione dei contenuti è ancora un'ulteriore categoria di classificazione: se si accede alle informazioni in modalità *pull*, allora l'informazione è cercata dall'utente, il quale ha un ruolo attivo (ad esempio nei *forum*), se invece essa avviene in modalità *push*, allora l'informazione arriva direttamente senza che sia ricercata (*newsgroup*, *email*).

I criteri di classificazione, come è emerso, sono molteplici e dipendono dagli elementi su cui si intende porre l'attenzione. Nei sottoparagrafi seguenti verranno approfonditi i cinque generi di CMC presenti nella raccolta *Web2Corpus (W2C)* all'interno della quale è stato esaminato il fenomeno dell'incomprensione. Tale raccolta contiene quattro generi asincroni – *newsgroup*, *forum*, *blog* e *social network* – e un genere sincrono rappresentato dalle *chat* (cfr. par. 3.5).

3.4.1 I *newsgroup*

I *newsgroup* o gruppi di discussione sono delle bacheche elettroniche a tema, in cui i membri registrati possono leggere e scrivere messaggi (detti articoli o *post*). Ideati e

quindi attivi in forma primordiale già dagli anni Ottanta, essi sono compresi entro la rete *Usenet* (abbreviazione di *User* e *Network*), costituita da diversi *server* tra loro interconnessi e sincronizzati in tutto il mondo: ciò che viene ricevuto da un *server* viene riprodotto e duplicato anche sugli altri. A differenza delle *mailing list*, i messaggi non vengono spediti alle persone che partecipano, ma inviati a un computer centrale che amministra il servizio e al quale è necessario collegarsi per leggere, scaricare e/o inviare i propri messaggi.

Tali bacheche sono organizzate in gerarchie: esse determinano gli ambiti di discussione in una scala di esposizione che va dal generale al particolare. Un determinato argomento, infatti, viene sezionato in una serie di sottoargomenti che definiscono il tema in maniera progressivamente più specifica e dettagliata. Alcune gerarchie hanno diffusione mondiale, sono diffuse globalmente, altre invece sono locali, presenti esclusivamente su un unico *server*.

Una gerarchia è identificata a partire da un'etichetta a cui segue un punto e un asterisco. Le gerarchie nazionali mostrano orientativamente le iniziali del paese, per cui le discussioni italiane si trovano sotto la gerarchia *it.**, quelle francesi sotto *fr.**, quelle tedesche sotto *de.** e via dicendo³⁷. Sin dagli esordi sono state riconosciute delle etichette base, si pensi alle cosiddette *big 7*, poi divenute nove³⁸, per l'ambito americano, le quali coprono un ampio ventaglio di argomenti possibili, come si può vedere dalla lista che segue:

- *comp.**, discussioni sul computer;
- *rec.**, discussioni sulle attività ricreative e *hobby*;
- *sci.**, discussioni scientifiche;
- *soc.**, discussioni sulle questioni sociali;
- *talk.**, discussioni, chiacchiere;
- *news.**, discussioni sul funzionamento dei *newsgroup*;
- *misc.**, discussioni miscellanee, difficilmente classificabili in altre categorie.

³⁷ L'*Usenet* italiana nasce con *soc.culture.italian* a cui segue *ita.**, creata nel 1993, ma fallita per la poca diffusione. Nel 1995 nasce *it.**, grazie al progetto SerRa dell'Università di Pisa, la quale riscuote invece un grande successo. Altre gerarchie dell'ambito italiano sono *it-alt.** e *free.it.**.

³⁸ Alle sette venne aggiunta la gerarchia *humanities.**, a cui è seguita poi anche la gerarchia *alt.** comprendente argomenti eterogenei.

Alla prima etichetta seguono sottoetichette che specificano ulteriormente l'argomento, che si sottoarticola in più parti. Ad esempio, *it.cultura.linguistica* riporta le discussioni di linguistica presenti sotto l'etichetta *cultura* entro l'ambito italiano, *it.cultura.linguistica.tedesca* presenta ancora una maggiore specificazione, per cui le discussioni sono sì di linguistica, ma esclusivamente collegate a una specifica lingua: il tedesco.

I *newsgroup* possono essere letti tramite programmi detti *newsreader* (ad es. *Outlook Express*), o consultati direttamente attraverso il *web* (ad es. *Google Groups*, *Mailgate*). I *newsreader* consentono di leggere le varie discussioni e presentano diverse funzionalità, tra le quali quella di filtraggio, di ricerca, lettura e scrittura *offline*. In passato, tali programmi risultavano particolarmente vantaggiosi, dal momento che la connessione a *Internet* veniva pagata a consumo, non attraverso pacchetti di offerta, come quelli odierni, che permettono di stare sempre connessi a un prezzo mensile fisso. I messaggi dunque, dopo essere stati scaricati, potevano essere letti *offline* e le risposte preparate e poi spedite al primo accesso.

Sui *newsgroup*, così come sui vari generi di CMC che prevedono interazione, occorre seguire la cosiddetta *netiquette*, vale a dire il galateo della rete che regola e disciplina il comportamento degli utenti entro lo spazio virtuale che frequentano. Le norme sono diverse: non è garbato, ad esempio, sollecitare una risposta immediata o scrivere un articolo fuori tema (*off-topic*) all'interno di una categoria o infuocare (*flaming*) una discussione. Quando si risponde a un messaggio, bisogna utilizzare il *quoting*, ossia è necessario citarne una parte per permettere agli utenti di capire a chi ci si indirizza.

È possibile registrarsi con un *nickname* o con il proprio nome reale e per l'accesso è necessario un indirizzo *email*, oltre al nome del *server* a cui si intende accedere.

Come per i *forum*, anche i *newsgroup* possono essere o meno moderati. Nel primo caso, gli articoli prima di essere pubblicati devono ricevere l'approvazione del moderatore, il quale verifica che siano state rispettate le regole del manifesto interno (*charter*).

Gli utenti del gruppo possono essere occasionali o abituali, ossia partecipare con una frequenza assidua tanto da essere riconosciuti da coloro che intervengono nelle discussioni.

Negli anni tuttavia questo genere è caduto in disuso, superato prima di tutti dai *forum*, che si pongono in parte come loro proscrittori.

3.4.2 I *forum*

I *forum* di discussione – *Message Boards* – più comunemente conosciuti con il solo termine *forum*, costituiscono spazi virtuali su cui gli utenti discutono vari argomenti. Nati verso la fine degli anni Novanta, sono considerati per molti aspetti un'evoluzione dei *newsgroup*. Con questi ultimi, infatti, condividono lo scopo: comunicare e socializzare attraverso discussioni relative a *topic* specifici. Non mancano, tuttavia, le peculiarità che li differenziano dai *newsgroup*, rendendo i *forum* decisamente più moderni. Essi, infatti, presentano un ambiente di discussione che non è solamente testuale, ma anche grafico, e, generalmente, sono parte di un sito *web* o di un *blog*, all'interno dei quali sono integrati come strumenti di comunità.

Anche nei *forum* gli argomenti trattati sono vari. Se da un lato, vi sono quelli che si concentrano su una materia ristretta – videogiochi, giardinaggio, calcio, ecc. – dall'altro non mancano quelli aperti a qualsiasi contenuto, dall'attualità in generale alle problematiche più isolate. Le tematiche trattate sono di natura diversa: alcune frivole e ricreative, altre più controverse, impegnative, tanto da creare delle vere e proprie piattaforme di riflessione su cui si riversa l'opinione pubblica.

Gli argomenti sono organizzati in discussioni, detti *thread*, mentre i singoli messaggi sono definiti *post*³⁹. *Postare* un messaggio significa appunto inserirlo nel *forum*. Se questo non è pertinente all'argomento trattato viene detto *off-topic*, spesso abbreviato con la sigla *OT*. I messaggi prodotti, inoltre, vengono pubblicati su uno spazio comune, dove gli utenti possono leggerli ed eventualmente commentarli.

Le discussioni, il più delle volte, si presentano come suddivise in ulteriori diramazioni e sottogruppi che ne approfondiscono in maniera sempre più specifica l'argomento proposto, proprio come accade per i *newsgroup*.

Per quanto riguarda l'identità degli utenti, essa è affidata a un semplice *nickname* o soprannome, scelto liberamente dalla persona al momento dell'iscrizione. Alcuni utenti godono di una certa reputazione e autorità all'interno del *forum*, mentre altri vengono riconosciuti per il loro temperamento particolarmente aggressivo, o perché falsi o poco

³⁹ I *thread* sono costituiti da una sequenza di *post* e rappresentano la discussione sviluppata dagli utenti.

affidabili. Le personalità che vengono fuori sono generalmente verosimili, dal momento che all'interno di tali bacheche ciò che emerge non è la vera identità, che può rimanere anonima, quanto la propria opinione o conoscenza.

I *forum* possono essere classificati in tre tipologie a seconda del loro carattere pubblico o privato. Un *forum* privato, non permette a tutti gli utenti di accedervi. Solamente coloro che sono registrati, infatti, hanno la possibilità di partecipare, leggere e scrivere i messaggi. La registrazione non è automatica, in quanto è necessaria l'approvazione del responsabile per entrare a far parte della comunità. Una seconda tipologia, più diffusa, è costituita dai *forum* di tipo protetto. In questo caso, la lettura dei messaggi è aperta a tutti indistintamente, mentre l'intervento alla discussione è limitato agli iscritti. L'iscrizione, contrariamente ai *forum* di tipo privato, avviene inserendo un indirizzo *email* valido e un *nickname* per essere direttamente ammessi alla discussione. Nei *forum* protetti rientra la figura del *lurker*, ossia dello spione, che ha la possibilità di *lurkare*, leggere senza essere visto. L'ultima tipologia, infine, è data dai *forum* pubblici, in cui chiunque può partecipare e contribuire alla discussione, senza alcuna richiesta di registrazione.

Un'altra caratteristica dei *forum* riguarda la figura degli amministratori e dei moderatori. I primi sono dei veri e propri gestori delle bacheche: intervengono su di esse, modificandone, cancellandone o spostandone i messaggi. Inoltre, possono espellere (*bannare*) gli utenti non graditi, escludendoli definitivamente dalle discussioni. Da loro dipende la sopravvivenza del *forum*, poiché, se lo desiderano, hanno la facoltà di chiuderlo. I secondi, invece, ricoprono il ruolo di aiutanti degli amministratori, dai quali sono stati scelti. Essi controllano lo svolgimento delle discussioni, mantenendo un'atmosfera serena, contro ogni forma di degenerazione e lite. Si accertano, dunque, che le regole vengano rispettate, con l'obiettivo di evitare il fenomeno del *flaming*. Esso, come precedentemente detto, si riferisce a un atteggiamento antisociale, provocatorio e decisamente disinibito, assunto da alcuni utenti (definiti *trolls*) che, attraverso insulti, offese e frasi intimidatorie, accendono gli animi delle persone, conducendo verso liti violente, che la presenza dello schermo, a volte, aggrava. Secondo alcuni studiosi, il *flame* sarebbe un problema intrinseco alla CMC, per altri, invece, in mancanza di dati empirici, la validità di tale affermazione non

può essere confermata. Molto spesso, le discussioni finiscono con la stessa velocità con cui sono iniziate e la regolarità viene di nuovo ripristinata.

È possibile visionare la classifica dei *forum* maggiormente frequentati visitando il sito <http://www.osservatoriocommunity.org/ifdb>.

3.4.3 I blog

Il *blog* è una pagina *web* personale e rappresenta un fenomeno che ha avuto inizio nel 1997, quando il termine, contrazione di *web log*, “traccia sul *web*” o “diario di rete”, venne coniato dall’americano Jorn Barger, il quale così chiamò la lista di *link* presenti nella sua pagina *RobotWisdom*. Successivamente, Peter Merholz nel 1999 propose l’abbreviazione *blog* in una sezione del suo sito *Peterme.com*. Inizialmente dunque un *blog* costituiva una sola lista di *link*, oggi, invece, sono sostanzialmente diari personali o tematici, i cui contenuti e indirizzi sono sotto il controllo dei singoli utenti che li creano.

L’immissione dei messaggi sul *blog* infatti è limitata al suo autore, al contrario di quanto accade sui *forum*, in cui qualsiasi iscritto può essere promotore di un tema di discussione. L’autore del *blog*, detto anche *blogger*, elabora e aggiorna quindi i contenuti della propria pagina, i quali possono essere visionati dagli utenti che lo seguono ed eventualmente commentati. Tali contenuti possono essere di natura diversa: non solo di tipo testuale, ma anche immagini, video, collegamenti a diversi siti, interessanti ai fini di quanto trattato. Se la pagina non viene aggiornata, il *blog* perde il suo seguito, cessando dunque di esistere se non per il proprio autore.

I *blog* rappresentano degli spazi ideali per esprimere le proprie riflessioni personali, inserire resoconti o narrazioni sulla propria storia individuale, che da privata diviene di dominio pubblico, aperta alla collettività. Tuttavia, un *blog* non si configura esclusivamente come diario personale, ma può essere anche un ambiente di dibattito, di diffusione di informazione e di idee, punto di riferimento e cassa di risonanza per l’opinione pubblica sulle tematiche maggiormente dibattute. Particolarmente frequentati sono infatti i *blog* che trattano di politica, ma anche di economia e informazione, ponendosi talvolta in competizione con i giornali stessi. Molti giornalisti infatti gestiscono loro pagine personali, svincolati dai condizionamenti e dai limiti della carta stampata.

I *post* seguono un ordine per così dire anticronologico, quelli più recenti sono posizionati in prima pagina, quelli meno recenti scendono, invece, in fondo o vengono archiviati in apposite sezioni. L'autore inoltre può generare un'area, detta *blogroll*, all'interno della quale può presentare dei *link* attraverso i quali si accede ad altri *blog*.

Non occorre essere dei professionisti per aprire un *blog*: diversi sono infatti gli strumenti disponibili sul *web*, gratuitamente o a pagamento, che permettono di mettere *online* la propria pagina senza eccessiva fatica e conoscenza tecnica. Tra i *software* più diffusi si ricordino *Wordpress*, *TypePad*, *Blogger*. Essi danno la possibilità di creare il proprio spazio che tuttavia potrebbe risultare simile a quello di altri utenti che hanno scelto lo stesso programma. Se si desidera, invece, un sito più personale e originale occorre rivolgersi a un *web designer* con capacità e competenze tecniche specifiche.

L'evoluzione della CMC aveva previsto un decadimento dei *blog*, che tuttavia non è avvenuto. Essi, al contrario, si sono rafforzati e cresciuti esponenzialmente, tanto che oggi se ne registrano più di cento milioni. Nel 2009, insieme ai *social network*, sono risultati la meta preferita dagli utenti, i quali, statisticamente parlando, hanno trascorso più tempo su di essi, sorpassando i motori di ricerca, le pagine *web* informative, ecc.

Politici, attori, persone comuni e non solo gestiscono *blog* non semplicemente popolari, ma anche influenti, in grado di influenzare l'opinione pubblica. Entro il macro-genere si trovano sottogeneri classificati in base al tema, per cui si distingue tra *blog* personale in forma di diario, *blog* tematico o giornalistico, *blog* letterario, *blog* di marketing o di sostegno al lavoro. Vi sono poi gli *audio-blog*, i *moblog* (*blog mobile*), i *photoblog*, i *blog* aziendali, *tlog* (*tumble log*, *blog* entro cui si catalogano diversi contenuti multimediali, spesso senza commento).

È possibile individuare una classifica dei *blog* più noti nella cosiddetta *blogsfera* consultando la pagina www.blogitalia.it/classifica. In Italia attualmente risultano molto seguiti il *blog* aperto da Beppe Grillo e dal suo movimento politico, quello del giornalista Luca di Biase o ancora la pagina satirica di Spinoza (dati aggiornati al 2016).

3.4.4 I *social network*

Un genere ancora più recente è quello dei *social network*, i quali rappresentano un fenomeno sociale importante, esplosivo, in termini di diffusione, a partire dalla metà del 2000, attirando e continuando ad attirare milioni di utenti. Essi infatti sono parte

integrante della vita delle persone che li utilizzano quotidianamente anche grazie alla diffusione degli *smartphone* e *tablet* che ne consentono l'accesso praticamente ovunque, attraverso una connessione dati o l'uso del *wi-fi*.

Tra le definizioni, si ricordi quella data da Nicole B. Ellison (2007), la quale afferma che i *social network* sono

web-based services that allow individuals to (1) construct a public or semi-public profile within a bounded system, (2) articulate a list of other users with whom they share a connection, and (3) view and traverse their list of connections and those made by others within the system (Ellison 2007: 211).

Un'altra definizione recentissima viene dalla psicologia sociale e si trova all'interno del volume *I social network* di Giuseppe Riva, il quale li considera degli strumenti che «rappresentano l'attuale punto di arrivo nel processo di trasformazione del computer in *medium*» (Riva 2016: cap. 2, par. 3.1)⁴⁰.

[...] possiamo definire un social network come una piattaforma basata sui nuovi media che consente all'utente di gestire sia la propria rete sociale⁴¹ (organizzazione, estensione, esplorazione e confronto), sia la propria identità sociale⁴² (descrizione e definizione) (ivi: cap. 1, par. 2).

⁴⁰ Edizione Kindle. Tale edizione non permette di visualizzare i numeri di pagina, di conseguenza, nelle citazioni, si è scelto di indicare il numero del capitolo e del paragrafo di riferimento.

⁴¹ La rete sociale: «l'insieme di persone cui sono collegato da una forma qualsiasi di relazione sociale: dall'appartenenza alla stessa famiglia a un rapporto di amicizia o lavoro, a una conoscenza casuale. A caratterizzare una rete sociale non è quindi il tipo di relazione ma la presenza di una relazione. [...] La nascita e lo sviluppo di *Internet* ha consentito di allargare i confini delle proprie reti sociali, portando alla creazione di un nuovo spazio sociale, il *cyberspazio*, che unisce alcune caratteristiche delle reti sociali tradizionali – interazione, supporto e controllo sociale, con le caratteristiche del Web – multimedialità, creazione e condivisione di contenuti» (Riva 2016: cap. 1, par. 1).

⁴² L'identità sociale: «le caratteristiche della propria "posizione" all'interno dei gruppi sociali di riferimento di cui il soggetto fa parte (Davies e Harré 1990, cit. Riva 2016). [...] Ogni posizione si caratterizza per tre dimensioni (cfr. Harré 2000, cit. in Riva 2016). La prima, semantica, consente di riconoscere in se stessi le caratteristiche che permettono di considerarsi come membro di una delle diverse categorie (per esempio, sono un "marito" e non un "fidanzato" perché sono sposato con mia moglie). La seconda, valoriale, porta a un investimento emozionale nei confronti della categoria a cui si appartiene e allo sviluppo di un sistema morale organizzato intorno a tale appartenenza (per esempio, come "amico" sono pronto ad aiutare un amico fraterno che si trova in difficoltà). La terza, comportamentale/normativa, identifica una serie di azioni/regole che caratterizzano una specifica posizione o permettono di raggiungerla: se voglio diventare "marito" devo sposarmi» (Riva 2016: cap. 1, par. 1).

I *social network*, come gli altri generi di CMC, possono essere pubblici (aperti a tutti), parzialmente pubblici (aperti in parte) o a pagamento (aperti dopo il versamento di una determinata somma). Essi soddisfano diversi bisogni per gli utenti: sono infatti ricreativi, permettono di esprimere sé stessi e di condividere con l'altro da sé la propria vita ed esperienza, comprese passioni, hobby e opinioni, consentono di cercare un partner professionale o l'anima gemella, pubblicizzare la propria attività, organizzare e gestire in generale la vita sociale di coloro che sono ad essi iscritti.

I *social network* sono progressivamente aumentati, diventando sempre più articolati, con caratteristiche tecniche complesse e moderne. Essi permettono di creare un proprio profilo, contenente un numero variabile di informazioni (nome o *nickname*, il giorno del proprio compleanno, l'età, il luogo di digitazione, gli interessi, ecc.), visibile agli utenti entro lo stesso sistema. La visione delle informazioni contenute può essere gestita dall'utente stesso, il quale decide cosa rendere aperto a tutti e cosa no. Alcuni *social network* danno la possibilità di inserire una foto o un *avatar*, vale a dire un'immagine scelta per rappresentare se stessi nella realtà virtuale. Esiste una terminologia diversa per indicare gli affiliati a un determinato sistema, si parla dunque di *amici*, *contatti* o *follower*. Se alcuni richiedono una conferma alla richiesta di amicizia, in altri è possibile seguire i profili senza richiedere alcuna autorizzazione. I profili possono essere quindi visionati ed è possibile lasciare messaggi, sia pubblici che privati. Si tratta di caratteristiche di base condivise dalla maggior parte dei sistemi esistenti, i quali poi presentano anche delle peculiarità specifiche.

Il primo *social network*, *SixDegrees.com*, fu creato nel 1997 da Andrew Weinreich. Esso raggruppava, per la prima volta, una serie di caratteristiche già esistenti in alcuni siti della rete ma singolarmente, mai tutte insieme, vale a dire la possibilità di creare un profilo, di avere una lista di amici e di poterne visionare la pagina personale. Lo scopo di *SixDegrees.com* era quello di creare un sito per l'incontro *online* che fosse sicuro ovvero non presentasse identità false, dunque persone che si spacciavano per altre (*fake*) o che avessero intenzioni e propositi poco trasparenti, disonesti. Sul sito, infatti, era possibile entrare in contatto esclusivamente con persone conosciute sulla base di gradi di separazione, da uno a tre. Dunque, era possibile stabilire una relazione con amici (I grado di separazione), con amici degli amici (II grado di separazione) e ancora con amici degli amici degli amici (III grado di separazione). Quest'ultimo rappresentava il

grado oltre il quale non era ammesso andare. In questo modo le persone si confrontavano sempre entro una rete ristretta, mai con estranei in senso assoluto. Il sito venne chiuso nel 2000, perché, come ha fatto notare successivamente in una comunicazione il suo fondatore, era uno strumento «simply ahead of its time» (Weinreich, 11 luglio 2007). Se fosse nato qualche anno dopo, forse avrebbe avuto una storia diversa: nel 1997, la conversazione *online* era ancora oggetto di pregiudizi e paure, e la rete di amici che si creava non era mai troppo estesa. *SixDegrees.com* rappresenta quella che Riva (2016) definisce la «fase originaria» dell'evoluzione dei *social network*, a cui ne seguono altre due. Dopo di essa infatti viene una fase definita di «maturazione», in cui si assiste non solo a un miglioramento generale ma anche a una maggiore possibilità di gestione delle reti sociali create, da esclusivamente chiuse anche ad aperte. Tale fase si apre nel 2001 con il lancio di *Ryze.com* (www.ryze.com), creato da Adrian Scott e finalizzato a costruire una rete utile e vantaggiosa da un punto di vista professionale. Il fondatore propose il sito ai suoi amici, membri della *San Francisco business and technology community*, i quali successivamente diedero vita ad altri *social network*, basandosi sull'esperienza di *Ryze.com*, come *Tribe.net* (www.tribe.net), *LinkedIn* (www.linkedin.com) e *Friendster* (www.friendster.com). Quest'ultimo in particolare rivestì un ruolo importante per lo sviluppo dei *social network* moderni, come li conosciamo oggi. Creato nel 2002 da Jonathan Abrams, *Friendster* fu pensato come l'evoluzione di *SixDegrees.com*. Esso permetteva di creare un profilo che riportasse determinate informazioni, ricavate da domande di *default*, e di chiedere l'amicizia alle persone che, previa visione del profilo, si ritenevano interessanti. Le persone inizialmente non erano però estranei, quanto conosciute dai propri amici. Il *social network* ebbe un successo enorme per il periodo in cui fu lanciato, successo che tuttavia non fu in grado di gestire. Si registrarono infatti numerosi disservizi, a cui si aggiunse la crescita di utenti falsi, in seguito all'inserimento dell'indice di popolarità. A causa di quest'indice, le persone cercavano di avere una cerchia di amici il più ampia possibile, così da rafforzare e mostrare orgogliosamente il proprio *status* sociale. Parimenti, anche oggi, il numero di *amici* e/o di *follower* rispettivamente su *Facebook* e *Instagram* riveste per alcuni un ruolo fondamentale. Un alto numero decreta il proprio successo e definisce la propria identità e importanza *social*. Alcuni mettono *like* (pulsante di apprezzamento) a delle foto o stati esclusivamente con l'obiettivo di riceverne in

cambio e quindi *farsi seguire* e ottenere conseguentemente un quantitativo di *follower* e amici vicino a quello delle star.

Nel 2003 inizia la fase nominata da Riva «espressiva», in cui si realizzano «vere e proprie applicazioni Web 2.0 che consentono di gestire tutti gli aspetti della propria esperienza sociale: sia la rete sociale, sia le caratteristiche della propria identità sociale» (Riva 2016: cap. 2, par. 3). Alcuni dei *social network* nati in questa fase sono diffusi in tutto il mondo, si pensi a *Facebook*, *Twitter* o *Instagram*, tutti con un numero di iscritti elevatissimo.

Facebook nasce del 2004, creato da Mark Zuckerberg. Studente all'università di Harvard, aprì il sito *TheFacebook.com* con l'obiettivo di mettere *online* l'annuario degli studenti universitari (*face*: volto; *book*: libro). Zuckerberg capì subito che se avesse trasformato il sito in un *social network* avrebbe raggiunto un successo maggiore. Esso infatti venne particolarmente utilizzato prima dagli studenti dell'università di Harvard e, poi, anche da quelli di altre tre prestigiose università americane: quella di Yale, della Columbia e di Stanford. Il successo avvicinò quindi i primi investitori, attraverso i quali vennero svolte una serie di azioni finalizzata a migliorare e rendere più accattivante l'intero progetto: si cambiò il nome (*Facebook*), si permise l'accesso a tutti, si ampliarono le opportunità relazionali e poi, con l'ingresso di *Microsoft* come imponente investitore, si crearono 21 versioni e si svilupparono molti altri miglioramenti (cfr. Riva 2016). Potrebbe essere interessante dare una serie di dati per capire la grandezza del successo di *Facebook*. Si osservino ad esempio alcuni di quelli raccolti da Roberto Catania per il settimanale *Panorama*, presentati nell'immagine che segue (Fig. 8):

Fig. 8: Dati relativi al successo di Facebook

1,65 miliardi

Sono gli utenti che accedono a Facebook almeno una volta al mese (dato aggiornato al 2016).

1,09 miliardi

È il numero di persone che utilizza attivamente Facebook su base giornaliera (dato aggiornato al 2016).

1,51 miliardi

Sono le persone che usano Facebook da dispositivo mobile ogni mese (dato aggiornato al 2016).

66,1%

È la percentuale di iscritti che accede a Facebook quotidianamente (dato aggiornato al 2016).

Fonte: <http://www.panorama.it/mytech/social/facebook-numeri-impressionanti/>

Gli italiani iscritti a *Facebook* sono oggi 28 milioni (dato aggiornato al 2016) e i messaggi inviati ogni giorno in tutto il mondo sono 45 miliardi (dato aggiornato al 2015). Una data storica è considerata quella del 24 agosto 2015 quando oltre un miliardo di persone si sono connesse al servizio nella stessa giornata. Essa è stata festeggiata dal fondatore qualche giorno dopo con le seguenti parole:

We just passed an important milestone. For the first time ever, one billion people used Facebook in a single day.

On Monday, 1 in 7 people on Earth used Facebook to connect with their friends and family.

[...]. This was the first time we reached this milestone, and it's just the beginning of connecting the whole world.

I'm so proud of our community for the progress we've made. Our community stands for giving every person a voice, for promoting understanding and for including everyone in the opportunities of our modern world [...] (Zuckerberg, 27 agosto 2015).

Facebook non rappresenta tuttavia l'unico *social network* particolarmente diffuso, un altro è *Twitter*, nato nel 2006, ad opera di Jack Dorsey. Il nome deriva dal verbo inglese *to tweet* (cinguettare) e rappresenta uno strumento che permette all'utente di scrivere, in massimo 140 caratteri, un messaggio, chiamato *tweet* (in italiano anche *twit*), da condividere con i propri *follower* (seguaci). Attraverso i *tweet*, gli utenti esprimono i propri pensieri e opinioni, di solito su un dibattito, una situazione dell'attualità particolarmente calda che coinvolge l'opinione pubblica, un evento, un programma tv e via dicendo. Interessante la definizione di *Twitter* come «terremoto sociale» su eventi e situazioni in grado di fornire gli umori degli utenti (cfr. Riva 2016).

Il messaggio digitato viene condiviso sulla propria pagina dove altri utenti possono rispondere ma non interagire con quelli che non sono da loro seguiti. Se un messaggio interessa può essere ricondiviso e diffuso quindi alla propria rete di contatti tramite il *retweet*. È possibile inserire delle parole chiave precedute dal cancelletto (*hashtag*) che concentrano tutti i messaggi con la stessa etichetta. Nel 2010 *Twitter* ha introdotto una sezione che presenta quelli che sono i cosiddetti *Trending Topic* (TT), ossia gli argomenti di cui si parla maggiormente in un determinato momento. Essi permettono di aggiornare gli utenti sui *topic* più popolari, caldi e maggiormente discussi, oltre che

sulle notizie dell'ultimo momento. Dal 2012 è possibile individuare i TT anche sulla base del posizionamento: mondo, paese, città. Gli iscritti sono 300 milioni e tra gli utenti più seguiti, con quasi 50 milioni di *follower*, i cantanti Kate Perry e Justin Bieber e l'ex presidente degli Stati Uniti Barack Obama (dati aggiornati al 2016).

Altri *social network* molto popolari sono anche *Instagram* e *Snapchat*, i quali però nascono principalmente come applicazioni (*app*) per lo *smartphone*. Il primo consente di condividere foto, e recentemente anche video, con i propri *follower*, seguiti da una didascalia e da un numero, talvolta abbastanza alto, di parole chiave precedute dall'*hashtag*. Il secondo invece permette di condividere foto o video che spariscono dopo pochi secondi dalla visualizzazione e dopo ventiquattro ore dai *server*. L'evanescenza del parlato viene così in parte riprodotta.

Si presentino brevemente anche altri tre *social network* che, insieme a *Facebook* e *Twitter*, sono presenti all'interno della raccolta *Web2Corpus*, vale a dire *Youtube*, *aNobii* e *Last.fm*.

Youtube permette di condividere video, sia autoprodotti che non. Nato nel 2005, è stato acquisito l'anno successivo da *Google* ed è oggi molto diffuso. *Last.fm* e *aNobii* sono invece dedicati rispettivamente al mondo della musica e dei libri. Il primo consente a ogni utente di inserire una lista di canzoni, album e cantanti o gruppi da lui/lei preferiti e ascoltare musica *in streaming* di qualsiasi genere. In base alla lista vengono suggerite canzoni e consigliati gli artisti da ascoltare e le persone che presentano gli stessi gusti con cui entrare in contatto. La propria lista si aggiorna in base agli ascolti. Sono presenti anche molti gruppi all'interno dei quali lasciare i propri commenti. Il secondo, *aNobii* (www.anobii.com), invece, è stato creato nel 2005 dal cinese Greg Sung quando aveva appena ventisei anni:

L'idea di aNobii mi è venuta dopo aver letto un libro sul web 2.0⁴³. Vivo ad Hong Kong e ho sentito il bisogno di sapere quali altre persone l'avevano letto nella mia città. Volevo confrontarmi con loro, volevo scambiare con loro le mie impressioni e farmi segnalare altri libri sull'argomento (Arduini, Barella, Simonelli 2009: 48).

⁴³ Si tratta di *Gonzo marketing* di Christopher Locke.

Il nome deriva dall'*anobium punctatum*, conosciuto come “tarlo della carta”. Come in *Last.fm* è possibile inserire la propria libreria (l'elenco dei libri letti), condividere opinioni, commentare, recensire, dare voti, oltre a esaminare le librerie altrui, fornire consigli e indicazioni, creare liste di desideri. Diffuso in più di dieci lingue, tra cui l'italiano, *aNobii* esegue anche un calcolo di compatibilità con le librerie degli altri utenti.

La lista dei *social network* esistenti è disponibile all'URL <http://goo.gli/9dQSCa>.

I *social network*, come altri generi di CMC, hanno rivoluzionato la lingua, con l'ingresso di numerosi termini (*follower, like, amico* – digitale –, *ritwittare*, ecc.) ed espressioni (*chiedere l'amicizia, seguire una persona, essere social*) prima sconosciuti o comunque non esistenti in quella particolare accezione.

3.4.5 Le chat

Rispetto ai quattro generi di CMC sopra descritti, le *chat* sono una forma di tipo sincrono, in cui gli utenti sono contemporaneamente presenti e interagiscono in tempo reale. Esse rappresentano dunque un ambiente virtuale, in cui si ha la possibilità di entrare in contatto con persone lontane fisicamente e dare vita a scambi scritti, o meglio digitati, fortemente interattivi. Nello spazio comune di interazione – la stanza pubblica – la presa di turno è libera ed è possibile rivolgersi a uno o più partecipanti, aprendo anche finestre di conversazione private, con un solo utente. Lo scambio comunicativo è diretto e istantaneo. Gli utenti accedono, attraverso un *nickname*, a un canale (*channel* o semplicemente *chan*), talvolta tematico, e iniziano a intrattenere conversazioni con le persone presenti *online* in quel momento⁴⁴. Le conversazioni con un utente costituiscono un *log* che viene registrato sul proprio computer.

Se inizialmente le *chat* erano esclusivamente di tipo testuale, si pensi alla tecnologia originaria IRC (*Internet Relay Chat*), oggi permettono anche l'inserimento di immagini, oltre a connessioni video o audio, integrate alla *chat* scritta (per citarne alcune, *Google Talk, Skype*). Sono infatti emerse nel tempo *chat* di messaggistica istantanea (*Instant Messaging*) e *web chat*, presenti su *server* autonomi.

⁴⁴ Tra i canali tematici più comuni vi sono sicuramente quelli riservati agli incontri con l'obiettivo di trovare un partner e stabilire quindi una relazione di tipo amoroso.

Le *chat* con modalità multi-a-molti, rispetto a quelle con modalità uno-a-uno, sono particolarmente interessanti per la strutturazione e organizzazione del discorso. I messaggi degli utenti, infatti, si inseriscono e si mescolano con quelli degli altri, creando un intreccio e una discontinuità discorsiva caratteristici del genere. Susan Herring (1999:4), nel descrivere l'organizzazione della discussione in *chat*, si avvale di un'immagine molto efficace, che rende visivamente l'idea di quanto accade. La linguista, infatti, paragona la discussione a un «chaotic cocktail party»⁴⁵ in cui più conversazioni hanno luogo simultaneamente, a voce alta, in presenza di ciascun ospite. I partecipanti si ritrovano riuniti in gruppi di due o più persone con le quali interagiscono, ma, allo stesso tempo, seguono, o almeno tentano di seguire, i movimenti della conversazione generale. Uno spettacolo in cui gli attori recitano le battute in modo sparso è un'altra immagine, proposta da Christopher Werry (1996), che esprime molto bene la sensazione che si prova nell'osservare per la prima volta un *log* di discussione⁴⁶.

Un'altra caratteristica del discorso in *chat* è legata alla velocità e ritmo elevato dello scambio conversazionale. Velocità e ritmo che impongono ai partecipanti tempi di risposta minimi per vincere la competizione di visibilità sul canale e guadagnare l'attenzione dei propri interlocutori, i quali vanno continuamente stimolati. Dunque, oltre alla produzione di messaggi brevi, rinsecchiti («shrunken dialogues», Hess-Lüttich, 1997 in Schulze 1999: 73), non è raro imbattersi in messaggi incompiuti, che si completano via via che si scende sullo schermo. Essi accrescono di fatto la già evidente discontinuità discorsiva. Se l'interlocutore preferisce

to think first and then to compose a longer statement in reply before posting it electronically, the discussion might have gone on in the meantime, and [his/her] carefully thought out reply will no longer interest any more (Naumann 1995: 167).

Le parole di Bernd Naumann implicano la necessità della brevità come strategia per rimanere in contatto con i propri interlocutori e introducono la questione relativa al decadimento rapido degli argomenti. Poche parole per turno rendono gli interventi

⁴⁵ «[...] in especially active multi-participant CMC, the effect of overlap and incomplete, redundantly-initiated exchanges can be likened to a chaotic cocktail party in which every conversation is taking place, equally loudly, in the presence of every guest» (Herring 1999: 4).

⁴⁶ «Until one acquires a sense of how to read such conversational sequences, the experience is rather like trying to follow the text of a play in which characters' lines have been jumbled up» (Werry 1996: 51).

maggiormente visibili, contrariamente, al messaggio unico che, seppellito («buried», Herring 1999: 4) dai nuovi interventi, esce ben presto dallo spazio di conversazione, e dunque anche dall'attenzione.

Le *chat* costituiscono ancora per alcuni degli ambienti pericolosi, in cui si celano diversi rischi che vanno dall'adescamento, anche minorile, al fenomeno delle *camgirl* a pagamento, al cosiddetto *phishing*, per cui esistono dei *fake*, profili finti, che cercano di ottenere informazioni dagli utenti. Le *chat* integrate entro i *social network* e altri *software* sono oggi tra quelle maggiormente utilizzate.

3.5 Il corpus di riferimento per l'analisi: *Web2Corpus (W2C)*

Web2Corpus (W2C) è un *corpus* di CMC contenente circa 1 milione di occorrenze testuali, bilanciato per generi. Al suo interno, infatti, si trovano quattro modalità asincrone (*newsgroup*, *forum*, *blog* e *social network*) e una sincrona (*chat*), per un totale di 651 *file* di discussione raccolti. Si tratta di un progetto Ateneo Sapienza⁴⁷, coordinato da Isabella Chiari e nato per indagare i meccanismi di negoziazione del senso nell'ambito della comunicazione mediata dal computer.

I cinque generi prescelti hanno come caratteristica principale quella di essere interattivi, pubblici e scritti. Sono stati quindi esclusi quei generi in cui il dialogo e lo scambio sono sostituiti dalla sola unidirezionalità, gli scambi privati e le comunicazioni video o vocali⁴⁸. Nei *newsgroup*, *forum*, *blog*, *social network* e *chat* si trova dunque interazione: un numero più o meno ampio di utenti partecipa alle discussioni e conversazioni e inserisce messaggi che attivano e stimolano il confronto e conseguentemente lo scambio comunicativo.

Il *corpus*, presto disponibile *online*, previa registrazione, sarà interrogabile sul sito <http://glottoweb.org/web2corpus/>, dove al momento è possibile ricavare diverse informazioni sul progetto⁴⁹. I 651 *file* di discussione sono stati raccolti manualmente, cercando di ottenere un numero di occorrenze equilibrato e proporzionato a seconda

⁴⁷ Progetto 2010, partito nel 2011.

⁴⁸ Per le *chat*, sono state riprese solo le discussioni presenti sui canali pubblici multi-utente, non le conversazioni private, che pure costituiscono una modalità possibile di interazione.

⁴⁹ L'*homepage* del sito mostra i vari approfondimenti presenti. Di seguito si riporta l'elenco delle sezioni su cui è possibile cliccare per ottenere maggiori informazioni: *il progetto*, *l'inquadramento della ricerca*, *chi siamo*, *il corpus*, *i testi del corpus*, *annotazione e lemmatizzazione*, *interrogazione del corpus*, *documentazione*, *strumenti*, *pubblicazioni e convegni*, *altri corpora CMC* e *link*.

della tipologia, motivo per cui *social network* e *chat* presentano il doppio delle occorrenze rispetto a *newsgroup*, *forum* e *blog*, come si evince dalla tabella 1.

Tab. 1: Occorrenze raccolte per singolo genere di CMC in *W2C*

| Genere | Occorrenze |
|----------------|------------------|
| NEWSGROUP | 150.000 |
| FORUM | 150.000 |
| BLOG | 150.000 |
| SOCIAL NETWORK | 300.000 |
| CHAT | 300.000 |
| TOTALE | 1.050.000 |

Il gruppo di ricerca inoltre ha stabilito delle linee guida finalizzate a una costruzione equilibrata dal punto di vista della variabilità. Si è cercato quindi di conseguire una diversificazione sia nel registro che nella composizione sociolinguistica degli interagenti. Gli scambi comunicativi sono stati estratti entro gli specifici generi nei siti maggiormente utilizzati e frequentati, secondo le classifiche di accessibilità disponibili e includono *thread* nella loro interezza, ad eccezione delle *chat* per le quali invece si è registrata una sessione di 10 minuti per ogni accesso.

Il *corpus* inoltre è potenziato con metadati: è annotato per struttura testuale e lemmatizzato per parti del discorso. Esso costituisce l'unica raccolta di CMC comprendente tipologie diverse e bilanciate per l'italiano.

L'elenco che segue propone la provenienza dei contenuti estratti:

BLOG www.beppegrillo.it;
 www.francescocosta.net;
 www.ilpost.it/giovannirobertini/;
 www.ilpost.it/simonasiri/;
 www.ilpost.it/giorgiogianotto/;
 www.ilpost.it/makkox/;
 <http://dolciagogo.blogspot.com>;
 www.giornalettismo.com/blog;
 <http://gilioli.blogautore.espresso.repubblica.it>;
 www.ilfoglio.it/blog;

www.blogger.com;
<http://lapanciapiena2.blogspot.com>;
<http://blog.scuolaer.it>
FORUM <http://forum.alfemminile.com>;
www.discutere.it;
<http://forum.gamesvillage.it>;
www.hwupgrade.it;
<http://forum.studenti.it>;
<http://skuola.tiscali.it/forum>;
www.stranieriinitalia.it/forum;
NEWSGROUP it.cultura;
it.diritto;
it.discussioni;
it.economia;
free.it.amici;
it.hobby;
it.istruzione;
it.media;
it.politica;
it.salute;
it.scienza;
it.sociale;
it.sport.
SOCIAL www.anobii.com;
NETWORK www.facebook.com;
www.lastfm.it;
www.youtube.com;
<https://twitter.com>;
CHAT <http://chat.tiscali.it>
www.chatta.it.

QUARTO CAPITOLO

DESCRIZIONE E ORGANIZZAZIONE DELL'ANALISI

4.1 Considerazioni generali sulla ricerca

La ricerca, come è stato già indicato nei capitoli precedenti, intende esaminare il fenomeno dell'incomprensione nella comunicazione mediata dal computer (CMC) e operare anche una comparazione con la comunicazione parlata.

L'analisi dei problemi di intendimento ha seguito un percorso di osservazione ed esame costituito da varie tappe. Si è iniziato con la lettura integrale dei testi contenuti nelle due raccolte che sono state scelte tra quelle disponibili, vale a dire *Web2Corpus* (W2C), per la CMC (cfr. par. 3.5), e il *Lessico di frequenza dell'italiano parlato* (LIP), per il parlato (cfr. par. 7.1)⁵⁰. Il primo rappresenta l'unico *corpus* per la lingua italiana bilanciato per generi, mentre il secondo offre, rispetto agli altri *corpora* della stessa categoria, un quadro interazionale maggiormente diversificato soprattutto per il parlato spontaneo.

La lettura delle due raccolte ha permesso quindi di individuare i problemi di comprensione, isolarli per stabilirne poi le forme, studiarne la gestione da parte dei parlanti e individuarne le tipologie a partire dalla definizione del problema, determinando cosa non sia stato (ben) capito e quali i possibili scatenatori.

Si è deciso di sdoppiare la ricerca in una di tipo quantitativo-qualitativo, con registrazione anche numerica di dati, e in una principalmente qualitativa, destinata alla definizione e rappresentazione tipologica dei diversi casi di incomprensione emersi.

In una prima fase si è pertanto cercato di determinare cosa si potesse includere entro il concetto di incomprensione, quali le forme in cui essa si realizza e prende corpo. Come si avrà modo di vedere nel capitolo successivo, il termine incomprensione costituisce una denominazione generica, all'interno della quale è possibile iscrivere manifestazioni diverse ma comunque accumulate dalla presenza di un qualche problema di intendimento: non solo fraintendimenti, ma anche dichiarazioni di non-comprensione, comprensioni con riserva, richieste di chiarimento (cfr. par. 5.1). Alcune di queste forme presentano anche una ulteriore specificazione, distinguendosi in

⁵⁰ Per il LIP non sono state prese in considerazione le registrazioni monologiche e quelle relative alle trasmissioni radiotelevisive (cfr. cap. VII).

sottoforme che ne descrivono meglio la natura (ad esempio richieste di chiarimento globali o locali). In questa parte di ricerca si è deciso di intraprendere anche un'analisi di tipo quantitativo per presentare le forme maggiormente utilizzate dai parlanti, svolgendo distinzioni in base ai generi di CMC (*newsgroup, forum, blog, social network, chat*) e indicando quindi specificità e peculiarità.

I dati numerici sono anche il cuore dell'indagine che si è orientata verso l'osservazione della gestione dei fenomeni di incomprensione da parte delle persone coinvolte. In questo caso l'obiettivo è stato quello di capire come i partecipanti alle varie conversazioni si comportino di fronte alle difficoltà emerse, come è strutturato, per così dire, il loro comportamento, la gestione che mettono in atto. Per questo sono state costruite delle tabelle (cfr. parr. 4.3, 4.4 e 4.5) finalizzate a fornire su questi aspetti informazioni ora complessive ora specifiche e tendenze indicative interessanti.

Per quanto riguarda la definizione delle tipologie dei problemi di comprensione si è optato invece per la sola analisi qualitativa, senza presentazione di dati numerici. Catalogare e classificare univocamente tali fenomeni entro classi precise, dai confini netti, ben delimitati, è risultata un'operazione ardua, dal momento che, in tali circostanze, emerge l'arbitrarietà intrinseca nell'osservazione che potrebbe richiamare obiezioni, provenienti non solo dalla pluri-interpretabilità di alcuni casi, ma anche dalla loro multi-dimensionalità, per cui in un unico evento possono ritrovarsi più tipologie contemporaneamente. Per questo si è deciso di fornire una rappresentazione che cercasse di fotografare e mostrare i casi emersi, anche in una prospettiva che tenesse conto del tipo di interazione prescelta (conversazione in *chat*, su *forum*, e via dicendo) con le proprie specificità. Il dato numerico è sicuramente importante, perché permette di stabilire una tendenza, ma non è il *focus* di questa parte dell'analisi.

La rappresentazione tipologica finale complessiva, così come quella delle forme di incomprensione, è stata poi confrontata con quella emersa nel LIP, attivando una serie di valutazioni e comparazioni tra le diverse modalità interazionali per individuare caratteristiche comuni o distinte (cfr. cap. VII). Non è stato svolto invece un confronto relativamente alla gestione del fenomeno da parte dei parlanti, perché il *corpus* preso in esame (LIP) contiene soprattutto conversazioni a due, in cui è inevitabile che l'incomprensione ottenga una *repair* e conseguentemente ci sia una chiusura del ciclo di negoziazione attivato.

Si ricordi che tutti gli esempi citati e presenti in questo elaborato sono stati estratti e riportati così come digitati dagli utenti, senza correggere eventuali errori di battitura, imprecisioni orto-grammaticali o sintattiche in modo da restituire un'immagine autentica degli scambi. Talvolta sono state fatte delle integrazioni o modifiche per facilitare la lettura degli esempi ed evitare dunque complicazioni e difficoltà di interpretazione. Sono state anche eliminate alcune parti dei messaggi ([...]), ritenute non essenziali per la comprensione dei fenomeni e degli elementi presentati. Inoltre, non sono stati spesso inseriti quei turni scritti da utenti che, nonostante siano attivi sul canale, sono estranei allo specifico scambio in esame: i messaggi che scrivono infatti non sono ad esso rivolti. Tuttavia il loro numero è stato riportato tra parentesi quadre in modo tale da quantificare quanti turni esterni intervengono nello scambio tra due o più persone ([1 turno], [2 turni], [3 turni], ecc.).

4.2 *Trouble-source*, problema di comprensione, *repair*, chiusura del ciclo di negoziazione: quattro elementi chiave per la gestione delle incomprensioni

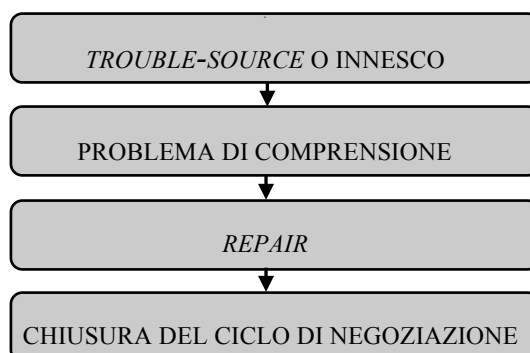
I problemi di comprensione individuati durante la lettura dei testi sono stati estrapolati e registrati per poter osservare da vicino il comportamento dei partecipanti all'interazione. Si è cercato infatti di studiare come i parlanti che prendono parte allo scambio comunicativo gestiscono la difficoltà interpretativa nel momento in cui essa si presenta.

I singoli casi sono stati quindi inseriti all'interno di tabelle *excel* contenenti informazioni numeriche utili per lo svolgimento della valutazione quantitativa e conseguentemente anche qualitativa. Tali tabelle presentano, racchiuse in etichette precise, informazioni comuni o specifiche a seconda del tipo di interazione preso in esame e della forma di incomprensione indagata e si servono del codice binario 0 e 1 per determinare rispettivamente l'assenza o la presenza di quanto stabilito dall'etichetta.

Dietro alla costruzione delle tabelle, una serie di ragionamenti ha avuto un duplice obiettivo: quello di fornire un quadro d'insieme del fenomeno e della sua gestione, mirato a far risaltare le caratteristiche globali e complessive, e quello di offrire una rappresentazione specifica finalizzata invece a esibire un profilo più dettagliato e meno generale.

Per poter conseguire tali obiettivi, sono state elaborate etichette adeguate a rappresentare la strutturazione della gestione della difficoltà, in qualsiasi forma essa si presenti (ad esempio fraintendimento o dichiarazione di non-comprensione). Sono stati quindi determinati e isolati quelli che possono essere considerati gli elementi chiave per l'osservazione della gestione dell'incomprensione, dai quali è possibile ottenere una prima visione d'insieme e ricavare successive specificazioni. Essi sono rappresentati dalla *trouble-source* (TS) o innesco, dal *problema di comprensione*, dal *repair* e dalla *chiusura del ciclo di negoziazione* (Fig. 9). Ogni fattore è strettamente dipendente da quello immediatamente precedente: senza *trouble-source* non si avrebbe un problema di comprensione, così come senza un problema di comprensione non si avrebbe un *repair*, senza il quale, a sua volta, una chiusura del ciclo di negoziazione. Se i primi due elementi sono necessariamente presenti, gli ultimi due possono anche mancare, dunque un problema di comprensione potrebbe non essere seguito da un *repair*, così come quest'ultimo da una chiusura.

Fig. 9: Elementi chiave per analizzare la gestione dell'incomprensione



Un esame che voglia pertanto approfondire il modo in cui l'incomprensione venga gestita all'interno della conversazione non può prescindere dall'osservazione diretta di queste componenti che forniscono informazioni circa la misura della cooperazione tra i parlanti, oltre che indicazioni sul fenomeno stesso.

La *trouble-source* (TS) o innesco, come detto, rappresenta un elemento necessario. Le difficoltà interpretative, infatti, devono avere una base da cui derivare o a cui aggrapparsi come loro momento iniziale. È possibile fornire una definizione più o meno estesa del concetto: in questo elaborato si vuole intendere quell'elemento (turno detto o

scritto, *nickname*, immagine, ecc.) all'interno del quale o a partire dal quale si sviluppa una qualche incomprensione.

Il *problema di comprensione*, a sua volta, rivela che qualcosa non deve aver funzionato nello scambio comunicativo e apre alla possibilità di riportare la comunicazione sul binario prescelto dall'interlocutore, sciogliendo pertanto un dubbio o ridefinendo un'interpretazione o ancora chiarendo una comprensione che più che sbagliata o errata è semplicemente alternativa. Tale possibilità è data dalla presenza del *repair*.

Il *repair*, nel caso dei fraintendimenti, non comporta necessariamente una revisione totale: esso infatti può essere anche parziale o addirittura minimo, mirato a migliorare lievemente la comprensione elaborata dal soggetto a cui ci si rivolge.

Alla riparazione può seguire la *chiusura del ciclo di negoziazione*, che, come il *repair*, non è obbligatoriamente presente. Essa determina la buona riuscita della negoziazione: chi ha avuto il problema interpretativo conferma quindi la propria comprensione. Si tratta di una conferma che non è necessariamente esplicita o realizzata per mezzo della parola: nella comunicazione parlata faccia a faccia, ad esempio, un semplice gesto, come un qualsiasi fattore para- ed extralinguistico, potrebbe annunciarla. Nel caso della comunicazione scritta, invece, si riducono le possibilità di verifica. Se il problema interpretativo, infatti, si sviluppa all'interno di una discussione su un *forum*, chi ne studia la gestione necessita di un intervento scritto, anche implicito, per dichiarare chiuso positivamente il ciclo di negoziazione precedentemente attivato. In assenza di un intervento di chi ha esibito l'incertezza, la possibilità di stabilire la chiusura decade, lasciandola appunto sospesa, aperta, senza opportunità di definizione.

Il ciclo di negoziazione finalizzato alla risoluzione di un problema interpretativo ha due possibili momenti di attivazione. Nel caso delle richieste di chiarimento o nelle dichiarazioni di non comprensione, specificatamente quelle che sostengono implicitamente la volontà di avere un chiarimento, è il soggetto con il problema interpretativo a far partire il processo, che si attiva quindi prima della riparazione (CHT_112(12)), nel caso dei fraintendimenti, invece, chi ripara mette in moto il meccanismo, facendolo partire appunto con il *repair* (SN_249(1)).

CHT_112(12)
senderA: alloudare (TS)

[3 turni]

senderX: e ke vuol dire? (RICHIESTA DI CHIARIMENTO E ATTIVAZIONE DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

[7 turni]

senderA: qualcosa tipo consacrato (REPAIR)

SN_249(1) – Twitter

senderB @senderA Buongiorno. Be x essere in texas non ha un brutto aspetto, anzi (TS)

senderA @senderB mi tengo bene (FRAINTENDIMENTO)

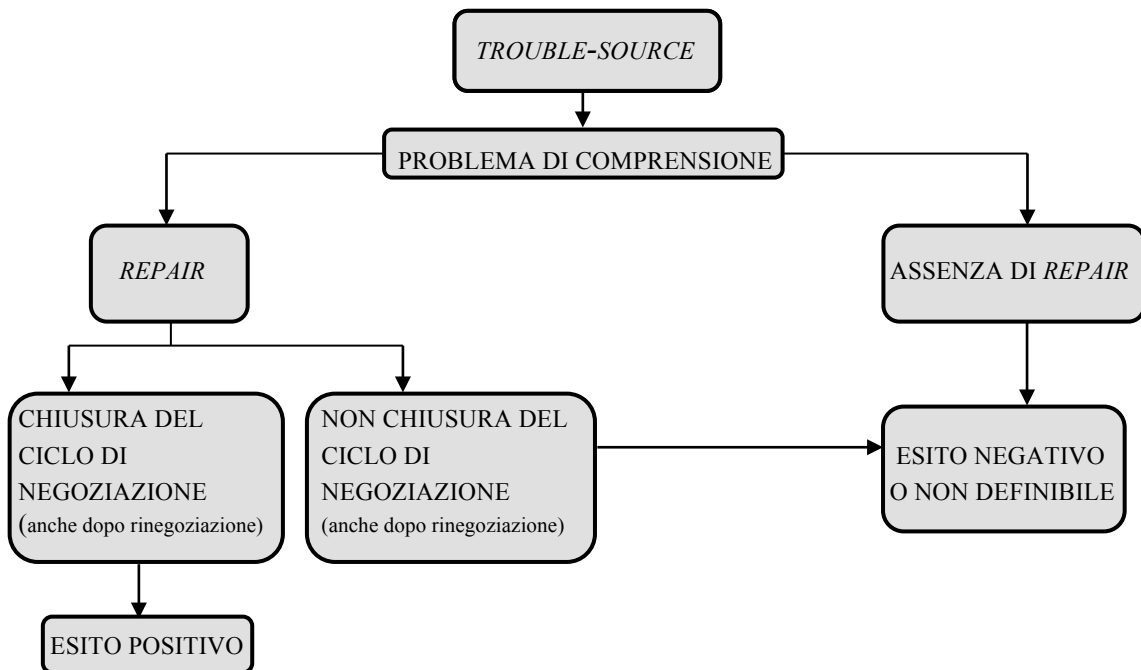
senderB @senderA haha intendevo il caffè doc (REPAIR E ATTIVAZIONE DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE FINALIZZATO A UNA RISOLUZIONE)

senderA @senderB hahah avevo capito non hai !! Ti dirò in albergo lo fanno abbastanza decente (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

In CHT_112(12), il ciclo di negoziazione parte già da senderX che, non conoscendo il termine *alloudare*, tenta di raggiungere una comprensione, chiedendo una definizione al proprio interlocutore. In SN_249(1), senderA non apre alcun ciclo poiché crede di aver interpretato correttamente le parole di senderB, che invece lo riprende, specificando che il soggetto sottointeso di *non ha un brutto aspetto* non è lui, ma il caffè.

Nel momento in cui si verifica un'incomprensione si possono quindi intraprendere cammini alternativi, come mostrato nella Fig. 10:

Fig. 10: Comparsa di un problema di comprensione: alternative possibili



A partire da una *trouble-source* si profila un qualche problema di comprensione, da cui si dipanano due possibili percorsi. Un primo conduce a un esito positivo, passando attraverso il *repair* e la chiusura del ciclo di negoziazione (anche dopo rinegoziazione), un secondo, invece, giunge a un esito negativo, mancando o la chiusura (anche dopo rinegoziazione) o addirittura il *repair*. Si vedano quindi gli esempi sottostanti (SN_39(2), SN_66(2), CHT_89(10)).

SN_39(2) – Twitter

senderB @senderA forse è un diminutivo...^^ (TS)

senderA @senderB il diminutivo potrebbe c'entrare nulla con il nome della persona?!
ihihhihi (FRAINTENDIMENTO)

senderB @senderA Intendo il diminutivo di “gordo”...ahah poi boh non so ^^ (REPAIR)

senderA @senderB ahahahahah non avevo capito che intendevi questo! Jajaja infatti hai ragione tuuuu! È proprio il diminutivo di “gordo”!
(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

In SN_39(2), senderB ripara il fraintendimento di senderA che chiude, confermando l'avvenuta comprensione. Si tratta di un esempio ideale di gestione della difficoltà, che non si ritrova in SN_66(2) o in CHT_89(10). Nel primo caso manca la chiusura dopo la riparazione: senderI infatti non torna a fare nessun riferimento che consente di stabilire l'effettiva lettura del *repair*, nel secondo a una richiesta di chiarimento di senderAB, spezzettata tra l'altro su tre turni, non segue alcuna riparazione.

SN_66(2) – Facebook

senderG: consiglio agli amministratori: rivedere il metodo nel complesso (TS)

senderI: che intendi @senderG? (comunque sto meditando già da un po' un trasferimento di sede) (RICHIESTA DI CHIARIMENTO)

senderG: x senderI: ho sbagliato vocabolo, intendevo dire amministratori di fb (come si chiamano?). (REPAIR)

(ASSENZA DI CHIUSURA, senderI CONVERSA CON ALTRI UTENTI)

CHT_89(10)

senderF: io oggi ho zittito il d.c. (TS)

senderAB: d.c.? mmm
[1 turno]

senderAB: che vuol dire
[1 turno]

senderAB: direttore commerciale? (RICHIESTA DI CHIARIMENTO)

(ASSENZA DI REPAIR, senderF CONVERSA CON ALTRI UTENTI)

L'esito che deriva dall'assenza di *repair* o dalla chiusura del ciclo di negoziazione potrebbe essere anche non definibile, dal momento che gli utenti a cui spetta riparare o chiudere potrebbero tornare a scrivere successivamente alla raccolta del *corpus* il proprio messaggio o, nel caso della chiusura, non lasciare alcun intervento dopo aver letto la riparazione. Ad esempio senderI, nel già citato SN_66(2), potrebbe aver letto il *repair* del suo interlocutore – *ho sbagliato vocabolo, intendevo dire amministratori di fb* – e decidere di non commentare.

4.3 Macro-etichette per osservare complessivamente la gestione delle incomprensioni

I quattro elementi chiave emersi dai ragionamenti precedenti – *trouble-source*, problema di comprensione, *repair*, chiusura del ciclo di negoziazione – sono diventati macro-etichette all'interno di una tabella *excel*, come mostrato nella Tab. 2, in particolare nella quarta, quinta, sesta e settima colonna.

Tab. 2: Macro-etichette globali per analizzare la gestione dell'incomprensione in *W2C*

| ID | Genere CMC | Argomento trattato | TROUBLE-SOURCE | PROBLEMA DI COMPRESIONE | REPAIR | CHIUSURA CICLO DI NEGOZIAZIONE | Forma di incomprensione |
|---------------|------------|---------------------------------|----------------|-------------------------|--------|--------------------------------|-------------------------|
| BG_05(2) | Blog | Il Convent Garden di Grugliasco | 1 | 1 | 1 | 0 | NC |
| BG_12(1) | Blog | Umberto Eco in Francia | 1 | 1 | 1 | 0 | NC |
| BG_17(1) | Blog | 10 risposte per la SIAE | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| BG_18(1) | Blog | Morte di Amy Winehouse | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| BG_25(9) | Blog | Censura Agcom | 1 | 1 | 1 | 0 | NC |
| BG_30(1) | Blog | Spaghe libere | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| BG_34(2) | Blog | Bambole reborn | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| BG_42(1) | Blog | La più grande paura dell'Europa | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| FRM_18(1) | Forum | Moderazione su FB | 1 | 1 | 1 | 1 | NC |
| FRM_STR_08(1) | Forum | Matrimonio UE | 1 | 1 | 1 | 0 | NC |
| FRM_STR_09(1) | Forum | Le donne e i musulmani | 1 | 1 | 1 | 0 | NC |
| NG_04(5) | Newsgroup | Lega Nord e crisi libica | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| NG_07(2) | Newsgroup | Scuola: togliamo il disturbo | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| NG_22(4) | Newsgroup | Dubbi e confusione | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| NG_44(2) | Newsgroup | A agevolazioni prima casa | 1 | 1 | 1 | 0 | NC |
| NG_47(9) | Newsgroup | Riforma corsivo | 1 | 1 | 0 | 0 | NC |
| SN_95(1) | Last.fm | Emilia Romagna | 1 | 1 | 1 | 1 | NC |

Le indicazioni numeriche fornite dalla tabella permettono di descrivere globalmente la gestione dell'incomprensione nella CMC di *Web2Corpus (W2C)*, consentendo di verificare la presenza o meno del *repair* e conseguentemente la chiusura o meno del ciclo di negoziazione. La presenza o l'assenza dell'elemento stabilito dall'etichetta è fornita dal codice binario 0 e 1. È evidente, in questo tipo di ricerca, che il valore

numerico associato alle due macro-etichette di *trouble-source* e di *problema di comprensione* sarà sempre e comunque 1, per cui non è prevista la loro assenza. Esse forniscono il numero complessivo delle incomprensioni emerse. L'etichetta del *repair*, così come quella di chiusura del ciclo di negoziazione, invece prevede le due possibilità. Il valore dello 0 sottostante alle due caselle sottolinea, come già precedentemente indicato, anche l'impossibilità oggettiva di poter stabilire costantemente con certezza, studiando dall'esterno, un comportamento che rimane vago, indefinibile, sospeso. Potrebbero pertanto esserci casi di *repair* o chiusure non visibili all'occhio di chi analizza.

Oltre alle quattro macro-categorie già spiegate, sono presenti altre etichette collaterali, utili a identificare i singoli casi e le loro caratteristiche specifiche. Ogni problema di comprensione presenta infatti una formula identificativa (ID), composta dalla sigla del genere di CMC – NG per *newsgroup*, FRM per *forum*, BG per *blog*, SN per *social network* e CHT per *chat*⁵¹ – il numero di *file* progressivo all'interno del genere stesso e, tra parentesi, il numero del problema di comprensione nel singolo *file*. Dunque, con la formula BG_05(7) si indica precisamente quel problema di comprensione che all'interno della categoria *blog* è il settimo del quinto *file*.

Nella seconda colonna viene indicato quindi il genere di CMC in esame. Per i *social network* si specifica anche il sottogenere: *Facebook*, *Youtube*, *aNobii*, *Last.fm* o *Twitter*.

A seguire, nella terza colonna, si trovano indicazioni relative all'argomento trattato e infine, superati i quattro possibili momenti della gestione del problema di comprensione già analizzati, un'ultima colonna fornisce informazioni relative alla forma di incomprensione, se fraintendimento (FRAINT), richiesta di chiarimento (RDC), dichiarazione di non comprensione (DNC) o di comprensione con riserva (DCR) (cfr. par. 5.1).

4.4 Sottoetichette per osservare dettagliatamente la gestione delle incomprensioni

A una prima tabella generale ne sono seguite altre che invece propongono una rappresentazione più dettagliata. Ognuna delle quattro precedenti macro-categorie

⁵¹ Per *newsgroup*, *blog* e *forum* vi sono ulteriori differenziazioni: NG_DID, BG_DID, FRM_DID se si tratta di pagine per studenti (didattica) e FRM_STR se si tratta di *forum* per stranieri.

contiene infatti delle sottoetichette, nate dall'osservazione dei casi emersi, le quali permettono differenziazioni ulteriori e quindi confronti e considerazioni più specifici. Nelle immagini delle tabelle che verranno presentate le prime tre colonne, relative all'ID, al genere e all'argomento trattato rimarranno orientativamente fisse.

4.4.1 *Trouble-source* e problema di comprensione: sottoetichette associate

La macro-categoria *trouble-source* contiene una sottoetichetta la quale indica la disponibilità o meno dell'elemento fonte di problemi all'interno del *file* presente nel *corpus* (Tab. 3). In alcuni casi, infatti, la registrazione della conversazione, in fase di raccolta dei testi, è iniziata dopo la presenza del turno innesco che dunque rimane invisibile. In altri casi, invece, esso non è disponibile perché non si trova all'interno di un turno scritto, ma di un messaggio riferito a voce o digitato precedentemente o cancellato dagli amministratori o dall'utente stesso, o ancora perché presente all'interno di una foto o un video non riportati direttamente nella raccolta.

Tab. 3: Sottoetichetta associata alla *trouble-source*

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|----|---------------|------------|---------------------------------|----------------|-------------------------------|---|---|---|---|
| | ID | Genere CMC | Argomento trattato | TROUBLE-SOURCE | DISPONIBILE o NON DISPONIBILE | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | BG_05(2) | Blog | Il Convent Garden di Grugliasco | 1 | 1 | | | | |
| 3 | BG_12(1) | Blog | Umberto Eco in Francia | 1 | 1 | | | | |
| 4 | BG_17(1) | Blog | 10 risposte per la SIAE | 1 | 1 | | | | |
| 5 | BG_18(1) | Blog | Morte di Amy Winehouse | 1 | 1 | | | | |
| 6 | BG_25(9) | Blog | Censura Agcom | 1 | 1 | | | | |
| 7 | BG_30(1) | Blog | Spiagge libere | 1 | 1 | | | | |
| 8 | BG_34(2) | Blog | Bambole reborn | 1 | 1 | | | | |
| 9 | BG_42(1) | Blog | La più grande paura dell'Europa | 1 | 1 | | | | |
| 10 | FRM_18(1) | Forum | Moderazione su FB | 1 | 1 | | | | |
| 11 | FRM_STR_08(1) | Forum | Matrimonio UE | 1 | 1 | | | | |
| 12 | FRM_STR_09(1) | Forum | Le donne e i musulmani | 1 | 1 | | | | |
| 13 | NG_04(5) | Newsgroup | Lega Nord e crisi libica | 1 | 1 | | | | |
| 14 | NG_07(2) | Newsgroup | Scuola: togliamo il disturbo | 1 | 1 | | | | |
| 15 | NG_22(4) | Newsgroup | Dubbi e confusione | 1 | 1 | | | | |
| 16 | NG_44(2) | Newsgroup | Agevolazioni prima casa | 1 | 1 | | | | |
| 17 | NG_47(9) | Newsgroup | Riforma corsivo | 1 | 1 | | | | |
| 18 | SN_95(1) | Last.fm | Emilia Romagna | 1 | 1 | | | | |

Di seguito alcuni esempi ricavati dall'analisi che bene spiegano questa situazione di indisponibilità (CHT_47(1); SN_176(2); SN_37(1)):

CHT 47(1)
(TROUBLE-SOURCE NON REGISTRATA)

senderA: cerco slo amicizia da te senderB (**FRAINT**)

senderB: senderA nn parlavo di te cmq -.- (**REPAIR**)
[1 turno]

senderA: ok non avevo capito (**CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE**)

SN_176(2) – Twitter

(**TROUBLE-SOURCE NON DISPONIBILE**)

senderB @senderA oddio scusa ho visto solo ora quel tuo twit in cui mi parlavi dei retwit...però non ho capito ugualmente XP (**DNC**)

senderA @senderB perché tu dissi “odio la gente che chiede di retwittare” così io ho ti chiesto “c’è qualcuno che te lo chiede??” (**REPAIR**)

SN_37(1) – Youtube

(**TROUBLE-SOURCE ALL’INTERNO DI UN VIDEO NON DISPONIBILE**)

senderAS

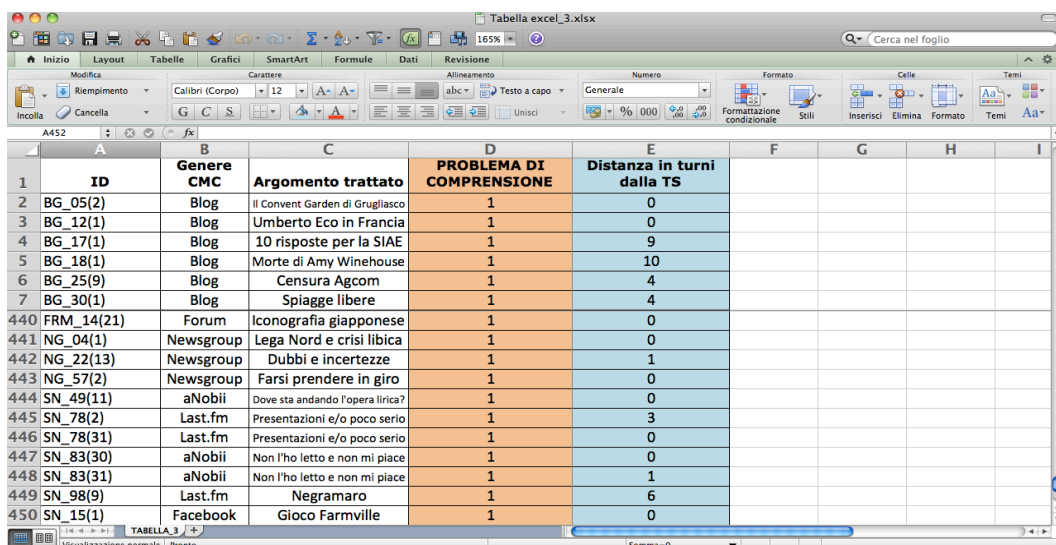
scusa tesoro ma egoiste non è la parola giusta...io direi responsabili, tutto qui. Smetto di spammare. Un kiss
[2 turni]

senderY

@senderAS certo cara, volevo solo essere il più incisiva possibile =) (**REPAIR**)

Nel primo esempio (CHT_47(1)), la *trouble-source* non è stata proprio registrata: il *file* infatti inizia con il turno di senderA che fraintende quello precedente di senderB. Nel secondo (SN_176(2)), senderB dichiara di non aver capito un *tweet* scritto precedentemente da senderA e per questo non disponibile. Nell’ultimo (SN_37(1)), invece, la *trouble-source* è contenuta all’interno di un video caricato su *Youtube*.

Tab. 4: Sottoetichetta associata al *problema di comprensione*



| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|-----|------------|------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------|---|---|---|---|
| | ID | Genere CMC | Argomento trattato | PROBLEMA DI COMPRENSIONE | Distanza in turni dalla TS | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | BG_05(2) | Blog | Il Convent Garden di Grugliasco | 1 | 0 | | | | |
| 3 | BG_12(1) | Blog | Umberto Eco in Francia | 1 | 0 | | | | |
| 4 | BG_17(1) | Blog | 10 risposte per la SIAE | 1 | 9 | | | | |
| 5 | BG_18(1) | Blog | Morte di Amy Winehouse | 1 | 10 | | | | |
| 6 | BG_25(9) | Blog | Censura Agcom | 1 | 4 | | | | |
| 7 | BG_30(1) | Blog | Spagge libere | 1 | 4 | | | | |
| 440 | FRM_14(21) | Forum | Iconografia giapponese | 1 | 0 | | | | |
| 441 | NG_04(1) | Newsgroup | Lega Nord e crisi libica | 1 | 0 | | | | |
| 442 | NG_22(13) | Newsgroup | Dubbi e incertezze | 1 | 1 | | | | |
| 443 | NG_57(2) | Newsgroup | Farsi prendere in giro | 1 | 0 | | | | |
| 444 | SN_49(11) | aNobii | Dove sta andando l'opera lirica? | 1 | 0 | | | | |
| 445 | SN_78(2) | Last.fm | Presentazioni e/o poco serio | 1 | 3 | | | | |
| 446 | SN_78(31) | Last.fm | Presentazioni e/o poco serio | 1 | 0 | | | | |
| 447 | SN_83(30) | aNobii | Non l'ho letto e non mi piace | 1 | 0 | | | | |
| 448 | SN_83(31) | aNobii | Non l'ho letto e non mi piace | 1 | 1 | | | | |
| 449 | SN_98(9) | Last.fm | Negramaro | 1 | 6 | | | | |
| 450 | SN_15(1) | Facebook | Gioco Farmville | 1 | 0 | | | | |

senderO: odio

(1) senderE: senderF dove vado?:°

senderO: il sardo

(1) senderL: ecco lo spernacchiatore folle

senderO: amo LE SARDE

Si osservi ora l'estratto di CHT_92(2) in cui la frammentarietà e l'intreccio discorsivi emergono in maniera massiccia. I turni sono inseriti così come si ripropongono sullo schermo, e quindi così come vengono letti dai partecipanti alla discussione. La numerazione a sinistra del messaggio è progressiva e parte dal primo turno (T1) fino al trentaquattresimo (T34).

CHT_92(2)

T1 senderQ: *buonaserata a tutti*

T2 senderAH: Oggi mi sono perso il cinema

T3 senderAC: *da viterbo*

T4 senderAH: |013

T5 senderI: senderAG è inconfondibile

T6 senderM: *ciao senderQ*

T7 senderU: ti sei perso il cinema???

T8 senderAA: **allora senderU possiamo confermarlo??**

T9 senderAH: Essi [eh si]

T10 senderU: **cosa senderAA???**

T11 senderAH: Me l hanno trasferito

T12 senderAA: **che sei dciamo un gran pezzo di..... |004**

T13 senderU: qst si ke so guai senderAH

T14 senderAG: senderI va bene non lo faccio più se mi dai un baccetto

T15 senderAH: senderU...ma ti sei trasferita in biblio?

T16 * senderCX è uscito dal canale

T17 senderU: ahahahah hai notato ????

T18 senderI: te ne do a milioni di baci

T19 senderT: |012|012 MI HANNO FREGATO LE DONNE

T20 senderAG: mmmmm

T21 * senderO è entrato nel canale

T22 * senderEQ è uscito dal canale

T23 senderAH: Essi (*eh si*)

T24 senderI: ahahahahaha senderT.

T25 * senderCZ è uscito dal canale

T26 senderAH: Nn ti ho vista più

T27 senderU: **senderAA so un'unico pezzo io**

T28 senderO: riekkimeeeeeeeeeee

T29 senderU: **ahahahahah**

T30 * senderEZ è entrato nel canale

T31 senderAH: Ti aspettavo per uscire

T32 senderU: ti sono mancata ammettilo

T33 senderAA: **ihihihihih**

T34 senderU: **ahahahah**

Come è possibile vedere, sono portati avanti ben cinque scambi conversazionali di argomento diverso, a cui partecipano, di volta in volta, due utenti⁵³. Tali scambi, i cui turni si ritrovano concatenati, sono tra senderAH e senderU (T2, T4, T7, T9, T11, T13, T15, T17, T23, T26, T31 e T32), tra senderAA e senderU (T8, T10, T12, T27, T29, T33 e T34), tra senderI e senderAG (T5, T14, T18, T20), tra senderT e senderI (T19 e T24), e, infine, tra senderQ e senderM (T1 e T6). Sono presenti, inoltre, due turni a cui nessuno presta attenzione, almeno nel tratto di conversazione proposto, l'intervento T3 in cui senderAC risponde a una domanda posta precedentemente, e T28, in cui senderO annuncia il proprio ritorno nella stanza. A complicare l'intreccio anche cinque messaggi del sistema che segnalano l'ingresso (due) e l'uscita (tre) dal canale, rispettivamente, degli utenti senderO (T21), senderEZ (T30), senderCZ (T16), senderEQ (T22) e senderCX (T25). Si noti ancora che senderI e senderU sono impegnati in interazioni parallele. Il primo, infatti, conversa sia con senderAG che con senderT, similmente il secondo interagisce con senderAH e senderAA. Ciò richiede agli utenti un impegno cognitivo maggiore per far sì che la loro partecipazione comunicativa abbia esito positivo.

L'intreccio risulta ancora più chiaro se si sostituiscono i turni con delle linee (Fig. 11)⁵⁴. Un turno seguente non è necessariamente collegato a quello immediatamente precedente. Le cosiddette coppie adiacenti, come la classica domanda-risposta, non sono sempre in sequenza, vale a dire la seconda non segue costantemente e subito la prima. Essa, infatti, può trovarsi separata, allontanata dalla presenza di altri messaggi, irrilevanti, la cui pertinenza è nulla all'interno di quell'unità⁵⁵.

Nelle *chat* la situazione è sicuramente esasperata: l'intreccio è direttamente proporzionale al numero di persone attive sul canale: più persone scrivono contemporaneamente più frammentarietà si crea. Negli altri generi presi in esame la frammentarietà, seppur presente, è indubbiamente minore: sia perché manca la

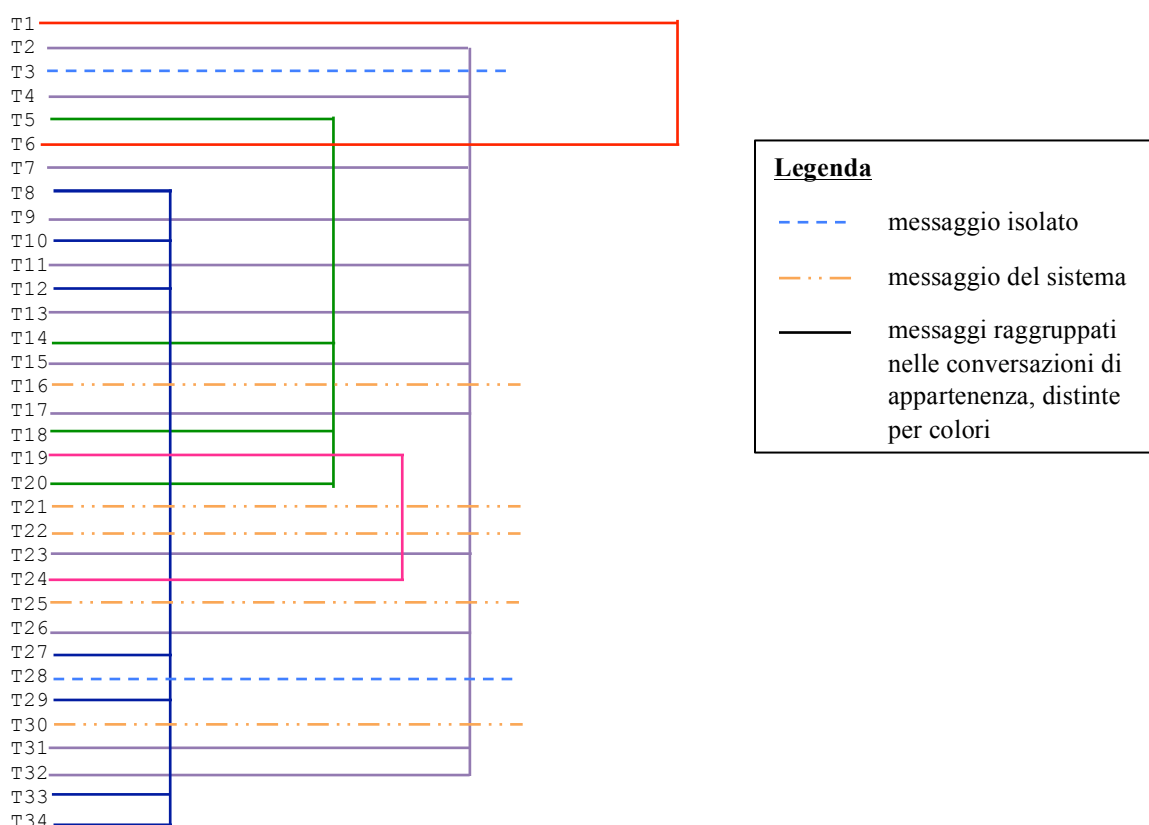
⁵³ Si è tentato di raggruppare i turni che appartengono allo stesso scambio comunicativo utilizzando stili diversi (corsivo, sottolineato, neretto e così via). Gli interventi con lo stesso stile sono dunque connessi tra di loro.

⁵⁴ Herring (1999: 3) propone una rappresentazione simile.

⁵⁵ Sono presenti anche casi in cui a una domanda non segue alcuna risposta. Le motivazioni possono essere chiaramente diverse. «A participant cannot safely assume if he receives no response to a message that this is an intentional communication (e.g., a refusal to engage) on the part of the addressee. The addressee may not have received the message due to technical problems, may not have noticed it if she did receive it, [...], or may have tried to return a response but failed for any number of reasons» (Herring 1999: 4).

simultaneità dello scambio, sia perché i messaggi raramente vengono spezzettati su più turni (soprattutto nei *newsgroup*, *forum* e *blog*) sia perché l'argomento di discussione è abbastanza circoscritto. Nelle *chat*, invece, si discorre di tutto, non si affronta un unico argomento.

Fig. 11: Rappresentazione grafica dell'intreccio discorsivo di CHT_92(2)



Nonostante negli altri generi l'organizzazione appaia più ordinata rispetto alle *chat*, l'inserimento dei messaggi estranei a quello immediatamente precedente rimane comunque una prerogativa ineliminabile. Nell'esempio FRM_STR_08(2), la richiesta di chiarimento di senderE, infatti, avviene dopo quattro turni dal messaggio a cui si riferisce.

FRM_STR_08(2)

senderA

***Ovviamente per il visto dovrai dimostrare di essere familiare di cittadino UE (non è importante se ti sei sposato in uno stato non UE, è importante però che il matrimonio sia valido e dovrai produrre in ambasciata il certificato di matrimonio dovrà essere tradotto legatizzato e **validato**)..Non credo che ti negheranno il visto perché non hai un lavoro. **(TS)**
[4 turni]

senderE

Salve senderA,
 lei una volta mi ha detto che “è importante che il matrimonio sia valido e dovrai produrre in ambasciata il certificato di matrimonio dovrà essere tradotto legalizzato e validato)”..
Cosa intende validato? (RDC)
 [...] Vi ringrazio per l'attenzione,
 senderE

Considerate quindi le specificità della CMC nella strutturazione e organizzazione degli interventi, è apparso opportuno registrare quanti messaggi non pertinenti intervengono effettivamente nei diversi momenti. Questo dato è utile su un doppio livello sia per fornire informazioni su come gli utenti si comportano in una condizione di intreccio sia per valutare se l'assenza del *repair* o quella della chiusura del ciclo di negoziazione possano essere in qualche modo osteggiate proprio da una presenza massiccia di messaggi.

4.4.2 Sottoetichette associate al *repair*

Si passi ora ad esaminare l'insieme delle sottoetichette collegate al *repair*. Esse possono essere riunite in quattro gruppi, riguardanti la modalità della riparazione, la persona che la effettua, la posizione in cui si trova e, in caso di assenza, il comportamento assunto degli utenti.

4.4.2.1 *Repair* diretto, indotto o ritardato

Un primo gruppo di sottoetichette connesse al *repair* è mostrato nella Tab. 5.

Tab. 5: Modalità della riparazione

| ID | Genere CMC | Argomento trattato | REPAIR | Diretto | Indotto | Ritardato |
|------------|------------|---|--------|---------|---------|-----------|
| BG_05(2) | Blog | Il Convent Garden di Grugliasco | 1 | 1 | 0 | 0 |
| BG_12(1) | Blog | Umberto Eco in Francia | 1 | 1 | 0 | 0 |
| BG_17(1) | Blog | 10 risposte per la SIAE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_18(1) | Blog | Morte di Amy Winehouse | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_25(9) | Blog | Censura Agcom | 1 | 1 | 0 | 0 |
| BG_30(1) | Blog | Spaglie libere | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_34(2) | Blog | Bambole reborn | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_42(1) | Blog | La più grande paura dell'Europa | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NG_47(9) | Newsgroup | Riforma corsivo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_95(1) | Last.fm | Emilia Romagna | 1 | 1 | 0 | 0 |
| SN_98(2) | Last.fm | Negramaro | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_100(2) | Last.fm | C.S.I | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_355(10) | Last.fm | Giovanni Allevi | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_66(3) | Facebook | Gruppo su Roberto Benigni | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_87(15) | Facebook | Nuovo video Lady Gaga | 1 | 1 | 0 | 0 |
| SN_06(16) | Youtube | Studenti fanno irruzione alla Borsa di Milano | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CHT_04(4) | Chat | | 1 | 0 | 1 | 0 |
| CHT_10(2) | Chat | | 0 | 0 | 0 | 0 |

La tabella sovrastante indica le diverse modalità in cui avviene il *repair* in *Web2Corpus*. Esso infatti può essere diretto, indotto o ritardato.

Il *repair* è stato definito diretto, se teso a risolvere esplicitamente la difficoltà dopo il problema di comprensione (SN_113(1)), indotto, se il meccanismo della riparazione viene innescato, ma si rinvia al proprio interlocutore il compito di completarlo in maniera corretta (CHT_97(4)) o ancora ritardato, se avviene dopo una rinegoziazione (SN_273(1)) o dopo la riproposta di una richiesta di chiarimento (CHT_94(19)).

SN_113(1) – Twitter

senderB @senderA Bella, ma c'è solo quel tipo di maglia? **(TS)**

senderA @senderB Per il momento ho fatto solo questa, ma credo che ne farò altre. :) **(FRAINT)**

senderB @senderA Ah no, non intendevo il disegno..Su alcuni siti simili puoi mantenere il logo e poi ti fan scegliere il tipo di maglia che vuoi. **(REPAIR DIRETTO)**

senderA @senderB Aaah. Ci sono altri tipi, quando clicchi su “Buy Now” ti fa scegliere. :) **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

CHT_97(4)

senderH senderD fa freddo? u.u **(TS)**
[4 turni]

senderD senderH ho caldo a dire il vero **(FRAINT)**
[11 turni]

senderH strano a -7 dovrebbe far freddo **(REPAIR INDOTTO)**
[5 turni]

senderD dovrei ridere :) **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

In SN_113(1), senderB ripara direttamente il fraintendimento del suo interlocutore, mentre in CHT_97(4), senderH non segnala esplicitamente alla persona con cui conversa il fatto che non abbia colto l'ironia presente nel suo messaggio. Egli, al contrario, risponde con una battuta, fornendo così al proprio interlocutore un indizio che lo induca a capire: senderH innesca il meccanismo della riparazione, ma rinvia a senderD il compito di portarlo a compimento.

Il *repair* ritardato è invece mostrato in SN_273(1) e in CHT_94(19). Nel primo caso, senderA prima di poter riparare deve rendersi conto del fraintendimento del proprio interlocutore: solo dopo aver sciolto la propria non comprensione, può provvedere quindi a comunicare ciò a cui faceva riferimento.

SN_273(1) – Twitter

senderA @senderB sisi, già ha smesso di girare la testa, qualche respiro profondo e via ancora **(TS)**

senderB @senderA eh...ammazza che effetto ti ha fatto :O dev'essere proprio una cosa fuori dal comune ;) **(FRAINT)**

senderA @senderB non ho capito cosa hai detto **(DNC)**

senderB @senderA ehm ho letto dei tuoi tweets in fila stasera, ho pensato fossero tutti collegati :O e quindi ho scritto **(REPAIR DIRETTO ALLA DNC)**

senderA @senderB la tipa che ci prova è scollegata dai miei 5 minuti di tensione ... ☺
(REPAIR RITARDATO)

senderB @senderA ah ecco pensavo fosse quello :O bwuahahaha che scema :D no siccome avevo letto vabbè ok, hai capito :D **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

Nel secondo caso (CHT_94(19)), invece, senderG tenta più volte di ottenere spiegazioni relativamente a un termine di cui ignora il significato. Solo dopo vari richiami, senderS e senderAB provvedono al *repair* che appare quindi, anche in questa situazione, ritardato.

CHT_94(19)

senderS: è arrivato il mio dosastpore personale **(TS)**
[2 turni]

senderS: dossatore
[4 turni]

senderG: dossatore? **(RDC)**
[1 turno]

senderG: e che sarebbe?
[13 turni]

senderG: ma che è il dossare? **(RDC)**
[4 turni]

senderG: uhm.....sto proprio invecchiando.....perso la conoscenza delle parole
[31 turni]

senderG: senderS....che significa dossatooooooooooooooooooooo? **(RDC)**
[3 turni]

senderAB: senderG
[2 turni]

senderG: dimmi senderAB
[1 turno]

senderAB: nn sai che significa dossare?

senderG: no è mezz'ora che lo dico
[4 turni]

senderS: mi chiama in privat e mi dice che mi butta fuori
[3 turni]

senderG: ah questo significa dossare? **(RDC)**
[6 turni]

senderAB: no

[1 turno]

senderG: uhm.....

senderG: nn ca/p]irò mai allora

[2 turni]

senderS: senderG.. hanno il DOS NET

[4 turni]

senderG: ma cmq nessuno spiega il significato.... (RDC)

senderS: che ti butat fuori dalla chat (REPAIR RITARDATO)

[1 turno]

senderAB: far cadere (REPAIR RITARDATO)

senderG: ah.....

[5 turni]

senderG: e si dice dossare.....

[9 turni]

senderG: ok quasi chiaro ora

Interessante notare come senderG, anche dopo le riparazioni, ottenute finalmente dopo una serie di richiami, presenti ancora qualche perplessità, dichiarando *ok quasi chiaro ora*.

4.4.2.2 Autore del *repair*

Il secondo gruppo di sottoetichette connesse al *repair* intende verificare chi offre la riparazione (Tab. 6).

Tab. 6: Autore della riparazione

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J |
|----|------------|------------|---------------------------------|--------|-----------|---------------------------------------|---------------|-------------|---|---|
| 1 | ID | Genere CMC | Argomento trattato | REPAIR | Autore TS | Soggetto con problema di comprensione | Terza persona | Più persone | | |
| 2 | BG_05(2) | Blog | Il Convent Garden di Grugliasco | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 3 | BG_12(1) | Blog | Umberto Eco in Francia | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 4 | BG_17(1) | Blog | 10 risposte per la SIAE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 5 | BG_18(1) | Blog | Morte di Amy Winehouse | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 6 | BG_25(9) | Blog | Censura Agcom | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 7 | BG_30(1) | Blog | Spiagge libere | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 8 | BG_34(2) | Blog | Bambole reborn | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 9 | BG_42(1) | Blog | La più grande paura dell'Europa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 17 | NG_47(9) | Newsgroup | Riforma corsivo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 18 | SN_95(1) | Last.fm | Emilia Romagna | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 19 | SN_98(2) | Last.fm | Negramaro | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 20 | SN_100(2) | Last.fm | C.S.I | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 21 | SN_355(10) | Last.fm | Giovanni Allevi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 22 | SN_66(3) | Facebook | Gruppo su Roberto Benigni | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 23 | SN_87(15) | Facebook | Nuovo video Lady Gaga | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 24 | CHT_04(4) | Chat | | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | | |
| 25 | CHT_10(2) | Chat | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |

Dall'osservazione diretta dei casi di incomprensione riscontrati emerge che essa può essere effettuata dall'autore della *trouble-source*, quindi da colui o colei a partire dal cui turno è scaturita una qualche difficoltà di intendimento, come nell'esempio SN_113(1) già citato, dal soggetto con il problema di comprensione (SN_142(1)), o ancora da una terza persona, esterna allo scambio comunicativo o comunque non interessata al momento di *impasse* (SN_55(2)).

SN_142(1) – Twitter

senderA Che ne pensate dei floating form nelle landing page? <http://bit.ly/aNM7Mm> Io personalmente li sconsiglio. #copywriter #landingpage **(TS)**

senderB @senderA Penso che possano servire a concentrare l'attenzione sulla landing. Tu no? Perché le sconsigli quelle landing? **(FRAINT)**

senderA @senderB perché è intromissione. Se la landing è ben costruita, se i contenuti sono ok l'utente scriverà anche senza form salvifiche

senderB @senderA Tu intendevi solo la form nel popup, ok capisco. Io invece pensavo tutta la landing come in questo esempio <http://www.marketing-mobile.it/?ziipfrom=gt>
(REPAIR SOGGETTO CON PROBLEMA DI COMPrensIONE)

SN_55(2) – Facebook

senderV siete un po' piagnoni qui in giro...morto un papa se ne può fare un altro...ci sono stati momenti in cui è stato determinante ma altri in cui ha reso male, voleva sempre palla, soliti giochetti...e nelle ultime uscite non si è neanche visto (vedi Supercoppa)...x non dimenticare i gol mangiati l'anno scorso contro juve e milan...[...] **(TS)**
[2 turni]

senderAI ja mi stai venendo a dire ke zanetti non è un campione????

senderAI ci sono stati momenti in cui è stato determinante ma altri in cui ha reso male, voleva sempre palla, soliti giochetti...e nelle ultime uscite non si è neanche visto...ZANETTI E UN CAMPIONE KOM E FAI A DIRE KE NON DI E VISTO...
(FRAINT)

senderR senderAI ma hai letto il commento dall'inizio? Sta parlando di eto'o!
(REPAIR TERZA PERSONA)

In SN_142(1), senderB fraintende ciò a cui si riferisce senderA e se ne rende conto da solo dopo il turno del suo interlocutore, che ignora il problema. In SN_55(2) senderAI confonde un calciatore, Eto'o, con un altro, Zanetti, e a farglielo notare è un terzo utente, senderR.

All'interno di questo gruppo è possibile precisare, per completezza di descrizione, anche l'eventualità che a riparare sia più di una persona, dunque è stata inserita la sottoetichetta *più persone*, che si attiva solo quando una delle tre precedenti ha come valore numerico 1 (CHT_106(10)).

CHT_106(10)

senderQ senderK ti piacciono le donne attempate? **(TS)**

[1 turno]

senderK attempate....scusa l ginoranza..ke vuol dire? **(RDC)**

[8 turni]

senderA attempate vecchie **(REPAIR TERZA PERSONA)**

[3 turni]

senderQ ti piacciono le tardone senderK? **(REPAIR AUTORE DELLA TS)**

[2 turni]

senderK ahhhh no senderQ ...a me piacciono le coetanee mie

(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

Nell'esempio, tratto da CHT_106(10), a spiegare il significato del termine *attempate* intervengono sia colui che lo aveva utilizzato nel proprio turno, senderQ, che un'altra utente, senderA.

4.4.2.3 Posizione del *repair*

Un terzo gruppo di sottoetichette si focalizza invece sulla posizione della riparazione: se al terzo o al quarto turno, se dopo il quarto turno, o se *auto-repair* senza presenza di alcun intervento da parte del proprio interlocutore (Tab. 7).

Tab. 7: Posizione della riparazione

| ID | REPAIR | Terzo turno adiacente | Terzo turno non adiacente | N_turni complessivi | Quarto turno adiacente | Quarto turno non adiacente | N_turni complessivi | Dopo il quarto turno | N_turni soggetti coinvolti | N_turni complessivi | Auto- repair | N_turni complessivi |
|----|---------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------------|----------------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------|-----------------|------------------------|
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | BG_05(2) | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | BG_12(1) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | FRM_STR_08(2) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | SN_10(16) | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | SN_47(2) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | SN_48(7) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | SN_49(12) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | SN_78(15) | 1 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | SN_80(1) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | SN_83(48) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | SN_101(11) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | SN_78(27) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 14 | SN_64(1) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | SN_70(1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | SN_74(4) | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | SN_94(2) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | SN_350(1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Quando si verifica un problema di comprensione, la riparazione può presentarsi al terzo turno (cfr. Schegloff 1992), se si colloca subito dopo il problema interpretativo ed è portata avanti dal parlante della *trouble-source* o al quarto turno se, invece, viene

effettuata dall'interlocutore stesso che, dopo il secondo intervento del parlante della *trouble-source*, capisce di aver mal interpretato e si autocorregge (cfr. par. 2.3). Altre riparazioni individuate in *Web2Corpus* possono trovarsi dopo il quarto turno, eseguite dal parlante o dall'interlocutore, o essere un *auto-repair* di chi ha presentato la difficoltà.

Come è possibile vedere dalla Tab. 7, sia per le riparazioni non adiacenti che per quelle dopo il quarto turno è stato registrato il numero dei messaggi non pertinenti che interviene nel mezzo e quello dei turni tra i soggetti coinvolti (solo per l'etichetta dopo il quarto turno).

Considerata la strutturazione della conversazione nei generi di comunicazione mediata dal computer presi in esame, è apparso opportuno ampliare la terminologia esistente circa il posizionamento del *repair*, inserendo la distinzione tra adiacenza e non adiacenza. Si è dunque specificata la riparazione al terzo turno adiacente se questa si colloca subito dopo il problema interpretativo, senza alcun messaggio o turno nel mezzo, e la riparazione al terzo turno non adiacente se nel mezzo intervengono turni e messaggi che non appartengono allo specifico scambio comunicativo.

Si osservino quindi gli esempi FRM_DID_04(3) e CHT_36(3).

FRM_DID_04(3)

senderT

Ecco la discussione giusta al momento giusto: Ciao a tutti, sono una ragazza di Roma che sta per iscriversi, test d'ingresso permettendo, alla facoltà di Veterinaria ma...dove?

Se qualcuno potesse darmi informazioni sia su Bologna che su Perugia mi sarebbe di grande aiuto; entrambe sono ottime università ma quale tra le 2 è meno costosa? tra le 2 città stesse, a livello di costo della vita, qual è la più accessibile per gli studenti? Grazie a tutti. Au revoir! ☺ **(TS)**

senderU

Beh sicuramente Roma è più costosa di Perugia, d'altronde Roma purtroppo è la prima per gli affitti più cari d'Italia!

Io vivo lì da circa un anno, studio, ho una media abbastanza buona e lavoro tutti i pomeriggi: ciò mi permette di pagare l'affitto, le altre spese e di vivere completamente da sola senza l'appoggio dei miei!

Trovare lavoro a Roma non è stato difficile, qui di lavoro ce n'è un sacco, basta solo saperlo

Certo studiare e lavorare tutti i giorni non è una cosa facile ma non avevo intenzione di farmi mantenere ancora dai miei e poi esser INDIPENDENTI è una cosa meravigliosa!

(FRAINT)

senderT

[...] sì ok...ma io chiedevo informazioni su BOLOGNA e Perugia...non su Roma, a Roma ci vivo! **(REPAIR TERZO TURNO ADIACENTE)**

CHT_36(3)

senderD ti ho detto chiamala chissa ti risponde se e' qui **(TS)**
[7 turni]

senderC ma chi devo chiamare senderD?????? **(FRAINT)**

- (1) *senderL è uscito dal canale
- (2) *senderM è uscito dal canale
- (3) *senderN è entrato nel canale
- (4) *senderP è entrato nel canale
- (5) senderW senderB tesoro, la chiamerei s ene conoscessi il nome
- (6) *senderR è entrato nel canale
- (7) *senderS è entrato nel canale
- (8) *senderT è uscito dal canale
- (9) senderU a senderU devi chiamareeeeeeeeeee
- (10) senderN ciao a tutti
- (11) *senderV è uscito dal canale
- (12) *senderZ è entrato nel canale
- (13) senderP ciao
- (14) *senderU è uscito dal canale

senderD non dc [*dico*] a te senderC **(REPAIR TERZO TURNO NON ADIACENTE)**
[1 turno]

senderC ok scusami senderD ciao0000000 **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

In FRM_DID_04(3), nessun turno estraneo si frappone tra il fraintendimento e il *repair*, si verifica quindi una riparazione al terzo turno adiacente. In CHT_36(3), al contrario, ben quattordici turni separano la riparazione dal problema di comprensione, come emerge dall'indicazione numerica a sinistra. La presenza dei quattordici turni tuttavia non cancella la posizione della riparazione nello scambio tra senderD e senderC. Ciò che si sposta è il suo posizionamento visivo all'interno della stanza di discussione a causa di turni esterni, non pertinenti allo specifico scambio. Se, infatti, si isolano i turni pertinenti tra senderD e senderC, la posizione della riparazione al terzo turno è evidente.

CHT_36(3)

(I) senderD ti ho detto chiamala chissa ti risponde se e' qui **(TS)**

(II) senderC ma chi devo chiamare senderD?????? **(FRAINT)**

(III) senderD non dc [*dico*] a te senderC **(REPAIR TERZO TURNO)**

(IV) senderC ok scusami senderD ciao0000000 **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

La registrazione del numero dei turni che intercorre tra il problema di comprensione e il *repair* consegna il peso della distanza tra i due elementi, permettendo di mostrare come le conversazioni si completino lungo questi ponti comunicativi, sotto i quali scorrono i messaggi più disparati, e valutare anche se l'assenza della riparazione possa essere a questo connessa.

La stessa logica sopra descritta è stata utilizzata per la distinzione tra quarto turno adiacente, subito dopo il secondo turno del parlante della *trouble-source*, che ignora il

problema interpretativo, e quarto turno non adiacente. Come già detto, ciò che differenzia il *repair* posizionato al terzo o al quarto turno è la persona che si rende conto della difficoltà interpretativa. Nel caso del quarto turno, infatti, a riparare non è il parlante della *trouble-source*, quanto il soggetto che realizza di aver mal interpretato. Anche in questa occasione, per la non adiacenza, si è svolta la registrazione del numero dei turni intervenienti complessivi.

CHT_48(1)

senderC che buono

senderC il croccantino **(TS)**

[3 turni]

senderF amarena **(FRAINT)**

senderC miele

*senderY è uscito dal canale

senderF ah pensavo il gelato|001 **(REPAIR QUARTO TURNO NON ADIACENTE)**

In CHT_48(1), senderF capisce di aver frainteso ciò a cui senderC si riferiva e corregge la propria interpretazione, mentre nel mezzo interviene un messaggio del sistema che segnala l'uscita dal canale di senderY. SenderC sembra non aver realizzato la presenza del fraintendimento: si limita infatti a indicare il gusto diverso di ciò che sta mangiando.

Il *repair*, inoltre, può collocarsi anche dopo il quarto turno: il riconoscimento quindi dell'incertezza interpretativa è ritardato e può provenire da entrambi gli interagenti. Affinché si realizzi tale opzione occorre che i due partecipanti non si rendano conto del fraintendimento creatosi, ma ne diventino coscienti solamente con l'incedere della conversazione, appunto dopo il quarto turno. Come si avrà modo di vedere, è un posizionamento piuttosto raro, possibile solo per il fraintendimento e non per le richieste di chiarimento o dichiarazioni di non comprensione o comprensione con riserva. In questi ultimi casi, infatti, chi possiede una qualche difficoltà lo comunica generalmente dopo la *trouble-source*. Il *repair* dopo il quarto turno può essere fornito senza distinzione dal parlante della *trouble-source*, che si rende conto di essere stato frainteso, o dal soggetto che, al contrario, si rende conto di aver frainteso.

Si osservi l'esempio riportato di seguito (SN_126(2)):

SN_126(2) – Twitter

senderA @senderB *fa la pasta* **(TS)**

senderB @senderA nel sonno? :O #multitasking **(FRAINT)**

senderA @senderB YES I CAN. Sonnambulismo felinoide. (NON CONSAPEVOLEZZA PRESENZA DI UN FRAINTENDIMENTO)

senderB @senderA ti stimo molto *O* *apparecchia* (NON CONSAPEVOLEZZA PRESENZA DI UN FRAINTENDIMENTO)

senderA @senderB wut- no X'D intendevo 'il gesto del gatto quand'è content che ti spinge ritmicamente le zampe addosso' (aka 'fare la pasta') XDDDD (REPAIR DOPO IL QUARTO TURNO)

senderB @senderA AAAAHHHH è che stavamo parlando di bilance per la pasta (e in più avevo fame) XDDD ma awww *si squaglia e continua i grattini* (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

senderA @senderB nah, sono io che non so parlare XD *rotola panza all'aria*

In SN_126(2) senderA realizza solo dopo un ulteriore turno di senderB che il suo interlocutore non ha capito cosa intendesse dire con l'espressione *fa la pasta*: trascorrono infatti due turni dal fraintendimento alla riparazione. Saltata quindi la possibilità di riparare al terzo o al quarto turno, il *repair* si colloca dopo di essi: in quinta, sesta, settima posizione e via dicendo.

Esiste infine un altro posizionamento del *repair* riscontrato in *Web2Corpus* che avviene senza la presenza di un turno del parlante della *trouble-source*. Accade infatti che chi fraintende o presenta una qualche difficoltà a un certo punto prenda coscienza da sé, senza l'intervento del proprio interlocutore. Come nella riparazione al quarto turno è chi presenta l'incertezza comunicativa che scioglie la sua stessa incomprendimento (CHT_82(34)).

CHT_82(34)

senderD senderA mario boss ce l'ha con te (TS)
[1 turno]

senderA ndo sta? (FRAINT)
[6 turni]

senderA ah, si chiama Mario (AUTO-REPAIR)

In un primo momento senderA chiede dove si trova l'utente *mario boss*, poi si rende conto da solo, senza che senderD intervenga, che ha confuso ciò di cui si stava parlando. Va sottolineato che senderD non interviene nei sei turni che separano il fraintendimento da quello che è stato definito *auto-repair*.

Come è possibile vedere nella Tab. 7 precedentemente mostrata, i turni complessivi della non adiacenza sono stati registrati per tutti i posizionamenti. Ciò consente di eseguire valutazioni relativamente a quanti turni si frappongono mediamente tra il

problema di comprensione e la riparazione e di confrontare i risultati con i casi in cui invece manca il *repair*.

4.4.2.4 Assenza del *repair*

In caso di assenza di *repair* sono state individuate due sottoetichette collegate al comportamento degli utenti che definiscono se la non riparazione dipenda dall'abbandono della conversazione da parte dell'autore della *trouble-source* o se, invece, lo stesso continua a intervenire nella discussione generale, ignorando il problema (Tab. 8).

Tab. 8: Sottoetichette per l'assenza del *repair*

| ID | Genere CMC | Argomento trattato | Repair | Autore TS abbandona la conversazione | Autore TS ignora il problema | N_turni |
|------------|------------|---------------------------------|--------|--------------------------------------|------------------------------|---------|
| BG_05(2) | Blog | Il Convent Garden di Grugliasco | 1 | 0 | 0 | — |
| BG_12(1) | Blog | Umberto Eco in Francia | 1 | 0 | 0 | — |
| BG_17(1) | Blog | 10 risposte per la SIAE | 0 | 1 | 0 | — |
| BG_18(1) | Blog | Morte di Amy Winehouse | 0 | 1 | 0 | — |
| BG_25(9) | Blog | Censura Agcom | 1 | 0 | 0 | — |
| BG_30(1) | Blog | Spagge libere | 0 | 1 | 0 | — |
| CHT_28(5) | Chat | — | 0 | 0 | 1 | 34 |
| CHT_32(2) | Chat | — | 1 | 0 | 0 | — |
| CHT_32(7) | Chat | — | 0 | 0 | 1 | 54 |
| CHT_33(5) | Chat | — | 1 | 0 | 0 | — |
| CHT_36(4) | Chat | — | 1 | 0 | 0 | — |
| CHT_37(8) | Chat | — | 1 | 0 | 0 | — |
| CHT_44(1) | Chat | — | 1 | 0 | 0 | — |
| CHT_44(8) | Chat | — | 0 | 0 | 1 | 3 |
| CHT_49(16) | Chat | — | 1 | 0 | 0 | — |
| CHT_54(5) | Chat | — | 1 | 0 | 0 | — |
| CHT_63(5) | Chat | — | 1 | 0 | 0 | — |

Se l'autore abbandona la conversazione, non si troverà più alcun intervento di sua appartenenza. È stato specificato, tra l'altro, se la fine della registrazione della discussione avviene entro cinque turni. Se infatti il *file* termina subito o poco dopo il fraintendimento, la richiesta di chiarimento o la dichiarazione di non comprensione, l'analista non è in grado di definire se sia poi intervenuto a riparare o se abbia definitivamente lasciato la discussione. Se l'autore del *repair* ignora il problema, si è registrato dopo quanti turni torna a scrivere. Tale misurazione infatti potrebbe essere chiarificatrice per l'assenza di *repair* (CHT_89(10)).

CHT_89(10)
senderF: io oggi ho zittito il d.c. **(TS)**

senderAB: d.c.? mmm
[1 turno]

senderAB: che vuol dire
[1 turno]

senderAB: direttore commerciale? (RDC)
[17 turni]

senderF faciloni? :O (CHI DOVREBBE RIPARARE CONVERSA CON ALTRI UTENTI)
[3 turni]

senderF e dire che ho dettò una quantità di no quest'anno
senderF che metà bastava

In CHT_89(10) senderF non ripara la richiesta di chiarimento di senderAB, eppure non abbandona la conversazione ma, dopo diciassette turni, torna a scrivere, rivolgendosi ad altri utenti.

4.4.3 Sottoetichette per la chiusura del ciclo di negoziazione

Le ultime sottoetichette riguardano la macro-categoria relativa alla chiusura del ciclo di negoziazione. Come è stato già detto, si tratta di un'etichetta dipendente dalla presenza del *repair*, che quindi non si attiva necessariamente.

Nel caso in cui avvenga la chiusura è emersa nel *corpus* una distinzione tra una chiusura che si è scelto di definire immediata, quindi dopo la riparazione, e una chiusura invece dopo una o più riaperture. L'immediatezza, come più volte sottolineato, non indica che la chiusura avviene subito dopo il turno di riparazione all'interno della discussione generale, ma solo se si isola la conversazione tra i due soggetti.

Due ulteriori sottoetichette scendono ancora di più nel dettaglio e distinguono tra una chiusura esplicita, con formule che dichiarano apertamente l'avvenuta comprensione (*ho capito, ah, intendevi questo*), e una chiusura implicita, senza affermazioni evidenti ma con la presenza di informazioni che consentono di stabilire l'effettiva ricezione da parte dell'interlocutore. In tutti i casi si è conteggiato il numero complessivo dei turni che separa la chiusura dal *repair* e anche quello tra i soggetti coinvolti nel caso delle riaperture (Tab. 9).

Si osservino pertanto i seguenti esempi (SN_80(4) e SN_323(1)), il primo estratto da *Last.fm* e il secondo da *Twitter*.

SN_80(4) – Last.fm
senderCS

Già...a mantenere l'italico onore ci sono solo i Lacuna Coil. Penso si possa fare meglio perché non è che i gruppi mancano! :) **(TS)**

senderBV

Non scherziamo, a mantenere alto l'onore italico ci sono anche gli Elvenking e i Dark Lunacy. I Rhapsody non li nomino perché mi fanno schifo **(FRAINT)**

senderCS

intendevo in classifica :P **(REPAIR DIRETTO AL TERZO TURNO ADIACENTE)**

senderBV

Ah :E **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE IMMEDIATA ED ESPLICITA)**

SN_323(1) – Twitter

senderA La mia BBF non mi può lasciare da solo con Elisa. Quando sono solo con lei faccio sempre *figuracce*, tipo mercoledì! ç _____ ç **(TS)**

senderB @senderA BBF? **(RDC)**

senderA @senderB ho sbagliato...volevo dire BFF. Volevo abbreviare e ho fatto un casino :D **(REPAIR NON PERTINENTE – FRAINT)**

senderB @senderA ma non so ancora cosa significa **(RINEGOZIAZIONE)**

senderA @senderB significa migliore amica **(REPAIR RITARDATO)**

senderB @senderA io avrei scritto BF

(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE DOPO RIAPERTURA IMPLICITA)

In entrambi gli esempi il ciclo di negoziazione si conclude: nel primo con una dichiarazione esplicita, con il segnale discorsivo *ah*, nel secondo, seppure non ci sia una dichiarazione, senderB ha letto cosa intendeva senderA con *BBF*, risolvendo il proprio dubbio iniziale.

Tab. 9: Chiusura del ciclo di negoziazione: sottoetichette associate

| ID | CHIUSURA CICLO DI NEGOZIAZIONE | Immediata | Dopo riapertura | Esplicita | N_turni soggetti coinvolti | N_turni complessivi | Implicita | N_turni soggetti coinvolti | N_turni complessivi |
|------------|--------------------------------|-----------|-----------------|-----------|----------------------------|---------------------|-----------|----------------------------|---------------------|
| BG_05(2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_12(1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_17(1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_18(1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_25(9) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_30(1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_34(2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BG_42(1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CHT_52(26) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CHT_66(3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CHT_69(6) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CHT_71(4) | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CHT_76(5) | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 20 |
| CHT_82(5) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CHT_89(7) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CHT_90(3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CHT_99(25) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.4.3.1 Assenza di chiusura del ciclo di negoziazione

La chiusura del ciclo di negoziazione non può essere stabilita se manca un qualche indizio che permetta a chi analizza di capire se la persona interessata abbia o meno letto il messaggio di riparazione. Per la chiusura in *Web2Corpus*, come per il *repair*, il comportamento degli utenti in questione è simile: o abbandonano la conversazione o sembrano non avere alcuna consapevolezza del problema occorso o della riparazione avvenuta. Nella Tab. 10, dunque, si riportano le due sottoetichette e la colonna per la registrazione del numero dei turni intervenienti.

Tab. 10: Sottoetichette per la non chiusura del ciclo di negoziazione

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|----|------------|------------|---------------------------------|--------|--------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------|
| | ID | Genere CMC | Argomento trattato | REPAIR | CHIUSURA CICLO DI NEGOZIAZIONE | Autore TS abbandona la conversazione | Autore TS ignora il problema | N_turni complessivi |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | BG_05(2) | Blog | Il Convent Garden di Grugliasco | 1 | 0 | 1 | 0 | --- |
| 3 | BG_12(1) | Blog | Umberto Eco in Francia | 1 | 0 | 1 | 0 | --- |
| 4 | BG_17(1) | Blog | 10 risposte per la SIAE | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 5 | BG_18(1) | Blog | Morte di Amy Winehouse | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 6 | BG_25(9) | Blog | Censura Agcom | 1 | 0 | 1 | 0 | --- |
| 7 | BG_30(1) | Blog | Spaglie libere | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 8 | BG_34(2) | Blog | Bambole reborn | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 9 | BG_42(1) | Blog | La più grande paura dell'Europa | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 10 | CHT_109(7) | Chat | --- | 1 | 1 | 0 | 0 | --- |
| 11 | CHT_76(1) | Chat | --- | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 12 | FRM_14(14) | Forum | Iconografia giapponese | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 13 | FRM_14(21) | Forum | Iconografia giapponese | 1 | 0 | 1 | 0 | --- |
| 14 | NG_04(1) | Newsgroup | Lega Nord e crisi libica | 1 | 1 | 0 | 0 | --- |
| 15 | NG_22(13) | Newsgroup | Dubbi e incertezze | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 16 | NG_57(2) | Newsgroup | Farsi prendere in giro | 1 | 1 | 0 | 0 | --- |
| 17 | SN_78(2) | Last.fm | Presentazioni e/o poco serio | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 18 | SN_78(31) | Last.fm | Presentazioni e/o poco serio | 1 | 1 | 0 | 0 | --- |

Le non chiusure potrebbero derivare anche dopo una o più riaperture che vengono iniziate ma poi non terminate: il ciclo di negoziazione avviato non viene portato a compimento (SN_269(1)).

SN_269(1) – Twitter

senderB tipico di uomini che *cercano solo una cosa* [corsivo mio] **(TS)**

senderA @senderB il mio era un discorso generale

senderB @senderA anche il mio, proprio questo il dramma

senderA @senderB allora non ti ho capito... **(DNC)**

senderB @senderA Appunto.

senderA @senderB puoi sempre spiegare. Se ci tieni...

senderB @senderA hai capito benissimo.

senderA @senderB continuo a non capire. Vabbè...

4.5 Etichette di descrizione aggiuntive

Sono state inoltre create ulteriori etichette che l'osservazione dei casi ha permesso di stabilire (Tab. 11). Esse si inseriscono sempre in un'analisi precisa e dettagliata. Alcune approfondiscono la percezione dei partecipanti allo scambio circa le responsabilità del problema interpretativo, che, in *Web2Corpus*, vengono assunte a sé o attribuite al proprio interlocutore.

Tab. 11: Etichette per l'assunzione o l'attribuzione di responsabilità

| ID | Genere CMC | Argomento trattato | Assunzione o attribuzione di responsabilità | Mea culpa autore della TS | Mea culpa soggetto con problema di comprensione | Attribuzione al parlante della TS | Attribuzione al soggetto con problema di comprensione |
|-----------|------------|--------------------|---|---------------------------|---|-----------------------------------|---|
| SN_43(3) | Twitter | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_109(1) | Twitter | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_114(1) | Twitter | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_139(1) | Twitter | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_140(1) | Twitter | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_150(2) | Twitter | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_155(1) | Twitter | -- | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| SN_157(1) | Twitter | -- | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| SN_171(1) | Twitter | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_180(2) | Twitter | -- | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| SN_126(2) | Twitter | -- | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| SN_186(1) | Twitter | -- | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| SN_200(1) | Twitter | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SN_203(3) | Twitter | -- | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| SN_206(1) | Twitter | -- | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SN_321(1) | Twitter | -- | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Come mostra la Tab. 11, le etichette sono state così nominate: mea culpa autore della *trouble-source* (TS), mea culpa soggetto con problema di comprensione, attribuzione all'autore della TS, attribuzione al soggetto con problema di comprensione.

SN_252(1) – Twitter

senderB @senderA lo confermano anche i TT. #piazzapulita c'è stato per tutta la sera, #serviziopubblico per un breve intervallo. che ospiti c'erano? (TS)

senderA @senderB a #serviziopubblico c'erano Gasparri e Rutelli, di certo non aiutavano a rendere il programma interessante. (FRAINT)

senderB @senderA intendevo gli ospiti di @piazzapulita...io ho visto @serviziopubblico, son fedele all'originale :) (REPAIR)

senderA @senderB ah ok non era chiarissimo :) comunque Cicchitto, il sindaco Emiliano, il direttore di Tempi, Gomez, una bella puntata #PIAZZAPULITA (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ AL PARLANTE DELLA TS)

SN_166(1) – Twitter

senderB @senderA Non mi piace molto quel sito...troppe notizia "false". La grafica è carina però :P (TS)

senderA @senderB a me piaceva la tabella delle partite, col parziale, marcatori, i sanzionati ed elenco giocatori... e l'hanno cambiata! :((**FRAINT**)

senderB @senderA ahah no parlavo della grafica del sito :P comunque non lo seguo... uso altri siti per i risultati. Prova a cambiare :) (**REPAIR**)

senderA @senderB sisi proverò a cercare un sito migliore :) haha avevo capito male *figuraccia* (**CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE**)

senderB @senderA ma nooo tranquilla... mi ero spiegato io male :\ (**MEA CULPA PARLANTE DELLA TS**)

In SN_252(1), senderA attribuisce a senderB la responsabilità del suo fraintendimento, il suo turno infatti viene definito non *chiarissimo*. In SN_166(1) è, invece, lo stesso autore della *trouble-source*, senderB, ad assumersi la responsabilità del problema interpretativo di senderA.

Altre etichette forniscono informazioni relative alla strutturazione della conversazione del genere specifico (BG, NG, FRM, CHT, SN). Ad esempio, è possibile segnalare la possibilità di rispondere sotto ai messaggi postati e/o citare, riportandone le parole, (parte dei) messaggi a cui ci si riferisce. Tali informazioni permettono all'analisi di consegnare indicazioni il più possibilmente veritiere. Occorre infatti tenere presente nella valutazione del terzo turno adiacente, ad esempio, se la gestione del problema di comprensione provenga da un *blog*, *forum*, *newsgroup* o *social network* in cui è possibile rispondere direttamente sotto al messaggio (Tab. 12).

Tab. 12: Etichette per le strategie di indirizzamento e strutturazione della conversazione

| ID | Genere CMC | Argomento trattato | Genere di CMC che prevede la risposta sotto al messaggio, la citazione o l'indirizzamento di default |
|------------|------------|---------------------------------|--|
| BG_05(2) | Blog | Il Convent Garden di Grugliasco | 0 |
| BG_12(1) | Blog | Umberto Eco in Francia | 0 |
| BG_17(1) | Blog | 10 risposte per la SIAE | 1 |
| BG_18(1) | Blog | Morte di Amy Winehouse | 1 |
| BG_25(9) | Blog | Censura Agcom | 0 |
| BG_30(1) | Blog | Spagge libere | 0 |
| BG_34(2) | Blog | Bambole reborn | 1 |
| FRM_18(1) | Forum | Moderazione su FB | 1 |
| NG_22(4) | Newsgroup | Dubbi e confusione | 1 |
| NG_44(2) | Newsgroup | Agevolazione prima casa | 1 |
| NG_47(9) | Newsgroup | Riforma corsivo | 1 |
| SN_95(1) | Last.fm | Emilia Romagna | 0 |
| SN_98(2) | Last.fm | Negramaro | 0 |
| SN_100(2) | Last.fm | C.S.I | 0 |
| SN_355(10) | Last.fm | Giovanni Allevi | 0 |
| SN_66(3) | Facebook | Gruppo su Roberto Benigni | 0 |

In questi casi è chiaro che la distanza tra il problema di comprensione e il *repair* sarà molto probabilmente uguale a 0. Dunque, per evitare percentuali distorte, essi sono stati eliminati da alcuni passaggi dell'analisi.

Sono state preparate poi delle etichette specifiche per l'analisi degli scambi in *chat* (Tab. 13). Si è voluto infatti verificare il peso numerico di quello che è stato definito lo spezzettamento discorsivo, registrando su quanti turni è stato spezzettato il messaggio (*trouble-source*, problema di comprensione, *repair*) e da quanti turni è intervallato complessivamente.

Tab. 13: Etichette per lo spezzettamento discorsivo in *chat*

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|----|------------|------------|--------------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|
| | ID | Genero CMC | Argomento trattato | TROUBLE-SOURCE spezzettata | N_turni completamento | N_turni complessivi | PROBLEMA DI COMPRESIONE spezzettato | N_turni completamento | N_turni complessivi | REPAIR spezzettato | N_turni completamento | N_turni complessivi |
| 1 | CHT_01(6) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- |
| 2 | CHT_04(9) | Chat | -- | 1 | 2 | 0 | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- |
| 3 | CHT_04(10) | Chat | -- | 1 | 2 | 5 | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- |
| 4 | CHT_05(3) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- |
| 5 | CHT_09(2) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 1 | 2 | 0 |
| 6 | CHT_10(7) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 1 | 2 | 2 |
| 7 | CHT_12(2) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 1 | 2 | 1 | 0 | -- | -- |
| 8 | CHT_15(1) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 9 | CHT_15(2) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- |
| 10 | CHT_16(1) | Chat | -- | 1 | 6 | 3 | 0 | -- | -- | 1 | 3 | 0 |
| 11 | CHT_16(5) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 1 | 3 | 0 |
| 12 | CHT_18(6) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- |
| 13 | CHT_21(2) | Chat | -- | 1 | 5 | 1 | 0 | -- | -- | 1 | 4 | 1 |
| 14 | CHT_26(1) | Chat | -- | 1 | 2 | 2 | 0 | -- | -- | 1 | 3 | 0 |
| 15 | CHT_28(7) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- |
| 16 | CHT_29(2) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 17 | CHT_29(6) | Chat | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- | 0 | -- | -- |

CHT_113(7)

senderW: senderE _____
senderW: ci facciamo compagnia _____
 *senderH è uscito dal canale
 *senderDL è uscito dal canale
 senderS: senderE attenta che senderX fa dossare

senderW: ti va? _____
 senderS: tiene amici che dossano su commissione
 senderE: ma ci facciamo compagnia cosa intendi???

senderE: io chatto qui...se vuoi... _____
senderW: -. _____
 *senderEI è uscito dal canale
senderW: e dove seno? _____
senderW: ‘ _____

*senderBU è uscito dal canale
 *senderCA è entrato nel canale
senderW: potrei invitarti in mille posti diversdi ma nn ti conosco _____
 senderE: NO PRIVATO ecco eheheh

senderW: mi accontento di stare qui _____
senderW: si si ho capito _____
senderW: |001 _____
 *senderAW è uscito dal canale
senderW: faccio lo scemo apposta _____

In CHT_113(7), il primo turno di senderW è spezzettato in tre parti *senderE//⁵⁶ ci facciamo compagnia//ti va?*, così come gli altri non sono esenti da una frammentarietà più o meno evidente come dimostrano le linee che ricompongono le parti che si appartengono. Tale situazione potrebbe generare delle difficoltà, come in CHT_34(4).

CHT_34(4)

senderH: cocco bello !!!

[4 turni]

senderH: chi vuole una fetta??

[6 turni]

senderR: fetta di muffin?

[2 turni]

senderH: fetta di cocco!!

[7 turni]

senderR: bbono, quasi mi ricorda cocco de mort

L'utente senderR infatti legge solo la seconda parte del turno spezzettato di senderH, *chi vuole una fetta*, per questo non riconosce ciò di cui si sta parlando. La prima parte del messaggio, *cocco bello !!!*, si trova distanziata dalla seconda dalla presenza di quattro turni: può dunque capitare che sfugga.

Un'ulteriore etichetta specifica, rivolta sempre alle *chat*, è riportata nella Tab. 14.

Tab. 14: Etichetta per la sovrapposizione discorsiva in *chat*

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|----|------------|------------|--------------------|--------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | ID | Genere CMC | Argomento trattato | SIMULTANEITA DISCORATIVA | | | | | |
| 2 | CHT_01(6) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 3 | CHT_04(9) | Chat | -- | 0 | | | | | |
| 4 | CHT_04(10) | Chat | -- | 0 | | | | | |
| 5 | CHT_05(3) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 6 | CHT_09(2) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 7 | CHT_10(7) | Chat | -- | 0 | | | | | |
| 8 | CHT_12(2) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 9 | CHT_15(1) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 10 | CHT_15(2) | Chat | -- | 0 | | | | | |
| 11 | CHT_16(1) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 12 | CHT_16(5) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 13 | CHT_18(6) | Chat | -- | 0 | | | | | |
| 14 | CHT_21(2) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 15 | CHT_26(1) | Chat | -- | 0 | | | | | |
| 16 | CHT_28(7) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 17 | CHT_29(2) | Chat | -- | 1 | | | | | |
| 18 | CHT_29(6) | Chat | -- | 0 | | | | | |

⁵⁶ Le doppie barre oblique // indicano la presenza di uno spezzettamento: tutto ciò che viene dopo di esse si trova su un altro turno.

Essa intende mostrare che gli utenti, non solo sono presenti simultaneamente ma talvolta scrivono anche contemporaneamente e per questo non leggono nell'immediato uno o più passaggi. Nei testi estratti dalle *chat* non sono rari i casi in cui tale situazione è facilmente individuabile. Se si osserva l'esempio già proposto CHT_113(7), essa si riconosce precisamente tra il turno 17 e il 19. SenderW, infatti, sta completando il suo messaggio precedente – *potrei invitarti in mille posti diversi ma non ti conosco // mi accontento di stare qui* – mentre senderE specifica il senso del suo *io chatto qui... se vuoi, NO PRIVATO ecco ehehehe*. Appena termina si rende conto e subito riscrive *si si ho capito*, sfalsando la consequenzialità ordinaria.

CHT_113(7)

- (1) senderW: senderE
- (2) senderW: ci facciamo compagnia
- (6) senderW: ti va?
- (8) senderE: ma ci facciamo compagnia cosa intendi???
- (9) senderE: io chatto qui....se vuoi
- (10) senderW: -.-
- (12) senderW: e dove seno?
- (13) senderW: ‘
- (16) senderW: potrei invitarti in mille posti diversi ma nn ti conosco
- (17) senderE: NO PRIVATO ecco eheheh**
- (18) senderW: mi accontento di stare qui**
- (19) senderW: si si ho capito**

Etichette specifiche infine interessano anche le richieste di chiarimento, in particolare, quelle di conferma dell'interpretazione per cui si è voluto stabilire il numero di quelle corrette e di quelle alternative (Tab. 15).

Tab. 15: Etichetta per le richieste di conferma dell'interpretazione

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|----|---------------|------------|------------------------------------|------------------------|---|---|---|---|---|
| | ID | Genere CMC | Argomento trattato | INTERPRETAZIONE ESATTA | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | FRM_DID_01(2) | Forum | Un po' di chiarezza | 1 | | | | | |
| 3 | FRM_DID_03(5) | Forum | Voti dei compiti in classe | — | | | | | |
| 4 | FRM_STR_01(3) | Forum | Permesso di soggiorno | — | | | | | |
| 5 | FRM_STR_03(1) | Forum | Flussi stagionali | 1 | | | | | |
| 6 | FRM_STR_08(1) | Forum | Matrimonio UE | 0 | | | | | |
| 7 | FRM_16(99) | Forum | Eterocuriose | 0 | | | | | |
| 8 | SN_11(2) | aNobii | Ma chi è tajello? | — | | | | | |
| 9 | SN_46(4) | aNobii | Qual è il vampiro più affascinante | 0 | | | | | |
| 10 | SN_78(3) | Last.fm | Presentazioni e/o poco serio | 0 | | | | | |
| 11 | SN_78(9) | Last.fm | Presentazioni e/o poco serio | — | | | | | |
| 12 | SN_78(33) | Last.fm | Presentazioni e/o poco serio | 1 | | | | | |
| 13 | SN_83(24) | aNobii | Non l'ho letto e non mi piace | 0 | | | | | |
| 14 | SN_83(51) | aNobii | Non l'ho letto e non mi piace | 1 | | | | | |
| 15 | SN_97(4) | Last.fm | 3msc | 0 | | | | | |
| 16 | SN_353(12) | Last.fm | Marco Mengoni | — | | | | | |
| 17 | SN_83(2) | aNobii | Non l'ho letto e non mi piace | 1 | | | | | |
| 18 | SN_51(1) | Facebook | — | 0 | | | | | |

Il trattino presente nella colonna indica l'assenza di *repair*: di conseguenza non si può stabilire se l'interpretazione data sia la stessa del proprio interlocutore.

Come precedentemente detto, a ognuna delle voci delle tabelle mostrate corrisponde un dato numerico che permette di fare molteplici considerazioni e confronti. Ad esempio, è possibile ricavare dati su quante richieste di chiarimento o fraintendimenti hanno luogo, quanti problemi di comprensione sono riparati, e secondo quali modalità, e quanti non lo sono, quanti cicli di negoziazione sono riaperti positivamente e quanti negativamente e via dicendo. Il dato può essere interpretato sia a livello globale che nello specifico, separatamente per genere e/o per forma. Alcune etichette poi sono state generate anche per eventuali ricerche future.

QUINTO CAPITOLO

L'INCOMPRESIONE NELLA COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER: FORME E GESTIONE INTERAZIONALE

5.1 Problemi di comprensione: quali forme in *Web2Corpus*?

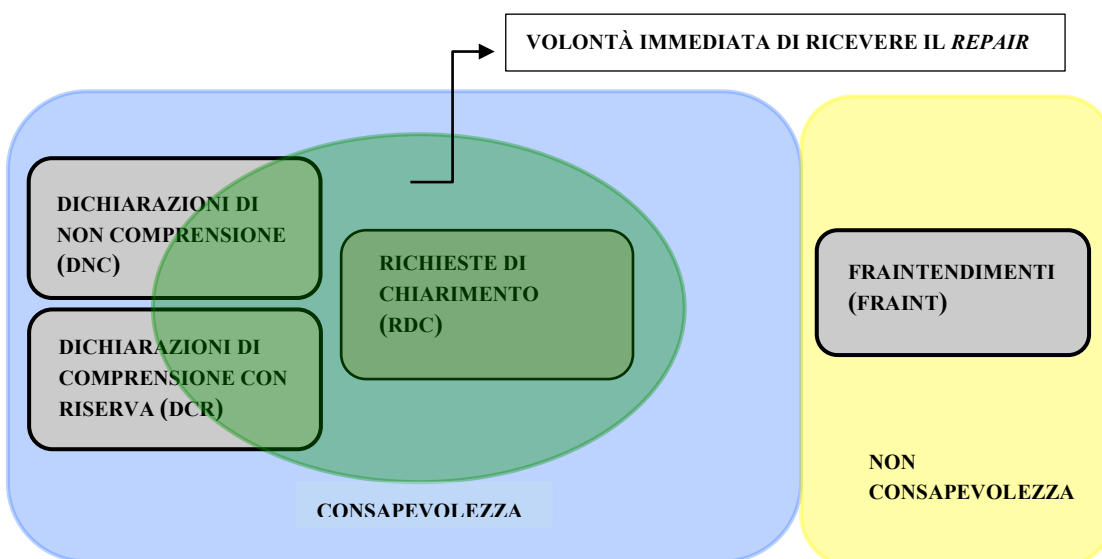
Dalla lettura dei 651 *file* di discussione presenti nella raccolta *Web2corpus (W2C)*, che, come precedentemente indicato, appartengono a cinque diversi generi di CMC (*newsgroup, forum, blog, social network e chat*), sono stati individuati vari problemi di comprensione: inciampi, più o meno importanti, che caratterizzano la comunicazione quotidiana, senza tuttavia comprometterla, nella maggior parte dei casi, definitivamente. Le tecniche di negoziazione, infatti, rappresentano una risorsa potente che i partecipanti all'interazione hanno per gestire e annullare tali difficoltà. Esse non sono chiaramente sempre presenti e sono svariate le motivazioni che sostengono l'assenza: oltre alla volontà precisa che nega qualsiasi cooperazione, va indicata con forza anche la non necessità di sciogliere qualsiasi dubbio, di spiegare qualsiasi perplessità, di trattare qualsiasi insicurezza interpretativa. Negli eventi comunicativi infatti si procede anche senza una comunione di intendimento reciproco perfetto tra chi partecipa allo scambio. Si continua spesso perfino senza aver capito tutto, o addirittura niente, senza aver inteso una parte del messaggio, una parola, un'espressione o una frase, un tono. Tra l'altro, se si amplia la prospettiva, è il processo di comprensione stesso che esprime la costante mancanza di certezze assolute, anche quando non si profila alcun problema di intendimento. In qualsiasi comunicazione infatti quanto inteso non rappresenta mai totalmente e pienamente quanto voluto dal proprio interlocutore. La non-coincidenza assoluta tra quanto detto e/o scritto dal parlante e quanto inteso dal suo ricevente è parte intrinseca e fisiologica dei processi di comunicazione. L'effettiva presenza della comprensione pertanto oltre a non essere oggettivamente valutabile *in toto*, talvolta non è neanche necessaria. La pertinenza dello scambio, la fluidità del senso consentono un'intesa globale che si pone oltre qualsiasi assolutismo.

Tra gli obiettivi della ricerca, oltre a quello di una costante problematizzazione dell'(in)comprensione e della sua gestione, anche quello di fornire una fenomenologia,

che presenti sia le forme che le tipologie dei casi maggiormente diffusi e ne osservi la collocazione all'interno dei vari generi di CMC presi in esame.

Occorre quindi iniziare da un'analisi che valuti complessivamente il fenomeno, guardandolo dall'alto, a partire dalle sue modalità di presentazione, definite, in questa trattazione, forme. In *Web2Corpus* sono state individuate quattro macro-forme. Esse sono riportate nella Fig. 12 e sono le dichiarazioni di non comprensione (DNC), le dichiarazioni di comprensione con riserva (DCR), le richieste di chiarimento (RDC) e i fraintendimenti (FRAINT).

Fig. 12: Problemi di comprensione: forme possibili



Come si evince dalla rappresentazione, le quattro modalità sono state posizionate sulla base della consapevolezza o meno del problema: le dichiarazioni di non comprensione, di comprensione con riserva e le richieste di chiarimento sono state pertanto distinte dai fraintendimenti per la presenza di consapevolezza da parte di chi mostra la difficoltà. Chi fraintende invece acquisisce coscienza solamente in un passaggio successivo, che avviene per mano dell'interlocutore o del parlante stesso, durante il proseguimento più o meno avanzato della conversazione. Negli altri casi il parlante palesa la difficoltà tramite una richiesta che lo aiuti a capire o una dichiarazione di non comprensione o manifesta preventivamente l'eventualità di aver mal interpretato e lo fa in maniera consapevole.

Inoltre, le dichiarazioni di non comprensione e di comprensione con riserva condividono in parte, come è evidente nella Fig. 12, con le richieste di chiarimento, la volontà, esplicita o implicita, di ricevere un *repair* che parte immediatamente dall'interlocutore che sa di avere un problema. Nel caso delle richieste, esso è fortemente voluto, altrimenti non verrebbero poste alla persona con cui si conversa, nel caso delle dichiarazioni non è sempre contemplato o scontato. Non va esclusa infatti, come si avrà modo di vedere, la possibilità di dichiarare la propria non comprensione o comprensione con riserva senza voler ricevere in cambio una riparazione.

Si considerino ora le quattro forme nello specifico, presentando i casi emersi in *Web2Corpus*.

5.1.1 Dichiarazioni di non comprensione (DNC)

Le dichiarazioni di non comprensione sottolineano il mancato raggiungimento di un'interpretazione. L'interlocutore afferma di non aver capito, tutto o una parte, e con questo avanza il proposito di ricevere un *repair* (CHT_89(7) e CHT_109(4)) o semplicemente la volontà di esprimere la propria condizione interpretativa (SN_271(1)). Nella raccolta presa in esame, infatti, vi sono sia casi in cui il parlante accetta la propria posizione di non comprensione, sia casi in cui egli non preclude la possibilità di una riparazione, anzi intende richiamarla, talvolta combinandosi con una richiesta di chiarimento.

CHT_89(7)

senderV: l'unica che l'ha capita...ahahahahah

senderF: no spe
[1 turno]

senderF: NO SPE
[2 turni]

senderF: non ho capito :S (DNC)
[16 turni]

senderS: ha voluto dire che hai fatto un'ottima scelta a metterti nell'angolino (REPAIR)

CHT_109(4)

senderK: ma senti da che pulpito viè la predica dice _senderJ_ scemo sto matto!!!!!!!!!!!!

(TS)
[7 turni]

senderK: io sti tipi non sopporto!
[18 turni]

senderJ: senderK specifica, non ho capito na mazza **(DNC)**
[12 turni]

senderK: che sto imbecille di senderL dice a te cretino _senderJ_ quando lui è un imbecille **(REPAIR)**
[6 turni]

senderJ: ah ok, grazie della spiegazione

SN_271(1) – Twitter

senderA @senderC ahahah scommetto che è tutto fan-love! Vero senderC? **(TS)**

senderC @senderA non ho capito ma va beneeeeeee #musicaapallaneilocali **(DNC)**

senderA @senderC dicevo che il tuo prendere in giro senderB è tutto amore per i fan!
#musicaapallaneilocali #twittersilegge **(REPAIR)**

In CHT_89(7) e in CHT_109(4), rispettivamente senderF e senderJ intendono capire ciò che evidentemente non hanno inteso. Nei turni in cui dichiara *no spe*, il primo vuole richiamare l'attenzione e farsi dare una spiegazione, il secondo la richiede esplicitamente, non a caso scrive *senderK specifica, non ho capito*. In SN_271(1), invece, senderC non ha interesse a ricevere un chiarimento, *non ho capito ma va beneeeeeee*, che nonostante ciò, gli viene fornito dal suo interlocutore.

Dall'osservazione dei casi individuati è emerso inoltre che le dichiarazioni di non comprensione subiscono un'ulteriore differenziazione. Si è infatti deciso di distinguere tra dichiarazioni di non comprensione globali e dichiarazioni di non comprensione locali: mentre nelle prime i parlanti non indicano che cosa non hanno effettivamente capito del turno a loro rivolto, considerandolo interamente nella sua globalità (CHT_109(4)), nelle seconde attuano una precisazione, manifestando esattamente che cosa non è stato afferrato, a quale specifica parte del turno si rivolgono (SN_192(1) e SN_202(1)).

CHT_109(4)

senderK: ma senti da che pulpito viè la predica dice _senderJ_ scemo sto matto!!!!!!!!!!!! **(TS)**
[7 turni]

senderK: io sti tipi non sopporto!
[18 turni]

senderJ: senderK specifica, non ho capito na mazza **(RDC E DNC GLOBALI)**
[12 turni]

SN_192(1) – Twitter

senderB @senderA poi ti devo chiedere una mano con dei codici *perchè* fosse per me...“ma questa è la b. del f. dei.!!!” #shock **(TS)**

senderA @senderB Non ho capito cosa hai detto tra le virgolette, ma va bene XD. Domani sono tutta tua, adesso troppo #sonno. **(DNC LOCALE)**

SN_202(1) – Twitter

senderB @senderC adjabcuuebebcuidneghrieyy visto? *ç* ps: ho appena risposto a un comm su tod. *tossisce nelle orecchie* **(TS)**

senderC @senderB hahahhaah nn ho capito bene la prima parte del twitt...hemm hemm **(DNC LOCALE)**

5.1.2 Dichiarazioni di comprensione con riserva (DCR)

Durante la lettura dei testi presenti nel *corpus* di riferimento sono emerse anche quelle che sono state definite in questa trattazione dichiarazioni di comprensione con riserva, le quali esplicitano una comprensione di cui tuttavia non si è sicuri. Il parlante dunque avverte il proprio interlocutore che quanto ha inteso è frutto di un'operazione aperta ad un confronto e quindi anche ad un *repair* qualora non fosse vicina a quella intesa (NG_28(2) e BG_44(2)). Come le dichiarazioni di non comprensione, si ritiene che orbitino anche esse nella stessa area delle richieste di chiarimento con le quali condividono oltre alla consapevolezza, in alcuni casi, la volontà di *repair*.

NG_28(2)

senderB

[...] Secondo tra le leggi di Keplero e le leggi di Newton c'è un abisso concettuale: le prime riferentesi solo ai pianeti del Sistema Solare, le seconde a tutti gli oggetti senza eccezione. Quindi è impossibile dedurre – tantomeno “trascrivere” – le leggi di N. da quelle di K.. Tant'è vero che le leggi di N., a stretto rigore, *contraddicono* quelle di K.. **(TS)**
[2 turni]

senderD

[...] Da un lato hai tre leggi empiriche, dall'altro lato hai una formulazione teorica, ma le due formulazioni si parlano perché la formulazione teorica rende conto molto bene (in prima approssimazione) delle leggi empiriche. Tant'è vero che nessuno (in primis Newton che diceva sono salito sulle spalle di giganti Galileo e Keplero) percepì la legge di g.u. di Newton come una sconfessione del lavoro di Keplero, *come mi pare tendi ad affermare tu* [corsivo mio]. **(DCR)**

senderB

[...] Certo che non lo faccio! La mia affermazione – che peraltro non è mia, risale perlomeno a Duhem – l'ho scritta per confutare l'idea balzana di 'sto tizio senderC secondo cui Newton avrebbe semplicemente riscritto le leggi di Keplero. Cosa che, data la contraddizione formale che ho fatto notare, è logicamente impossibile. Ma che Keplero avesse fatto un passo gigantesco, forse anche maggiore di quello di Copernico, nessuno lo mette in dubbio, certo non io. **(REPAIR)**

BG_44(2)

senderI

ho molto più paura di coloro che non sanno rispettare una sentenza emessa da chi ha valutato con scrupolo e cognizione di causa. **(TS)**

senderL

Se stai parlando di me [corsivo mio], hai toppato alla grande. Credo che si spesso colpa di cavilli o semplici mancanze di prove plateali se tanti criminali non vengono beccati. E, rimanendo nell'ambito del discorso, è proprio a causa del clima di dubbio e di sospetto che tanti reati di violenza non vengono denunciati. Altro che clima di "caccia alle streghe".

(DCR)

In entrambi i casi, gli interlocutori senderD, per il primo esempio, e senderL, per il secondo, non esprimono alcuna certezza, *come mi pare tendi ad affermare tu, se stai parlando di me*, lasciando un alone di dubbio alla loro interpretazione che può essere rivisitata, come nel caso di NG_28(2).

5.1.3 Richieste di chiarimento (RDC)

Una terza macro categoria individuata è rappresentata dalle richieste di chiarimento, le quali costituiscono una area entro cui si ritrovano raccolti e riuniti interrogativi orientati a sollecitare delucidazioni e precisazioni che permettano di intendere meglio o completamente quanto ricevuto o supposto a partire dalle parole del proprio interlocutore. Si tratta dunque di una classe variegata che condiziona l'andamento della conversazione, la quale si interrompe per poi, nella maggior parte dei casi, ripristinarsi subito dopo il chiarimento. Come per le dichiarazioni, vi è alla base la consapevolezza di un problema esistente: esso c'è, il parlante ne è a conoscenza e esprime la determinazione a volerlo chiarire.

Anche per le richieste di chiarimento, l'esame attento ha consentito di riconoscere un'ulteriore sottocategoria: al loro interno infatti si possono distinguere quelle con cui si chiede conferma dell'interpretazione. Esse riportano un'interpretazione elaborata a partire dalle parole altrui e sulla quale si chiede una convalida. La domanda che si rivolge all'altro che partecipa allo scambio comunicativo permette all'interpretazione di raggiungere uno statuto più definito: se questa infatti si avvicina a quella intesa dal parlante (SN_08(6)) allora si converte in una comprensione a tutti gli effetti, se al contrario non la rispecchia, parzialmente o totalmente, diviene un'incomprensione da gestire (CHT_76(7)).

SN_08(6) – Youtube

senderM: ho tanti amici che convivono con una vipera da quando si sono sposati **(TS)**
[3 turni]

senderO: @senderM intendi la moglie? **(RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE ESATTA)**

senderM: e chi altri sennò **(REPAIR)**

CHT_76(7)

senderD: domani devo cosare la macchina :\ **(TS)**
[1 turno]

senderB: intendi dire lavare? **(RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE NON ESATTA)**
[2 turni]

senderD: portare dal meccanico **(REPAIR)**
[1 turno]

senderB: ah :|

Il parlante che chiede conferma della propria interpretazione mette in conto la possibilità che questa possa risultare inesatta. Nelle altre richieste di chiarimento, invece, chi pone la domanda chiede chiarificazioni e/o ulteriori spiegazioni senza mostrare alcuna interpretazione, se eventualmente già presente (SN_64(1)). Quest'ultima infatti potrebbe già circolare nella testa dell'interlocutore così come essere del tutto assente.

SN_64(1) – Facebook

senderE: ci aiutate a identificare questo luogo: Tiburtino III o Tor Sapienza? (segue foto) **(TS)**
[1 turno]

senderC: Che intendi con “identificare”? Calcola che tiburtino III si trova sulla Tiburtina x l'appunto mentre Tor Sapienza si trova sulla Collatina... **(RDC LOCALE)**

Allo stesso modo delle dichiarazioni di non comprensione, le richieste sono state distinte in globali se non indicano che cosa non sia stato ben compreso di quanto ricevuto, risultando generiche e talvolta anche ambigue (SN_114(1)), e locali, se, al contrario, precisano che cosa non è stato ben compreso di quanto ricevuto (FRM_14(13)).

SN_114(1) – Twitter

senderB @senderA cambiassero il titolo =_=? ...A parte questo tu scrivi per qualche blog?

senderA @senderB No, una volta ne avevo uno mio, ma ora non c'è più. @senderD mi aveva chiesto di scrivere per loro, ma ho gentilmente rifiutato **(TS)**

senderB @senderA cioè? (RDC GLOBALE AMBIGUA CHE CONDUCE AD UN FRAINTENDIMENTO)

senderA @senderB cioè ho rifiutato :) (FRAINT)

senderB @senderA sisi non intendevo quello...Intendevo il nome del tuo blog :) [...] (REPAIR)

FRM_14(13)

senderO

diciamo anche che sono rimasti un bel pò indietro. Preferiscono puntare sempre sulle stesse cose, finendo poi per mettere sul mercato roba vecchia e di qualità discutibile [...] (TS)
[2 turni]

senderD

[...] puntare sulle stesse cose in che senso? [...] (RDC LOCALE)

Attraverso le richieste di chiarimento, dunque, il parlante agisce per rafforzare o smentire un'interpretazione o per ricavare elementi che permettano di terminare positivamente il proprio percorso verso la comprensione.

5.1.4 Frintendimenti (FRAINT)

I frintendimenti infine sono comprensioni alternative che non coincidono, allontanandosene parzialmente o totalmente, con ciò che l'interlocutore intende dire o fare con le proprie parole. All'interno di questa categoria sono stati registrati quei casi in cui coloro che mostrano il problema non si rendono conto di averlo, anzi credono di aver prodotto una comprensione corretta, per questo procedono nella conversazione senza mostrare segni di indecisione, fino al *repair*, non necessariamente presente. Come più volte detto, questo può avvenire in diversi momenti: le persone con cui conversano possono offrire la riparazione o essi stessi possono auto-ripararsi dopo uno o più interventi, o addirittura senza alcun intervento, come emergerà nell'analisi che segue. La non consapevolezza dunque intesa come elaborazione di un'interpretazione con la quale si procede senza riserve.

SN_83(9) – aNobii

senderA: Ci ho provato anche io con Tolkien [...]. Dopo Lo hobbit mi sono autoinflutta La compagnia dell'anello, sperando che la cosa migliorasse. Visto che invece la mia noia aumentava, ho deciso di smettere. In questo caso posso dire che l'ho letto e non mi piace!/? :-) (TS)
[2 turni]

senderI: @senderA per quanto riguarda "Il Signore degli Anelli", quindi "La Compagnia degli Anelli" devi riuscire a superare almeno le prime 100 pagine, andando a memoria :). [...] (FRAINT)

[3 turni]

senderA: senderI, la compagnia dell'anello l'ho finito. Con smettere intendevo Tolkien. È con lui che ho smesso...Due occasioni mi sono sembrate sufficienti. [...] **(REPAIR)**

In SN_83(9), senderI non si rende conto che ha mal interpretato le parole di senderA, in particolare cosa intende dire quando dice *ho deciso di smettere*, per questo viene corretta.

Queste quattro forme o modalità di presentazione dei problemi di comprensione riscontrati si trovano in quantità diverse all'interno del *corpus* e assumono, come si avrà modo di vedere, vari profili a seconda della loro origine e natura (cfr. cap. VI).

5.2 Il fenomeno dell'incomprensione in *Web2Corpus*: uno sguardo quantitativo

Si proceda ad osservare quantitativamente la presenza delle incomprensioni in *Web2Corpus* (*W2C*), cercando di capire non solo il dato complessivo ma anche come tali difficoltà si collochino nei diversi generi e quali le forme maggiormente diffuse.

Prima di procedere e dare conto dei dati numerici si noti che sono stati esclusi da questa parte della ricerca gli scambi presi da *Twitter*. Essi infatti non sono stati raccolti seguendo una casualità ma una specifica volontà di individuare casi di incomprensione. Ciò significa che la totalità dei testi ricavati presenta un qualche problema. In questa situazione è chiaro che le percentuali di distribuzione non restituirebbero un dato veritiero, motivo per cui lo specifico *social network* non è stato considerato. Tuttavia, i testi sono stati mantenuti per le esemplificazioni e per l'analisi qualitativa, orientata a far emergere le tipologie di incomprensione.

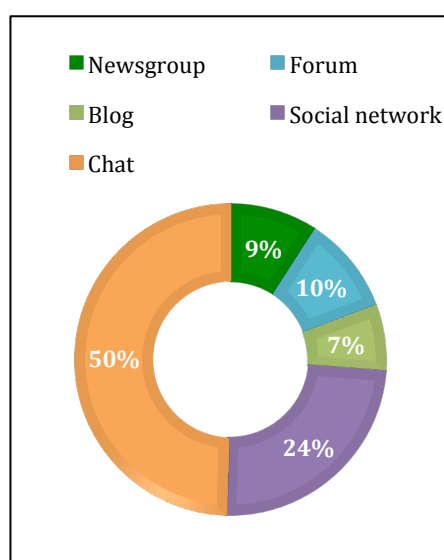
Si ricordi ancora che tutti gli esempi citati sono stati riportati così come digitati dagli utenti per rispettarne l'autenticità. Si è deciso pertanto di rinunciare a qualsiasi tipo di correzione: nei vari esempi si ritrovano sia gli errori di battitura, derivanti da una digitazione sbagliata, sia gli errori di natura orto-grammaticale e sintattica, derivanti dalla poca conoscenza delle norme d'uso della lingua utilizzata. Si è poi ritenuto opportuno, come già precedentemente specificato, inserire il numero dei turni indicanti i messaggi non pertinenti che intervengono durante lo svolgimento dello scambio problematico, anziché riportare il testo per esteso. Essi sono indicati tra parentesi quadre

([1 turno], [2 turni], ecc.) e quantificano il peso della discontinuità discorsiva, oltre a semplificare la lettura del dialogo tra i soggetti coinvolti nell'incomprensione.

5.2.1 Numero totale delle incomprensioni e distribuzione nei cinque generi di CMC

Nei *file* di CMC presenti nella raccolta sono stati registrati 789 problemi di comprensione. Come appare chiaramente dal grafico 1, in *Web2Corpus (W2C)* la maggior parte delle incomprensioni è stata individuata nelle *chat* (50%). I *social network*, i *forum*, i *newsgroup* e i *blog* seguono con percentuali più basse, rispettivamente 24%, 10%, 9% e 7%.

Grafico 1: Distribuzione dei problemi di comprensione nei cinque generi di *W2C*



Il grafico non permette di stabilire se le *chat* sono, rispetto agli altri generi, quello effettivamente più prolifico in termini di generazione delle difficoltà di intendimento. Esso indica solamente che dentro il *corpus* specifico le *chat* contengono il maggior numero di incomprensioni. È necessario dunque effettuare delle valutazioni qualitative che permettano di capire se il confronto tra i diversi generi possa essere fattibile. I *file* di discussione raccolti per ogni genere sono di lunghezza diversa, così come diverso è il numero dei partecipanti all'interazione. Inoltre, le discussioni in *chat* avvengono simultaneamente mentre nei *newsgroup*, *forum*, *blog* e *social network* esse sono in

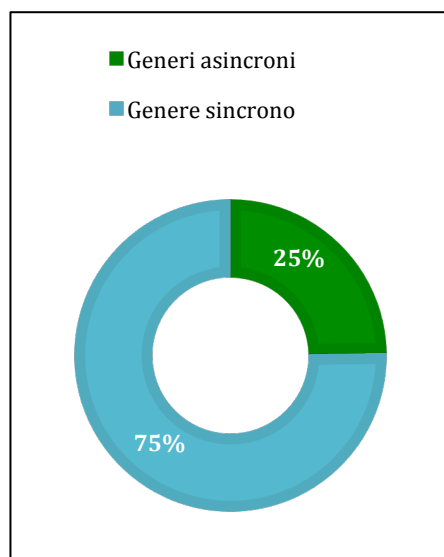
differita. Comparare queste diverse entità è un'operazione certamente ardua. Si è deciso quindi di conteggiare tutti gli interventi digitati dagli utenti nei cinque generi raccolti, asincroni o sincrónico, per identificare un numero da cui partire per eventuali confronti⁵⁷.

Tab. 16: Numero dei messaggi digitati nei generi di *W2C*

| Genere di CMC | Numero messaggi digitati |
|------------------------------------|--------------------------|
| Generi asincroni (NG, FRM, BG, SN) | 12.667 |
| Genere sincrónico (CHT) | 38.554 |
| TOTALE | 51.221 |

Come è possibile vedere dalla Tab. 16, per il genere sincrónico sono stati raccolti molti più messaggi che per i generi asincroni. La disparità che ne deriva non deve essere sottovalutata nel considerare i dati provenienti dal grafico 1 e anzi questa è ancora più evidente se si osservano le percentuali del grafico 2.

Grafico 2: Percentuali riferite ai dati della Tab. 16



Una prima considerazione da fare riguarda la strutturazione e le dinamiche di inserimento dei messaggi, così come alcune loro caratteristiche, che separano i generi asincroni da un lato e quello sincrónico dall'altro. Nelle *chat* si avvia uno scambio di

⁵⁷ Per le *chat* non sono stati conteggiati i messaggi del sistema, ma solamente quelli digitati dagli utenti.

battute veloci. La simultaneità della conversazione inoltre permette una elaborazione di interventi più massiccia, proporzionata anche al numero degli utenti presenti sul canale: più ce ne sono e sono attivi, più messaggi si immettono. Non esiste poi una tematica precisa, si conversa come si converserebbe informalmente tra amici al bar. I messaggi sono molto corti, concisi ed essenziali. Ciò dipende dal ritmo e dalla velocità elevati dello scambio che impongono ai partecipanti tempi di risposta minimi per vincere la competizione di visibilità sul canale e restare in contatto con i propri interlocutori. I turni prodotti, oltre ad essere brevi, sono talvolta anche spezzettati in più parti, completandosi via via che si scende sullo schermo (cfr. par. 3.4.5). *Newsgroup*, *forum* e *blog* invece presentano una strutturazione e organizzazione affine nella presentazione e immissione dei messaggi nonché nella loro formulazione, tendenzialmente sempre piuttosto articolata. Le discussioni si concentrano su un argomento circoscritto su cui gli utenti si confrontano. Talvolta, quando il numero dei messaggi raggiunge una cifra piuttosto alta, soprattutto nei *blog* gli utenti leggono il solo *post* dell'autore che apre la discussione. Il caso dei *social network* è invece a sé per la pluralità dei sottogeneri che lo costituiscono. Alcuni presentano dei limiti di lunghezza oltre i quali il messaggio non può andare (ad esempio *Twitter*), altri invece non pongono alcun margine. Se *aNobii* si avvicina in un certo senso alle discussioni sui *forum*, *newsgroup* o *blog*, *Youtube* e *Last.fm* raccolgono soprattutto opinioni e commenti brevi su artisti/gruppi musicali o video mostrati, senza l'attivazione di scambi veri e propri. Molto spesso, anzi, gli utenti inseriscono esclusivamente la propria opinione senza leggere quanto scritto dagli altri. *Facebook* ancora raccoglie una moltitudine di commenti sotto un *post* iniziale da cui parte una discussione di dimensioni variabili.

Tali considerazioni devono essere tenute presenti nel portare avanti un confronto che possa essere dunque più valido, basato sul numero dei messaggi digitati e quello delle incomprendimenti registrate per i generi asincroni da un lato e quello sincrono dall'altro.

Tab. 17: Numero medio di incomprendimenti ogni cento messaggi in *W2C*:

| Genere di CMC | Numero messaggi digitati | Numero incomprendimenti registrate | Media incomprendimenti ogni 100 messaggi |
|------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|--|
| Generi asincroni (NG, FRM, BG, SN) | 12.667 | 398 | 3 |
| Genere sincrono (CHT) | 38.554 | 391 | 1 |

Ricavando la quantità di interventi presenti in *Web2Corpus*, è possibile ottenere ogni quanti messaggi mediamente si genera un'incomprensione. Il dato finale si ritrova nella Tab. 17 e risulta molto più significativo di quello del grafico 1: in media su cento messaggi digitati tre costituiscono degli inneschi (*trouble-source*) da cui discenderà un problema di comprensione nei generi asincroni, uno in quello sincrono.

In particolare, per le *chat* è possibile ricavare anche quanti messaggi vengono immessi ogni minuto nella stanza di discussione pubblica. Le diverse sessioni di registrazione, come viene indicato nelle linee guida di costruzione della raccolta, sono state rilevate con un tempo stabilito di dieci minuti ciascuna. Ciò significa che la persona incaricata di raccogliere tali testi, una volta effettuato l'accesso sul canale, ha registrato gli scambi presenti per un tempo fisso. Se si moltiplicano i minuti (10) per il totale delle sessioni di discussione (113) si ottiene una cifra che divisa per il numero di messaggi delle *chat* (38.554) permette di stabilire che ogni minuto vengono inseriti in media ben trentaquattro messaggi.

Si tenga presente inoltre che nei generi asincroni è abbastanza alto il numero di interventi digitati che però non attivano alcuno scambio e che quindi non vengono né letti né presi in considerazione. Il dato normalizzato della Tab. 17 può essere pertanto ulteriormente diversificato, considerando la presenza media di problemi di comprensione nei singoli generi ogni cento messaggi (Tab. 18).

Tab. 18: Numero medio di incomprensioni ogni cento messaggi nei singoli generi asincroni di *W2C*

| Genere asincrono di CMC | Numero medio di incomprensioni ogni 100 messaggi |
|-------------------------|--|
| NEWSGROUP | 8 |
| FORUM | 5 |
| BLOG | 3 |
| SOCIAL NETWORK | 2 |

I *newsgroup* e i *forum* sono i due generi con i valori più alti e costituiscono probabilmente quelli in cui si verifica una interazione maggiore. Nei *blog* e in alcuni sottogeneri dei *social network*, come è stato già detto, non è raro che si inseriscano

solamente opinioni a partire dal *post* dell'autore, o da un video o da una pagina dedicata ad un cantante/gruppo musicale senza che si attivi alcuno scambio.

Tornando alle *chat* si può ottenere un dato ancora più specifico e significativo grazie al dato temporale disponibile prima indicato. Considerando infatti i 1.130 minuti di conversazione, si può ricavare il numero di incomprensioni medio ogni dieci minuti, dividendo quello dei problemi di intendimento registrati (391) per il totale dei minuti (1.130), (Tab. 19).

Tab. 19: Numero medio di incomprensioni ogni 10 minuti nelle *chat* di *W2C*

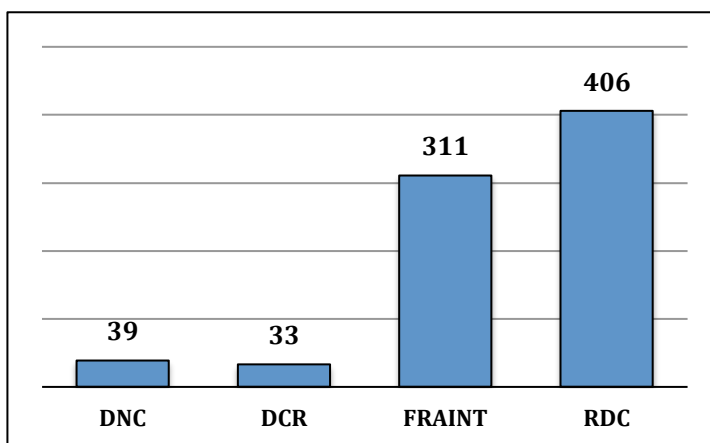
| | Numero medio di incomprensioni ogni 10 minuti |
|------|--|
| CHAT | 3,5 |

Ogni dieci minuti si creano mediamente 3,5 problemi di comprensione: quasi una difficoltà interpretativa ogni tre minuti. Tale dato è abbastanza indicativo e insieme agli altri apre numerose ricerche e approfondimenti futuri che possano affinarlo e precisararlo ulteriormente.

5.2.2 Numero delle quattro forme di incomprensione e distribuzione nei cinque generi di CMC

Si osservi ora come le quattro forme o modalità di presentazione dell'incomprensione siano presenti nel *corpus* esaminato (Grafico 3).

Grafico 3: Forme di incomprensione in *W2C*



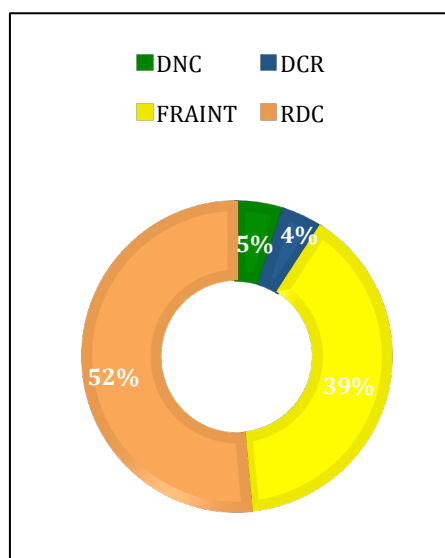
La maggior parte delle incomprensioni si realizza sotto forma di fraintendimenti (FRAINT) e richieste di chiarimento (RDC), le quali sono presenti rispettivamente con 311 e 406 casi. Le dichiarazioni di non comprensione (DNC), così come quelle di comprensione con riserva (DCR), non superano i 40 casi, per un totale di 39 per le prime e 33 per le seconde. Il valore assoluto di presenza maggiore è attribuibile alle richieste di chiarimento, le quali dimostrano una consapevolezza del problema interpretativo da parte del parlante che non ignora la difficoltà ma la evidenzia, attivando un ciclo di negoziazione finalizzato alla risoluzione.

Il parlante che elabora una richiesta di chiarimento presenta una volontà diretta a negoziare il senso ricevuto, una volontà orientata al «coming to an understanding» (Weigand 1999: 769): intende capire bene, meglio o del tutto qualcosa che o non conosce o conosce appena o non ha identificato, talvolta confondendolo con qualcos'altro.

Inoltre, l'esiguo numero di dichiarazioni di non comprensione e di comprensione con riserva rispetto ai fraintendimenti e alle richieste di chiarimento testimonia come tali affermazioni siano piuttosto contenute negli scambi comunicativi esaminati.

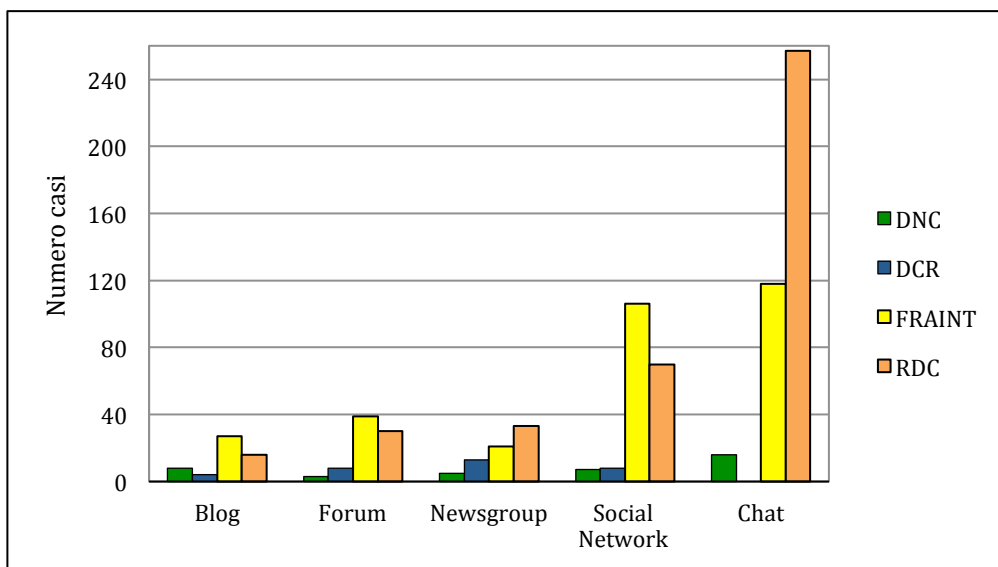
Di seguito, il grafico 4 riporta le percentuali che evidenziano in maniera più evidente la situazione descritta.

Grafico 4: Forme di incomprensione in *W2C*



Si proceda ora ad osservare nel dettaglio la collocazione delle quattro forme all'interno dei *blog*, dei *forum*, dei *newsgroup*, dei *social network* e delle *chat* (Grafico 5).

Grafico 5: Problemi di comprensione nei singoli generi di *W2C*

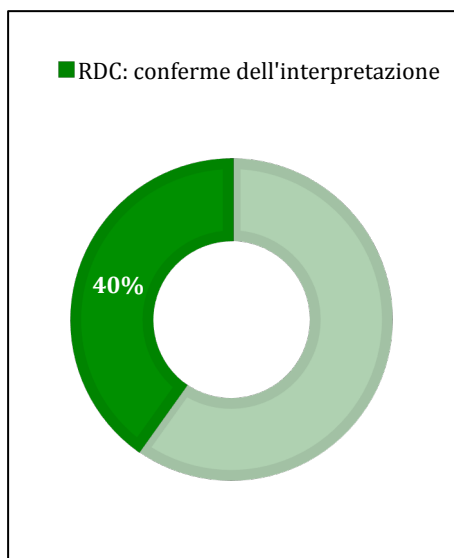


Come emerge dal grafico 5, i fraintendimenti sono più delle richieste di chiarimento nei *blog*, nei *forum* e nei *social network*, mentre le seconde superano i primi nei *newsgroup* e nelle *chat*. In queste ultime, lo scarto tra le due forme è piuttosto netto con una presenza massiccia delle richieste di chiarimento. Lo scarto inverso tra le due forme è, invece, visibile nei *social network*. Le dichiarazioni di non comprensione e quelle di comprensione con riserva hanno un andamento piuttosto costante nei cinque generi, ad eccezione di quanto avviene nelle *chat*, in cui le seconde mancano totalmente.

Potrebbe essere utile vedere, anche per completezza descrittiva, come la singola forma (DNC, DCR, FRAINT, RDC) si comporti entro il singolo genere (NG, FRM, BG, SN, CHT). Per quanto riguarda le dichiarazioni di non comprensione la percentuale di presenza maggiore spetta ai *blog* (NG 7%; FRM 4%; **BG 15%**; SN 4%; CHT 4%); per le dichiarazioni di comprensione con riserva ai *newsgroup* (NG **18%**; FRM 10%; BG 7%; SN 4%; CHT 0%), per i fraintendimenti ai *social network* (NG 29%; FRM 49%; BG 49%; **SN 55%**; CHT 30%), per le richieste di chiarimento alle *chat* (NG 46%; FRM 37%; BG 29%; SN 37%; **CHT 66%**).

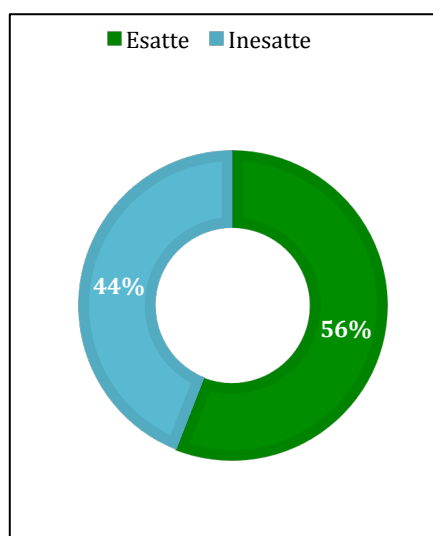
Come è stato precedentemente detto, tra le richieste di chiarimento è possibile distinguere quelle che richiedono una conferma dell'interpretazione. Il grafico 6 mostra che, sul totale dei casi, esse rappresentano il 40%.

Grafico 6: Conferme dell'interpretazione sul totale delle richieste di chiarimento



Nei singoli generi gli interrogativi di conferma dell'interpretazione costituiscono la maggior parte delle richieste di chiarimento solo nei *newsgroup* (61%). Nei *social network* (36%), nei *forum* (33%) e nelle *chat* (39%) seguono il dato complessivo, mentre nei *blog* presentano la stessa percentuale (50%).

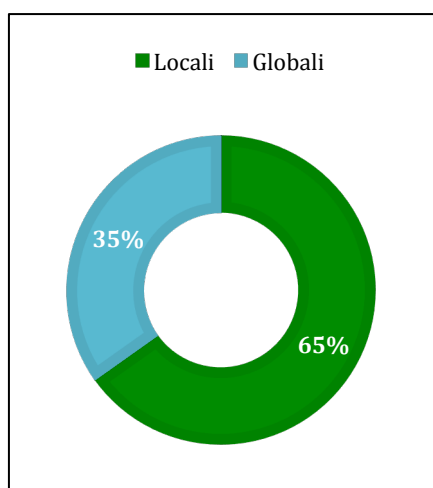
Grafico 7: Richieste di conferma dell'interpretazione esatte e inesatte



Grazie ad una delle sottoetichette aggiuntive presentate nel capitolo precedente è possibile individuare quante richieste di conferma dell'interpretazione poste dagli utenti ai propri interlocutori si rivelino corrette, trasformandosi in comprensioni a tutti gli effetti, e quante, al contrario, inesatte (Grafico 7). Nella maggior parte dei casi, nel 56%, le interpretazioni fornite dagli utenti rispecchiano dunque quanto inteso dal proprio interlocutore. Nel 44% invece presentano un errore e per questo devono essere riparate e/o rinegoziate. La percentuale non è nettissima ma consente comunque di fornire una tendenza interessante.

Per quanto riguarda le dichiarazioni di non comprensione e le richieste di chiarimento definite globali o locali, si registra una preferenza per le seconde (65%) rispetto alle prime (35%), (Grafico 8).

Grafico 8: Richieste di chiarimento e dichiarazioni di non comprensione in *W2C*



I parlanti nel momento in cui vogliono richiedere spiegazioni, chiarimenti o presentare una difficoltà tendono ad essere specifici, indicando cosa non hanno (ben) capito del discorso altrui, e conseguentemente forniscono al parlante indicazioni su dove agire con il *repair*. Ciò evita confusioni che l'eccessiva genericità della richiesta potrebbe portare con sé.

5.3 Gestione dei problemi di comprensione: analisi quantitativo-qualitativa

Si proceda ora ad esaminare la gestione dei problemi di comprensione sopra descritti, osservando, da diverse prospettive, come i partecipanti all'interazione si comportano. È possibile effettuare uno studio sia globale che specifico per genere di CMC (*newsgroup, forum, blog, social network, chat*) e modalità di presentazione della difficoltà (DNC, DCR, FRAINT o RDC). Esaminare la gestione dell'incomprensione messa in atto dagli utenti entro i singoli generi restituisce informazioni interessanti relative alle loro specificità e/o continuità.

Anche in questo caso, sono stati esclusi i *file Twitter*, dal momento che la ricerca dell'incomprensione è partita proprio dal *repair* o dalla chiusura del ciclo di negoziazione. La persona incaricata di raccogliere i testi per questo *social network* infatti ha effettuato una ricerca utilizzando espressioni come *non intendevo questo* o *non avevo capito* tipiche rispettivamente per il *repair* e per le chiusure.

I dati a cui si farà riferimento nei sottoparagrafi successivi provengono dalle tabelle *excel* presentate nel capitolo precedente, che permettono una valutazione sia globale o complessiva (cfr. par. 4.3) che maggiormente dettagliata (cfr. par. 4.4) relativamente alla gestione dei fenomeni presi in esame.

5.3.1 Risultati estratti dalla tabella di valutazione complessiva

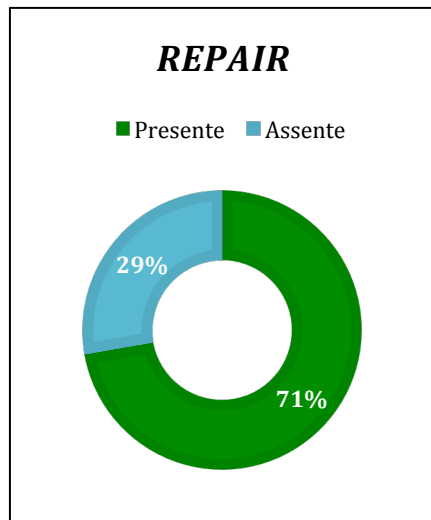
Si considerino i dati provenienti dalla prima tabella *excel* introdotta, quella che permette di osservare la gestione del fenomeno globalmente, indicando per tutti i problemi di comprensione la presenza o meno del *repair* e, nel caso di presenza, l'eventuale chiusura del ciclo di negoziazione.

5.3.1.1 Repair

Il grafico 9 riporta i dati relativi alla macro-etichetta del *repair*.

Come risulta evidente, nella maggior parte dei casi (71%) il problema di comprensione presenta una riparazione, sia esso un fraintendimento, una richiesta di chiarimento, una dichiarazione di non comprensione o comprensione con riserva. Uno dei partecipanti all'interazione dunque si attiva affinché la comunicazione risulti efficace e si raggiunga la comprensione richiesta.

Grafico 9: Presenza del *repair* nei problemi di comprensione individuati in *W2C*



L'assenza del *repair*, ferma al 29%, rappresenta una percentuale che, seppur non altissima, ha un suo peso. Tale dato non va trascurato, anzi occorre fare delle valutazioni che possano farlo emergere in maniera più evidente. È necessario infatti considerare i fraintendimenti da un lato e le richieste di chiarimento, le dichiarazioni di non comprensione e comprensione con riserva dall'altro. Analizzando i fraintendimenti, infatti, è chiaro che la riparazione è, nella maggior parte dei casi, obbligatoria affinché chi analizza riesca ad individuare il problema. Se mancasse il *repair*, non sarebbe così semplice individuarlo. Ad esempio, in SN_134(1), se non ci fosse la riparazione, se senderB non rispondesse più, si potrebbe pensare che l'interpretazione attribuita da senderA a *mi è bastato un volo in vita mia* sia corretta e quindi il fraintendimento passerebbe probabilmente inosservato.

SN_134(1) – Twitter

senderA se mi dai cento euro leggo il libro di Allevi

senderB @senderA neanche per mille, veramente, mi è bastato un volo in vita mia **(TS)**

senderA @senderB invidia. Viaggiare a fianco di Allevi deve essere stata un'esperienza Catartica, nel senso del disco dei Marlene. **(FRAINT)**

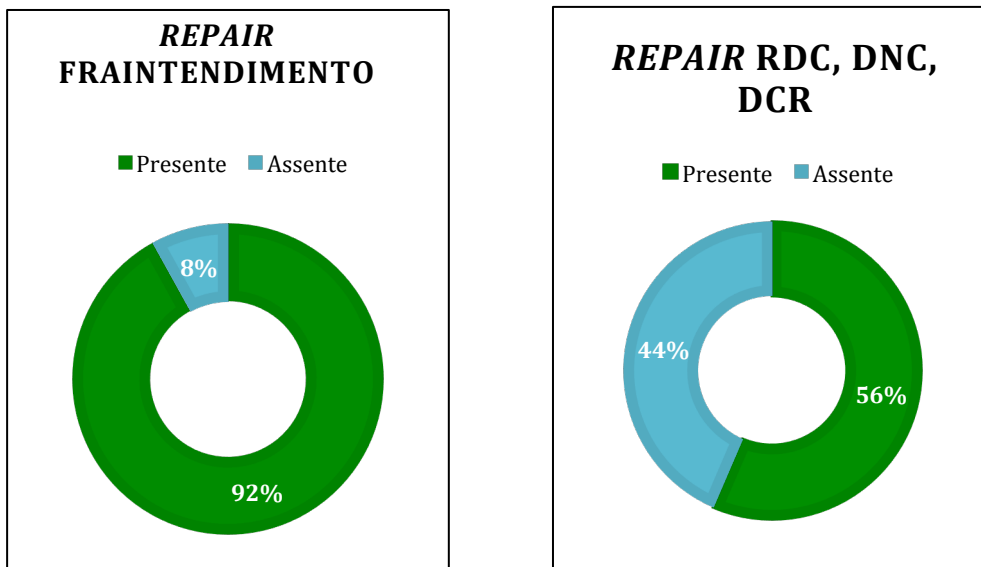
senderB @senderA intendevo un libro di Volo, Fabio. mai e poi mai accetterei di stare a meno di un km da Allevi. lo suggerisce il giudice **(REPAIR)**

senderA @senderB Volo è pure peggio. Una volta aveva cose da dire, ora non più **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE IMPLICITA)**

Ciò dimostra e conferma non solo che non si può escludere la possibilità della presenza di fraintendimenti nascosti che proprio a causa dell'assenza di riparazione non

permettono di essere individuati, ma anche che occorre eliminare i fraintendimenti emersi dal conteggio per ottenere delle informazioni ulteriori circa la presenza o meno del *repair* nei testi presi in esame. Il dato scorporato, così come emerge nei grafici sottostanti, sottolinea fortemente una disparità (Grafico 10).

Grafico 10: Presenza del *repair* nei casi di fraintendimento e nelle altre modalità



Nel caso dei fraintendimenti solo l'8% risulta senza riparazione, mentre nelle altre tre modalità, il dato è molto più forte: il 44%. Conseguentemente, il 56% presenta il *repair* nelle richieste di chiarimento, nelle dichiarazioni di non comprensione e di comprensione con riserva mentre il 92% nei fraintendimenti.

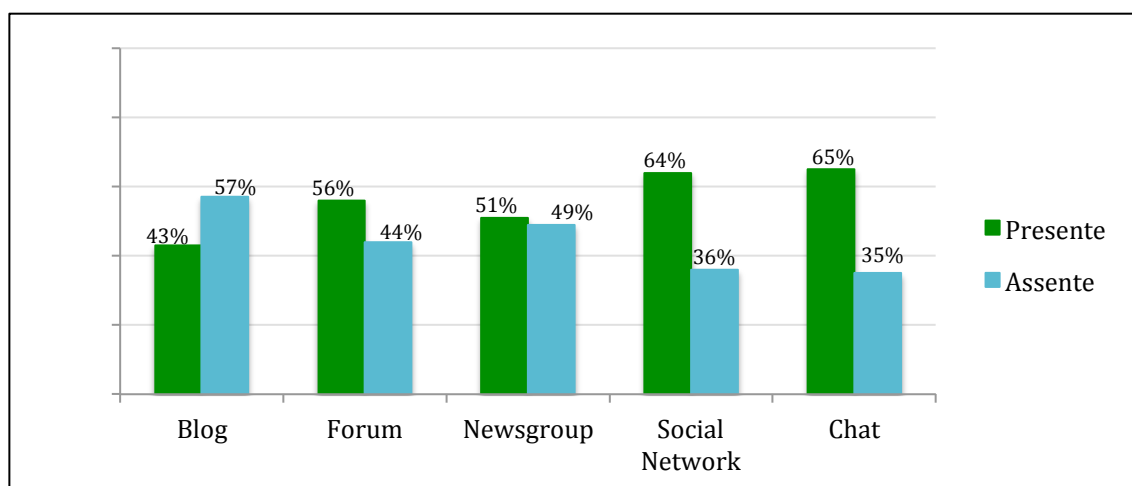
Come previsto, quasi la totalità dei fraintendimenti è riparata. Il dato interessante dunque si ricava tenendo d'occhio le richieste di chiarimento, le dichiarazioni di non comprensione e le dichiarazioni di comprensione con riserva. La volontà a cooperare per risolvere i problemi c'è ed è maggiore, nel 56% dei casi, ma una fetta non proprio esigua, anzi quasi la metà (44%), rimane senza il *repair*. Ciò non indica un'assenza di volontà cooperativa, piuttosto dimostra che nella comunicazione mediata dal computer, per come è strutturata l'organizzazione della conversazione, è inevitabile che molte richieste di chiarimento o dichiarazioni di non comprensione siano destinate a cadere nel vuoto, senza alcuna negoziazione. Utenti che scrivono una sola volta e poi non tornano in quello spazio digitale specifico, utenti che tornano a scrivere ma non leggono

i messaggi precedenti, perché troppi o perché sfuggono, uscendo prontamente dallo schermo, anche per la velocità della discussione, come avviene in *chat*.

Nelle singole forme il dato si comporta in maniera abbastanza omogenea con percentuali di non riparazione (DNC: 38%, DCR: 27% e RDC: 47%) che non raggiungono mai quella dei fraintendimenti ferma all'8%, ma che, al contrario, arrivano quasi alla metà per le richieste di chiarimento.

Osservando invece la presenza del *repair* nei singoli generi, senza tenere in considerazione i fraintendimenti, si nota una controtendenza, segnalata già da una percentuale non proprio massiccia a livello globale (56% - 44%). Nei *blog*, infatti, come è possibile vedere nel grafico sottostante (Grafico 11), l'assenza (57%) supera la presenza di *repair* (43%).

Grafico 11: Presenza del *repair* nei singoli generi di CMC di *W2C*



Ciò non accade invece negli altri quattro generi che si mantengono sulla scia del dato globale. Tuttavia, nei *social network* e nelle *chat* la percentuale delle presenze, rispettivamente al 64% e 65%, tende ad essere maggiormente importante rispetto a quanto avviene nei *forum* e nei *newsgroup*, dove invece si mantiene piuttosto vicina, 56% e 51%.

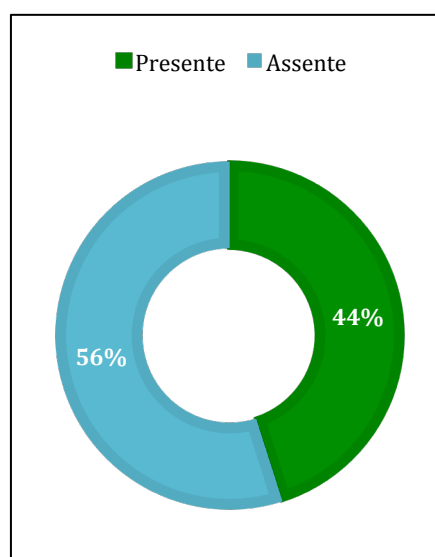
Generi imparentati tra di loro sia nelle funzioni che nell'organizzazione della discussione sembrano avere dunque un comportamento simile per quanto riguarda la presenza o meno di riparazione attivata dagli utenti. Il dato dei *blog* segnala una certa

predilezione verso la non risoluzione dal momento che il *repair* non è contemplato nella maggior parte dei casi.

5.3.1.2 Chiusura del ciclo di negoziazione

Il passo successivo da compiere in un'analisi che intenda osservare complessivamente la gestione dei problemi di comprensione riguarda la chiusura dei cicli di negoziazione attivati e finalizzati alla risoluzione. Le percentuali relative alla chiusura o non chiusura dopo il *repair* sono quindi riportate nel grafico 12.

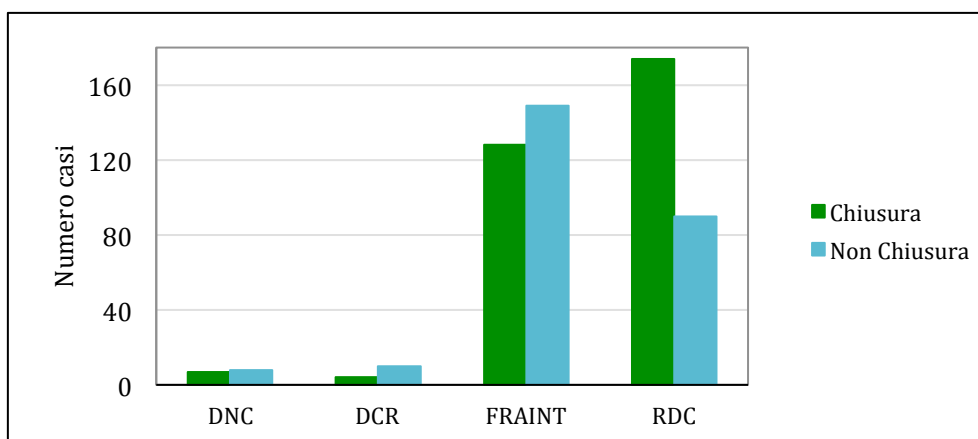
Grafico 12: Chiusura del ciclo di negoziazione



Il dato non è sicuramente schiacciante ma significativo: si registra una percentuale di poco superiore per le non chiusure (56%) a svantaggio delle chiusure, la cui presenza rimane tuttavia evidente (44%). Per la maggior parte dei problemi di comprensione riparati non si può stabilire un esito positivo certo. In tale percentuale risiedono, oltre alle non chiusure effettive, anche una parte di chiusure che però non sono verificabili per l'assenza di un intervento scritto. Non è possibile oltrepassare lo schermo e capire se effettivamente la comunicazione sia andata a buon fine: anche in questa direzione mancano certezze assolute e si presentano dei limiti oltre i quali l'analisi non può andare.

Si osservi poi in quali modalità di presentazione del problema la chiusura è principalmente assente (Grafico 13).

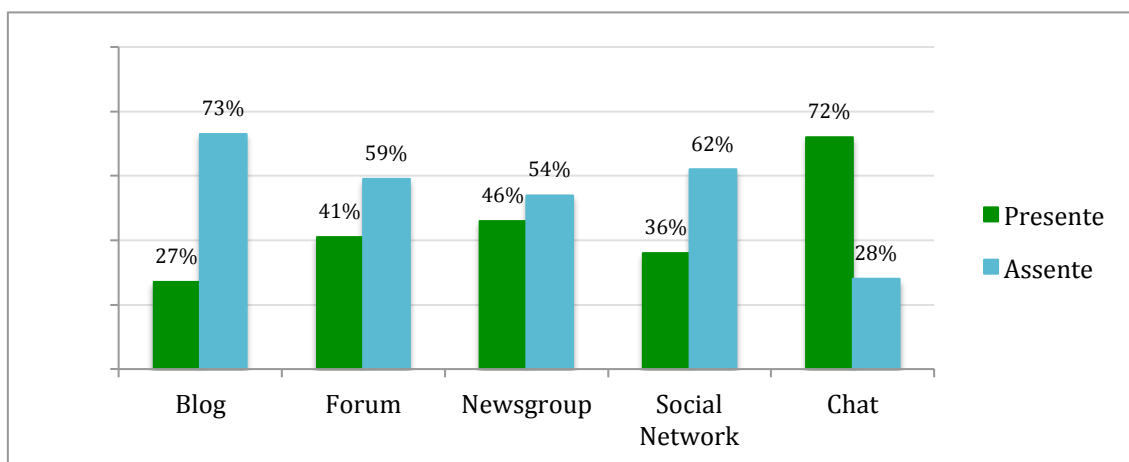
Grafico 13: Chiusura del ciclo di negoziazione nelle singole forme



In tutti casi la non chiusura supera la chiusura, tranne che per le richieste di chiarimento che al contrario presentano la situazione inversa. Gli utenti dunque chiedono un chiarimento che le persone interessate il più delle volte leggono e quindi risolvono.

Il grafico 14 riporta le percentuali all'interno dei singoli generi di CMC.

Grafico 14: Chiusura del ciclo di negoziazione dopo il *repair* nei generi di *W2C*



L'osservazione fornisce un comportamento simile al dato globale per *blog*, *forum*, *newsgroup* e *social network* e completamente opposto per le *chat*, in cui, al contrario, vi sono molte più chiusure che non chiusure dei cicli di negoziazione attivati. Non a caso le *chat* presentano un numero di richieste di chiarimento molto elevato (cfr. par. 5.2.2). Si aggiunga poi che coloro che partecipano alla discussione in *chat* sono presenti contemporaneamente e probabilmente per questo riescono a gestire anche meglio il ciclo di negoziazione aperto, chiudendolo definitivamente.

5.3.1.3 Considerazioni conclusive sull'analisi complessiva

Dall'analisi complessiva sulla gestione dei problemi di comprensione in *Web2corpus* si evince che la cooperazione per il raggiungimento di una comprensione è maggiore rispetto alla non cooperazione, come dimostrano le percentuali relative alla presenza del *repair*. Va comunque segnalata la percentuale non proprio esigua delle non riparazioni, soprattutto scorporando il dato con l'eliminazione dei fraintendimenti. La strutturazione della conversazione nella comunicazione mediata dal computer deve incidere non poco su tale mancanza. Spesso sono scambi discontinui, unici, dal momento che gli utenti potrebbero non tornare sul canale o sullo spazio di interazione, in alcuni generi, simultanei e quindi veloci, tanto da spazzare via dallo schermo gli interventi dei partecipanti. In particolare nei *blog* si raggiunge una percentuale superiore di assenza di *repair* rispetto agli altri generi. Inoltre, non si può stabilire per la maggioranza dei casi la chiusura dei cicli di negoziazione attivati. La chiusura non è verificabile oggettivamente se manca un intervento da parte dell'interlocutore con il problema. Di conseguenza, non si può prescindere dal considerare dentro il dato anche quei casi in cui la chiusura è effettivamente avvenuta, ma non è visibile a chi analizza. Entro i singoli generi, il dato in controtendenza è dato dalle *chat*, all'interno delle quali, invece, la chiusura del ciclo di negoziazione avviene in modo più costante mentre entro le singole forme dell'incomprensione il dato discorde spetta alle richieste di chiarimento.

5.3.2 Risultati estratti dalle tabelle di valutazione dettagliate

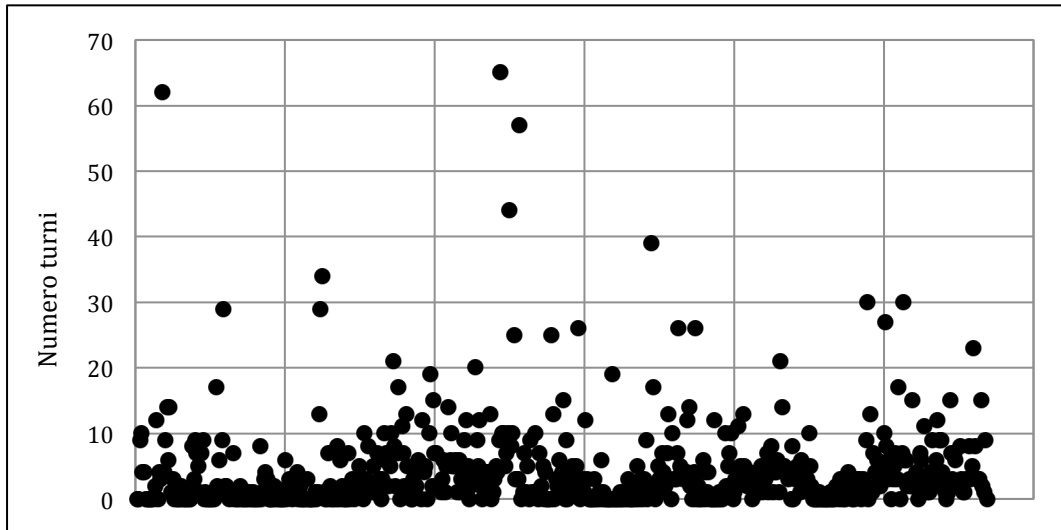
Si proceda ora ad analizzare i dati più dettagliatamente, considerando le successive tabelle *excel* presentate precedentemente e contenenti informazioni e sottoetichette più specifiche (cfr. par. 4.4).

5.3.2.1 *Trouble-source* e problema di comprensione

Su 789 casi di incomprensione registrati solamente dieci mancano di una *trouble-source* disponibile, dunque una minoranza che non incide affatto sull'analisi.

Per quanto riguarda invece la distanza in termini di turni non pertinenti che separa la *trouble-source* dal problema interpretativo si osservi il grafico 15.

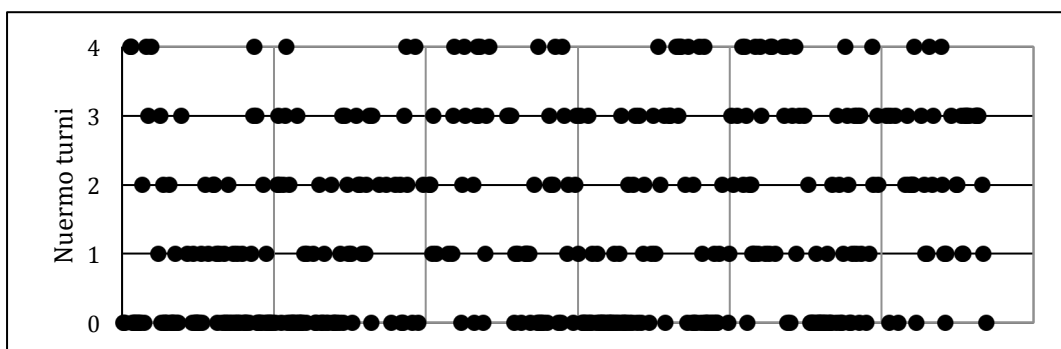
Grafico 15: Turni tra la *trouble-source* e il problema di comprensione



Come è possibile vedere, la maggior parte dei casi si colloca entro la fascia tra 0 e 10 turni, con un picco di 324, non segnalato nel grafico. Per ottenere una stima circa il numero di turni estranei che si inseriscono all'interno dello scambio si può operare sia una media aritmetica che una mediana, la quale permette di stabilire un dato più veritiero. Si tratta infatti di una media più robusta di quella aritmetica, proprio perché meno sensibile ai valori estremi della distribuzione.

Nei problemi di comprensione individuati in *Web2corpus* il numero medio di turni tra la *trouble-source* e l'incertezza interpretativa è pari a 5, mentre la mediana pari a 2, con un massimo di 324 e un minimo di 0. Le fasce del grafico maggiormente compilate risultano dunque quelle indicanti un numero di turni più basso, come nel dettaglio rappresentato dal grafico 16.

Grafico 16: Turni tra *trouble-source* e problema di comprensione: dettaglio tra 0 e 4

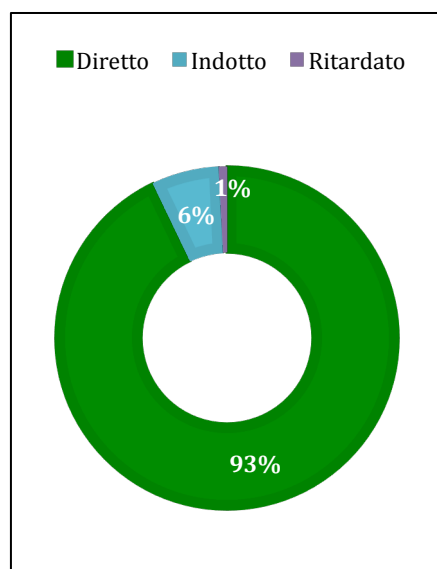


A livello di genere di CMC, i valori di distanza più alti si trovano come previsto nelle *chat*, con una media di 6 turni e una mediana di 4. La particolare organizzazione della discussione, che avviene simultaneamente, tende ad allontanare più facilmente i turni che si appartengono. Il valore massimo di turni registrato tra la *trouble-source* è di 324 e proviene dal *social network aNobii*.

5.3.2.2 Modalità del *repair*

Nell'analisi dettagliata è emerso che la riparazione può avvenire in maniera diretta, indotta o ritardata.

Grafico 17: Modalità del *repair*



Il grafico 17 mostra la presenza schiacciante del *repair* diretto (93%), contro le esigue percentuali di quello indotto (6%) e ritardato (1%). Quando si verifica un qualche problema di comprensione dunque si tende a ripararlo direttamente.

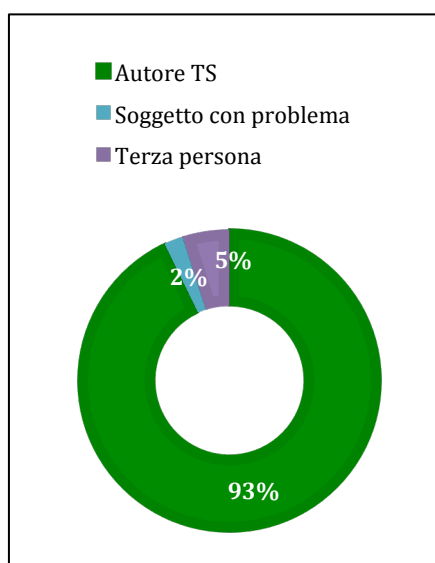
Nei singoli generi così come nelle singole forme non si verificano controtendenze, come dimostra già di fatto la percentuale generale, con una presenza schiacciante del *repair* diretto.

Nei paragrafi seguenti, i dati relativi ai singoli generi o forme verranno forniti solo se si presentano valori particolarmente diversi da quello complessivo.

5.3.2.3 Autore della riparazione

Per quanto riguarda la persona che effettua la riparazione, la percentuale maggiore spetta all'autore della *trouble-source* (93%). Le etichette relative al soggetto con problema di comprensione e alla terza persona sono ferme a percentuali piuttosto basse, rispettivamente 2% e 5% (Grafico 18).

Grafico 18: Autore del *repair*



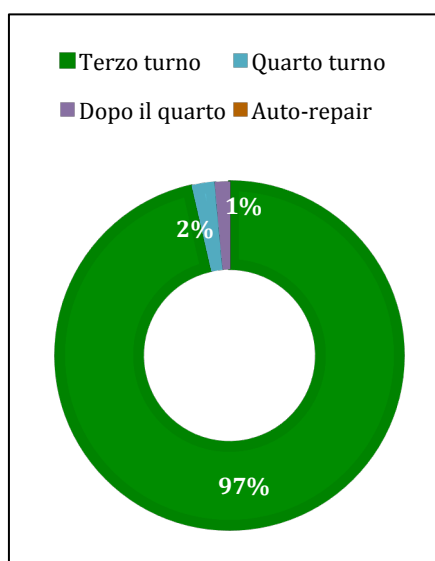
Il problema di comprensione viene quindi sciolto principalmente dalla persona che con il proprio turno ha generato un fraintendimento, una richiesta di chiarimento o una dichiarazione di non comprensione o di comprensione con riserva. In situazioni in cui partecipano più persone si apre anche la possibilità che a correggere possa essere un'altra persona, cosa che negli scambi a due chiaramente non può accadere. In particolare, se si considerano i cinque generi, sebbene non si segnalino andamenti particolarmente diversi rispetto a quello generale, è interessante notare come le riparazioni affidate ad un'altra persona o al soggetto con problema siano presenti soprattutto nei *newsgroup*, insieme ai *social network* e alle *chat*.

Infine, si segnalano l'esigua percentuale delle riparazioni in cui interviene più di una persona: il 4% sul totale.

5.3.2.4 Posizione del *repair*

Si consideri ora la posizione in cui avviene il *repair*: anche nella comunicazione mediata dal computer il terzo turno si offre come luogo prediletto per le riparazioni (97%). Esso è seguito dalla riparazione al quarto turno (2%), da quella dopo quest'ultimo (1%) o dall'*auto-repair* (0%) (Grafico 19).

Grafico 19: Posizione del *repair*



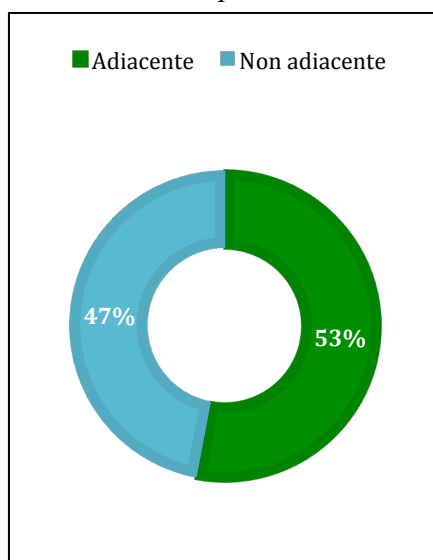
Il dato mostra che le riparazioni si collocano principalmente subito dopo il problema interpretativo. L'interlocutore, autore della *trouble-source*, si attiva quindi per la risoluzione del problema emerso. Bassissima l'incidenza delle riparazioni al quarto turno, compiute quindi da chi ha il problema interpretativo, e di quelle dopo il quarto, possibili solo per i fraintendimenti. Lo stesso *auto-repair* è presente solo in due casi sul totale, dunque una percentuale prossima allo zero, esattamente 0,2%.

Il dato interessante a proposito del terzo turno riguarda l'adiacenza rispetto al suo posizionamento sullo schermo. Nel grafico 20 quindi si riportano le percentuali relative al *repair* al terzo turno adiacente o non adiacente.

Nelle conversazioni che hanno luogo nei generi di CMC presi in esame, il percorso che segue la gestione del problema interpretativo si modifica rispetto a quello seguito nelle conversazioni a due, in cui la riparazione avviene quasi esclusivamente subito dopo il problema, senza turni nel mezzo. La riparazione, seppure rimane

concettualmente al terzo turno, tende anche a trovarsi allontanata visivamente rispetto al messaggio a cui si riferisce, a causa della presenza di altri interventi. Come si evince dal grafico 20, nel 47% dei casi il *repair* risulta non adiacente contro il 53% in cui invece si posiziona subito dopo il problema interpretativo.

Grafico 20: *Repair* al terzo turno

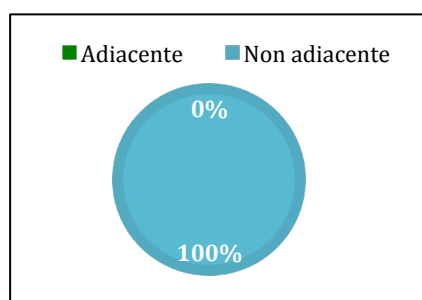


I parlanti dunque cooperano al di là dei turni, anche in situazioni confuse, in cui più persone intervengono, separando il discorso che si intrattiene con un interlocutore.

L'analisi dettagliata permette di stabilire anche dopo quanti turni si posiziona il terzo turno non adiacente, la media aritmetica è di 3 turni, mentre la mediana di 2, con valore massimo 35 e minimo 0.

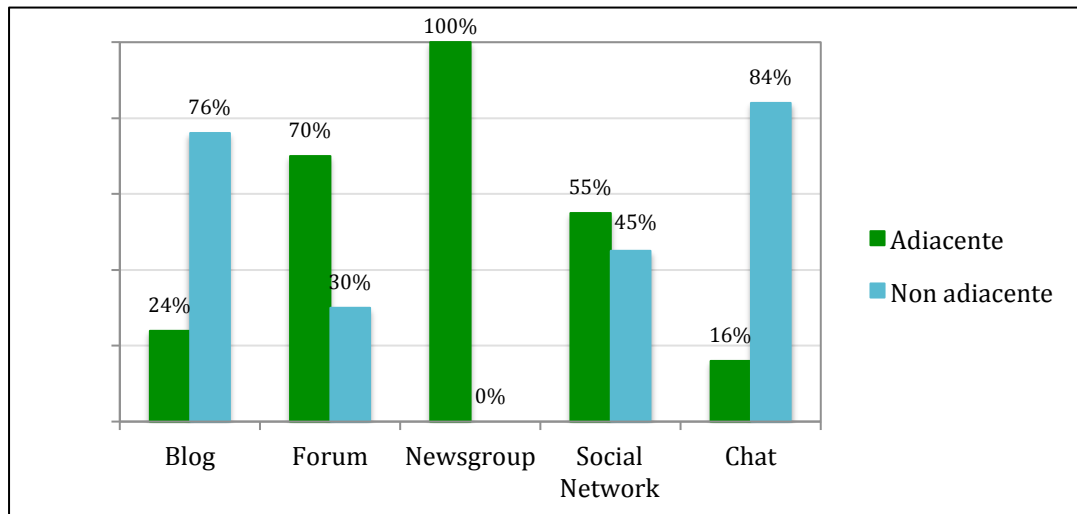
La situazione non si modifica per il quarto turno, sia per la percentuale maggiore, anzi in questo caso addirittura totale, per la non adiacenza, che per la media e mediana dei turni aventi gli stessi valori, 3 e 2 (Grafico 21).

Grafico 21: *Repair* al quarto turno



L'esame per genere mostra una maggiore presenza di non adiacenza per il terzo turno nei *blog* e nelle *chat*, rispettivamente 76% e 84%, rispetto ai *forum*, *newsgroup* e *social network*, con le seguenti percentuali 30%, 0% e 45% (Grafico 22).

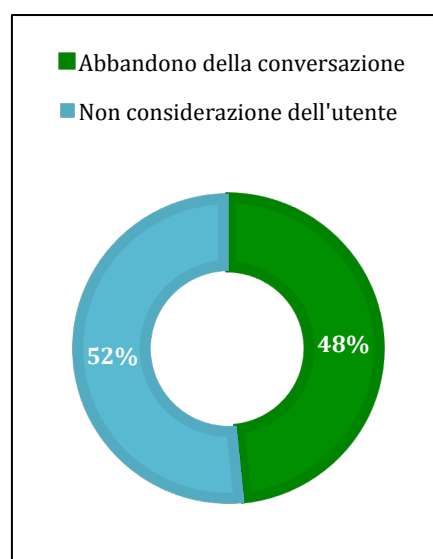
Grafico 22: *Repair* al terzo turno adiacente/non adiacente nei singoli generi di *W2C*



5.3.2.5 Assenza del *repair*

Per quanto riguarda la non riparazione, l'analisi permette di stabilire se chi dovrebbe riparare abbandona definitivamente la conversazione o torna ad intervenire senza tuttavia far alcun riferimento al problema di comprensione occorso (Grafico 23).

Grafico 23: Assenza del *repair*

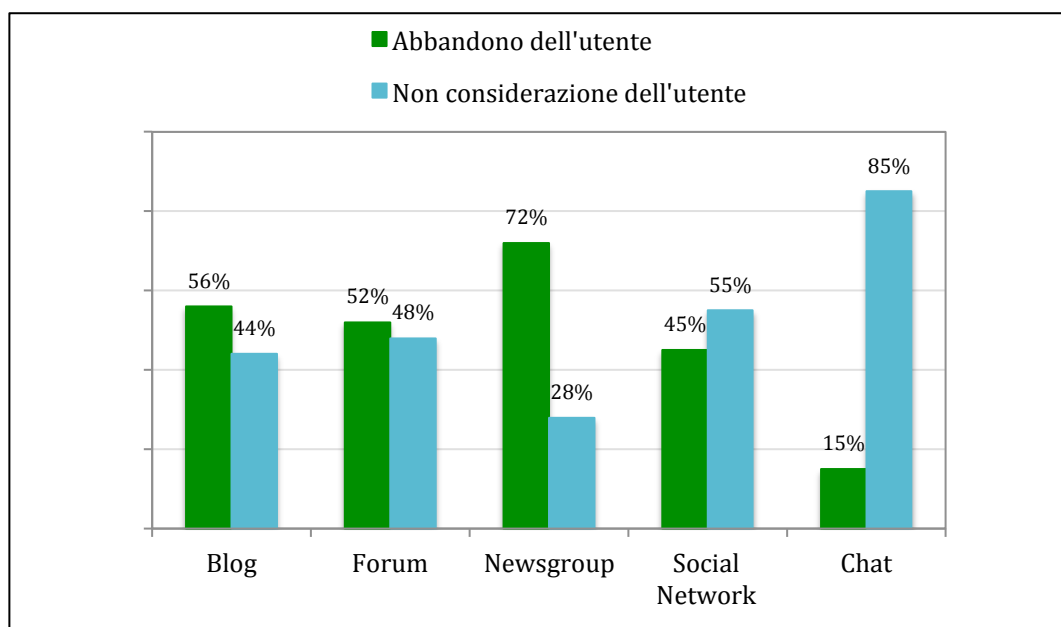


Il dato complessivo su tutte le modalità di problema di comprensione mostra che nella maggior parte dei casi chi dovrebbe riparare in realtà non abbandona la conversazione (48%), ma continua o torna a scrivere e intervenire nella stanza o nello spazio comune di interazione (52%). Si tenga tra l'altro presente che nel 48%, ci sono 25 casi in cui non si registrano più messaggi dello specifico utente perché il *file* presente nel *corpus* termina entro cinque turni. Una parte quindi potrebbe non rientrare nell'abbandono, soprattutto se il *file* si conclude subito dopo il problema di comprensione, senza alcun turno di scarto.

Tra le ragioni della mancata riparazione, vi è dunque la possibilità concreta che chi avrebbe dovuto riparare non abbia letto il turno specifico. Non si possono chiaramente escludere casi in cui ci sia una volontà precisa, questi però saranno decisamente pochi.

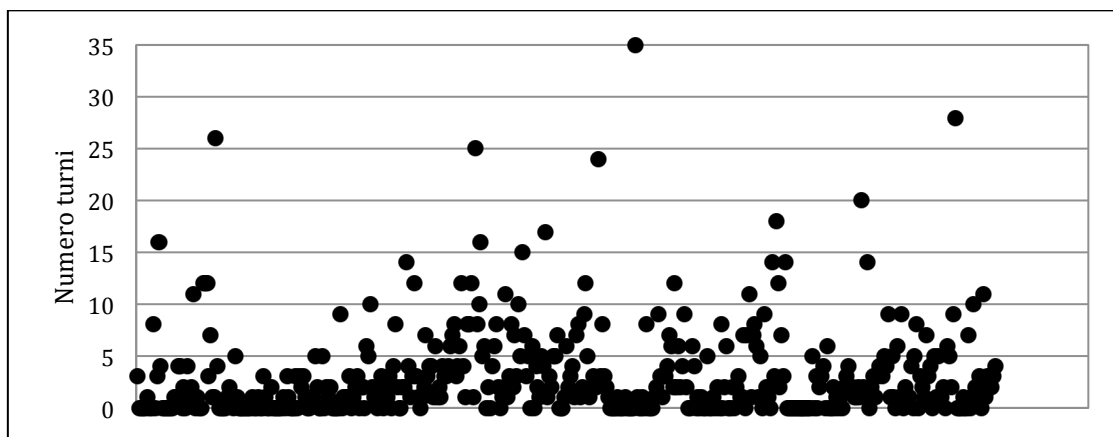
Nello specifico, *blog*, *forum* e *newsgroup* si comportano in maniera anomala rispetto al dato generale: in questi generi infatti nella maggior parte dei casi il mancato *repair* è da attribuire all'abbandono da parte dell'utente (Grafico 24). Solo nei *newsgroup* tuttavia la percentuale è piuttosto netta. *Social network* e *chat*, al contrario, seguono l'andamento globale.

Grafico 24: Assenza del *repair* nei singoli generi di *W2C*



È utile osservare il numero dei turni che intercorre tra il problema di comprensione e la riparazione e confrontarlo con quello tra il problema di comprensione e il nuovo turno della persona a cui spetta riparare. Tale analisi potrebbe restituire una soglia, in termini di turni, oltre la quale non avviene la riparazione. Il dato probabilmente tornerà anche per le chiusure dei cicli di negoziazione avviati. Si osservi pertanto il grafico 25.

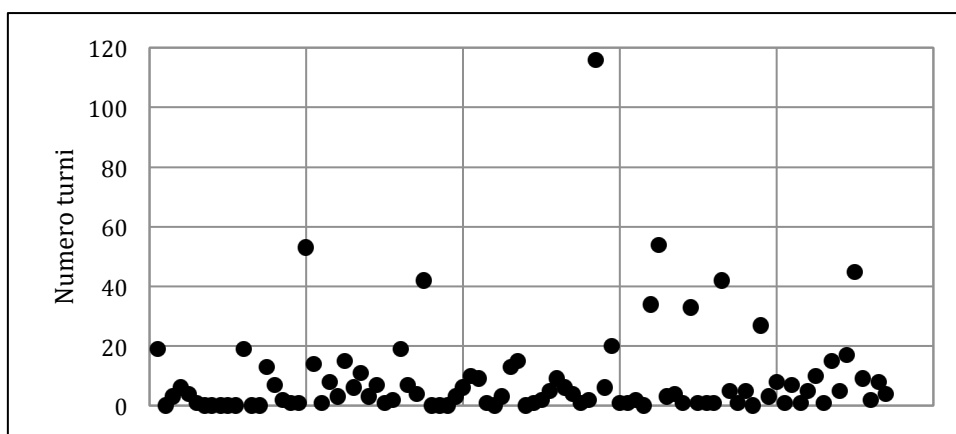
Grafico 25: Turni tra il problema di comprensione e il *repair*



È evidente come la maggior parte delle distanze si collochi sulla linea dello zero o comunque entro i cinque turni. La media aritmetica complessiva dei turni è 3 mentre la mediana è 2. Il valore massimo è 36, il minimo 0.

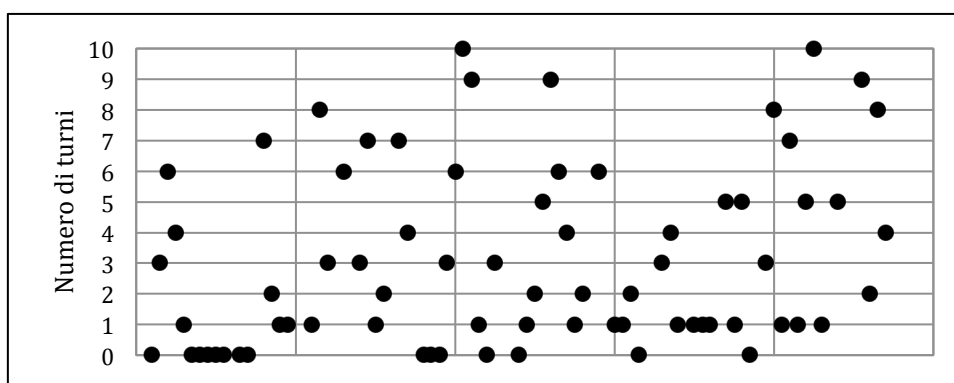
Si confronti ora il numero di turni tra il problema di comprensione e il nuovo turno di chi dovrebbe riparare, ma ignora il problema, intrattenendosi in altre conversazioni (Grafico 26).

Grafico 26: Turni tra il problema di comprensione e il turno di chi dovrebbe riparare



Dal grafico è già possibile individuare una differenza nel valore massimo, 116, di gran lunga superiore a quello presente nel grafico 36 relativo alle riparazioni. La distribuzione risulta più densa nella fascia tra 0 e 10, come emerge nel dettaglio del grafico 27.

Grafico 27: Turni tra il problema di comprensione e il turno di chi dovrebbe riparare:
dettaglio tra 0 e 10



Rispetto al *repair*, le fasce da 0 a 10 presentano dunque un riempimento maggiore: non solo la media aritmetica è molto più alta, uguale a 9, ma anche la mediana si innalza, arrivando ad un valore di 4. Ciò permette quindi di stabilire che in *W2C* sopra i 4 turni la riparazione non avviene. L'ipotesi si conferma anche considerando il numero di turni tra la *trouble-source* e il problema di comprensione riparato (mediana: 2) e la *trouble-source* e il problema di comprensione non riparato (mediana: 4).

5.3.2.6 Chiusura del ciclo di negoziazione

Per quanto riguarda la chiusura del ciclo di negoziazione, l'esame approfondito consente di indicare se avviene immediatamente o dopo una rinegoziazione o riapertura (Grafico 28).

Solo nel 6% dei casi si attiva una riapertura e quindi rinegoziazione, nei rimanenti, invece, dopo la riparazione, chi ha presentato il problema di comprensione chiude immediatamente il ciclo. Si è cercato quindi di approfondire ancora ulteriormente, differenziando tra chiusura esplicita, seguita quindi da una dichiarazione diretta di comprensione, o implicita. Per quest'ultima, l'analista riesce a definire, a partire dal suo

messaggio, se l'utente abbia effettivamente letto e capito, nonostante l'assenza di affermazioni inequivocabili.

La chiusura è implicita nel 91% dei casi, esplicita nei rimanenti (9%) (Grafico 29).

Grafico 28: Chiusura del ciclo di negoziazione

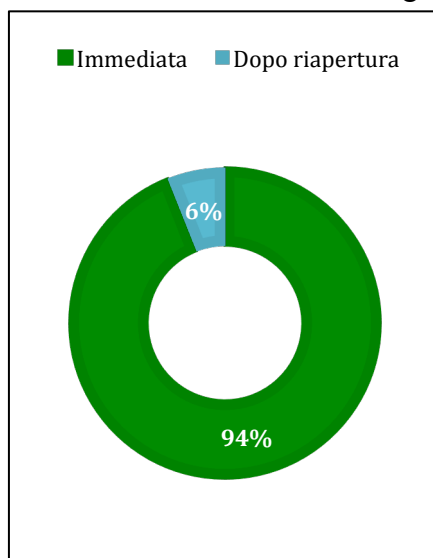
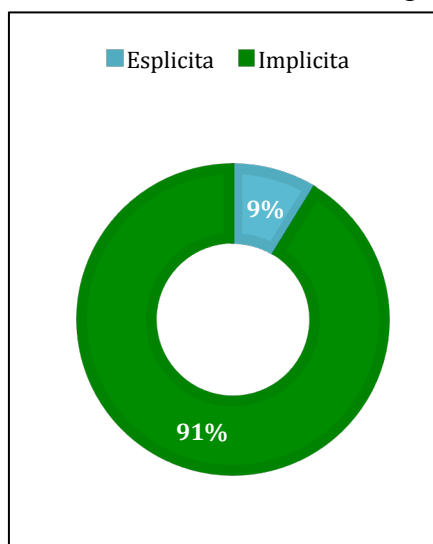
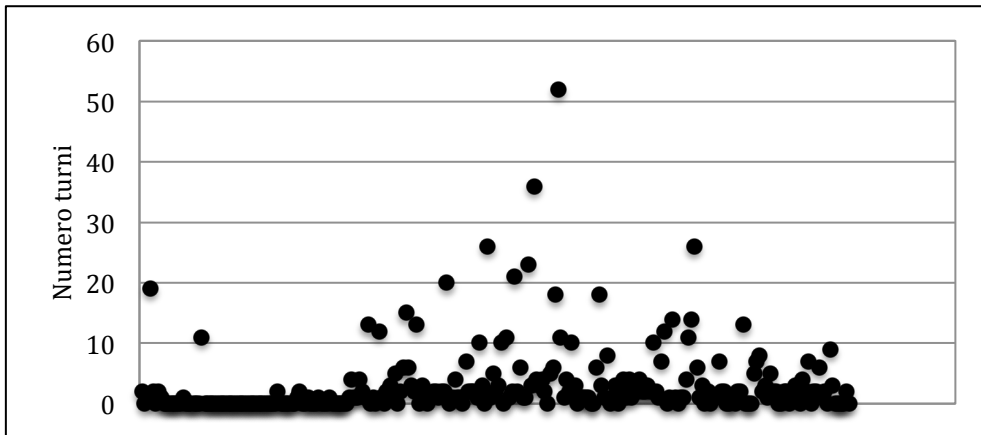


Grafico 29: Chiusura del ciclo di negoziazione



La chiusura avviene mediamente dopo 3 turni, con una mediana di 1: scende quindi il valore rispetto al numero di turni tra il problema di comprensione e il *repair*. Il valore massimo di turni registrati è pari a 52 (Grafico 30).

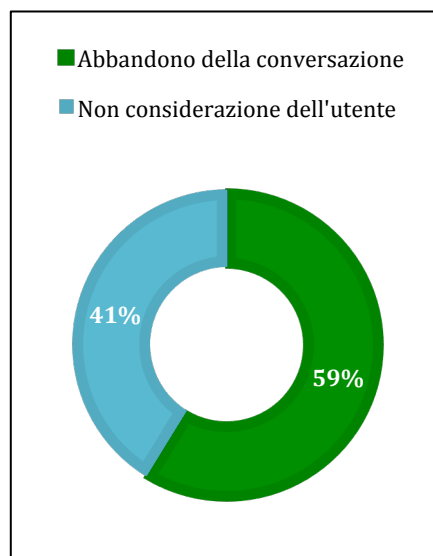
Grafico 30: Turni tra il *repair* e la chiusura del ciclo di negoziazione



5.3.2.7 Assenza di chiusura del ciclo di negoziazione

Si osservi ora il grafico 31 relativo alla non chiusura del ciclo di negoziazione. A differenza di quanto avviene per l'assenza del *repair*, i casi di abbandono da parte di chi dovrebbe terminare il ciclo di negoziazione sono maggiormente presenti (59%) rispetto a quelli relativi alla non considerazione (41%). Si ricordi tuttavia che in 45 su 126 casi relativi all'abbandono, il *file* registrato termina entro cinque turni, non permettendo quindi una valutazione certa. Se il *file* termina dopo pochi turni, le probabilità di intervento della persona sono sicuramente più alte rispetto a se il *file* si conclude dopo cinque turni.

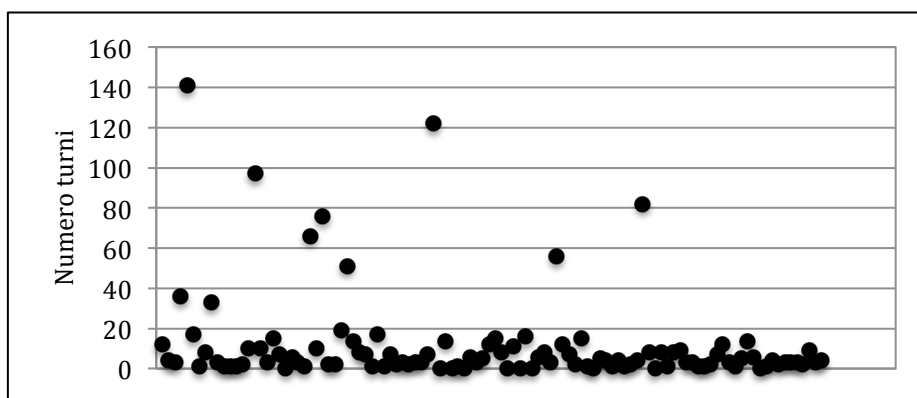
Grafico 31: Assenza di chiusura del ciclo di negoziazione



Non si presentano controtendenze nell'analisi specifica per generi che confermano il dato complessivo sia per la chiusura del ciclo di negoziazione immediata o dopo riapertura, esplicita o implicita, che per l'assenza di chiusura.

Considerando il numero di turni tra il *repair* e il nuovo turno di chi dovrebbe chiudere, la media è addirittura 12, la mediana 5 e il valore massimo registrato 141. Si conferma dunque anche per la chiusura la presenza di una soglia massima, dopo la quale in *W2C* decade la possibilità di lettura del messaggio da parte dell'interlocutore (Grafico 32).

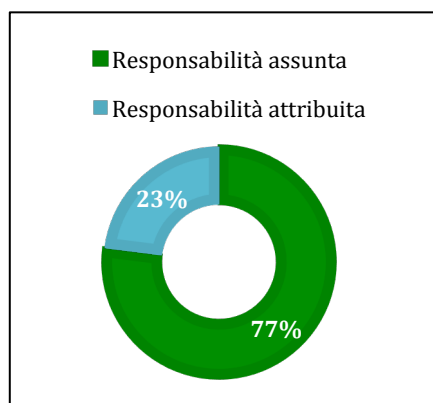
Grafico 32: Turni tra il *repair* e il turno di chi dovrebbe chiudere la negoziazione



5.3.2.8 Etichette di descrizione aggiuntive

La presenza delle etichette di descrizione aggiuntive permette di fare ancora ulteriori considerazioni. In particolare, la responsabilità dell'incomprensione quando viene palesata è più volte assunta (77%) che attribuita (23%) (Grafico 33).

Grafico 33: Assunzione o attribuzione di responsabilità dell'incomprensione



Se assunta tende ad essere assunta a sé (70%), ossia è la persona che ha presentato l'incertezza che dichiara di non aver capito a causa sua, se attribuita invece viene maggiormente attribuita al parlante della *trouble-source* (66%) piuttosto che all'interlocutore (34%).

Un'altra etichetta consente di verificare lo spezzettamento dei messaggi che si completano su più turni in *chat*. L'analisi, che può essere ancora approfondita, consegna una tendenza interessante. Sul totale dei messaggi *trouble-source*, di quelli riportanti il problema di comprensione e la riparazione, lo spezzettamento avviene rispettivamente al 29%, al 26% e al 33%. Dunque, quasi un messaggio su tre di quelli coinvolti nell'incomprensione è spezzettato su più turni. Sia i messaggi *trouble-source* che quelli riportanti il problema di comprensione e la riparazione sono spezzettati di media su tre turni (mediana: 2), con valori massimi di otto per i primi, nove per i secondi e sette per i terzi. Inoltre, il numero dei messaggi che interviene tra le varie parti del messaggio da ricomporre presenta una media di tre turni (mediana: 2) per i messaggi *trouble-source* e per quelli dei problemi di comprensione, con un valore massimo per entrambi di venti; per i messaggi *repair* invece la media è di due turni (mediana: 1) con un valore massimo di diciassette.

Infine, sempre in *chat* è possibile individuare la sovrapposizione dello scambio per cui gli utenti si trovano a scrivere contemporaneamente e per questo talvolta saltano alcuni passaggi fondamentali per la comprensione. Ciò avviene nel 21% dei casi.

5.3.2.9 Considerazioni conclusive sull'analisi dettagliata

In conclusione, dai dati emerge che la maggior parte dei problemi di comprensione in *W2C* presenta la propria *trouble-source*. Essi vengono riparati soprattutto direttamente, dalla stessa persona il cui turno è divenuto fonte di difficoltà. Il *repair* si colloca principalmente al terzo turno, tendenzialmente adiacente. Se non adiacente, intervengono mediamente tre turni non pertinenti (mediana: 2) tra il problema di comprensione e il *repair*. Tuttavia, lo scarto tra la percentuale di adiacenza e quella di non adiacenza non è netto. È stata individuata una soglia oltre la quale la riparazione molto probabilmente non avviene, fissata dopo i quattro turni (mediana). L'assenza di *repair* deriva principalmente dalla non considerazione da parte dell'utente che potrebbe riparare piuttosto che dal suo abbandono dello spazio virtuale in cui si trova. I cicli di

negoziazione avviati, quando chiusi, risultano nella maggior parte dei casi terminati in maniera implicita e immediata, normalmente con una mediana di un turno, senza riaperture. Se non vengono conclusi, si è osservato che chi dovrebbe chiudere il ciclo ha principalmente abbandonato la discussione.

SESTO CAPITOLO

FENOMENOLOGIA DELL'INCOMPRESIONE IN *WEB2CORPUS*

6.1 Tipologie di incomprensione: cosa non viene compreso?

I 789 problemi di comprensione individuati in *Web2Corpus* (*W2C*) sono stati esaminati considerandone le forme – dichiarazioni di non comprensione (DNC), dichiarazioni di comprensione con riserva (DCR), fraintendimenti (FRAINT) e richieste di chiarimento (RDC) – e la gestione interazionale messa in atto dagli utenti coinvolti nelle discussioni e conversazioni. In questo capitolo verranno definite le tipologie di incomprensione, le quali si determinano a partire da cosa i parlanti non hanno ben capito o capito affatto. Come si avrà modo di vedere, esse sono sia linguistiche che extralinguistiche.

L'obiettivo è quello di fotografare e illustrare i casi emersi per osservare ancora più dettagliatamente il fenomeno, individuando anche i possibili scatenatori. In questa parte della ricerca non si riportano dati numerici. L'attenzione si concentra piuttosto su un esame attento della *trouble-source* e del problema interpretativo, finalizzato anche a capire come le peculiarità del tipo di interazione prese in esame possano influire sulla generazione dell'incomprensione o meno.

I sottoparagrafi proposti di seguito vogliono guidare e orientare nella lettura dei casi riscontrati, non vogliono costituire delle categorie nette.

6.1.1 Indirizzamento del messaggio

Nei cinque generi presenti nel *corpus* le conversazioni sono scritte e presentano una particolare strutturazione. Esse infatti hanno luogo tra molte altre, in spazi comuni, non privati tra due utenti. Lo scambio dunque confluisce in una stessa area di interazione dove si ammassano messaggi isolati o separati dalla conversazione di appartenenza. Ne deriva che se a partecipare sono più di due persone, l'andamento dello scambio viene stravolto nel suo svolgimento normale: al turno del parlante X non segue necessariamente quello del suo interlocutore Y. Dunque, l'inserimento dei messaggi in un unico ambiente, all'interno del quale dialogano, senza vedersi, più persone simultaneamente o non, incoraggia, in assenza di determinate accortezze e disposizioni

interne di *default*, la presenza di problemi relativi all'indirizzamento del messaggio, il cui corretto destinatario non viene riconosciuto o accolto nell'immediato con certezza. In particolare, tale problematica si sviluppa se vengono meno le strategie di indirizzamento dirette o comunque evidenti – di solito la configurazione è piuttosto standard: l'uso della chiocciola @ o delle forme *at*, *a* o *per* seguite dal nome o *nickname* dell'utente a cui si intende rivolgersi⁵⁸ –, se scarseggiano indizi verbali da cui derivare la destinazione effettiva o se manca un'organizzazione di indirizzamento predisposta al genere di CMC che permetta di indicare automaticamente l'utente o rispondere sotto al messaggio prescelto. In assenza di tali elementi, in determinate situazioni, la comparsa di complicazioni di questo tipo potrebbe essere altamente probabile.

In *Web2corpus* affiorano sia casi di utenti che si autocandidano erroneamente a destinatari di un turno a loro non indirizzato, dando vita a fraintendimenti veri e propri (SN_352(9)), sia casi di utenti che non hanno certezza circa il loro *status* di riceventi e per questo generano richieste che possano chiarirlo (CHT_77(12)) o dichiarazioni aperte a eventuali rivisitazioni (SN_49(11)).

SN_352(9) – Last.fm

senderAM in effetti trovo anch'io che esiste molto peggio...

senderAN la grammatica è un'opinione eh **(TS)**
[1 turno]

senderAM Avevo visto che non mi suonava bene, ma vabbè. **(FRAINT)**

senderAN senderAM non ce l'avevo con te LOL **(REPAIR)**

CHT_77(12)

senderAB sei single o sei impegnata? **(TS)**
[3 turni]

senderAK chi io senderAB? **(RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)**
[1 turno]

senderAB si tu **(REPAIR)**
[2 turni]

senderAK impegnata **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

SN_49(11) – aNobii

senderG

⁵⁸ Talvolta la persona a cui ci si rivolge viene direttamente nominata senza alcuna preposizione o formula che la preceda (cfr. cap. VI, esempio CHT_83(13) pag. 193).

Mi sembra evidente che abbiamo diverse concezioni dell'arte, delle varie espressioni artistiche e dei linguaggi per rappresentarle. Un artista, sia esso pittore, scultore, musicista o letterato, è colui che esprimendo la sua sensibilità in un determinato modo, opera una sintesi delle speranze, conquiste, consapevolezze, illusioni, contrasti [...] **(TS)**

senderA

@senderG

poiché condivido tutto quello che hai scritto, mi domando perché – *se ti riferivi a me* [corsivo mio] – hai esordito dicendo: “Mi sembra evidente che abbiamo diverse concezioni dell'arte, delle varie espressioni artistiche e dei linguaggi per rappresentarle”

(DCR)

In SN_352(9), l'indirizzamento originale del messaggio viene deviato in modo inesatto da senderAM, *senderAM non ce l'avevo con te*, in CHT_77(12) senderAK chiede conferma di essere il corretto ricevente della domanda presente tre turni prima del suo intervento, *chi io senderAB?*, in SN_49(11), infine, senderA apre a una possibilità di riconsiderazione: *mi domando perché – se ti riferivi a me – hai esordito dicendo [...]* *che abbiamo diverse concezioni dell'arte.*

Come è evidente, nei tre casi manca completamente, in quella che viene riconosciuta come *trouble-source*, l'esplicitazione del destinatario: non si conosce a chi sia indirizzata la battuta di senderAN, *la grammatica è un'opinione eh*, accolta a sé, in SN_352(9), da senderAM, forse perché temporalmente digitata subito dopo il suo messaggio, così come in CHT_77(12) e in SN_49(11), si omette la dichiarazione specifica dei propri interlocutori, contenuti in pronomi di seconda persona sottintesi: *sei single o sei impegnata?*, *mi sembra evidente che abbiamo diverse concezioni dell'arte [...]*.

Si noti, inoltre, che nella riparazione circa l'indirizzamento, quando il ricevente individuato non corrisponde a quello prescelto, il destinatario effettivo può emergere chiaramente (CHT_101(10); FRM_05(15)), così come rimanere ignoto, senza essere affatto nominato (SN_352(9), pag. 176).

CHT_101(10)

senderN da dv [da dove]

[11 turni]

senderD sono toscano **(TS)**

[5 turni]

senderE lo so stolto U.U. **(FRAINT)**

[7 turni]

senderD stavo parlando con senderN **(REPAIR)**

FRM_05(15)

senderH [...]se si guardano gl ormoni, probabilmente io sono ombinata ben peggiori te, ma non sono depressa. ho vissuto la mia vita e continuo a vivermela, con alti e bassi, come al solito. ma anche se più vecchia di te non sono depressa. è una questione di testa, non di ormoni. in altre parole sei sicura che i tuoi "disturbi" siano causati dalla premenopausa? *mi pare di percepire una certa acrimonia nel tono della tua risposta* [corsivo mio].

certo a 47 anni non sei più tanto giovane. Ho l'impressione che la depressione di cui tu soffri sia più legata ad un fattore di tipo narcisistico che non ad un fattore puramente ormonale. Per invecchiare bene non servono ormoni, anche se talvolta aiutano, piuttosto serve intelligenza. **(TS)**

senderA cara "senderH", credo tu non abbia letto con attenzione, hai fatto un po' di confusione tra il mio messaggio iniziale e quello successivo di "senderL". Dunque, io sono senderA e ho scritto su questo forum non certo per piangermi addosso e tantomeno perchè rimpiango qualcosa, giovinezza, bellezza o altro, ti assicuro. Semplicemente volevo sapere qualcosa delle esperienze di donne che magari sono già in menopausa, giusto per confrontarsi e saperne di più sull'argomento. E' vero che è tutta la vita che combatto la depressione e sono d'accordo sul fatto che non è necessariamente legata alla pre o menopausa....infatti io ne ho sempre sofferto a prescindere..... [...] **(FRAINT)**

senderH Infatti le mie risposte erano dirette a senderL comunque rimango dell'opinione che menopausa e depressione non siano necessariamente legate. certamente con la menopausa una donna tocca con mano di stare invecchiando e questa situazione è di per se stessa un po' malinconica. è vero gli anni della giovinezza sono passati e quel che non si è fatto o vissuto non è detto che si possa viverlo più. [...]

(REPAIR)

Se nei due esempi sopra citati, rispettivamente senderD e senderH precisano il nome della persona a cui volevano indirizzarsi – *stavo parlando con senderN, le mie risposte erano dirette a senderL* – nell'esempio già esaminato, chi effettua il *repair* si limita a indicare chi non corrisponde al proprio interlocutore, *senderAM non ce l'avevo con te* (SN_352(9)).

Il *repair* rivolto all'indirizzamento tra l'altro può generare ulteriori problemi, divenendo esso stesso *trouble-source*. Colui che viene citato nella riparazione, infatti, potrebbe non riconoscere la funzione del turno in cui si trova nominato, quella appunto di *repair*. È il caso del già menzionato CHT_101(10), che si ripropone di seguito.

CHT_101(10)

senderN da dv [da dove]
[11 turni]

senderD sono toscano
[5 turni]

senderE lo so stolto U.U
[7 turni]

senderD stavo parlando con senderN **(TS)**
[7 turni]

senderN sn qua [sono qua] **(FRAINT)**

senderN dimmi
[4 turni]

senderN sei toscano e con meno di 30 anni (**AUTO-REPAIR**)

Il turno di **senderD**, *stavo parlando con senderN*, crea un momento di confusione nel destinatario originale del messaggio precedente, *sn* [sono] *qua*/⁵⁹ *dimmi*. **SenderN** infatti fraintende la funzione del turno come *repair*, tuttavia si auto-ripara dopo quattro messaggi, come il ripristino della conversazione sembrerebbe confermare. Tali momenti di incertezza e di *impasse* risultano abbastanza comuni nella CMC e possono derivare sia dal repentino cambio conversazionale che dall'intreccio dello scambio. Si fatica dunque a capire perché viene menzionato il proprio nome, in relazione a cosa, di cosa si sta discorrendo (CHT_33(11)).

CHT_33(11)

senderD **senderE** CERCHI DI FARE COLPO SULLA **senderB** OK MI FACCIO SA [da]
PARRTEù
[2 turni]

senderE no tranquillo
[2 turni]

senderE con **senderB** scherzo
[15 turni]

senderB scherzi si [su] cosa **senderE**?
[3 turni]

senderE sul dirti che sono innamorato di te **senderB** (**TS**)
senderB ma lo so (**FRAINT**)
senderB cucciolo
senderB lo so
[3 turni]

senderB ci mancherebbe
senderE no dicevo a **senderD** infatti (**REPAIR**)
[1 turno]

senderE che non capiva
senderB ahhh (**CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE**)
senderB ok

SenderB perde il filo del discorso, si ritrova citata in una frase che stenta a comprendere pienamente, *con senderB scherzo*, ma poi recupera, ritornando in linea con la conversazione grazie a **senderE** che fornisce il giusto destinatario delle sue parole, *no dicevo a senderD infatti*.

Dunque, in situazioni di eccessiva confusione conversazionale, come quelle che accadono in *chat* o in quei generi di CMC i cui spazi di interazione risultano

⁵⁹ Cfr. cap. V, nota 56.

particolarmente affollati per la robusta partecipazione, l'indirizzamento esplicito diviene una prerogativa importante per evitare incertezze o falsi riconoscimenti. Interessante, tuttavia, osservare la comparsa di problemi di indirizzamento anche in presenza di specificazione del destinatario. Quest'ultimo però raramente è palese, come dimostrano gli esempi sottostanti.

CHT_36(3)

senderD senderA (DEFINIZIONE DEL DESTINATARIO)
[10 turni]

senderD ti ho detto chiamala chissà ti risponde se e' qui (TS)
[7 turni]

senderC ma chi devo chiamare senderD??????? (FRAINT)
[14 turni]

senderD non dc [dico] a te senderC (REPAIR)
[1 turno]

senderC ok scuami senderD ciao000000 (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

In CHT_36(3), senderD chiarisce il nome del suo destinatario, *senderA*, a cui indirizza dopo poco *ti ho detto chiamala chissà ti risponde se è qui*. Questo allontanamento del turno indicante il ricevente dalla richiesta a lui rivolta fa sì che senderC creda si parli erroneamente a lei, *ma chi devo chiamare senderD????????*. Lo spezzettamento discorsivo e la presenza dei numerosi turni che intervengono, per la precisione dieci, facilitano la generazione di fraintendimenti di questo tipo. Se l'indirizzamento si fosse trovato sullo stesso turno della richiesta e non staccato dal messaggio di appartenenza, molto probabilmente non si sarebbe creata confusione. Ciò sembrerebbe tra l'altro rafforzare l'ipotesi che gli utenti seguano solo le parti di conversazione temporalmente più vicine, quelle che compaiono sullo schermo al momento della lettura. Seppure è una pratica abbastanza comune, come testimoniato precedentemente, non mancano casi in cui i partecipanti all'interazione guardino indietro alla ricerca di pezzetti che completino il *puzzle* conversazionale che stanno seguendo.

CHT_42(14)

senderX ciao senderG (DEFINIZIONE DEL DESTINATARIO)

*senderIN è entrato nel canale

*senderBO è entrato nel canale

*senderIO è entrato nel canale

*senderIP è entrato nel canale

*senderIQ è entrato nel canale

senderA ciao senderO non l'ho letto

* senderIR è entrato nel canale

senderX nick libico? (TS)

[3 turni]

senderG che è il mio? (RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)
[2 turni]

senderG no no nick italiano (AUTO-REPAIR)

In CHT_42(14), ad esempio, **senderG** sembra avere un dubbio: non è inizialmente sicura che la domanda di **senderX** sia a lei rivolta. Dopo due turni, tuttavia, nonostante manchi una conferma, sembra sciogliere da sola l'incertezza interpretativa. Tra le congetture, ha sicuramente valore quella di una rilettura a ritroso. Tornando indietro di sei turni, infatti, è facilmente reperibile il ricevente, *ciao senderG*.

Un altro caso interessante nell'ambito dell'indirizzamento presente, ma non evidente, si ritrova in CHT_69(8) e in CHT_39(21).

CHT_69(8)

senderN senza...ma è amico tuo questo scommetto (TS)
[7 turni]

senderF veramente no dici a me **senderN** (RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)
[6 turni]

senderN no **senderF** (REPAIR)

senderF ah **senderN** (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)
[1 turno]

senderF pardon

CHT_39(21)

senderAS molly te pestooo (TS)
[9 turni]

senderAF [mo||ichina^_^] **senderAS** pisti me o molly^? (RDC)

Scatenatore del problema non è qui lo spezzamento discorsivo, quanto l'abbreviazione del *nickname* del destinatario *senza*, forma accorciata di *senzacore*⁶⁰ (CHT_69(8)), e la presenza di un nomignolo che abbreviato (*mollichina* diviene *molly*) risulta identico a un altro presente nella stessa stanza (*molly*) (CHT_39(21)). In CHT_69(8), in particolare, **senderF**, se in un primo momento risponde *veramente no* all'affermazione *ma è amico tuo questo scommetto*, poi indugia un istante, chiedendo infatti conferma, *dici a me senderN*.

Entrambe le circostanze esemplificano dunque casi in cui i destinatari, nonostante vengano citati nell'intervento stesso, non sono immediatamente riconosciuti dagli

⁶⁰ Nell'esempio il *nickname* accorciato non è stato anonimizzato, altrimenti l'indirizzamento sarebbe sembrato evidente, non ambiguo.

utenti, poiché la loro definizione è poco chiara. Sono stati rilevati anche (due) esempi di errato riconoscimento, nonostante una esplicitazione del destinatario precisa e indiscutibile. Le motivazioni, le quali tuttavia sono di difficile definizione, sono varie e possono spaziare dalla distrazione alla lettura veloce dei messaggi.

Occorre inoltre chiarire nuovamente come anche nella registrazione dei casi relativi all'indirizzamento si creino delle diverse possibilità di interpretazione, per cui l'analista non sempre riesce a procedere in maniera diretta e oggettiva. Si distinguono ad esempio alcune forme tipicamente retoriche, parte dell'interazione, che non si presentano come richieste vere e proprie (SN_132(1)).

SN_132(1) – Twitter

senderB @senderA no ci sono anche i giornalisti, m'ero dimenticata. e che ing vuoi diventare?

senderA @senderB **io?** Ingegnere informatico, ovvio :D

senderB @senderA ahhh. Buona a sapersi, me lo segno

In SN_132(1) appare evidente che la domanda rivolta da senderA a senderB, *io?*, non necessiti risposta, dal momento che rappresenta una delle tante forme fisse, riconosciute e usate dai parlanti nelle conversazioni. In CHT_53(2), al contrario, la certezza che non si tratti di una richiesta di conferma circa l'indirizzamento non è poi così scontata. Se quello che si potrebbe definire storico conversazionale⁶¹, insieme all'uso congiunto del punto interrogativo ed esclamativo sembrerebbero portare verso una situazione simile a quella dell'esempio precedente, il proseguimento dello scambio non consente un'interpretazione unica.

CHT_53(2)

senderK c'hai paura?
[7 turni]

senderE **chi io?!** senderK
[2 turni]

senderK si proprio tu

In definitiva, la scelta di non riportare numericamente i casi in un'analisi di siffatto genere deriva da tali difficoltà oggettive provenienti da situazioni che sono aperte a più valutazioni, profondamente legate al soggetto analizzante. È ovvio, come già indicato,

⁶¹ La risposta *Chi io?* alla domanda *Hai paura?* rappresenta una combinazione piuttosto diffusa per esprimere l'assurdità di quanto viene asserito, escludendolo del tutto.

che la quantità numerica consegnata non è affatto definita, chiusa, dal momento che nel *corpus* devono per forza di cose celarsi anche fraintendimenti o generici problemi di comprensione accaduti ma non emersi e quindi invisibili all'occhio di chi esamina. Si osservi quindi CHT_40(10): se senderA non avesse detto *a me*, forse non sarebbe emerso il falso riconoscimento di indirizzamento di senderE, che esce allo scoperto, dichiarando *ah meno male// pensavo a me*.

CHT_40(10)
senderC eheheh rimba (TS)
senderA a me
senderC si si
senderE ah meno male (AUTO-REPAIR)
[1 turno]
senderE pensavo a me

Altre questioni che orbitano intorno all'indirizzamento si esprimono in quei casi in cui non esiste un destinatario ufficiale in quanto l'utente intende fare un discorso in generale o esprimere un'opinione personale, senza che questa abbia un ricevente specifico (CHT_33(7)).

CHT_33(7)
senderA eh un estremista di destra che non sopporta i moderati, i democratici, la libertà religiosa e che crede di cambiare le cose sparando su una folla di innocenti, aderendo alla setta dei Templari e altre sciocchezze del genere (TS)
[21 turni] →

| | |
|---|--|
| senderB senderA [4 turni] senderB non inneggio al norvegese (FRAINT) [1 turno] senderB e l'ho detto prima [2 turni] senderB non inneggio al terrorismo senderB non mi strumentalizzare [2 turni] senderA ho capito senderB [1 turno] senderA non mi riferivo a te 001 (REPAIR) | senderE che c'entra il caso norvegese senderA [3 turni] senderA mia riflessione senderE |
|---|--|

SenderA riferisce il proprio parere riguardo alla strage avvenuta in Norvegia nel 2011⁶², sulla quale altri utenti conversano. SenderB si sente chiamata in causa, indirizzando a sé il messaggio. Tra l'altro, si sottolinei ancora come il flusso della conversazione intrecciata non venga seguito attentamente e si perdano quindi dei passaggi fondamentali. Nei ventuno turni che separano la *trouble-source* dal fraintendimento, senderA aveva già risposto a un'altra persona che chiedeva cosa c'entrasse il caso norvegese, dicendo *mia riflessione*, cosa che evidentemente è sfuggita a senderB, *non inneggio al terrorismo// non mi strumentalizzare*.

Questa tipologia di incomprensioni per cui qualcuno si erge a destinatario non previsto può capitare in qualsiasi scambio, al di là della CMC, richiamata da cause che si pongono oltre le possibilità di indagine oggettiva dell'analista, tra cui anche utenti permalosi e suscettibili, rapporti complicati tra i parlanti, situazioni spinose precedenti, ecc. L'indirizzamento è pertanto chiaramente una pratica impiegabile solo se il messaggio si dirige verso qualcuno in particolare che, in mezzo a tanti, potrebbe non riconoscere il ruolo a cui è chiamato, altrimenti di fatto inutilizzabile per evitare *in toto* tale tipo di problematiche che, come si avrà modo di vedere più avanti, si orientano anche verso il mancato riconoscimento degli obiettivi dell'atto comunicativo e/o del riferimento da assegnare a un elemento del cotesto, in particolare un pronome.

SN_282(1) – Twitter

senderB @senderA mi chiedo come possano esistere persone a cui non piace AHS⁶³! (TS)

senderA @senderB in quale dimensione spaziotemporale ho detto che non mi piace? (FRAINT)

senderB @senderA Ma io parlavo in generale! (REPAIR)

SN_297(1) – Twitter

senderA @senderB ve ne siete accorte troppo tardi, l'avete tartassata d'insulti quando Zayn prima era fidanzato con Rebecca che ha due figlie -. (TS)

senderB @senderA – che per causa di questa storia non ci sta bene. (FRAINT)

senderA @senderB non sto dicendo niente di male o.o calmati! Parlavo in generale. (REPAIR)

senderB @senderA Pensavo dicessi a me direttamente visto che avevi risposto al TL (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

senderA @senderB no no;)

⁶² Si tratta di una strage verificatasi il 22 luglio 2011 sull'isola Utøya, dove un uomo, Anders Behring Breivik, aprì il fuoco sui partecipanti ad un seminario politico estivo, causando 77 vittime.

⁶³ Acronimo di *American Horror Story*, serie televisiva prodotta negli Stati Uniti.

In SN_282(1), senderA si sente parte di una di quelle persone a cui non piace la serie *American Horror Story*, in SN_297(1) senderB si reputa inclusa nel gruppo di utenti accusato di aver insultato qualcuno. In tutte e due le situazioni, gli interlocutori riparano, rispondendo *parlavo in generale*.

Un parlante che ha in mente un destinatario preciso, inoltre, potrebbe anche volerlo tenere nascosto, per questo utilizza volontariamente pronomi o sostituti nominali generici, che non rivelano effettivamente il nome di colui/colei a cui ci si rivolge. Conseguentemente, anche in questi casi, qualcuno potrebbe sentirsi adatto a ricoprire ciò che alcune espressioni vogliono lasciare indefinito.

SN_288(1) – Twitter

senderA dire a qualcuno di farsi i fatti propri su Twitter è come dire ai piccioni di non fare la cacca mentre volano. (TS)

senderB @senderA se l'ho scritto non certo per gli utenti di #twitter ! è uno sfogo per le persone al di fuori ;) ahah (FRAINT)

senderA @senderB non parlavo di te tranquilla :) (REPAIR)

senderB @senderA ahahah no perché anche io ho scritto un tweet: fatevi i fatti vostri ahahha :P (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

senderA @senderB ahahahah nono tranquilla, non parlavo di te :3

Inoltre, quando il ricevente non è citato esplicitamente, perché sottointeso, oscurato da un pronome o da un termine generico o perché volutamente nascosto, si creano curiosità da parte degli utenti che si propongono di conoscere il destinatario di determinate parole, soprattutto se accusatorie o critiche (SN_97(7), CHT_96(3)).

SN_97(7) – Last.fm

senderE

alcuni post in questa baCHECCA mi fan canticchiare: avete lasciato il cervello in affitto, se non hai *niente* da dire fai meglio a star zitto! => yo!!!SSHHHHHHH!

senderD

:O ma a chi ti riferisci oh mio maestro?

senderE

certo non a te, BUON FINE MARTEDI

CHT_96(3)

senderH scrivere un concetto su una riga intera e' possibile |001

senderD senderH a chi ti riferisci
[7 turni]

senderH a chi scrive in maiuscolo

Alcune di queste curiosità tuttavia celano fraintendimenti o problematiche di indirizzamento. Gli interlocutori infatti potrebbero non riconoscere o semplicemente voler verificare di essere i corretti destinatari del messaggio. Dunque, anziché chiedere conferma attraverso un'espressione come *dici a me?*, pongono una domanda generica che li aiuti a capire la persona a cui è diretto il messaggio.

CHT_29(10)

senderI cosa stai pensando?

senderB chi? (RDC)

senderI lui

senderB ah ecco

La risposta *ah ecco* di senderB sembrerebbe suggerire un'idea iniziale sbagliata di destinazione: senderB si accerta che non sia lui colui da cui senderI si aspetta una replica al quesito *cosa stai pensando?*.

CHT_67(4)

senderU ma che faccia hai fatto

senderQ ma chi (RDC)

senderU la persona che mi ha risposto

CHT_52(19)

senderAM TE NE DO DI SICURO PERCHE SE NO MI ARRESTANO BIMBA

MINCHIA

[1 turno]

senderU ma cn chi parli? (RDC)

[2 turni]

senderAM A TE

CHT_82(6)

senderC ci sei almeno da più di mezza ora |001

[1 turno]

senderB ?ki? (RDC)

[1 turno]

senderC te |010

[1 turno]

senderB si

I tre destinatari senderQ, senderU e senderB, non hanno immediatamente distinto il ruolo affidato loro se hanno sentito il bisogno di accertarlo, *ma chi*, *ma cn chi parli?*, *?ki?*. Forse non si sono accorti di essere i destinatari o forse desiderano solo averne la certezza.

In conclusione, il non riconoscimento della persona a cui ci si rivolge è favorito in quei generi di CMC che non predispongono il cosiddetto *quoting* o l'indirizzamento di *default*, quando si omette una dichiarazione chiara di destinazione, dal momento che questi presentano il più delle volte un'organizzazione della conversazione intrecciata.

6.1.2 Identità dell'allocutore e sue caratteristiche intrinseche

Un'altra problematica individuata nel *corpus* riguarda la difficoltà per gli utenti di riconoscersi, senza tentennamenti, nelle loro caratteristiche intrinseche. Diversi sono i casi di confusione relativamente al genere, all'età o all'identità, particolari che uno sguardo diretto potrebbe forse facilmente chiarire. In *Web2corpus* affiorano sia fraintendimenti che richieste di chiarimento relative al non riconoscimento delle caratteristiche interne dei parlanti.

SN_49(10) – aNobii

(TS) nickname Aldie (senderG)

senderA

@senderG

ti sei mai chiesta che cosa è successo con l'arte figurativa e in particolare con la pittura?

La stessa cosa! Totalmente estraneazione del rapporto con la gente. **(FRAINT)**

[...]

senderG

[...] Nonostante l'avatar e il nick sono un maschietto sessantino **(REPAIR)**

CHT_95(10)

(TS) nickname zucchero (senderR)

senderE senderR...beata te che sorridi per un topic di senderL **(FRAINT)**

[2 turni]

senderR senderE veramente sono un uomo **(REPAIR)**

[2 turni]

senderE fa lo stesso

[2 turni]

senderR beh accorda l'aggettivo al maschile (001))

CHT_46(9)

(TS) nickname clementine (senderM)

senderA senderM sei f,m,o t? **(RDC)**

[2 turni]

senderM Sono una Lei.

In SN_49(10) e in CHT_95(10), senderA e senderE non associano il corretto genere a senderG e senderR, entrambi scambiati per donne, mentre in CHT_46(9) senderA cerca un chiarimento da senderM, che evidentemente non conosce. Va comunque sottolineato che spesso i *nickname* prescelti sono essi stessi fonte di inganno, risultando ambigui e poco trasparenti. Altre titubanze quindi riguardano l'età (FRM_21(3)) e l'identità dei parlanti (CHT_09(3)), entrambe di difficile determinazione quando questi ultimi si ritrovano nascosti, coperti dallo schermo del proprio computer.

FRM_21(3)

(TS) età di senderA

senderE

senderA scusa se sono stata un po' brutale...

non so quanti anni tu abbia ma credo tu sia molto giovane...l'ansia, il panico, il terrore puro...è qualcosa che dipende da noi stessi [...]

(DCR)

senderA

No, non sono x niente giovane (purtroppo !!) -.-' [...]

(REPAIR)

CHT_09(3)

(TS) identità di senderF

senderA senderF

senderA ma sei valee??

[5 turni]

senderG ahahaha ogni volta mi confondo pure io

[1 turno]

senderA non pèno

senderA mi avrebbe salutato

senderA con

senderA senderA amoreeeeeee

senderA ciaoooooooooooo

6.1.3 Autore del messaggio e scambio conversazionale di appartenenza

Un caso marginale, rilevato all'interno del *corpus*, su cui vale la pena soffermarsi, riguarda anche il non riconoscimento dell'autore di un messaggio. Oltre al destinatario, dunque, può essere ugualmente confusa la persona che ha scritto un determinato intervento, la quale viene scambiata per un'altra.

BG_32(7)

senderAG

[...] in quanto a guzzanti si è mai chiesto la sua cara figliuola a chi deve il suo successo! A quanti uomini avrà dovuto inchinarsi.

[18 turni]

senderBB

“in quanto a guzzanti si è mai chiesto la sua cara figliuola a chi deve il suo successo! A quanti uomini avrà dovuto inchinarsi”.

senderAG, che affermazioni tristi di uno che non sa in che modo argomentare! (TS)

[1 turno]

senderBD

X senderBB che scrive degli inchini della guzzanti.

Cara senderBB, poiché, lo si deduce dal contesto a che tipo di inchini ti riferisci, se non hai un minimo di prove è meglio che chiudi la bocca e magari la usi per cose che puoi dedurre dal contesto. (FRAINT)

CHT_111(2)

senderC l'avrei menato io, a Ghandi (TS)

senderF fatto bbuono

senderF era demagogo

[6 turni]

senderV senderF io avrei menato la gente come te (FRAINT)

[1 turno]

senderV ma di brutto

[2 turni]

senderV a levarli di torno proprio

[7 turni]

senderC senderV, non ti confondere...sono io quello che vuole menare a Ghandi, non

senderF (REPAIR)

In BG_32(7), senderBB riporta alcune parole apparse nel commento di senderAG, intervenuto diciotto turni prima, sulle quali esprime completa disapprovazione. Nonostante ciò, senderBD ritiene che siano state da lei prodotte, ignorando sia le virgolette, indicatrici del discorso riportato, sia il giudizio appena sotto di esse, *affermazioni tristi di uno che non sa in che modo argomentare*. In CHT_111(2), parimenti, senderV attribuisce a senderF le parole di un utente, senderC, il quale interviene subito dopo l'autore effettivo, creando un disorientamento.

Il discorso intrecciato e la presenza di diverse conversazioni confluenti in uno stesso spazio potrebbero contribuire anche a scatenare il non riconoscimento dello scambio a cui attribuire un messaggio, dal momento che viene meno l'adiacenza tra i turni che si appartengono.

CHT_15(20)

senderA: senderE ci ha abbandonati?

[5 turni]

senderA: dicevo

senderA: che musica ti piace?

senderB: Siiiiiiiiii (TS)

[2 turni]

senderA: si che risposta è? (FRAINT)

[4 turni]

senderB: Che ha staccato

In CHT_15(20) senderA crede che la risposta di senderB, *Siiiiiiii*, si riferisca alla sua domanda immediatamente precedente, *che musica ti piace?*, e non a quella posta ancora prima, relativa all'uscita di un utente dal canale.

6.1.4 Elementi prosodici, pragmatici e obiettivi degli atti comunicativi

Proseguendo lungo il tracciato della definizione delle problematiche incontrate, si osservino ora quei casi in cui l'assenza delle risorse comunicative disponibili per il parlato (gesti, intonazione, mimica facciale, comportamento corporeo, ecc.) possa influire sul corretto intendimento di quanto scritto, provocando incomprensioni di vario tipo. Nei cinque generi di CMC analizzati ci si affida esclusivamente a ciò che la tastiera permette di digitare, senza che gli interlocutori si possano ascoltare l'un l'altro.

SN_221(1) – Twitter

senderB @senderC scusa, se trovi tanto stupida questa storia di miss twitter, allora perché ci segui? (TS)

senderC @senderB perché comunque volevo vedere comunque chi vinceva, non occorre che ti arrabbi tanto dai (FRAINT)

senderB @senderC non mi sono mica arrabbiata, mi sembra di aver usato un tono gentile (REPAIR)

senderC @senderB ah okaay, scusa e che si fraintende sempre usando sms o messaggi.comunque non era mia intenzione litigare o offendere nessuno.- (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

FRM_05(9)

senderL Non hai capito...senderH. Incomprensione in senso metaforico...Dopo anni di "disturbi" che sono relazionati alla premenopausa NON la menopausa, che è abbastanza complessa e dove non mi hanno presa sul serio perché troppo giovane.....mi sono sentita incompresa ma posso dirti che proprio ieri ho trovato un libro di Christiane Northrup che mi ha aiutata molto. Ora quando vado dalla ginecologa so cosa devo chiedere!!!! Forse volevi entrare in un forum dove parlano di depressione???? Devi leggere il libro anche tu visto che un tipo di depressione è assolutamente associata sia alla premenopausa e menopausa. Ciao A te' (TS)

senderH [...] mi pare di percepire una certa acrimonia nel tono della tua risposta. (DCR)

In SN_221(1), senderC nell'interpretare le parole di senderB può confidare nelle sole risorse verbali, che tuttavia non le permettono di comprendere appieno ciò che le viene

rivolto. SenderB infatti interviene prontamente, replicando l'impiego di *un tono gentile*, che evidentemente non è stato colto. In FRM_05(9), senderH arriva a percepire nella risposta di senderL una *certa acrimonia*, che non esita a segnalare. Purtroppo l'assenza di un nuovo intervento sancisce un'interruzione nella valutazione: la validità della sua affermazione non può essere confermata, rimanendo pertanto ancorata alla prima impressione. Prima impressione invece smentita in SN_09(10) in cui il *livore* nutrito da un utente nei confronti di un altro non traspare poi così chiaramente dalla parola scritta.

SN_09(10) – Youtube

scambio di messaggi tra senderA, sostenitore di Giovanni Allevi e detrattore di Uto Ughi, e senderB

senderA

[...] io sono un estimatore del genio pianoleggiatore postdodecafonico da intrattenimento in emo-pizzerie-pianobar e il mio livore nei tuoi confronti, visto il tuo ruolo di ninfa del più grande violinista fan di Giorgia del '900, nonché fustigatore del mio idolo non ti sorprenderà. [...]

senderB

@senderA [...] Pensa che da ninfa ingenuotta quale sono non avevo nemmeno colto tutto questo livore da parte tua [...]

Il modo in cui si utilizza la propria voce, inoltre, può cambiare il senso di ciò che si dice o scrive. Un quesito ad esempio potrebbe presentare più di un'interpretazione plausibile. Si osservi quindi il caso di CHT_52(5), in cui la modulazione prescelta nella lettura di *perché sei nervosa?* modifica ciò che l'interlocutore si aspetta come responso: la motivazione o la sola risposta sì/no. L'esempio stesso, come molti altri, non è univoco, diversi analisti potrebbero non intravedere quanto detto, ma risulta sicuramente valido poiché, rappresentando una tra le possibili interpretazioni, permette quantomeno di intraprendere qualche riflessione.

CHT_52(5)

senderAH @senderB perche' sei nervosa? ? (TS)

senderB eh si (FRAINT)

[3 turni]

senderAH @senderB stress?

[1 turno]

senderB si :D

SenderB interpreta come una domanda richiamante una risposta affermativa o negativa (sì/no) quella che senderAH, invece, intende probabilmente come volente una

motivazione. Tale interpretazione funziona se si considera l'intervento successivo, *@senderB stress?*, come un secondo tentativo di ottenere la causa del nervosismo.

Altri aspetti che non sempre affiorano palesemente e facilmente nello scritto riguardano l'ironia, il sarcasmo, lo scherzo e la non-serietà di quanto si sta dicendo, soprattutto in assenza di elementi (*emoticon, emoji, ecc*) e accortezze (uso della maiuscola, ecc.) introdotti per sopperire alla mancanza delle componenti para- ed extra-verbali. In realtà, l'ironia e lo scherzo potrebbero sfuggire, e quindi non essere riconosciuti, anche in una conversazione parlata, ma se accompagnati da una volontà precisa che intenda renderli evidenti appaiono grazie a una particolare inflessione della voce e/o espressione del viso e/o presenza di un gesto o movimento corporeo. Negli esempi, per limiti oggettivi, non è possibile capire se il dialogo, traslato dallo scritto al parlato, avrebbe prodotto lo stesso fraintendimento o la medesima incertezza interpretativa. Sicuramente l'impossibilità di ascoltare il discorso altrui partecipa, in determinate condizioni, nel favorire incomprensioni di questo tipo, ma non rappresenta l'unico fattore in grado di provarle. Tenendo dunque presente quest'ultima affermazione, si inseriscano, in questa fase dell'argomentazione, quelle difficoltà connesse al non riconoscimento dell'ironia, dello scherzo, della non-serietà e viceversa.

Si inizi con l'esaminare primariamente quei casi in cui i parlanti reputino seria una risposta scherzosa, una battuta a loro indirizzata.

SN_52(1) – Facebook

senderC partiro' a praga il 30 settembre e tornero il 4 ottobre qualcuno sa dirmi che temperatura ci potrebbe essere quel periodo???

senderB -30° **(TS)**

senderC grazie **(FRAINT)**
[2 turni]

senderB MA SECONDO TE CE DAVVERO -30 IN AGOSTO??? MANCO AL POLO NORD AAHAHAHA **(REPAIR)**

senderC ahahhhahha spiritoso **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

SN_251(1) – Twitter

senderA Domenica darò una bella ripulita alla rubrica.. Voi li tenete i numeri delle persone vecchie???

senderB @senderA mia nonna non ha nemmeno il telefonino! **(TS)**

senderA @senderB non intendevo persone anziane uffaaa! **(FRAINT)**

senderB @senderA ..ma dai??? ahahahahah **(REPAIR INDOTTO)**

senderA @senderB mi prendi in giro :((**(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

CHT_83(13)

senderV [nickname jesolo27] nessuno dalle mie parti???
[4 turni]

senderO senderV, esci da casa e vedi **(TS)**
[1 turno]

senderO che ne sapemo noi
[9 turni]

senderV intendo se c'è qualcuno in chat dalle mie parti **(FRAINT)**
[7 turni]

senderO ah scusa senderV

Nel primo caso (SN_52(1)), senderC assume come plausibile la risposta -30° di senderB. Anziché replicare subito con le parole che invece fornisce dopo il *repair*, *ahahhhahha spiritoso*, si limita a scrivere un semplice *grazie*, consegnando l'idea che abbia preso seriamente l'intervento del suo interlocutore. Nel secondo (SN_251(1)) e nel terzo caso (CHT_83(13)), i parlanti non solo non riconoscono la canzonatura in atto, ma reputano invece che le persone con cui conversano non abbiano afferrato quanto intendevano comunicare, tentando dunque una riparazione vana: in SN_251(1), senderA crede che senderB abbia frainteso il senso da attribuire a *persone vecchie*, mentre, in CHT_83(13), senderO quello di *nessuno dalle mie parti*. Inoltre, se nell'esempio tratto da *Twitter*, chi male interpreta poi recupera, *senderB mi prendi in giro*, nell'ultimo si finisce con il viaggiare su binari diversi.

Il parlante che intende fare una battuta potrebbe volere che questa non venga riconosciuta nell'immediato, ma che anzi venga reputata come enunciazione seria per ottenere un effetto più incisivo e divertente.

CHT_97(4)

senderH senderD fa freddo? u.u **(TS)**
[4 turni]

senderD senderH ho caldo a dire il vero **(FRAINT)**
[11 turni]

senderH strano a -7 dovrebbe far freddo u.u **(REPAIR INDOTTO)**
[5 turni]

senderD dovrei ridere? :| **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

In CHT_97(4), l'intenzione derisoria di senderH riesce alla perfezione proprio perché senderD fallisce nel comprendere inizialmente cosa c'è effettivamente dietro alla domanda *fa freddo?*, vale a dire la volontà di scherzare a proposito della posizione in classifica della squadra sostenuta. Nonostante l'uso della faccina *u.u* si proponga come

primo indizio della beffa di senderH, quest'ultimo preferisce senz'altro non essere immediatamente scoperto e la risposta *ho caldo a dire il vero* segna il trionfo finale per la sua battuta.

Non si tratta, chiaramente, come è stato già detto, di incertezze tipicamente ed esclusivamente interne alla CMC o alla comunicazione scritta in generale, dal momento che si ritrovano anche nelle conversazioni faccia a faccia, ma è indubbio che nello scritto, rispetto al parlato, si fatica maggiormente nel riconoscere un intervento ironico, sarcastico o scherzoso che voglia manifestarsi palesemente subito dopo la sua enunciazione.

SN_330(1) – Twitter

senderA Sono ancora gasatissima per Inter-Fiorentina Che bello vedere il Pazzo ritronare a segnare, felice anche per il goal di Nagatono

senderB @senderA Perché Nagatomo ha segnato??? :) **(TS)**

senderA @senderB Certo! **(FRAINT)**

senderB @senderA Ai giornalisti di SKY ha dichiarato: scusate, non l'ho fatto apposta...non volevo!! :) **(REPAIR)**

senderA @senderB Pessima battuta!

senderB @senderA Non era una battuta, si chiama ironia!

SN_236(2) – Twitter

senderC e che nome gli daresti?? Quello nuovo dell'inter lo dedicherei a facchetti.

senderB @senderC io a Berlus...ehm, no scusate. A Cesare e Paolo Maldini, ovviamente. **(TS)**

senderC @senderB dedicare uno stadio al nano permettimi mi sembra un po' eccessivo! **(FRAINT)**

senderB @senderC ma sì, scherzavo! Anche se comunque la sua è la presidenza più prolifica della storia. Come per il Real Bernabeu **(REPAIR)**

CHT_26(1)

senderC abruzzesella [senderE]?!?!? Uhm... da dove chatti?? eheheh **(TS)**
[6 turni]

senderE ABRUZZO **(FRAINT)**
[8 turni]

senderC ma va...avevo una mezza idea.. eheheh **(REPAIR)**

L'uso dell'emoticon, :)), in SN_330(1), la finta esitazione, *ehm*, in SN_236(2) e l'utilizzo congiunto dei punti interrogativi ed esclamativi, *?!?!?*, correlati ancora a una falsa incertezza, *Uhm*, e alla riproduzione di un ghigno, *eheheh*, in CHT_26(1) poco possono

per la corretta interpretazione dei turni riportati. Segnali analoghi nel parlato forse sarebbero stati più visibili e avrebbero permesso di distinguere la poca serietà dell'atto comunicativo.

L'impiego delle cosiddette faccine viene riconosciuto come importante dagli stessi partecipanti, per i quali svolgono effettivamente un certo ruolo nel raggiungimento della giusta interpretazione.

SN_11(13) – aNobii

senderAI

[...]

COME FACCIO a cannare fuori senderL e senderL gemello???

senderJ

e perché?

falli campare, no? Che ti fanno di male? :)

[1 turno]

senderAI

No, no, niente di male, (ho dimenticato le faccine e tutto il resto), ma vorrei solo cannarli fuori...poi dopo, tanto ritornano. E' una questione ludica, non di astio.[...]

SN_328(1) – Twitter

senderD @senderC [...] Ciao senderC, se non mi rispondi, non sei tu!

senderE @senderD @senderC [...]...ma lo sai che senderC risponde sempre? #signorisnasce , naturalmente anche tu lo fai vero? ;-)

senderD @senderE [...] Certamente, la mia era una battuta!

senderE @senderD [...] anche la mia (ti sei perso la strizzata d'occhio) ;-)

Vi sono poi casi in cui le *emoticon* non bastano e, quindi, gli utenti, onde evitare di essere presi sul serio e quindi essere fraintesi, aggiungono o inseriscono una specificazione netta che spieghi a parole il loro intento: *Ovviamente scherzo, velo di ironia!* (NG_11(3) e SN_66(1)).

NG_11(3)

senderA

[...] se va male anche questo le posso passare il tuo contatto :-)))))))))

Ovviamente scherzo.

[...]

SN_66(1) - Facebook

senderD Mi sembra chiaro...non c'erano parolacce, parole e immagini sconcie, bestemmie e imprecazioni! Vi sembra un gruppo da fareeeeeee?!?!?!?!? (velo di ironia!)

Gli aspetti para- ed extraverbali, inoltre, costituiscono un contributo fondamentale quando si intende sostenere il contrario di quanto in realtà si afferma. Si tratta di un modo, abbastanza diffuso e funzionale, per enfatizzare il proprio disaccordo su un aspetto e sottolineare quindi la diversità della propria idea (SN_25(5) e SN_83(51)) o ancora ironizzare su un proprio errore (CHT_53(4)). Gli esempi sono davvero tanti, di seguito se ne ripropongono solamente alcuni.

SN_25(5) – Last.fm

senderCT

“CHI DICE CHE FA SCHIFO FABRI FIBRE NON È UN INTENDITORE DI MUSICA. 4EVER FABRI FIBRA” hai vinto te **(TS)**

senderCV

quoto **(FRAINT)**

senderCT

il mio era sarcasmo tarducci⁶⁴ è un buffone **(REPAIR)**

SN_83(51) – aNobii

senderL Infatti, è questo: **meraviglioso**

http://www.feltrinelli.it/BlogAutore?id_autore=1000242&...

Quando scrive “...Le storie d’amore non finiscono: si spostano altrove, cambiano forma, diventano ricordi e nuovi amori ancora. L’amore pu solo iniziare, infinite volte. Finire mai. È un viaggio, una strada che ruota attorno come il mondo, in cui la partenza è l’arrivo e l’arrivo solo l’ennesima partenza...” è **sublime**, tocca (quasi) i livelli di Romano Battaglia. Quasi. **(TS)**

[324 turni]

senderEY

@senderL: scusa io non ho capito, ma tu consideri seriamente Federico Moccia uno scrittore profondo? **(DNC - RDC)**

CHT_53(4)

senderF ma è un boxer cucciolo?

[6 turni]

senderY un incrocio tra cane corso e dogo argentino

[8 turni]

senderF quello che dicevo io senderY **(TS)**

[12 turni]

senderY boxer no senderF **(FRAINT)**

[4 turni]

senderF ho capito senderY scherzaco **(REPAIR)**

⁶⁴ Fabri Fibra è il nome d’arte di Fabrizio Tarducci.

In SN_25(5), senderCT riporta le parole di un commento precedente a cui aggiunge *hai vinto te* non per esaltare l'accordo di vedute, quanto per sostenere l'assurdità di ciò che è stato scritto, vale a dire che il cantante Fabri Fibra sia seguito da intenditori di musica. Chi replica *quoto*, esprimendo consenso, viene corretto immediatamente, *il mio era sarcasmo tarducci è un buffone*. Provoca qualche indecisione interpretativa in senderEY l'affermazione *quando scrive [...] è sublime* riferita allo scrittore Federico Moccia o l'aggettivo *meraviglioso* a proposito del suo *blog*. Purtroppo non sono presenti risposte alla richiesta, ma rileggendo gli interventi di senderL emerge chiaro il giudizio non proprio positivo sull'autore. In CHT_53(4), senderF, dopo aver sbagliato a quale razza appartiene il cane del proprio interlocutore, interviene ironicamente enunciando *quello che dicevo io*, con la volontà di asserire il contrario e sottolineare quindi il proprio errore.

Un tono deciso, un semplice gesto o una particolare espressione del viso, avrebbero probabilmente aiutato a precisare la poca serietà nascosta dietro le parole *IO sono IO*, che l'uso del maiuscolo per il pronome di prima persona personale già poteva suggerire⁶⁵ (SN_34(3)).

SN_34(3) – Youtube

senderV

ciao, grazie per averlo postato complimenti si vede veramente bene, una domanda ma come hai fatto a caricare un video oltre i 10 min?

senderL

@ senderV IO sono IO ! saluti.....e grazie..... (TS)
[1 turno]

senderX @senderL ahahah si si come no, prendiamoci i meriti che ha YT! Tu sei tu, infatti, così come Youtube è Youtube. Non sei un fenomeno! :D (FRAINT)

senderL

@senderX la mia era na battuta.....!!!!!! saluti..... (REPAIR)

In *Web2corpus* si registrano anche una serie di casi contrari, tuttavia meno comuni, in cui interventi seri vengono percepiti come non seri.

CHT_94 (10)

senderP senderB fai delle foto ai fulmini (TS)

[13 turni]

senderB senderP nn vorrei ke i fulmini le facessero a me so abbastanza fulminato di mio..

[8 turni]

⁶⁵ La formula *io sono io* citata in un noto film, *Il marchese del Grillo*, è abbastanza riconosciuta e usata scherzosamente.

senderP hahahah no no dicevo sul serio a me piace pure fare foto a fulmini (REPAIR)

SN_131(1) – Twitter

senderA A Napoli voti comprati per 50/100 euro. Siamo proprio sicuri che convenga a tutti far crescere economicamente il sud? (TS)

senderB @senderA eh? Era ironico giusto? (RDC)

SenderP non scherza quando dice al suo interlocutore, nella cui città è in atto un temperale violento, *fai le foto ai fulmini*, per quanto stramba possa sembrare l'azione richiesta. Le parole di senderA, in SN_131(1), *siamo proprio sicuri che convenga a tutti far crescere economicamente il sud?*, portano a dubitare senderB per il quale non possono che essere ritenute ironiche, nonostante siano effettivamente intese. Sono diversi gli esempi in cui si chiede conferma della serietà di quanto scritto, soprattutto in seguito a dichiarazioni audaci, come nel caso di SN_96(5) in cui un utente considera i *Pooh* migliori dei *Rolling Stones*.

SN_96(5) – Last.fm

senderN
better than the rolling stones (TS)

senderM
senderN....are you kidding?I really hope so. [...] (RDC)

Di nuovo, si ricordi che alcuni quesiti sono puramente retorici, non si aspettano certamente risposta (BG_17(2)).

BG_17(2)

senderM
c'è una questione che non ho mai capito: se io ad una festa privata, per esempio un matrimonio, metto della musica comprata legalmente (quindi disco, cd, itunes etc) non ho già pagato i diritti d'autore e il copyright quando ho pagato il disco? O in teoria dovrei chiamare la siae e dirgli "guardate che metterò della musica alla mia festa" e pagare un ulteriore "balzello" o come lo vogliamo chiamare?
[1 turno]

senderA
@senderM **stai scherzando vero?** Devi assolutamente chiamare la SIAE e dichiarare quante canzoni farai ascoltare e pagare il dovuto.
Anche se fai un compleanno in oratorio e metti le canzoni dello Zecchino d'Oro devi pagare la SIAE!

Si continui ancora a osservare l'incomprensione e il non riconoscimento degli obiettivi di un atto comunicativo. I parlanti falliscono dunque nel cogliere cosa si cela dietro un messaggio, dove si intende con esso arrivare e cosa fare e, allo stesso tempo, mostrano non poche difficoltà nel ricomporre quella che è la tesi, il ragionamento conclusivo di

un discorso, il punto di vista che l'interlocutore si propone di sostenere. Come si intuisce, gli aspetti fraintesi o sui quali si crea incertezza sono molteplici e difficili da organizzare in tutte le loro sfumature. Gli esempi proposti di seguito hanno dunque il compito di proseguire nel flusso dell'analisi, scoprendo diversi scorci di riflessione.

FRM_17(4)

senderF

[...] avrei auspicato che anche la Grecia avesse dichiarato fallimento, in tal caso lacrime e sangue sarebbero state solo quelle degli speculatori tedeschi e francesi in primis. **(TS)**

senderI

[...] un default della Grecia [...] avrebbe conseguenze ben più consistenti e gravi. E non solo per la Grecia. A piangere non sarebbero stati solo gli speculatori di un paio di paesi. **(FRAINT)**

senderF

Qui bisognerebbe aprire un thread a parte [...] Il mio intervento era abbastanza provocatorio, serviva a sottolineare i rapporti economici interni nell'Unione Europea. [...] **(REPAIR)**

BG_02(4)

senderG

[...] Quanto al monologo di Benigni non me ne si voglia, ma [non l'ho visto], quella sera ero in sala prove con il mio gruppo punk. Provavamo una cover riadattata dei Sex Pistols: "God save Berlusconi". **(TS)**

[8 turni]

senderI

[...] (...)"quanto al monologo di Benigni non me ne si voglia, ma quella sera ero in sala prove con il mio gruppo punk). Wow! Quanto sei figo! [...] **(FRAINT)**

[1 turno]

senderG

@senderI [...] In realtà non suono in un gruppo punk, il mio era un espediente retorico per la chiusura del pezzo. Che come vedo non le è piaciuto.

(REPAIR)

In FRM_17(4), senderI non comprende che senderF intende provocare con le sue parole, allo stesso modo, l'altro senderI non riconosce che l'obiettivo di *quella sera ero in sala prove con il mio gruppo punk* è quello di realizzare un semplice *espediente retorico per la chiusura del pezzo* (BG_02(4)).

BG_02(1)-(3)

Intervento iniziale (TS)

senderB

[...] Devo dire che comunque non mi è chiaro di cosa stia parlando esattamente l'autore (non il discorso generale, il "dove va a parare"), un po' perché non ho letto il pezzo di Serra, ma anche un po' perché questo articolo non è mol[t]o chiaro. **(DNC)**

[3 turni]

senderF

Non capisco il punto, si auspica un esame di coscienza a sinistra? (DNC - RDC)

BG_18(1)-(3)

Intervento iniziale (TS)

senderL

Sinceramente non ho colto il punto dell'articolo.[...] (DNC)

[2 turni]

senderN

condivido in pieno quanto dice senderL. Cosa vorrebbe dire questo post? [...] (RDC)

In BG_02(1)-(3) e in BG_18(1)-(3), sebbene manchino gli articoli in questione, perché eccessivamente lunghi per poterli inserire, appare chiaro cosa lamentano alcuni utenti: la difficoltà di cogliere il punto a cui mirano le parole altrui e determinare dove l'autore vuole condurre figuratamente i propri interlocutori.

Il non riconoscimento della tesi sostenuta è molto comune all'interno del *corpus* soprattutto in quei generi che prevedono l'inserimento di opinioni. Se da un lato, alcuni parlanti dichiarano consapevolmente di non aver capito affatto o bene il punto di vista altrui, dall'altro non mancano utenti che invece lo fraintendono, interpretandolo a modo loro. È in questi casi che la persona fraintesa ripara, riformulando il proprio intervento.

SN_79(3) – Last.fm

senderI

Ma lo scopo di "X Factor" non è trovare il nuovo Schönberg, ma una nuova pop star ripeto POP STAR!!! Quindi il lato dello spettacolo è parte integrante del musicista che si intende cercare. (TS)

senderAB

ma guarda che "popolare" non è sinonimo di "non arte" ringraziando Dio esiste la musica folk e grandi artisti pop..e guarda caso i grandi artisti pop sono all 70-80% gente degli 80's quando trasmissioni del genere non esistevano (FRAINT)

[3 turni]

senderI

Certo, non intendevo dire che lo scopo del programma è trovare gente che produce "non-arte": intendevo dire che lo scopo è trovare gente che produce arte sufficientemente pop da essere gradito al pubblico. E per farsi gradire dal pubblico ci vuole anche il sapersi presentare in TV.

(REPAIR)

In SN_79(3), senderI chiarisce infatti nuovamente la sua argomentazione, che non è stata colta. Se si osserva il *repair*, si riconosce una strutturazione abbastanza regolare, quella cioè che prevede prima l'inserimento dell'interpretazione fraintesa, *non intendevo dire che lo scopo del programma è trovare gente che produce "non-arte"*, e poi la riformulazione dell'interpretazione corretta *intendevo dire che lo scopo è trovare gente*

che produce arte sufficientemente pop da essere gradito al pubblico. Oppure, altre modalità prevedono o l'una o l'altra, o la sola interpretazione corretta (NG_57(5)) o la smentita di quella distorta, senza che quella intesa venga menzionata (SN_124(1)) o riportata esplicitamente (BG_18(6)).

NG_57(5)

senderC

[...] lecito non vuol dire giusto. [...] **(TS)**

senderA

Oddio, lecito vuol dire 'che è consentito dalle norme morali del decoro, della convenienza sociale', e se le norme morali attualmente 'in voga' sono giuste, allora ciò che è lecito dovrebbe essere anche giusto, no nvoglio essere io il prossimo a comportarmi così. [...]

(FRAINT)

senderC

Beh, intendevo dire che non per forza ciò che si può fare rientra nel campo di ciò che è meglio fare. :)

Penso che mi hai capito...:) **(REPAIR)**

SN_124(1) – Twitter

senderA @senderB cerca non cambiare con il fake D: **(TS)**

senderB @senderA no ahahah, il nome rimane quello uu **(FRAINT)**

senderA @senderB no, intendevo altro, lascia perdere HAHAH **(REPAIR)**

BG_18(6)

senderL

Sinceramente non ho colto il punto dell'articolo. Nel cliché ci s'è infilata a pié pari, nessuno mi pare abbia negato le pene d'amore ma il perché sia morta rimane una supposizione. Boh, non capisco, né lo stupore per il trattamento riservato alla storia né il post in sé. **(TS)**

[9 turni]

senderS

[...] senderL si chiede il perché del post. Forse non l'ha sentita cantare. Forse non ha capito che qui si sta parlando di una Vaughan, una Simone, un Fitzgerald, una Holiday. Una cosa così. Per forza che fa notizia: è un vuoto incolmabile nelle arti dell'Uomo. Una Winehouse.

(FRAINT)

[1 turno]

senderL

senderS: tendo ad appassionarmi a cose diverse, ma non era questo il punto del commento.

Che era invece più simile a quello espresso da senderF. **(REPAIR)**

Un'altra strutturazione molto comune nelle riparazioni in quest'ambito include, prima dell'inserimento dell'interpretazione o azione sostenute, una approvazione delle parole del proprio interlocutore che, sebbene siano condivisibili, non rispecchiano quanto si intendeva dire o fare. Si noti, nella carrellata di *repair* proposti di seguito, come ritorni

costantemente una accettazione effettiva o retorica di quanto scritto da chi tuttavia non ha colto il punto, l'obiettivo e il senso dell'intervento precedente. Diverse sono infatti le espressioni affermative che aprono il turno [corsivi miei].

SN_10

senderF *Assolutamente sì*, io ampliavo solo il discorso [...]

BG_17

senderC *ok* alla tua obiezione [...]. Il mio commento era semplicemente motivato dal fatto che credo sia opportuno comunicare meglio le differenze tra i vari tipi di diritti ed i soggetti coinvolti [...]

BG_21

senderE *Ma certo che Parigi è una grande città e tutto quanto*. Se non si fosse capito, questo post era un invito a non usare l'argomento Parigi a favore della gestione pubblica delle risorse idriche [...]

SN_83

senderB *Sì*, ho capito che tutti scegliamo di non leggere alcuni libri. Però vi riformulo la domanda: perché?

SN_08

senderH *Certo* intendevo dire che il fenomeno dello shock anafilattico da puntura d'ape è il più diffuso [...]

SN_29

senderL *Sì* lo avevo intuito, ti stavo chiedendo solo se sapevi come installarla gratuitamente!

SN_02

senderO *Sì* il fatto che sia migliore degli altri due film è vero, il discorso è che nei libri [...] si riescono a trasmettere molte più emozioni rispetto ai film [...]

NG_30

senderD *Sì chiaro questo*, ma era un incentivo a non giungere a velocità troppo elevate [...]

Se da una parte si verifica una sorta di condivisione sulle parole espresse, dall'altra si riscontra una completa disapprovazione, dal momento che vengono attribuite all'altro parole e/o intenzioni mai presentate. Si osservi, anche in questo caso, l'elenco sotto inserito che, malgrado venga estrapolato dal contesto precedente e successivo, costituisce un buona vetrina da cui osservare come chi viene frainteso organizza questo tipo di riparazione [corsivi miei].

BG_03

senderN [...] *non ho detto* che hai invocato reati d'opinione ma solo che hai usato un tono che esprimeva un'asprezza che non condivido per criticare chi si è trovato a pensarla diversamente [...]

NG_26

senderB [...] *non ho detto* di voler avanti una conoscenza approfondita [...]

FRM_37

senderO [...] *Mai detto* di non volerla implementare. Sono contraria solo al principio. [...]

BG_04

senderQ *chi ha detto* leader di sinistra? Jovanotti è di centro

SN_98

senderAE [...] il plagio è un reato. *Non ho mai detto* che fanno schifo

BG_22

senderA [...] E chi *l'ha mai detto* che era uno scontro tra bande politiche? Ho detto semplicemente che chi ha compiuto quella aggressione [...]

SN_71

senderJ [...] *non ho detto* che l'essere umano ha nella sua indole la devianza, ma che la violenza che ha contraddistinto la nostra evoluzione ha reso possibile la devianza [...]

FRM_05

senderM [...] *non ti ho detto* che sei depressa, perché è lampante che tu non lo sia [...]

Diverse volte dunque i parlanti si trovano chiamati a specificare meglio o di nuovo quanto vogliono comunicare: ciò che si intende è altro, il *focus* del proprio discorso è rappresentato da altro, i propri quesiti mirano a ricevere altro, ecc.

Non sono inconsueti ancora i casi in cui si affida agli interventi altrui una connotazione, un'intenzione, un senso globale che il parlante non aveva affatto previsto e che quindi esclude prontamente.

SN_36(4) - Youtube

senderEI

where is this road? i would like to visit

senderEF

Italy, Campania, Napoli!! The street is before sorrento and vietri sul mare, one fo most beautiful place in this world!!

senderEJ

Italy, Campania, SALERNO! Not Napoli...**(TS)**

senderEF

Ma dico io ci vogliamo mettere a fare polemica su ste cose adesso? La co[s]tiera inizia a napoli e finisce a salerno e tocca la sua massiam espreione artistica e culturale a positano, amalfi, ravello, maiori, conca dei marini! La maggior parte dei quali sono a salerno, ma per aiutare una persona di chissà quale lato del mondo, dici napoli ed è più facile, non mostriamo razzismo ed ignoranza anche tra persone che abitano a 40 chilometri!! **(FRAINT)**

senderEJ

Ehm...senderEF...la mia precisazione non voleva ssolutamente essere di tipo razzista! L'ho detto solo per una questione "d'orgoglio" (lasciamela passare), poiché l'Amalfitana è una cosa di cui andiamo fieri...così come è bellissima la Sorrentina e Napoli stessa, chi dice niente! Non vederci poliémica né razzismo [...]**(REPAIR)**

SN_102(3) – Facebook

senderAF ha ragione morgan!a me il vasco di oggi non mi piace più!

Poesia era alba chiara,una canzone per te[...]

Vasco è un mostro del rock italiano,nulla da togliere,ma non puo' vivere solo di fama per sempre [...](TS)

[2 turni]

senderQ

@senderAF cara mia prima di parlare di Vasco pulisciti la bocca [...] Vasco è e sarà per sempre il più grande Rocker della musica italiana. Che alcune delle ultime canzoni di Vasco non siano all'altezza dei suoi capolavori sono concorde, ma dimmi il nome di un grande artista che nella sua carriera sia riuscito sempre a fare ottimi pezzi [...](FRAINT)

[6 turni]

senderAF

senderQ

[...]

mica ho parlato male del tuo idolo,ho detto solo che mi piaceva piu prima che adesso [...]

(REPAIR)

BG_05(9)

senderN

Capire le cose, si può fare anche senza bisogno di decidere quali siano buone e quali cattive. Non il viceversa. (TS)

[5 turni]

senderA

[...] In quanto al capire le cose, mi inchino umilmente, che tutta la blogosfera è al corrente che senderN sa tutto su tutto per definizione e io non mi permetterei mai di metterlo in dubbio. (FRAINT)

[2 turni]

senderN

senderA, mi dispiace tu abbia ragioni di nervosismo: non mi spiego diversamente il fatto che tu confonda *acidamente* [corsivo mio] un mio auspicio a cercare di capire le cose con l'inesistente pretesa di averle capite. Sono due cose opposte, pare a me. (REPAIR)

SN_83(28) – aNobii

senderBP

Non m'interessa indica semplicemente che non sei motivato a leggerle un determinato libro [...]. “Non mi piace” è la pretesa di esprimere un giudizio che in ogni caso non vale nulla, effimero. Come puoi giudicare dalla prima impressione, parlare senza cognizione di causa?

E i pregiudizi esistono, purtroppo, ed è bene liberarsene! Da quando in qua ci si rassegna di fronte a essi? [...](TS)

[4 turni]

senderBA

ABBIAMO FINITO?

Abbiamo finito con questi interventi del tipo “non si può giudicare quello che non si conosce” o “prima mangia assaggia la minestra e poi dici non mi piace”???

Dobbiamo fare moralismi anche in questo sito? [...](FRAINT)

[2 turni]

senderBP

[...]

Riguardo ai MORALISMI, non condivido. Tentavo solamente di esprimere le mie opinioni, cercando di ottenere risposte interessanti al fine d'intavolare una discussione costruttiva.

Ma se i miei tentativo vengono etichettati come PREDICUZZE o quant'altro, credo di non aver raggiunto il mio scopo. \ [...]

(REPAIR)

Nella precisazione di SN_36(4) si legge la volontà di polemizzare, quando l'obiettivo è una semplice dichiarazione d'orgoglio per la località d'origine, così come in SN_102(3) si intravede una critica verso il proprio cantante preferito, in BG_05(9) un atteggiamento arrogante, e in SN_83(28) le proprie opinioni vengono scambiate per *predicuzze* moralizzanti.

6.1.5 Elementi di riferimento, contenuto proposizionale, sensi e usi

Come è emerso dai sottoparagrafi precedenti, capire non è sempre un'azione immediata, scontata. Essa richiede del tempo, creatività, capacità di coordinare gli elementi a disposizione e cooperazione. Se in alcune delle tipologie analizzate sinora non si riconosce ciò che il messaggio intero vuole suggerire, cosa vuole provocare nei propri interlocutori, a chi si rivolge, in altre le difficoltà riguardano un singolo o più elementi (espressioni, locuzioni, ecc) interni al messaggio, di cui non si capisce il riferimento, il senso, l'uso o la sfumatura di significato voluta.

Si parta dai problemi relativi agli elementi di riferimento, i quali vengono confusi e/o sostituiti, senza che vi sia corrispondenza con quanto inteso, generando quindi un'asimmetria. Accade che non venga riconosciuto il riferimento, sia esso persona, oggetto, entità, o altro, a cui allude un elemento citato all'interno del discorso. Come per l'indirizzamento, la presenza di pronomi personali o indefiniti, di soggetti/oggetti sottointesi o vaghi, così come l'omissione di costituenti della frase, tende a facilitare la comparsa di complicazioni di questo tipo quando più alternative sono plausibili. Si osservino i seguenti esempi:

SN_272(2) – Twitter

senderA @senderB non so se sia più triste il fatto che stiamo parlando di lui o che tu lo stia facendo citando le sue porcherie XD **(TS)**

senderB @senderA ahahahahah si ma che sia ben chiaro...noi stiamo citando il tiziano di mai dire...non certo quel rincoglionito di ferro U_U **(FRAINT)**

senderA @senderB no ma per la citazione mi riferivo al never say never⁶⁶ XD ferro manco lo avevo calcolato XD **(REPAIR)**

⁶⁶ Canzone di Justin Bieber, cantante canadese particolarmente seguito dagli adolescenti.

senderB @senderA ah ecco...non avevo capito a che *idiota* ti riferivi...qui fioccano *idioti* e ci si confonde facilmente ahahaha **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

SN_55(2) – Facebook

senderV siete un po' piagnoni qui in giro...morto un papa se ne può fare un altro...ci sono stati momenti in cui è *stato determinante* ma altri in cui *ha reso male*, voleva sempre palla, soliti giochetti...e nelle ultime uscite *non si è neanche visto* (vedi Supercoppa) [corsivi miei]...x non dimenticare i gol mangiati l'anno scorso contro juve e milan...Cioè voglio dire...abbiamo perso eto'o che sa essere un giocatore immenso ma abbiamo un'altra 30ina di milioni (x carità non sono tanti) da reinvestire con intelligenza...senza contare lo stipendio supersonico.....[...] **(TS)**
[2 turni]

senderAI ja mi stai venendo a dire ke zanetti non è un campione???

senderAI ci sono stati momenti in cui è stato determinante ma altri in cui ha reso male, voleva sempre palla, soliti giochetti...e nelle ultime uscite non si è neanche visto...ZANETTI E UN CAMPIONE KOME FAI A DIRE KE NON DI E VISTO...
(FRAINT)

senderR senderAI ma hai letto il commento dall'inizio? Sta parlando di eto'o! **(REPAIR)**

CHT_65(2)

senderH senderB domenica mi vedo con la tipa **(TS)**

senderH :)

[2 turni]

senderB gli hai detto di noi due **(FRAINT)**

senderH solo io

[1 turno]

senderH a napoli vado :D

senderB ok

[2 turni]

senderB ok

[4 turni]

senderB azz fino a napoli

[1 turno]

senderB ma lòa romana senderH **(RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)**

[1 turno]

senderH no **(REPAIR)**

senderH l'altra

[1 turno]

senderB capito quell'altra **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

senderH la mia innamorata

senderB modena

senderH yes

SN_293(1) – Twitter

senderB @senderA ^^ <3 che mi dici di bello ???

senderA @senderB boh...oggi è il compleanno del mio tesoro e sono felice te??^^ **(TS)**

senderB @senderA ma va??? Quanti anni fa??? Fagli gli auguri ^^ io strasera pizza con mamy , solo donne papy ci lascia solo lol **(FRAINT)**

senderA @senderB ahahah boh ma ci sto parlando adesso su twitter xD **(REPAIR INDOTTO)**

senderB @senderA ahahahhahah vabbè quando si ama l'età non conta ;)

senderA @senderB ahahaha ma parlavo di te!!!prima sei te il mio tesoro che oggi compie gli anni ,DDD non avevi capito ahahah!!^^ **(REPAIR)**

senderB @senderA ahahahahahhh oddio no *-* graci!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

In SN_272(2), senderA fa coincidere con il pronome di terza persona singolare *lui* il cantante Justin Bieber, autore della canzone citata *never say never*, e non con (l'imitazione di) Tiziano Ferro, come erroneamente ritiene senderB. In SN_55(2), il soggetto sottointeso, l'ex giocatore interista Eto'o, crea confusione in senderAI, il quale reputa che la persona di cui si parla nelle espressioni *ci sono momenti in cui è stato determinante ma altri in cui ha reso male e non si è neanche visto* vada riconosciuta in Zanetti, calciatore menzionato nel *post* iniziale e in vari commenti. In CHT_65(2) ancora l'uso del generico *tipa* schiude le porte all'equivoco: senderB, infatti, se in un primo momento crede di aver afferrato di chi si stia parlando, proseguendo nella conversazione si rende conto che forse il proprio interlocutore si riferisce a una persona diversa dalla propria, come risulta dalla smentita alla sua domanda di conferma *ma la romana, no// l[']altra*. Si noti poi come tutta la conversazione si muova sulla linea del vago, dell'indefinito, del poco chiaro, con l'obiettivo probabilmente di non farsi intendere dagli altri partecipanti. Nel *repair* stesso infatti senderH si affida ancora a un termine sfuggente, *l[']altra*, il cui riferimento, tuttavia, questa volta, sembra essere inteso, come dimostra il proseguimento dello scambio: *modena, yes*. In SN_293(1), infine, senderB non capisce di essere il *tesoro* di cui parla senderA e solo dopo una doppia riparazione giunge al corretto intendimento. In tutti e quattro i casi, più di un'alternativa risulta ammissibile.

Si consideri ancora l'esempio tratto da *Twitter* SN_291(1):

SN_291(1) – Twitter

senderA bloccato malissimo con *questa*
http://www.youtube.com/watch?v=hbz6f_xGqWI&feature=related ditemi che almeno
UNO di voi la conosce

senderB @senderA con le copie che ha venduto di 21 dubito che ci sia qualcuno sulla faccia della terra che non la conosce xD **(TS)**

senderA @senderB non intendevo Adele :D ma la canzone **(FRAINT)**

senderB @senderA anche io parlavo della canzoe!

Anche in questo caso, il pronome dimostrativo *questa* apre a due possibilità, entrambe contenute nel video a cui si accede attraverso il *link* inserito: la cantante Adele da una parte e la canzone che esegue dall'altra. L'esempio è interessante poiché offre un fraintendimento apparente, in realtà non avvenuto e sostenuto ancora da una mancata specificazione: l'assenza del soggetto di *ha venduto* nella risposta di senderB. SenderA infatti crede che il suo interlocutore non abbia inteso, per questo la corregge, *non intendevo Adele, ma la canzone*, ma, al contrario, non vi è stato alcun dubbio, *anche io parlavo della canzo[n]e*. Di comprensioni avvenute ma non riconosciute dagli interlocutori si avrà modo di parlare più avanti (cfr. par. 6.1.6).

I riferimenti vengono confusi dunque soprattutto se, in presenza di più alternative, non si specifica chiaramente ciò a cui ci si riferisce (SN_211(4)).

SN_211(4) – Twitter

senderC @senderB Si, lo conosco, di Nicholas Sparks mi piace molto 'Ricordati di guardare la luna' :3 Ma a te piace Harry Potter?

senderB @senderC l'hai letto? No, non sono una fan della saga xD piuttosto mi piace Licia troisi come scrittrici fantasy,sai chi é? :D **(TS)**

senderC @senderB Ho cercato di leggerlo,ma non mi piace :X No, non la conosco, sorry! **(FRAINT)**

senderB @senderC ah, a me è mi è piaciuto invece x) vabbè sono gusti :D

senderC @senderB Ah, missà che ho sbagliato, quando ho detto che non mi piace, io intendevo la saga di Harry Potter :X **(REPAIR)**

senderB @senderC ahhhh, io invece non ho psrvato [provato] nemmeno a leggerlo x) ti avevo chiesto l'hai letto riguardo al libro di Nicholas Sparks :D

senderC @senderB Ahh, no, non l'ho letto..D'esate non mi piace leggere, ammenochè non si tratti di Fan fictions ahahah :P

Lo smarrimento sembra qui preannunciato dal momento che il libro di cui si parla, nell'intervento *trouble-source*, non è uno soltanto. SenderC infatti sbaglia: *L'hai letto?* per lei si rivolge alla saga di *Harry Potter* e non a *Ricordati di guardare la luna* di Nicholas Sparks, che probabilmente non considera neanche come candidato plausibile – la prova di una lettura avvenuta dovrebbe essere già di fatto racchiusa nel suo commento iniziale quando dichiara *mi piace molto*. Due candidati referenti sono ancora ammissibili nell'espressione *tizio dalle mani d'oro* (SN_158(1)), utilizzato da senderA per indicare colui che ha di fatto sostituito le serrature della propria casa.

SN_158(1) – Twitter

senderA @senderC un tizio con le mani d'oro (forse di fata?) mi ha cambiato tutte le serrature **(TS)**

senderC @senderA ma intendi ironicamente il ladro o quello che è “passato” dopo di lui per sistemare il misfatto? **(RDC)**

senderA @senderC quello che ha sistemato, gli altri si erano portati via tutte le chiavi di casa **(REPAIR)**

Si noti comunque che non è detto che la specificazione diretta eviti totalmente fraintendimenti o incertezze, che sono imprevedibili, stimolati dagli scatenatori più disparati.

Ancora più complesso poi il riconoscimento di un riferimento se si trova all'interno di una fotografia che presenta inevitabilmente molteplici possibilità (SN_295(1)). SenderC esprime tutto il suo apprezzamento, *ohhhhhhhhhhhh!!! soooo lovelyyy*, per la giostra che appare sullo sfondo dell'immagine presente nel *link* dell'intervento di senderA, e non per i biscotti che evidentemente compaiono parimenti nello scatto.

SN_295(1) – Twitter

senderA @senderC e secondo te comanderebbe una così? Non ha molta credibilità...:-) **#quicomandoio** <http://pic.twitter.com/7P9g6IEY>

senderC @senderA @senderB ohhhhhhhhhhhh!!! Soooo lovelyyy!!! Tutta la mia stima e la mia invidia!!!! <3 <3 **(TS)**

senderB @senderC @senderA eh, quel pensionato di senderA non l'ha quasi voluto assaggiare!!!! :(pessimoooooooo!!! **(FRAINT)**

senderA @senderB @senderC assolutamente meglio i miei biscotti di pasta di mandorle...:-) **(FRAINT)**

senderB @senderC @senderA e certo!!! Moooooooooooooooooo meno calorici dei miei 2-3 cucchiaini di zucchero puro!!!! :D

senderA @senderB @senderC assolutamente sì...

senderC ehm...io parlavo della giostra!!! **(REPAIR)**

In *Web2corpus* non si incontrano esclusivamente fraintendimenti relativi al riferimento, ma anche richieste di chiarimento tese a individuarlo o anche accertarlo. In particolare, quelle di conferma dell'interpretazione sono tra le più frequenti per ricevere un'approvazione circa un soggetto sottinteso (BG_40(13)), sostituito da un pronome (SN_260(1)), da un'espressione vaga o metaforica (SN_08(6)).

BG_40(13)

senderAS

[...] già vincono le elezioni, vogliamo pure farli vincere qui? **(TS)**

senderO

@senderAS fai riferimento agli hooligans della rete? [...] **(RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)**

SN_260(1) - Twitter

senderC @senderA @senderB @senderD i love him ? <3 **(TS)**

senderA @senderC @senderB @senderD ti piace gnammo D:? **(RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)**

senderC @senderA @senderB @senderD ma noooooo? Hahaha intendevo plobnerg genia! ? **(REPAIR)**

[1 turno]

senderA @senderC @senderB @senderD aaaah e che centra con la foto di gnammo ??

SN_08(6) – Youtube

senderM

ho tanti amici che convivono con una vipera da quando si sono sposati **(TS)**

[3 turni]

senderO

@senderM intendi la moglie? xD **(RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)**

Più alternative si possono ritrovare inoltre racchiuse all'interno di un termine, il cui significato potrebbe designare elementi diversi, come in CHT_48(1) e SN_147(1), in cui rispettivamente *croccantino* è sia un gelato che uno snack e un *mac* sia la marca di un computer che di una casa cosmetica.

CHT_48(1)

senderC che buono

senderC il croccantino **(TS)**

[3 turni]

senderF amarena **(FRAINT)**

senderC miele

[1 turno]

senderF ah pensavo il gelato |001 **(REPAIR)**

senderC no

[1 turno]

senderC il croccantino al miele

SN_147(1) – Twitter

senderA @senderB soldi soldi soldi * ____ * mac mac mac! xD **(TS)**

senderB @senderA non immaginavo costassero così tanto le linee di cosmetici <_
(FRAINT)

senderA @senderB ahahahahah! Costano tantissimo e somigliano ad un portatile di 13” :D **(REPAIR)**

senderB @senderA ooooooh! Ma intendevi Apple?! **#Sorry #MaLOL!**

Un termine portatore di un solo designato potrebbe diventare ambiguo se vengono meno quelle caratteristiche che lo rendono univoco e riconoscibile, determinando dubbi interpretativi.

SN_134(1) – Twitter

senderA se mi dai cento euro leggo il libro di Allevi

senderB @senderA neanche per mille, veramente. mi è bastato un volo in vita mia. (TS)

senderA @senderB un po' di invidia. Viaggiare a fianco di Allevi deve essere stata un'esperienza Catartica, nel sendo del disco dei Marlene. (FRAINT)

senderB @senderA intendevo un libro di Volo, Fabio. Mai e poi mai accetterei di stare a meno di un km da Allevi. lo suggerisce il giudice. (REPAIR)

Il mancato uso della maiuscola per il cognome dello scrittore Fabio Volo, unitamente all'omissione di *un libro di*, conducono senderA verso il fraintendimento. Egli, non a caso, considera l'intera frase *mi è bastato un volo in vita mia* come indicante il viaggio in aereo che il parlante deve aver fatto accanto al noto musicista Giovanni Allevi. A parti invertite, vale a dire se nel primo intervento ci si fosse riferiti a Volo, anche con la minuscola, *se mi dai cento euro leggo il libro di [volo]*, e nel secondo ad Allevi, *mi è bastato un [allevi] in vita mia*, forse non si sarebbe creato lo stesso equivoco.

In determinate circostanze, in assenza di precisi elementi e specificazioni, alcuni termini così come alcune espressioni linguistiche si trovano a perdere la loro chiarezza, aprendosi o ad altri sensi a essi associati o a nuovi sensi, comunque ammissibili, perché guidati dall'uso.

SN_153(1) – Twitter

senderB @senderA io durante tutto oggi non realizzo, ma domani sarà tragico çç (TS)

senderA @senderB Concordo! Che poi domani (ormai oggi) è anche festa quindi mi prenderà bruttissima ç_ç #celapossiamofare (FRAINT)

senderB @senderA io per domani, intendevo domani domani xD perché ora son troppo stanca per realizzare tutto D: (REPAIR)

senderA @senderB Ah, non avevo capito xD Sarà brutto realizzare tutto ç_ç Io non ho sonno D: eppure prima ne avevo #dannazione (CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

SN_126(2) – Twitter

senderA @senderB fa la pasta (TS)

senderB @senderA nel sonno? :O #multitasking (FRAINT)

senderA @senderB YES I CAN. Sonnambulismo felinoide.

senderB @senderA ti stimo molto *O* apparecchia

senderA @senderB wut- no X'D intendevo 'il gesto del gatto quand'è contento che ti spinge ritmicamente le zampe addosso' (aka 'fare la pasta') XDDDD (**REPAIR**)

senderB @senderA AAAAHHHH è che stavamo parlando di bilance per la pasta (e in più avevo fame) XDDD ma awww *si squaglia e continua i grattini* (**CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE**)

CHT_21(4)

senderA senderE dove sei mio more
[7 turni]

senderE ca [qua il dialetto] (**TS**)
[57 turni]

senderJ senderE siamo di Cagliari entrambi? (**FRAINT**)
[9 turni]

senderE no senderJ
[4 turni]

senderJ come no? Hai detto "ca"...
[2 turni]

senderJ non mentire cara
[7 turni]

senderE vuol dire qua in barbaro (**REPAIR**)

Domani pronunciato dopo la mezzanotte suscita qualche dubbio d'interpretazione, *fa la pasta* è anche un modo dire che trascende il significato letterale di preparare un alimento, *ca* è la sigla di Cagliari, ma anche la trasposizione dialettale dell'avverbio di luogo *qua*.

Se non si attuano specificazioni si può facilmente incorrere in fraintendimenti, dal momento che si aprono più percorsi di interpretazione plausibili e non sempre si intraprende quello inteso (SN_83(9) e SN_149(3)).

SN_83(9) – aNobii

senderA
Ci ho provato anche io con Tolkien [...] Dopo Lo hobbit mi sono autoinflutta La compagnia dell'anello sperando che la cosa miglirasse. Visto che invece la mia noia aumentava, ho deciso di smettere. In questo caso posso dire che l'ho letto e non mi piace!?:-) (**TS**)
[2 turni]

senderI
@senderA: per quanto riguarda "Il Signore degli Anelli", quindi "La Compagnia degli Anelli" devi riuscire a superare almeno 100 pagine, andando a memoria :). Se non lo hai fatto ti sei persa il meglio :). (**FRAINT**)
[3 turni]

senderA
senderI, La compagnia dell'anello l'ho finito.
Con smettere intendevo Tolkien. E' con lui che ho smesso...Due occasioni mi sono sembrate sufficienti. [...] (**REPAIR**)

SN_149(3) – Twitter

senderB @senderA allora lo sostituisci e chiudi la faccenda una volta e per sempre XD **(TS)**

senderA @senderB Non lo voglio più sto cell! Già me l'hanno sostituito! Ora basta! Cioè è proprio il modello così! xD **(FRAINT)**

senderB @senderA Sì, intendevo che compri l'iphone appena possibile XD **(REPAIR)**

Ho deciso di smettere nel particolare contesto può riferirsi sia a interrompere la lettura del libro *La compagnia dell'anello*, che poco ha soddisfatto le aspettative del lettore, che cessare di acquistare testi di quello specifico autore, *sostituisci* sia alla sostituzione con uno stesso modello di telefono che a un cambio totale.

Svariate sono anche le richieste di chiarimento e/o le dichiarazioni circa l'uso di determinate espressioni o parole, di cui si tenta di comprendere cosa si propongono di veicolare, nonostante siano conosciute.

SN_247(1) – Twitter

senderA non c'è parola che non sia virtuale. Se questo non vi aggrada: state zitti, tornate ominidi, buona fortuna. **(TS)**

senderB @senderA Cosa intendi per virtuale? **(RDC)**

senderA @senderB Potenziale, non fattuale, in contrapposizione a ciò che invece è (o sarebbe) reale.

NG_07(2)

senderA

[...] e ci aggiungo del mio. E cioè che se è vero che la scuola è il libretto di istruzioni del mondo, questo libretto è diventato ormai una montagna. Come per tutto, del resto. [...]**(TS)**

senderB

[...] Veramente non mi è tanto chiaro che cosa intendi per “libretto di istruzioni del mondo”, ma poiché poco sotto parli del manuale di un nuovo telefonino preferisco pensare di non aver capito.

(DNC)

Diverso, invece, il caso in cui l'incompetenza lessicale del parlante ostacola il riconoscimento del senso da attribuire a quanto ricevuto. Alcuni termini o espressioni infatti potrebbero essere completamente assenti nel vocabolario personale di colui/colei con cui si conversa. In SN_320(1), senderB, probabilmente pugliese, non conosce l'espressione *mettersi in ghingheri*, mai sentita nominare, così come in SN_329(1) e in CHT_94(19) sfugge rispettivamente il significato del dialettale *annushll* e del lessema *dossatore*, entrambi termini sconosciuti rispettivamente agli utenti senderB e senderG.

SN_320(1) – Twitter

senderA che delusione. Una si prepara, si mette in ghingheri e poi....sabato sera a casa.
#tristezza (TS)

senderB @senderA cos'è un ghinghero? **(RDC)**

senderA @senderB In toscana si dice "mettersi in ghingheri" per dire che uno s'è rivestito, s'è fatto bello per uscire...

senderB @senderA ahahah bella questa! In puglia si dice "ta fatt chic!"

SN_329(1) – Twitter

senderA @senderB hai 3 bombolette? Allora annushll :D **(TS)**

senderB @senderA l ultima parola????????? **(RDC)**

senderA @senderB annushll = portale! :D

CHT_94(19)

senderS: è arrivato il mio dossatore personale **(TS)**
[7 turni]

senderG dossatore? **(RDC)**
[1 turno]

senderG e che sarebbe?

Un completo fallimento comunicativo si verifica anche quando il proprio interlocutore usa una lingua diversa dalla propria, non padroneggiata. In FRM_STR_06(2) senderB chiede di riformulare in italiano una domanda scritta presumibilmente in sloveno e in SN_355(10), un parlante inglese ignora il significato dei commenti precedenti al proprio, tutti scritti in italiano.

FRM_STR_06(2)

senderS
ima li neko da je prosao sa rievvetom preko slovenije tokom avgustovskih dana 2009.hvala unapred **(TS)**

senderB
***puoi riformulare la domanda in italiano...purtroppo non comprendo la tua lingua **(DNC - RDC)**

SN_355(10) – Last.fm

senderF [...] I have no idea what any of the commets below this say XD **(DNC)**

In *Web2corpus* poi sono stati riscontrati problemi relativi al non riconoscimento di una parola perché scambiata per un'altra simile. La lettura veloce e la similarità tra gli elementi del codice contribuiscono a provocare questo tipo di fraintendimenti.

SN_78(21) – Last.fm

senderB

[...] tra l'altro io do dell'idiota a chi voglio, lo faccio con il *papa* [corsivo mio], lo faccio con i ministri non vedo perché non dovrei farlo con chi reputo tale. [...] **(TS)**
[2 turni]

senderA

[...] dell'idiota lo dai a tuo padre e a un ministro perché li conosci. [...] **(FRAINT)**

SN_249(1) – Twitter

senderB @senderA Buongiorno.be x essere in texas non *ha* [corsivo mio] un brutto aspetto, anzi. **(TS)**

senderA @senderB mi tengo bene **(FRAINT)**

senderB @senderA haha intendevo il caffè doc **(REPAIR)**

senderA @senderB hahah avevo capito non hai !! Ti dirò in albergo lo fanno meglio

In SN_78(21) *papa* viene scambiato per *papà* mentre in SN_249(1) *ha* per *hai*. La sostituzione effettuata da chi ha letto e sbagliato a interpretare è ammissibile, dato che quanto scritto acquista comunque senso anche con le parole non intese.

6.1.6 Avvenuta comprensione

Una tipologia interessante, già citata, riguarda poi il non riconoscimento di avvenuta comprensione. I parlanti dunque credono che i propri interlocutori abbiano mal interpretato ciò che al contrario hanno inteso. Avviene dunque un capovolgimento: chi crede di essere stato frainteso rappresenta in realtà colui che ha frainteso.

SN_44(1) - Twitter

senderB @senderA [...] tutto bene sono finalmente libera:D

senderA @senderB -.-', Anche io finalmente sono libera! Mia madre è andata con mia sorella a mare e io sono sola soletta a casa *ww* **(TS)**

senderB @senderA io intendevo libera dalla scuola ieri ho finito gli esami!! :D
[...] **(FRAINT)**

senderA @senderB Si avevo capito xD [...] **(REPAIR)**

senderB @senderA ah ok allora scusa xd [...] **(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)**

SN_196(1) – Twitter

senderA in italiano non c'è un corrispondente di coccone. Avete un lessico limitato :p

senderB @senderA Oh non preoccuparti, io non so nemmeno cos'è un lessico, o era lesso? Con sale e maionese mi sta bene, prepari tu? **(TS)**

senderA @senderB non mi riferivo a te, ma all'italiano in generale ☺ **(FRAINT)**

senderB @senderA ma sì! Stavo scherzando!! **(REPAIR)**

senderA @senderB ogni tanto becco i permalosì veri quindi meglio mi spiego! :D
(CHIUSURA DEL CICLO DI NEGOZIAZIONE)

CHT_94(16)

senderW sei un taglio
[2 turni]

senderF marò grazie sei l'unico che me lo dice
senderF hahahahahahaha sto sui marones a tutti
[3 turni]

senderW a roma è un complimento eh
[6 turni]

senderF si si senderW so romana
senderF romana doc
[1 turno]

senderW era per dirti che sei simpatica
[1 turno]

senderF si lo so
senderA abbiamo capito senderW
[1 turno]

senderA siamo romane

Nei tre esempi, rispettivamente senderB, senderA e senderW attuano un *repair* non necessario.

Parimenti accade anche che il proprio interlocutore non si renda conto che, ad esempio, la persona di cui si parla o il pensiero che si sostiene siano i medesimi.

SN_256(1) – Twitter

senderA https://twitter.com/#!/_Justbelieving/status/1443299970102079488 Veronica è una bella persona, ma questi tweet [non li sopporto proprio]

senderC @senderA qualcosa mi dice che questa l'abbia fatto per followers, e non perché lei sia una bella persona.

senderA @senderC mi riferivo a @/_senderW

senderC @senderA mi sono espressa io male, 'lei' era riferito a senderW, non alla tizia.

senderA @senderC io non la giudico come le altre, mi è capitato di parlare con lei. Però potrebbe anche essere, non la conosco di persona.

senderC @senderA intendevo che la tizia [lecchina] le fa complimenti solo per i followers, non mi riferivo a Veronica, non la conosco nemmeno

senderA @senderC *stiamo dicendo la stessa cosa in una maniera differente* [corsivo mio].

senderC @senderA oh, ehm, okay.

SN_19(2) – Facebook

senderC è vero la spesa corrente è aumentata, il problema è che è stata dirottata dei servizi essenziali, quali istruzione, cultura, famiglia, tagli ai dipendenti pubblici a non bene meglio precisati investimenti, contributi alla cricca
[1 turno]

senderA no senderC, gli investimenti nell'istruzione hanno avuto una drastica riduzione, questo è certo purtroppo...
[1 turno]

senderC Si senderA è *quello che dicevo io* [corsivo mio] hanno tagliato da istruz, ricerca, famiglia, cultura per spostare soldi ad una politica clientelare della cricca, [...]

In SN_256(1) senderC e senderA si riferiscono alla stessa utente, in SN_19(2) un errore di battitura influisce nel far credere a senderA che senderC sostenga una cosa completamente diversa dalla propria.

6.1.7 Aspetti situazionali

Si citino poi anche quei casi in cui non si comprende quanto sta accadendo intorno a sé, soprattutto quando si entra in una discussione già avviata: si fatica a capire a cosa si faccia riferimento, di cosa si conversa, ecc.

CHT_66(3)

senderC senderH non ci sto a capi na cippa :cry (DNC)
[2 turni]

senderH tranquillo...non ti sei perso nulla

CHT_10(2)

senderB non ci sto capendo niente infatti (DNC)
[1 turno]

senderB tra poco avrò un attacco epilettico

6.2 Considerazioni conclusive sulle tipologie di incomprensione

Le tipologie di incomprensione riscontrate sono davvero molte, alcune di natura prettamente linguistica altre di natura extralinguistica. Esse dimostrano che le conversazioni non sono semplici scambi regolari, se si vuole asettici, asciutti, in cui tutto scorre ordinatamente, senza interruzioni, ma anzi sono in continuo movimento e trasformazione, e conducono talvolta gli interlocutori fuori dai tracciati previsti sui quali non sempre tornano. La comprensione è qualcosa che si matura insieme, che si costruisce sempre, talvolta immediatamente talvolta dopo inciampi e riparazioni, come tutte le esemplificazioni proposte ben dimostrano. Esse, inoltre, evidenziano un grado di cooperazione elevato. Se l'incomprensione infatti viene rilevata da uno degli utenti coinvolti, essa molto probabilmente raggiungerà una risoluzione.

Il confronto con il parlato, proposto nel capitolo successivo, fornirà scorci di riflessione molto interessanti, basati su una continuità di fondo tra le difficoltà emerse nel LIP e quelle presenti in *Web2Corpus (W2C)*.

SETTIMO CAPITOLO

IL FENOMENO DELL'INCOMPRESIONE NEL PARLATO: UN CONFRONTO CON *WEB2CORPUS*

7.1 Considerazioni preliminari: il *corpus* esaminato (LIP)

La scelta del *corpus* di italiano parlato all'interno del quale individuare i fenomeni di incomprensione da confrontare con quelli ricavati in *Web2Corpus (W2C)* è ricaduta sul *Lessico di frequenza dell'Italiano Parlato (LIP)*⁶⁷. In esso, infatti, rispetto ad altri *corpora*, è presente una componente di parlato interattivo spontaneo registrato in situazioni comunicative maggiormente variegata.

La raccolta è stata consultata sul portale www.parlareitaliano.it, gestito operativamente dal laboratorio P.A.R.O.L.E⁶⁸ dell'università di Salerno, in cui è presente il cosiddetto VoLIP (Voce del LIP), contenente i *file* audio delle registrazioni associati alle loro trascrizioni ortografiche. È possibile interrogare il *corpus*, scaricandolo o visionandolo *in streaming*, selezionando i *file* audio su cui compiere la propria ricerca.

Le registrazioni ascoltate sono state quelle riportanti uno scambio bidirezionale faccia a faccia e non, con presa di parola libera e non. Nello specifico, degli audio presenti nei cinque gruppi che costituiscono la cornice comunicativa del LIP sono stati esaminati quelli del gruppo A, B e C ed esclusi, invece, quelli del gruppo D ed E.

I sottogeneri dei cinque gruppi sono descritti nello schema che segue.

Gruppo A, scambio comunicativo bidirezionale con presa di parola libera faccia a faccia:

- conversazioni in casa;
- conversazioni sul luogo di lavoro (tra pari grado, tra non pari grado, con “estranei”);
- conversazioni nell'ambito scolastico ed universitario;
- conversazioni in luoghi ricreativi o sui mezzi di trasporto.

⁶⁷ De Mauro, Mancini, Vedovelli, Voghera 1993.

⁶⁸ Acronimo di Laboratorio Per l'Analisi, la Ricerca e l'Osservazione delle Lingue Europee. Si tratta di un struttura del DipSUM (sezione di Studi linguistici, letterari e filologici) dell'università di Salerno, che ha come responsabile Miriam Voghera.

Gruppo B, scambio comunicativo bidirezionale con presa di parola libera ma non faccia a faccia:

- conversazioni telefoniche normali;
- conversazioni telefoniche registrate alle radio;
- messaggi registrati nelle segreterie telefoniche⁶⁹.

Gruppo C, scambio comunicativo bidirezionale con presa di parola non libera faccia a faccia:

- assemblee legislative;
- dibattiti culturali;
- assemblee studentesche;
- assemblee sindacali;
- incontri di lavoratori;
- interrogazioni nella scuola elementare;
- interrogazioni nella scuola secondaria;
- esami universitari;
- interrogatori processuali;
- interviste alla radio e alla televisione.

Gruppo D, scambio comunicativo unidirezionale in presenza del/i destinatario/i:

- lezioni di scuola elementare;
- lezioni di scuola secondaria;
- lezioni universitarie;
- relazioni a congressi o convegni politici e sindacali;
- relazioni a congressi o convegni specifici;
- comizi politici;
- omelie;
- conferenze non specialistiche;
- arringhe giudiziarie.

Gruppo E, scambio comunicativo unidirezionale o bidirezionale a distanza o differito su testo non scritto:

- trasmissioni televisive;
- trasmissioni radiofoniche.

⁶⁹ I messaggi registrati nelle segreterie telefoniche ovviamente non sono stati presi in considerazione per la totale assenza di interazione.

Le registrazioni del LIP sono state raccolte tra il novembre del 1990 e il luglio del 1992 in precise aeree geolinguistiche, rappresentate dai quattro centri di Milano, Firenze, Roma e Napoli. I 1.653 parlanti coinvolti appartengono a una varietà socioculturale stratificata e partecipano agli scambi con un livello di naturalezza variabile a seconda della situazione.

Il totale delle ore registrate corrisponde a circa 57, quello di quelle effettivamente ascoltate invece arriva a 32. Si consideri, infatti, non solo l'esclusione del gruppo dei monologhi (D) e di quello delle trasmissioni radiotelevisive (E) (ca. 23 ore), ma anche la scarsa qualità di alcune registrazioni⁷⁰ unita, in qualche caso, all'assenza di audio disponibile (ca. 2 ore). Nonostante la presenza della trascrizione scritta, si è deciso di non considerare tali testi nella ricerca dei fenomeni di incomprensione dal momento che l'aspetto sonoro rappresenta per l'analista il discrimine fondamentale nell'individuazione e quindi poi nel confronto tra i problemi di comprensione emersi nei testi di CMC e in quelli di parlato. Su 469 registrazioni totali, dunque, quelle analizzate sono state 313.

Gli esempi citati mantengono le convenzioni di annotazione usate dai curatori del VoLIP per le trascrizioni⁷¹. Lì dove sono stati fatti dei nuovi inserimenti, finalizzati a una migliore comprensione di quanto citato, sono state impiegate le parentesi quadre con l'uso del corsivo. Se quest'ultime poi contengono tre puntini, [...], indicano allora l'eliminazione di porzioni di testo, superflue ai fini del discorso.

⁷⁰ Il LIP non è stato creato con l'obiettivo di svolgere analisi di tipo fonetico e fonologico, ma con quello di compilare un lessico di frequenza. La qualità degli audio dunque non è sempre buona e le trascrizioni sono legate all'intelligibilità delle parole.

⁷¹ Caratteristiche delle trascrizioni presenti sul VoLIP: *a.* i regionalismi e le varietà substandard sono stati trascritti così come sono stati rilevati senza essere normalizzati; *b.* non è stata spezzata alcuna parola per andare a capo, per esigenze legate al trattamento automatico; *c.* è stato evitato il ricorso a più notazioni per indicare lo stesso fenomeno; *d.* le lettere maiuscole sono state usate solo per i nomi propri, toponimi e sigle; *e.* i segni d'interpunzione non sono mai stati utilizzati salvo il caso del punto interrogativo come espressione dell'intonazione interrogativa; *f.* le parole inintelligibili sono state segnalate con un punto interrogativo tra parentesi uncinate (<?>), si è fatto corrispondere un punto interrogativo ad ogni parola inintelligibile per un massimo di tre; *g.* le parole interrotte sono state ricostruite, e indicate tra parentesi uncinate, quando il contesto fonologico o sintattico lo ha consentito (indov<ina>), mentre sono state lasciate incomplete quando ciò non è stato possibile; *h.* le pause sono state segnalate in base alla loro durata con il simbolo # da un minimo di 1 ad un massimo di 3; *i.* l'interruzione di fonazione prolungata che si presenta all'interno di uno scambio comunicativo è stata invece segnalata con [silenzio]; *j.* i riferimenti al contesto extralinguistico giudicati più utili alla comprensione del trascrittore sono stati segnalati tra parentesi quadre: è il caso di commenti descrittivi quali: [risata], [tossisce]; in altri casi si tratta di annotazioni circa l'ascolto della registrazione: [parole incomprensibili], [confusione]; *k.* la tenuta vocalica in finale di parola è stata segnalata mediante un trattino sottoscritto: es. ciao__ ; *l.* le unità polirematiche sono indicate unendo le parole con il simbolo &: ad esempio tavola&rotonda.

La sigla identificativa dei singoli esempi citati è composta primariamente dal luogo in cui è avvenuta la registrazione (MI per Milano, FI per Firenze, RM per Roma, NA per Napoli), seguita dal gruppo d'appartenenza (A, B o C), dal numero progressivo all'interno della sequenza dei testi e, tra parentesi, dal numero progressivo del problema entro lo specifico testo. La sigla RM_B_01(3) indica dunque che l'esempio riprodotto rappresenta il terzo problema di comprensione entro il testo numero 01, appartenente al gruppo B – scambio comunicativo bidirezionale con presa di parola libera ma non faccia a faccia – registrato nella città di Roma.

La comparazione tra lo scritto mediato dal computer e il parlato riguarda in questa trattazione le forme e le tipologie dei fenomeni riscontrati, non la gestione degli stessi, dal momento che si tratta principalmente di conversazioni a due, in cui il *repair* è nella quasi totalità dei casi presente e posizionato al terzo turno, così come è quasi inevitabilmente presente la chiusura del ciclo di negoziazione avviato, con o senza riaperture.

7.2 Problemi di comprensione nel LIP: dati quantitativi

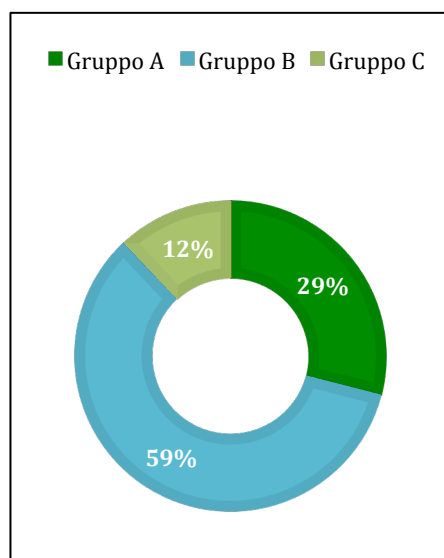
Il parlato spontaneo, vale a dire il parlato-parlato di cui parla Giovanni Nencioni (1976), rispetto allo scritto tradizionale, possiede una serie di caratteristiche. Tra esse, la scarsa pianificazione dei turni, dovuta alla contemporaneità tra emissione e ricezione, la presenza di rumore, di pause ed esitazioni con cui si concretizzano i continui cambi di progetto, oltre all'evanescenza del segnale che una volta prodotto scompare. Inoltre, si riconosce nel parlato un uso di lessico e strutture polisemiche, di deissi e segnali discorsivi particolarmente evidenti, la possibilità di integrare elementi non verbali e una componente interattiva molto accentuata (Sornicola 1981; Halliday 1992; Voghera 1992; 2001).

Lo scritto della comunicazione mediata dal computer in esame, pur rimanendo sempre e comunque scritto, appare diversificato a seconda del genere di CMC considerato e si trova a sottrarre al monopolio del parlato alcune delle peculiarità prima citate. Nelle *chat* e in alcuni *social network* ad esempio si ritrova una scrittura profondamente interattiva, orientata verso una spiccata e marcata dialogicità con un alto uso di espressioni e termini generici, per lo più polisemici. Nel caso delle *chat* la simultaneità dello scambio fa sì che anche la progettualità del proprio messaggio sia

molto limitata. Nei *forum*, *blog* e *newsgroup*, modalità asincrone, lo scambio diviene sicuramente meno rapido, subisce un rallentamento, lasciando spazio a messaggi, anche molto lunghi, in cui si propongono la propria opinione e pensiero relativamente al *topic* affrontato, senza talvolta attivare alcun confronto con gli altri partecipanti alla discussione.

L'analisi degli audio del LIP ha permesso di individuare ben 649 incomprensioni, più o meno profonde. Nei tre gruppi (A, B e C) costituenti la cornice conversazionale della raccolta, esse si trovano distribuite come mostrato dal grafico 34.

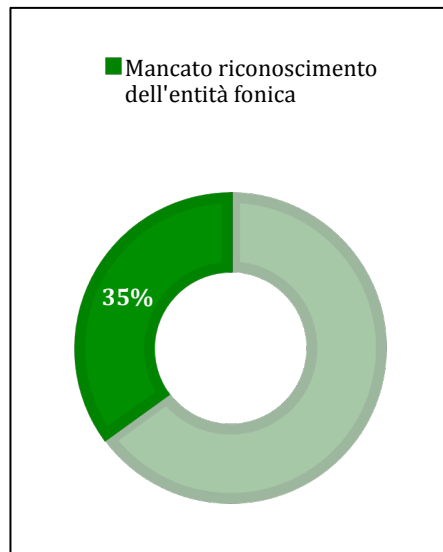
Grafico 34: Distribuzione dei problemi di comprensione nei tre gruppi del LIP



Il numero più elevato di problemi di intendimento è stato registrato nel gruppo B, al cui interno sono inserite le conversazioni telefoniche (59%). Seguono quello degli scambi faccia a faccia con presa di parola libera (29%) e infine quello degli scambi faccia a faccia con presa di parola non libera (12%).

Sul totale delle difficoltà va segnalata la presenza non proprio marginale delle incomprensioni che derivano dal non aver udito il segnale prodotto. Esse rappresentano 227 casi su 649, dunque una fetta non proprio marginale, il 35%, come mostra il grafico 35. I parlanti falliscono nel riconoscere il messaggio a loro rivolto, perché non lo sentono. Tra le motivazioni, si segnalano la presenza di un disturbo sul canale, ma anche la velocità di eloquio o ancora un tono di voce eccessivamente basso.

Grafico 35: Problemi di identificazione del segnale prodotto



Anche per il parlato del LIP, come per lo scritto di *W2C* (cfr. par. 5.2.1), sono stati conteggiati i turni degli scambi esaminati, i quali sono riportati nella Tab. 20.

Tab. 20: Turni prodotti nei tre gruppi del LIP

| Gruppo | Numero turni prodotti |
|---------------|-----------------------|
| Gruppo A | 10.540 |
| Gruppo B | 12.821 |
| Gruppo C | 4.165 |
| Totale | 27.526 |

Il gruppo A e il gruppo B costituiscono quelli con il maggior numero di turni e dunque di scambi, rispetto al gruppo C, nel quale l'interazione è senz'altro minore poiché la presa di parola non è libera. Questi dati permettono di stabilire il numero medio di incomprensioni ogni cento turni prodotti e confrontarlo con quello delle *chat*, l'unico genere sincrono scritto tra quelli in esame.

Tab. 21: Numero medio di incomprensioni ogni 100 turni nel LIP

| Gruppo di riferimento | Numero incomprensioni registrate | Numero turni prodotti | Numero medio di incomprensioni ogni 100 turni |
|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|---|
| Gruppo A | 191 | 10.540 | 1,8 |
| Gruppo B | 383 | 12.821 | 2,9 |
| Gruppo C | 75 | 4.165 | 1,8 |

Il gruppo B, quello delle conversazioni non faccia a faccia, contiene il numero medio maggiore di incomprensioni: ogni cento turni infatti si verificano mediamente quasi tre incomprensioni. Va comunque detto che in questa categoria, si registra la presenza più alta di non riconoscimenti del segnale prodotto perché non udito, soprattutto a causa di un disturbo lungo la linea telefonica. Il gruppo A e il gruppo C mostrano invece lo stesso numero di difficoltà di intendimento ogni cento turni (ca. 1,8).

È possibile a questo punto effettuare un confronto con le *chat*, per le quali è stato ricavato precedentemente il numero medio di incomprensioni ogni cento turni digitati (Tab. 22).

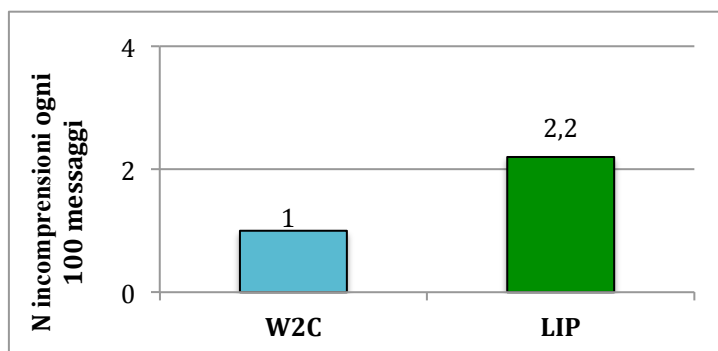
Tab. 22: Confronto tra il gruppo A e B del LIP e le *chat* di *W2C* sulla media delle incomprensioni ogni cento turni prodotti/digitati

| Gruppo o genere di CMC | Numero medio di incomprensioni ogni 100 turni |
|------------------------|---|
| Gruppo A (LIP) | ≈ 2 |
| Gruppo B (LIP) | ≈ 3 |
| <i>Chat (W2C)</i> | ≈ 1 |

Come emerge chiaramente, il parlato presenta più incomprensioni rispetto allo scritto delle *chat*. In particolare, il doppio nel parlato spontaneo faccia a faccia (Gruppo A) e il triplo nelle conversazioni telefoniche (Gruppo B). Il dato mostrato precedentemente nel grafico 35 va considerato nell'interpretazione di questi dati: l'evanescenza del parlato occupa sicuramente un ruolo importante nella generazione di incomprensioni nel LIP.

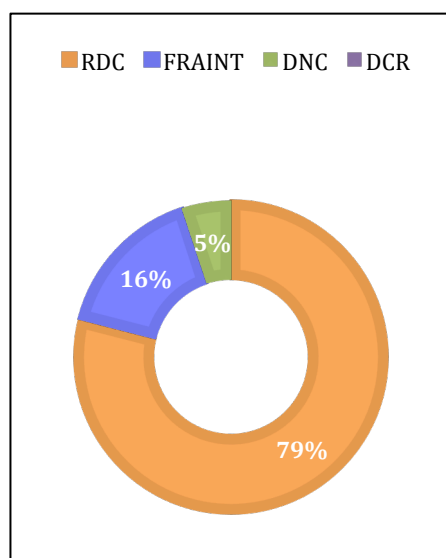
Il grafico 36 mostra infine a livello complessivo quante incomprensioni si realizzano nelle *chat* di *W2C* e nei tre gruppi del LIP ogni cento messaggi, con un dato più alto per la comunicazione parlata.

Grafico 36: Numero medio di incomprensioni ogni 100 messaggi in *W2C* e nel LIP



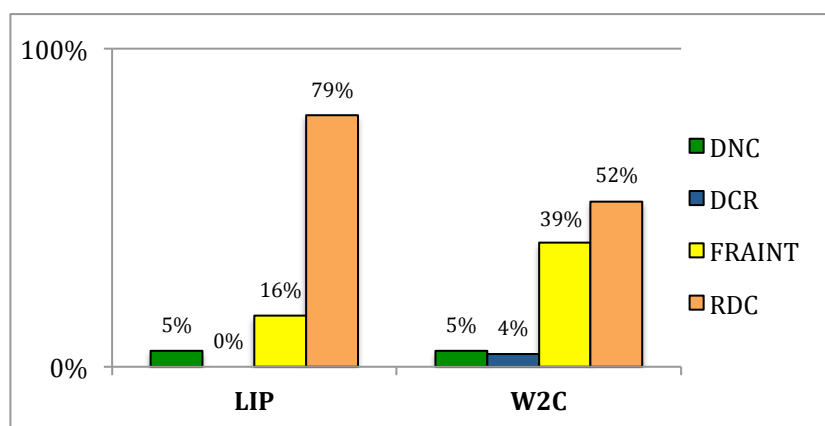
Per quanto riguarda la presenza delle quattro forme di incomprensione individuate, vale a dire fraintendimenti (FRAINT), richieste di chiarimento (RDC), dichiarazioni di non comprensione (DNC) e di comprensione con riserva (DCR), risulta più alta la percentuale relativa alle richieste di chiarimento (79%). I fraintendimenti, le dichiarazioni di non comprensione presentano percentuali più basse, rispettivamente 16% e 5%, mentre le dichiarazioni di comprensione con riserva non sono state proprio riscontrate (Grafico 37).

Grafico 37: Forme di incomprensione nel LIP



Dai dati si evince che, come nella comunicazione mediata dal computer di *W2C*, anche nel LIP le richieste di chiarimento si confermano la forma principale con cui l'incomprensione si presenta negli scambi (Grafico 38).

Grafico 38: Forme di incomprensione nei due *corpora*



Le percentuali relative alle dichiarazioni di non comprensione e a quelle di comprensione con riserva sono piuttosto basse in tutte e due le raccolte. I fraintendimenti presentano uno stacco netto rispetto alle dichiarazioni, ma nel LIP lo scarto tra richieste di chiarimento e fraintendimenti è molto più netto che in *Web2Corpus* (*W2C*). In questo ultimo caso infatti la percentuale è più bassa, ma comunque significativa (52%-39%). Se a queste percentuali si sommano quelle delle dichiarazioni di non comprensione e di comprensione con riserva emerge che la consapevolezza da parte dei parlanti di avere un problema di comprensione (LIP: 84%; *W2C*: 61%) supera la non consapevolezza di aver frainteso (LIP: 16%; *W2C*: 39%).

7.3 Problemi di comprensione nel LIP: analisi qualitativa e confronto con le tipologie di *Web2Corpus* (*W2C*)

Si proceda quindi con la presentazione delle forme di incomprensione individuate nel LIP, iniziando con una tipologia ovviamente assente, per lo meno nella sua veste acustica, in *Web2Corpus*, vale a dire il non riconoscimento di quanto enunciato perché non udito⁷². L'ascoltatore, al contrario del lettore, non ha la possibilità di tornare sul testo: per riascoltare il segnale prodotto deve palesare la propria incomprensione e chiedere quindi una ripetizione.

⁷² Nello scritto mediato dal computer una situazione parallela potrebbe essere rappresentata dall'impossibilità di leggere una parte o l'intero messaggio a causa di problemi presenti sullo schermo, che ne offuscano e/o nascondono la corretta visualizzazione. Tali problematiche non sono state rintracciate in *Web2Corpus*.

Un rumore di sottofondo, una sovrapposizione nell'esecuzione dei turni, un disturbo sulla linea telefonica, così come la velocità di eloquio, la presenza di confusione all'interno dell'ambiente in cui si parla o ancora un tono di voce eccessivamente basso rappresentano tutti fattori in grado di generare problematiche di questo tipo. L'interlocutore che non ha sentito annuncia quindi la propria difficoltà attraverso una richiesta o una dichiarazione, le quali vengono il più delle volte riconosciute e accettate dal parlante che ripete ciò che precedentemente aveva enunciato.

Nonostante l'analisi quantitativa non sia il fulcro di questa parte della ricerca, vale comunque la pena informare che tali incomprensioni sono state 227 su un totale di 649, la maggior parte delle quali all'interno del gruppo B, contenente conversazioni telefoniche.

Il parlante che presenta un'incertezza nell'ascolto normalmente produce una dichiarazione o richiesta di ripetizione che possono essere distinte in globali, se non ha sentito nulla di quanto prodotto dall'altro o comunque non indica cosa nello specifico non ha sentito e dunque richiede una ripetizione totale, generale, dell'intero turno (MI_B_01(9), RM_B_06(11)); o locali, se invece non ha sentito una parte e dunque richiede una ripetizione parziale, specifica (MI_A_21(31), FI_B_05(8)).

MI_B_01(9)

B: a che ora è?

A: [...] eh? (RDC GLOBALE)

B: a che ora è?

RM_B_06(11)

B: è strappalacrime

A: [...] eh? (RDC GLOBALE)

B: è strappalacrime

MI_A_21(31)

M: non c'è un consulente qua

A: un? (RDC LOCALE)

M: un consulente

FI_B_05(8)

B: secondo me loro volevano che li leggesse Massimo

A: volevano? (RDC LOCALE)

B: che li leggesse Massimo

Per quanto riguarda le richieste e le dichiarazioni definite globali, è stato registrato, all'interno del LIP, un gruppo determinato di formule linguistiche utilizzate per richiedere la replica di quanto appena pronunciato. Esse sono: *eh?*, *come?*, *scusa?*, *prego?*, *cosa?*, *che?*, *che cosa?*, *non ho capito*, *non riesco a sentire*, *non si sente niente*, *non sento bene*, *la sento malissimo*. Tutte racchiudono la volontà di ottenere una ripetizione che permetta di raggiungere una comprensione altrimenti compromessa. La più comune è sicuramente *eh?*, riscontrata nella quasi totalità dei casi, seguita da *come?*. Queste ultime, insieme ad altre sopradette, sono adoperate anche per segnalare tipologie di incomprensione diverse da quelle legate al mancato ascolto, come si avrà modo di osservare più avanti. Le richieste definite locali invece riportano una o più parole prima dell'elemento o degli elementi dell'enunciazione che non sono stati colti.

Si noti poi come nel *repair* il parlante tenda a modificare le sue parole per renderle più chiare e dunque anche maggiormente comprensibili. Non sempre infatti si ripropone la stessa enunciazione, si tratta spesso di una riformulazione.

FI_B_36(83)

A: non lo conosco?

B: eh?

A: lo conosco? (**REPAIR CON RIFORMULAZIONE**)

FI_B_01(1)

B: ahah la pagella non te la danno?

A: eh?

B: non te la danno la pagella? (**REPAIR CON RIFORMULAZIONE**)

NA_B_12(10)

B: va be' _è n ana vendita 'i nu milione e mezzo aggie capito

A: eh?

B: ho capito che è una vendita di un milione e mezzo ma_comunque (**REPAIR CON RIFORMULAZIONE**)

RM_C_07(12)

D: come dire per per eh # # per mantenersi dritti in sella se no il cavallo va _ per conto va be'

A: se no il cavallo?

B: *va_cioè non non sente_ il padrone che lo guida va per conto suo* (**REPAIR CON RIFORMULAZIONE**)

In FI_B_36(83) il parlante A abbandona la formula negativa *non lo conosco?* per quella affermativa, più comune e diretta, in FI_B_01(01) l'ordine dei costituenti della domanda viene cambiato, ponendo l'oggetto *la pagella* alla fine, in NA_B_12(10) l'enunciazione in dialetto viene sostituita con quella in italiano e in RM_C_07(12) si aggiunge a quanto precedentemente pronunciato una ulteriore precisazione, *va_cioè non sente_ il padrone che lo guida*.

Il *repair* fornito inoltre non è detto che sia efficace alla prima ripetizione, diversi infatti sono i casi in cui occorre riparare più volte prima di sancire il successo della comunicazione. Dichiarazioni e richieste globali e locali si alternano dunque con l'obiettivo di permettere all'altro di ascoltare e quindi eventualmente comprendere.

RM_B_08(22)

H: questa mattina mi sono dimenticato

E: che cosa? (**RDC GLOBALE**)

H: questa mattina mi sono dimenticato

E: non ho capito (**DNC GLOBALE**)

H: [incomprensibile_la_linea_è_disturbata]

E: non si riesce a sentire (**DNC GLOBALE**)

MI_B_01(4)

C: la XYZ è a essere onesti al di là di ogni tentazione insomma eh?

B: eh? (**RDC GLOBALE**)

C: è al di là di ogni tentazione la XYZ dai

B: è al di là? (**RDC LOCALE**)

C: di ogni tentazione la XYZ

RM_B_09(41)

A: e ricordete 'n po' in che via sta

E: eh? (**RDC GLOBALE**)

A: in che via sta

E: non ho capito (**DNC GLOBALE**)

A: in che via sta

Nei casi sopradetti la comprensione arriva non appena l'ascolto va a buon fine, quando il parlante riconosce le parole che gli sono state rivolte e le intende, vale a dire sa cosa

vogliono significare, a cosa fanno riferimento, ecc. Ovviamente, non sempre, la comprensione avviene necessariamente dopo che l'enunciato ripetuto giunge a destinazione. La sola decodifica infatti non basta a dichiarare capito un messaggio: occorre riconoscere ciò che esso si propone di comunicare.

MI_B_84(147)

B: ah la bimbetta l'hai sentita no?

A: cosa? **(RDC GLOBALE)**

B: la bimbetta l'hai sentita? #bimbetta

A: la bimbetta_? **(RDC LOCALE RELATIVA AD UN ELEMENTO DELL'INTERVENTO PRECEDENTE)**

B: ah

A: chi è bimbetta? **(RDC LOCALE RELATIVA AD UN ELEMENTO DELL'INTERVENTO PRECEDENTE)**

B: Cristina quella lì

In MI_B_84(147), il parlante A non sente il quesito a lui rivolto da B. Quando effettivamente lo ascolta, presenta un'ulteriore difficoltà: fatica infatti a capire di chi si stia parlando. La ripetizione *la bimbetta_?* non rappresenta un richiamo per sapere se si è ascoltato bene, quanto una richiesta finalizzata a ricevere delucidazioni, come prova il secondo quesito, *chi è bimbetta?*.

Altri casi simili derivano dalla riformulazione attuata nel *repair*. Accade infatti che il parlante effettui nel nuovo turno delle modifiche e sostituisca, ad esempio, un elemento preciso con uno più vago, approssimativo, generico, producendo quindi delle complicazioni.

MI_B_07(36)

A: tu lo conosci XYZ?

B: come?

A: lo hai mai conosciuto? **(REPAIR CON RIFORMULAZIONE CHE GENERA NUOVA INCERTEZZA)**

B: chi?

A: XYZ

MI_B_08(46)

A: quant'è costato 'sto Tiburtino

B: come?

A: so che è costato un sacco di miliardi 'sta roba (**REPAIR CON RIFORMULAZIONE CHE GENERA INCERTEZZA**)

B: che cosa?

A: questa tipografia a Tiburtino

Se in MI_B_07(36), nel primo turno non ascoltato il parlante A indica precisamente la persona sulla quale fa una richiesta, *tu lo conosci XYZ?*, nella riformulazione del *repair* la sostituisce con un pronome che provoca quindi un domanda chiarificatrice, *chi?*. Lo stesso avviene in MI_B_08(46) in cui *Tiburtino* viene sostituito dall'indefinito 'sta roba.

Si segnalino ancora una particolare situazione per cui un parlante prima annuncia di non aver sentito e quindi non aver capito e poi, subito dopo, invece, realizza e comprende quanto era stato a lui rivolto, senza che l'altro intervenga con un *repair*, perché stimolato dal contesto e/o da ciò su cui verte la conversazione o da altro ancora.

MI_B_85(150)

B: e non puoi venire su

A: eh? # come faccio a venire su dai (**ESITAZIONE E SUCCESSIVA COMPrensIONE**)

FI_B_13(34)

B: e vien qui?

A: eh? sì e poi sì vien lì (**ESITAZIONE E SUCCESSIVA COMPrensIONE**)

In MI_B_85(150), il parlante A se inizialmente segnala una non comprensione, chiedendo una ripetizione, *eh?*, successivamente, dopo pochi secondi, riconosce da sé quanto gli è stato rivolto, come dimostra la risposta al quesito, *come faccio a venire*. Lo stesso avviene in FI_B_13(34), in cui a un momento di esitazione, *eh?*, ne segue uno di avvenuta ricezione e comprensione, *sì e poi sì vien lì*.

Oltre alle richieste per cui si domanda all'altro di ripetere le proprie parole, ci sono anche quelle di conferma dell'interpretazione dirette ad accertare se ciò che si è ascoltato o non ascoltato bene coincida con quanto voluto. Dunque, si chiede una convalida che dimostri la giusta ricezione delle parole in questione (RM_B_09(33), RM_B_09(40)).

RM_B_09(33)

H: un bancale siete fortunati so' centoquindici metri e venti

N: centoquindici? (**RDC: CONFERMA DI AVER ASCOLTATO BENE**)

H: e venti [...]

RM_B_09(40)

E: [incomprensibile] un altro cliente giù a Latina

A: eh?

E: ho

A: hai fregato 'n altro cliente? **(RDC: CONFERMA DI AVER ASCOLTATO BENE)**

B: abbiamo messo un punto vendita giù a Latina

In particolare, in RM_B_09(40) un disturbo sulla linea telefonica rende inintelligibile la prima parte del turno. Oltre a dichiarare di non aver sentito, il parlante A tenta anche una possibile interpretazione di quanto detto, interrompendo la fase iniziale del *repair* ormai intrapreso.

Se non si ascolta bene, inoltre, può capitare di scambiare una parola per un'altra simile, come accade negli esempi che seguono.

RM_C_11(18)

A: l'attualità di Totò

C: [...] le qualità? **(RDC: CONFERMA DI AVER ASCOLTATO BENE)**

A: l'attualità

C: scusi la_ **(RDC LOCALE)**

A: l'attualità

C: l'attualità be' direi che lui è stato un eh precursore [...]

RM_B_31(63)

A: [...] ahah no quello più vicino è a Badia di Montepulciano Siena # la XYZ

C: Pavia? **(RDC: CONFERMA DI AVER ASCOLTATO BENE)**

A: no eh la società è XYZ puntato XYZ puntato XYZ puntato XYZ puntato # okay? XYZ

C: XYZ XYZ

A: sì di a Badia # a badia eh di Montepulciano provincia di Siena [...]

FI_B_14(46)

R: Claudia da Scandicci

A: Allora Sara [...] **(FRAINT)**

R: Claudia

A: ah Claudia [...]

FI_B_22(77)

B: quarantanove quaranta novantotto

A: quarantanove novanta (FRAINT)

B: quarantanove quaranta novantotto

A: ah quaranta

I primi due propongono delle richieste di conferma circa l'ascolto esatto che si rivelano sbagliate, *attualità* riconosciuta per *qualità* (RM_C_11(18)) e *Badia* per *Pavia* (RM_B_31(36)), mentre i secondi due sono dei fraintendimenti: chi ascolta non si rende conto di aver sostituito una parola con un'altra. In FI_B_14(46) infatti il conduttore radiofonico è convinto che la persona con cui parla al telefono si chiami Sara, quando in realtà il suo vero nome è Claudia e in FI_B_22(77) *quaranta* viene scambiato per *novanta*. La velocità di eloquio così come un rumore sulla linea influiscono a scatenare incomprensioni di questo tipo che si verificano soprattutto tra quegli elementi del codice che sono simili. Nello scritto mediato dal computer, tra gli scatenatori che portano gli interlocutori a confondere un termine con un altro è già stata precedentemente indicata la velocità con cui si legge, controparte di quella con cui si parla. Gli utenti infatti tendono a velocizzare la propria lettura, in particolare in *chat*, in cui il flusso della conversazione scorre rapidamente. Accade quindi che si tolgano o modifichino grafemi producendo parole diverse da quelle intese che tuttavia hanno senso all'interno di quello specifico contesto (cfr. cap. VI, esempi SN_78(21) e SN_249(1), pag. 215).

Si ricordi inoltre che anche nei *forum*, *newsgroup* e *blog* avviene qualcosa di simile, sebbene non riguardi specificatamente il non riconoscimento di un elemento del contesto quanto il significato dell'intero messaggio. Quando il numero dei messaggi infatti diviene eccessivo, si tende a ridurre l'attenzione su di essi, optando per una celere scorsa, come alcuni degli utenti ammettono apertamente (NG_57(4)).

NG_57(4)

senderB

[...] In ogni modo non avevo capito bene, avevo letto di fretta il tuo messaggio, peraltro non molto lineare.....[...]

Altri casi interessanti da indicare in questa fase della trattazione riguardano le difficoltà nel captare la voce altrui soprattutto in situazioni di confusione, all'interno di assemblee o riunioni o di ambienti in cui a parlare sono soggetti diversi. In MI_C_04, il rappresentante che si rivolge a un'assemblea studentesca viene richiamato ad alzare il

tono della propria voce, perché altrimenti *non si sente niente*, come dichiara un altro partecipante.

MI_C_04

G: parlate un po' a voce più alta magari

[...]

J: non si sente niente

Un altro aspetto su cui concentrare l'attenzione, poco visibile nello scritto mediato dal computer, che rientra nell'ambito della negoziazione del senso e quindi nella sfera della (in)comprensione è quello dell'anticipazione o completamento di quanto l'altro vuole dire, con richieste di conferma o semplici dichiarazioni di intendimento. L'interlocutore dunque interrompe o approfitta di un attimo di esitazione per anticipare e/o completare il turno della persona con cui dialoga, fornendogli/le le parole prima che termini di parlare.

MI_A_09(52)

A: va a sinistra che la via via Pantani perché c'è l'associazione industriali deve essere e dietro al duomo non se va di là va fuori_

B: strada **(ANTICIPAZIONE)**

A: va fuori strada

NA_A_12(16)

C: sì va bene però qui eh non si riportano per esempio i_ eh i voti delle varie_ eh

F: dei vari esami? **(ANTICIPAZIONE)**

C: dei vari esami ecco che penso che alla professoressa saranno necessari

In MI_A_09(52), B intuisce cosa sta per dire il passante a cui ha chiesto un'indicazione e lo anticipa, completando con successo la parte finale del turno. In NA_A_12(16), l'anticipazione corrisponde a ciò a cui C si riferisce, risultando corretta, seppur le parole individuate non combacino pienamente. Infatti, gli ultimi termini prima dell'interruzione presagiscono una parola di genere femminile, come l'aggettivo *varie* dimostra, forse *delle varie* [prove d'esame].

Come è facilmente intuibile, l'anticipazione o il completamento non sempre identificano ciò che l'altro ha intenzione di comunicare. Vi sono casi in cui essi sono totalmente errati (MI_A_21(32), NA_A_12(20), FI_12(31)), e casi in cui l'approssimazione al discorso inteso è solamente parziale (FI_A_14(39)).

MI_A_21(32)

N: comunque senti vai a vedere a sulle leggi d'Italia eh su sulla

O: sulla Gazzetta Ufficiale? (ANTICIPAZIONE)

N: no noi abbiamo Lex eh vai a vedere su Lex cerchi legge tredici <?> ottantuno numero #
Lex è una raccolta di leggi che trovi anche

NA_A_12(20)

A: sì ma lei deve sapere anche leggere un libro signorina nel senso che se lei c'ha questo problema da affrontare e c'ha un libro in cui si parla anche di questo ma si parla anche di tante altre cose lei deve cercare queste cose è una lettura un po' eh

G: ah sì eh en passant diciamo (ANTICIPAZIONE)

A: non en passant una lettura mirata significa cioè che deve deve cercare le le le informazioni [...]

FI_B_12(31)

B: ahah me ne fregherà il problema è un altro qui il discorso che il solito

A: che se te lo rimandano? (ANTICIPAZIONE)

B: che se non no rimandano no però c'è lotta come carattere

Negli esempi, la rivista a cui ci si riferisce non è la *Gazzetta Ufficiale* ma *Lex*, il tipo di lettura suggerito non è *en passant* ma mirato, il discorso, infine, non corrisponde affatto a quello ipotizzato.

FI_A_14(39)

A: ora stamattina l'hanno fatto glielo faccio glielo faccio sapere presto prima di pasqua di sicuro ma poi guardi c'ha dei risultati stranissimi certe volte le cose le fa proprio male e certe volte le fa benino è questo c'è proprio un_

B: alti e bassi (ANTICIPAZIONE)

A: alti e bassi *anche* [corsivo mio] guardi nelle interrogazioni va be' in principio non si era messa a studiare perché perché si vede che era un po' arrugginita dall'estate quindi eh e poi verso la fine del quadrimestre invece ha riportato dei risultati migliori risultati progressivamente migliori

In FI_A_14(39), invece, l'*anche* presente nella risposta all'anticipazione di B sembra presupporre l'esistenza di qualcos'altro che si intende sottolineare. Il completamento fornito rispecchia dunque una sola parte del turno, ma c'è dell'altro. L'insegnante pare voler comunicare qualcosa in più al genitore della propria alunna rispetto al rendimento della figlia, qualcosa che l'anticipazione non ha pienamente riconosciuto.

In tutti i casi gli interlocutori si inseriscono all'interno di una pausa nell'eloquio, durante la quale si va alla ricerca delle giuste parole per far trapelare chiaramente quanto si vuole dire. Sebbene si tratti di una caratteristica facilmente individuabile nel

parlato spontaneo, non è totalmente esclusa nello scritto della CMC esaminato, in particolare in quello presente in *chat*, dove si ritrova lo spezzettamento discorsivo. Quanto si vuole dire infatti si completa man mano sullo schermo: alcuni messaggi sono spezzettati su più turni. Tra un turno e l'altro, quindi, gli utenti, se vogliono, hanno la possibilità di anticipare e completare il discorso altrui, scrivendone alcune parole prima che lo faccia il proprio interlocutore.

Rispetto alla comunicazione mediata dal computer, inoltre, si rilevano molti meno problemi relativi all'indirizzamento, per i quali qualcuno si erge a destinatario non previsto delle parole prodotte o non accetta nell'immediato il proprio ruolo di ricevente. Incertezze di questo tipo si recuperano entro cornici comunicative in cui a conversare sono più persone, difficilmente si segnalano nelle conversazioni faccia a faccia a due, a meno che non si verifichi un'interruzione che sancisca l'apertura di un nuovo scambio che potrebbe disorientare.

Nel LIP sono stati individuati sette casi, corrispondenti a quattro richieste di conferma e tre fraintendimenti. In tutti, il nome del destinatario non viene specificato, viene omesso, così come accade per il *nickname* negli esempi esaminati per la CMC di *W2C*.

La presenza di più persone permette che le proprie enunciazioni possano riferirsi a qualcun altro. Si osservino le situazioni d'interazione in cui i parlanti chiedono conferma di essere i destinatari di un messaggio. Esse sono all'interno di un bar in cui si chiacchiera in gruppo (MI_A_11(43)), in un ufficio pubblico, in cui la conversazione viene interrotta dal dialogo con un'altra persona (MI_A_22(41)), al telefono, in cui non si condivide lo stesso spazio interazionale per cui nel momento in cui si apre un secondo scambio si stenta a capire con chi si parla effettivamente (MI_A_13(28)).

MI_A_11(43)

[Un gruppo di amici chiacchiera al bar]

A: cosa gli vai a dire?

C: io? **(RDC: CONFERMA SULL'INDIRIZZAMENTO)**

A: eh

C: no no io devo proprio ri riaffrontare il problema della tesina di <?>

MI_A_22(41)

[Ufficio comunale, il dipendente ha appena terminato di parlare con una persona che aveva interrotto lo scambio con il parlante V]

A: mille e cinque

V: io mille cinque scusi? (RDC: CONFERMA SULL'INDIRIZZAMENTO)

A: sì

MI_A_13(28)

[Il parlante A, mentre è al telefono, si intrattiene in un'altra conversazione con qualcuno presente nella sua stessa stanza]

A: no <?> perché non faceva prima? Oh? Ci sei o no?

B: io? (RDC: CONFERMA SULL'INDIRIZZAMENTO)

A: eh

Va comunque detto che in tutti e quattro i casi, al contrario di quanto avviene in *Web2Corpus*, tali richieste di conferma non vengono mai smentite: i destinatari sono proprio loro, mai un'altra persona.

Inoltre, come in *Web2Corpus*, anche nel parlato alcune richieste si configurano come puramente retoriche, non necessitano in realtà di alcuna risposta.

MI_C_06(7)

A: i bambini lo facevano dormire nella loro camera però dopo un po' cosa succede Marco?

O: io?

A: eh

O: che il capretto cresceva e la mamma aveva detto che non lo voleva più in casa perché eh

In MI_C_06(7), probabilmente il bambino a cui l'insegnante si rivolge, chiamandolo per nome, *Marco*, finge un'incertezza relativa all'indirizzamento della domanda per guadagnare tempo e riordinare le idee prima di replicare. All'interno di un'aula scolastica, così come di un'area frequentata da più persone, come in alcuni dei generi di CMC esaminati, se non si cita il nome può capitare che il destinatario non si riconosca istantaneamente poiché, nel parlato faccia a faccia e non, la direzione della voce e/o dello sguardo potrebbero coinvolgere più individui contemporaneamente. Si aggiunga anche che il rivolgersi a qualcuno specificandone il nome non mette sempre al riparo da possibili equivoci: possono infatti esserci omonimi in uno stesso ambiente.

Oltre alle richieste, sono stati registrati anche dei fraintendimenti. Si osservi ad esempio FI_B_15(69), in cui A crede erroneamente che le parole di un partecipante alla discussione siano a lui indirizzate.

FI_B_15(69)

B: ma no non deve fare l'errore di farne un caso un caso personale perché

A: ma no tutti questo cose sono fatte// di sole cose personali non potete dire (FRAINT)

B: no no io dicevo a Mario io dicevo a Mario

All'interno dei problemi relativi all'indirizzamento si può inserire anche il non riconoscimento dell'identità dell'allocutore, per cui avviene una sorta di rovesciamento. In questo caso infatti non è un interlocutore che si candida a (possibile) destinatario di un turno, quanto il parlante del turno stesso che invece assume a destinatario una persona diversa, scambiandola per un'altra. Così come nella CMC di *Web2Corpus* lo schermo nasconde l'individuo con cui si conversa, la cornetta telefonica esibisce di quest'ultimo solo la voce, non sempre però indizio sicuro. Svariate volte infatti si crede di parlare con qualcuno che non corrisponde a chi si pensa in realtà sia.

RM_B_15(50)

A: sì_?

B: Goffredo di Buglione (FRAINT)

A: ah sono_ sono Luciano

B: ahah non c'è Goffredo?

MI_B_61(128)

D: pronto?

A: passami mamma va

C: che è?

A: ma dov'è mamma? (FRAINT)

C: qua_

A: e non me la passi_ (FRAINT)

C: come non me la passi sto qua_

A: era Raffaella prima al telefono

C: ah e adesso sono io_

In RM_B_15(50), il parlante B ritiene di discorrere con *Goffredo* per questo si permette una battuta, rivolgendola tuttavia alla persona sbagliata, in MI_B_61(128) il padre di famiglia non afferra che a parlare è la moglie e non la figlia, la quale ha ormai passato la cornetta del telefono alla persona richiesta.

Si osservi inoltre come nella riparazione, colui/colei che viene riconosciuto/a non dichiara sempre apertamente l'equivoco, talvolta infatti induce l'altro a comprendere da sé, senza esplicitare di non essere chi lui/lei crede che sia.

FI_B_05(9)

A: pronto Stefania

B: salve **(REPAIR INDOTTO)**

A: Anna?

B: sono io sì

A: Ah volevo...

RM_B_08(20)

A: pronto_

B: pronto Paola_

A: un attimo eh? **(REPAIR INDOTTO)**

B: ah grazie

Molto comuni al telefono sono poi anche le richieste di conferma, per cui si invita l'altro a comprovare o smentire di essere la persona cercata (RM_B_19(56)).

RM_B_19(56)

A: sì

B: eh Goffredo? **(RDC: CONFERMA SULL'IDENTITÀ)**

A: eh no sono Luciano

B: ciao Lucìa c'è papà?

Infine, si inserisca in quest'ambito anche un fraintendimento voluto circa il non riconoscimento dell'identità dell'allocutore (RM_B_23(60)).

RM_B_23(60)

A: buonasera molto lieto noi non ci conosciamo

B: ci non ci conosciamo?

A: non ci conosciamo però io eh mi auguro di aver<e> eh i<l> il piacere di conoscerla al più presto

B: ah

A: ma io so' Goffredo ma che dici? **(REPAIR DIRETTO)**

B: ma va a mori' [ridono]

Nel momento in cui colui che è stato identificato con A si rende conto di non essere stato riconosciuto, nella parte iniziale della telefonata non riportata nell'esempio, mette in atto uno scherzo, fingendosi qualcun altro.

Nei cinque generi di CMC presi in esame diverse sono state le incomprensioni relative al non riconoscimento dell'ironia, dello scherzo, della non-serietà e viceversa, stimulate soprattutto dall'assenza degli aspetti para- ed extraverbali. Le strategie messe in atto per ovviare a tale mancanza non risultano, come è emerso, sempre efficaci: la potenza della mimica facciale e/o quella di una particolare modulazione e intonazione della voce tendono a soppiantare quella di un simbolo digitato con pochi caratteri, risultando povero, incompleto e non sempre adeguato a ricoprire il ruolo a esso affidato. Nel LIP effettivamente sono davvero pochi, rispetto a quelli riscontrati in *Web2Corpus*, i casi in cui i parlanti fraintendono o sospettano di non aver capito l'ironia, l'ilarità o, al contrario, la serietà delle parole a loro rivolte. L'analista, avendo la possibilità di ascoltare i dialoghi, percepisce il più delle volte, anche dal solo uso della voce, la volontà dei parlanti di essere seri o scherzosi, volontà colta evidentemente anche dalle persone con cui essi conversano. Diverso ovviamente il caso in cui si intenda essere volontariamente equivocati, in modo da far riscuotere anche un successo maggiore alla propria battuta o al proprio scherzo. Si tratta però di circostanze in cui c'è il proposito di non essere scoperti, riconosciuti nell'immediato, non appena si enuncia il proprio turno. In tali situazioni è chiaro che il tipo di interazione in cui si è inseriti poco c'entra nell'agevolare o frenare la formazione di questa specifica tipologia di incomprensione. Come in *Web2Corpus*, anche nel parlato del LIP affiorano casi di questo tipo. L'esempio precedentemente citato RM_B_23(60) rientra senza dubbio in quest'ambito, entro cui è possibile includere ugualmente i fraintendimenti relativi al non riconoscimento di un doppio senso, soprattutto a sfondo sessuale, presenti in entrambi i corpora, i cui autori ricercano proprio l'equivoco (FI_B_14(63)).

FI_B_14(63)

[Telefonata in radio, in cui la parlante Z, ad un certo punto, lamenta il fatto di non riuscire a sentire bene a causa del rumore di alcuni macchinari accesi nella stanza in cui ascolta la radio]

Z: 'un lo so 'un si sente bene di qui

A: come tu 'un lo senti bene? [corsivo mio]

Z: no no 'un si sentiva bene c'era confusione dei cosi
[...]

A: eh eh eh no lo immaginavo anche'io nil senso oh donne donne se vo' 'n lo sentite bene a Figline cambiate zona

Z: no ci so' i macchinari accesi 'un si sente bene

A: ah ho capito comunque l'importante è spengete i macchinari e sentitelo bene

Un caso interessante poi è quello di RM_B_11(49) in cui se in un primo momento il parlante A tentenna nel riconoscere la non serietà di quanto propone il suo interlocutore, poi lo identifica.

RM_B_11(49)

A: sì adesso sì perché a volte_'sta radio è 'n macello

B: [...] allora comprati una radio nuova

A: no no ce l'ho buo_<na> [ride] ce l'ho buona_va bene_Lanfranco

(FRAINT E AUTO-REPAIR)

Dall'ascolto, l'espressione *comprati una radio nuova* non appare come un invito all'acquisto, quanto come una dichiarazione scherzosa, forse un richiamo a una situazione passata tra i due. La replica di A inizialmente è seria, *no no ce l'ho buo_*, ma poi si interrompe e la risata racchiude l'avvenuta comprensione della battuta e dell'eventuale riferimento. Il secondo *ce l'ho buona*, infatti, risulta una frase completamente diversa dalla prima nell'uso della voce: l'intesa tra i due parlanti è di fatto tornata. Similmente a quanto accade negli esempi in cui dapprima non si sente e poi si recupera quanto detto senza che tuttavia venga ripetuto, qui non si comprende ma poi si intende qual è l'obiettivo dell'enunciato prodotto, ciò a cui si fa riferimento.

Si tratta di casi presenti anche nello scritto mediato dal computer, ma sicuramente più complessi da individuare per l'impossibilità di osservare i soggetti che partecipano alle interazioni. Inoltre il fattore tempo incide non poco: se nel parlato gli interlocutori si trovano ad agire nell'immediatezza e spontaneità, nello scritto essi hanno un tempo maggiormente dilatato e dunque nel caso in cui si avesse un dubbio che poi si scioglie è possibile cancellare, prima di inviarla, la richiesta di chiarimento. Una situazione simile, che tuttavia non avviene nell'immediato, sullo stesso turno, si può ricavare in CHT_82(34) in cui senderA se prima interpreta erroneamente le parole del suo interlocutore, poi realizza e comprende a cosa in realtà si riferisca, senza un intervento chiarificatore.

CHT_82(34)

senderD senderA mario boss ce l'ha con te
[1 turno]

senderA ndo sta?
[6 turni]

senderA ah, si chiama Mario (**AUTO-REPAIR**)

Anche nel LIP, come in *Web2Corpus* (cfr. cap. VI, esempio CHT_69(8), pag. 181), è stato rintracciato il caso contrario, in cui invece il parlante che crede di aver capito poi dubita del suo intendimento (FI_C_05(14)).

FI_C_05(14)

C: in Scandinavia

A: con che soldi ci vai?

C: con il con moneta con #vuol dire quanto devo pagare?

A: si ma con che moneta con che tipo

Nel confronto tra i problemi di comprensione emersi nel parlato e nello scritto di *W2C* occorre anche segnalare una minore presenza nel LIP di casi in cui si avverte nelle parole altrui una connotazione non prevista. In particolare, in FI_C_03(4), il rappresentante d'istituto non intende essere polemico come qualcuno dalla platea deve aver sostenuto, facendoglielo notare tra le voci sovrapposte.

FI_C_03(4)

[Assemblea studentesca: il parlante A è il rappresentante d'istituto che si rivolge agli studenti presenti]

E: [VOCI SOVRAPPOSTE]

A: ragazzi ma io non mi sento polemico [...]

Si ritiene tuttavia che in situazioni di questo genere l'aspetto paraverbale sia sicuramente importante, ma non è sufficiente per evitare completamente tali identificazioni mancate, scatenate da motivazioni che lo superano, ponendosi oltre esso. Purtroppo però nel LIP il dato non emerge, occorrerebbe valutare ulteriori dialoghi e conversazioni per averne conferma e trarre delle conclusioni diverse.

Inoltre, a differenza di quanto avvenuto nella raccolta di CMC esaminata, non sono stati riscontrati casi in cui una frase pronunciata seriamente sia stata interpretata come

non seria né incomprensioni provocate dal sostenere il contrario di quanto si dice: il pensiero reale infatti viene tendenzialmente colto dagli interlocutori.

Molto comuni nel parlato del LIP, così come nello scritto di alcuni generi di CMC, sono i problemi di comprensione relativi al riferimento a cui rimanda un elemento citato entro il turno prodotto da un parlante. Come è emerso, in *chat* e in particolare nel *social network Twitter*, i cui messaggi sono limitati a 140 caratteri, gli utenti elaborano turni brevi, con una ridotta varietà lessicale e una minima specificazione, in cui il referente è spesso sostituito da un pronome, lasciato sottointeso o indicato tramite parole e strutture polisemiche, o eccessivamente generiche, aventi più alternative plausibili. Le caratteristiche appena citate appartengono prepotentemente al parlato spontaneo con presa di parola libera, in cui non mancano quindi, allo stesso modo, confusioni e ricerche per ottenere delucidazioni sul riferimento contenuto nelle enunciazioni realizzate. Frintendimenti, richieste di chiarimento e di conferma sulla correttezza dell'interpretazione e dichiarazioni di non comprensione affiorano dunque nel *corpus* a causa di mancate specificazioni. I referenti infatti non si ricavano facilmente quando si genera attorno a essi una qualche ambiguità che ne compromette la riconoscibilità. Spesso i parlanti li lasciano sottointesi e affidano agli interlocutori il compito di ritrovarli a partire dalle informazioni contenute nel co-testo, nel contesto in cui ha luogo lo scambio, nell'ambito dell'argomento su cui verte la conversazione, ecc. Il loro ritrovamento non è mai scontato, talvolta avviene (FI_B_12(29)) talvolta no (MI_A_16(12), NA_A_02(26)).

FI_B_12(29)

A: eh non lo so perché eh era da un po' d'anni al Palazzolo era

B: la mamma? (RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)

A: sì

MI_A_16(12)

[La parlante C vuole pagare la tassa universitaria tramite assegno nella banca in cui ha registrato il proprio conto]

B: come è intestato?

C: non è intestato (FRAINT)

B: no come è intestato il conto

C: ah XYZ Francesca

NA_A_02(26)

A: dunque m'ha detto il numero di telefono lo trovano con l'indirizzo l'indirizzo non lo danno

B: chi lo trova l'indirizzo # non ho capito chi lo trova (RDC E DNC)

A: loro

B: loro? (RDC)

A: cioè come il dodici tu dici voglio sapere

B: ho capito

Se in FI_B_12(29) si invita a confermare di aver individuato la persona non citata di cui l'interlocutore parla, in MI_A_16(12) l'impiegata della banca incoraggia il formarsi del fraintendimento, non indicando il soggetto di *come è intestato?*, supponendo che si possa ricavare facilmente e, parimenti, in NA_A_02(26), la madre della parlante A non capisce chi ci sia dietro le espressioni prive di soggetto pronunciate dalla figlia, *lo trovano e non lo danno*. È singolare poi come nella risposta-*repair* si opti per il pronome *loro*, il cui inserimento nulla aggiunge alle informazioni già presenti, richiamando conseguentemente un ulteriore chiarimento. In tutti e tre i casi si sottintende, si omette, senza esplicitare chiaramente.

Sono state poi individuate due circostanze in cui, nonostante la segnalazione chiara e precisa, si smarrisce ciò di cui si parla, ciò a cui si fa riferimento. Nel parlato, rispetto allo scritto mediato dal computer, il turno del proprio interlocutore svanisce subito dopo l'enunciazione per cui non è possibile recuperare l'elemento perso per comprendere il discorso altrui, se non attraverso una richiesta.

NA_A_13(4)

C: ma machismo non era scritto con laacca?

H: cosa? (RDC)

C: machismo

RM_A_03(22)

C: ah sì bene bene adesso stanno facendo Oreste Del Buono sta facendo sti racconti in tv

A: chi? (RDC)

C: Del Buono

A: ah sì dove su?

Forse un calo d'attenzione, come risulta dall'ascolto, non ha permesso alle partecipanti ai due scambi, rispettivamente H e A, di captare dal principio quello che i due quesiti

successivi chiedono di chiarire, *cosa?* e *chi?*. Si sottolinei, come già precedentemente annunciato, che l'uso di *cosa?*, in questa particolare situazione, non richiama una richiesta causata dal non ascolto quanto una domanda per capire ciò che non è stato scritto con la *acca*.

Anche nella CMC, come emerge in *Web2Corpus*, sebbene i turni rimangano sullo schermo, talvolta si preferisce chiedere una precisazione piuttosto che tornare indietro e rimettere insieme faticosamente i passaggi persi. Ciò avviene soprattutto nel caso in cui quanto si è perso si trovi distante dalla conversazione in atto, come in CHT_26(22), in cui l'interlocutrice senderJ ammette di essersi distratta.

CHT_26(22)

senderD: ecco senderC io ho carisma stile|010
[16 turni]

senderA: hai anche le vene varicose?
[9 turni]

senderJ: chi ha le vene varicose?
[9 turni]

senderA: il turbine..senderJ
[8 turni]

senderA: stava elencando tutti i suoi pregi

senderA: |001

senderJ: ah

senderJ: mi ero distratta

L'omonimia è anche essa presente tra i fattori scatenanti problematiche sul referente: la persona di cui si parla, nonostante sia palesemente espressa, viene confusa con un'altra avente il medesimo nome (FI_A_02(25)).

FI_A_02(25)

A: quanti anni c'ha Pippo?

C: Pippo? C'ha_ah # oddio non mi ricordo [...] (**FRAINT**)

A: no no il Pippo della Giovanna

C: la Giovanna chi?

A: la Giovanna

C: ah [...] ce n'ha cinquantaquattro

Per tali motivi, non mancano le richieste di conferma rivolte a capire se sia stata individuata la persona corretta di cui l'altro discorre anche se direttamente menzionata (MI_B_04(24)).

MI_B_04(24)

F: sto morendo perché dovevo andare_eh cioè Paolo mi aveva chiesto cioè mi aveva invitato in montagna

B: Paolo Paolo_? **(RDC: CONFERMA DEL REFERENTE)**

F: Paolo Paolo_

Oltre a essere sottointeso, inoltre, un referente può essere nominato anche attraverso un pronome che lo sostituisce, generando quindi possibili disagi per la sua comprensione.

MI_A_28(23)

B: mh ah questi qua_<??> ah questi qua son quelli che hai già_ hai fatto no? Queste qua non mi conviene già tagliarle e eh metterle sulla pagina?

A: che? **(RDC)**

B: queste pagine qua

MI_B_08(49)

A: saran contenti quelli

B: chi? **(RDC)**

A: i poligrafici che devono far un viaggio_tutti i giorni_

In MI_A_28(23) sfugge cosa non conviene tagliare e mettere *sulla pagina* e in MI_B_08(49) chi sarà contento. A tali richieste si accostano anche quelle di conferma sulla corretta individuazione di ciò che si cela dietro a un pronome (MI_A_01(9)).

MI_A_01(9)

B: no lui è rimasto a lui è stata simpatica ma_#er<a> era be' tu calcola uno che ci ha trentadue anni che fino_

A: ma è l'avvocato che stai descrivendo adesso? **(RDC: CONFERMA DELL'INTERPRETAZIONE)**

B: [...] sì

Ciò a cui si fa riferimento può essere raggiunto anche non linguisticamente, mostrando o indicando concretamente l'oggetto o la persona sui quali si nutre un dubbio. In MI_A_05(50), il parlante C, Ugo, mostra all'altro se il volume richiesto è quello che prende in mano.

MI_A_05(50)

B: [...] Ugo mi ridai quel quel volume

C: questo? **(RDC: CONFERMA REFERENTE CORRETTO)**

B: mh

Anche in *Web2Corpus* si ritrovano casi del genere, per cui l'utente inserisce una foto, un'immagine, un *link* o altro che riproducano quanto si intende, lasciando alla componente visiva il compito di approvare il giusto intendimento.

I parlanti ripongono nei loro interlocutori una aspettativa eccessiva nel recuperare cosa intendono, quando consegnano loro enunciati ambigui, poco determinati, essenziali. Essi si trovano costretti ad adoperarsi non poco per rintracciare tutto ciò che occorre per ottenere una comprensione che si avvicini il più possibile a quella intesa. Particolarmente comune risulta l'uso del lessema generico *cosa*, impiegato in diverse situazioni. Esso è vago, approssimativo, richiede spesso maggiori spiegazioni.

FI_A_01(5)

B: hai incontrato la mamma della cosa?

D: della? (RDC)

B: della Paola

FI_A_01(2)

A: mamma non mi chiedere quella cosa sulla conversazione su me e Paolo sulla_

D: eh? (RDC)

A: sulla chiesa

MI_B_46(99)

B: c'ha la cosa che voglio

A: cioè? (RDC)

B: i giornali

Nei tre esempi (FI_A_01(5), FI_A_01(2), MI_B_46(99)) i parlanti non tentano neanche una interpretazione, anzi usano una richiesta locale, *della?*, e due globali, *eh?*, *cioè?*, per ricavare informazioni che consentano loro di raggiungere la comprensione. Allo stesso modo, alcuni chiedono conferma per rimanere aggrappati alla conversazione, interrompono per chiedere una convalida che rassicuri il loro intendimento (FI_B_12(23)) oppure pongono delle domande che aiutino a focalizzare correttamente ciò di cui si parla, come ad esempio una data in NA_A_11(6) o una persona in NA_B_21(21).

FI_B_12(23)

B: allora mi telefonano dalla stazione verso le sei mi dicono che hanno chiamato più volte dall'altoparlante e nessuno ha risposto

A: mh

B: va bene

A: questo alla stazione di Mestre? (RDC: CONFERMA GIUSTA INTERPRETAZIONE)

B: questo alla stazione di Santa Lucia

A: ah

NA_A_11(6)

A: sì sì la prova orale quand'è?

B: il ventidue

A: marzo? (RDC: CONFERMA GIUSTA INTERPRETAZIONE)

B: sì

NA_B_21(21)

A: eh dissi ma quella mi sembra eh che sta al gruppo della signora però non ero sicura perché

B: una signora alta e grossa? (RDC: CONFERMA GIUSTA INTERPRETAZIONE)

A: no no no una signora piccolina bruna_mingherlina

L'uso di una terminologia non specifica inoltre crea disagi nel corretto riconoscimento del riferimento, come in FI_B_01(3) in cui l'uso di *pagella* per *pagellina* svia la persona con cui A parla al telefono.

FI_B_01(3)

B: non te la danno la pagella?

A: già data

B: come? (RDC)

A: sì

N: e te hai finito di andare a scuola (FRAINT)

A: eh?

B: hai smes<so> hai finito di andare a scuola?

A: no

B: ma la pagellina? (RDC: CONFERMA GIUSTA INTERPRETAZIONE)

A: sì

B: ah

Similmente, anche quando si crede di aver utilizzato un termine inequivocabile, perché esatto, possono crearsi delle ambiguità dal momento che potrebbe rimandare a

situazioni diverse. In FI_A_02(34), ad esempio, il vocabolo *campanella* richiama sia l'inizio che la fine delle lezioni, provocando un fraintendimento.

FI_A_02(34)

A: quando_la ricreazione finisce c'è il suono della campanella che ormai tutti odiano ho scritto

C: la campanella? (RDC)

D: sì

C: come mai odiano il suono della campanella a scuola tua? (FRAINT)

A: certo perché devono cominciare le lezioni

C: ah credevo fosse di quella finale

Accade dunque che i parlanti si ritrovino impreparati, non arrivando a capire, a causa anche della minima specificazione, cosa l'altro vuole comunicare loro e per tornare in linea con la conversazione e rimediare quindi al momento di difficoltà tentano chiarimenti che dovrebbero porsi come risolutivi. I quesiti che essi pongono nascono dall'assunzione errata che gli altri possano seguire e condividere costantemente e ininterrottamente qualsiasi cosa si intenda rivolgere loro, dando per scontato il successo della comunicazione.

FI_A_01(15)

A: mamma l'autobus

B: cosa l'autobus? (RDC)

A: mi accompagna

In FI_A_01(15), il turno *mamma l'autobus* è certamente poco chiaro per B dal momento che tenta di ottenere una delucidazione per capire a cosa A si riferisca.

Tra i casi di incomprensione più comuni anche nel LIP, come nella CMC di *Web2Corpus*, ci sono quindi quelli per cui non si afferra cosa si intende dire con le proprie parole, cosa si vuole sostenere, dove si vuole arrivare. Con essi si attraversano trasversalmente i vari tipi di interazione considerati, per cui si tratta di problematiche riscontrate nello scritto come nel parlato, nella conversazione telefonica come nella discussione sul *forum*, e via dicendo. Particolarmente diffuso è l'uso della richiesta *in che senso?*, rivolta a ottenere maggiori informazioni, notizie aggiuntive che permettano di specificare meglio e più approfonditamente le parole altrui.

MI_B_11(57)

A: senti volevo dirti che ho parlato col capo per quel fatto del libro dell'aeronautica no? E mi sembra che non sia male l'idea di fare un servizio solo che bisognerebbe farlo in modo un po' articolato capisci?

B: in che senso? (RDC)

A: ah non so bisognerebbe sentire magari anche le mamme di questi bambini_i maestri delle scuole elementari

MI_C_09(12)

B: infatti noi abbiamo dunque i gruppo che eh hanno garantito la loro presenza eh il loro contributo a questo concerto che sarà evidentemente un concerto corale sono i Ritmo Tribale sono gli Afterhours sono i Mister Forelocks eh Nico Oreglio eh Guitars Players scusate il mio inglese e eh e poi Elio e qualche Storia Tesa

A: che vuol dire questo qualche? (RDC)

B: beh qualche perché non è detto che eh tutto il gruppo riuscirà a _a esserci comunque Elio ci ha assicurato la sua partecipazione [...]

FI_B_14(59)

J: tu ti perdi

A: mi perdo? (RDC)

J: eh, pe' Capalle

I tre esempi sopra inseriti mostrano alcune delle diverse modalità con cui i parlanti reclamano maggiori chiarimenti relativamente a un'espressione, all'intero turno o a una sua parte. In MI_B_11(57), ad esempio, il giornalista desidera capire in che senso il servizio vada fatto *in modo un po' articolato* e rispondere quindi positivamente a quel *capisci* posto alla fine del primo turno. In MI_C_09(12) la persona con cui conversa B vuole una delucidazione su cosa si intenda per *Elio e qualche Storia Tesa*, in particolare perché inserisca *qualche* nel nome del gruppo. Infine, in FI_B_14(59), chi parla al telefono dice qualcosa di cui il parlante A non capisce il senso.

Ancora, diversi sono i casi in cui si ignora cosa si vuole sapere dall'altro, cosa un quesito desidera ricevere come risposta, perché posto male e conseguentemente apre a più interpretazioni.

FI_A_10(51)

A: ci sta solo lui no in casa?

B: la moglie e due figli

A: sì cioè il titolare è lui?

B: sì sì solo lui sì

MI_B_51(111)

A: sì sì va tutto

B: scuola_cosa fate?

A: cosa facciamo?

B: sì_

A: a scuola dici?

B: no_in generale al di là della scuola

Non è scontato capire che dalla domanda *ci sta solo lui no in casa?*, A intende sapere se la persona in oggetto sia il titolare dell'abitazione, così come dall'interrogativo *scuola_cosa fate?* B voglia conoscere cosa i due fratelli facciano in generale, non limitatamente a un argomento specifico.

Sono pochi poi i non riconoscimenti per incompetenza linguistica e lessicale registrati nel *corpus* di parlato analizzato. Solo un caso in cui un parlante non capisce una parte del messaggio pronunciata in una lingua diversa dalla propria, che evidentemente non conosce (FI_A_01(9)), e pochi quelli in cui sfugge un termine o una espressione di cui si ignora il significato (MI_A_04(56)).

FI_A_01(9)

B: **give me** the purè

D: non ho capito **(DNC)**

MI_A_04(56)

A: questi sì incorniciano a giorno

D: a giorno

B: cosa vuol dire a giorno? **(RDC)**

D: solo vetro

Nel parlato spontaneo, dunque, così come soprattutto nelle conversazioni in *chat*, il vocabolario utilizzato non è poi così ampio, coincide per lo più con quello di base, senza grandi aperture. Le incomprensioni registrate emergono principalmente per l'uso di espressioni o lessemi tipici di una particolare area geografica, che possono quindi sfuggire ad alcuni parlanti e portare a chiarimenti. Diversa, in parte, la situazione nei *blog*, nei *forum* o nei *newsgroup* in cui le discussioni vertono su argomenti specifici e di conseguenza anche la terminologia diviene talvolta più tecnica, incoraggiando domande sul significato di determinate parole o espressioni.

Rispetto allo scritto mediato dal computer di *Web2Corpus*, pochi sono anche i non riconoscimenti di avvenuta comprensione da parte del proprio interlocutore. Nello scritto, rispetto al parlato, le parole sono gli unici elementi su cui il parlante può basarsi per definire la comprensione altrui. Nelle conversazioni parlate, invece, soprattutto in quelle faccia a faccia, i segnali comprovanti il successo o meno di una comunicazione si pongono oltre le parole: essi infatti provengono anche dal volto e dal comportamento della persona con cui si parla.

MI_B_08(50)

B: ah_ah pensa io non so però se ‘sta storia della lettera mi dicono comunque che ogni volta che esce un servizio su ‘sta Caterina Parma e dintorni via scompaiono le copie dei giornali

A: ah sì

B: scompaiono non nel senso che li sequestrano <?> **(REPAIR NON NECESSARIO)**

A: no no no vanno a ruba

B: vanno a ruba

L’interlocutrice A, in MI_B_08(50), aveva perfettamente capito che le copie *scompaiono* nel senso che *vanno a ruba* e non perché le *sequestrano*, tanto che è proprio lei ad anticipare cosa intendeva dire.

La volatilità dei turni prodotti provoca nel parlato del LIP, più regolarmente di quanto avviene in *Web2corpus*, che non si comprenda appieno il contenuto proposizionale proposto, su cui non è possibile tornare, se non attraverso una esplicitazione diretta.

RM_B_09(37)

A: cinquanta trenta uno uno otto

P: cinque zero tre zero cinque uno otto

A: uno uno otto **(PRIMO REPAIR)**

P: sì allora scusi che ripeto cinquanta trenta cinque uno otto

A: no alla fine non è cinque uno otto, ma è uno uno otto **(SECONDO REPAIR)**

P: ah ecco uno uno otto

MI_A_18(14)

C: io cerco il trasferimento da scienze politiche però ho perso il numerino della della

A: da noi a scienze politiche? **(FRAINT)**

C: no da scienze politiche a filosofia

MI_A_22(35)

L: la figlia si chiama Sofia mentre lì invece hanno messo come il nome di mio marito Nicola # è lì ma c'è stato un errore dovevano mettere Sofia al posto di Nicola
[...]

A: doveva andare alla stanza trentuno primo piano cos'è per la bambina Nicola? **(FRAINT)**

L: no ma Nicola sarebbe mio marito e la bambina si chiama Sofia

A: ho capito è stato sbagliato

In RM_B_09(37) il numero di telefono dettato non viene interamente identificato, in MI_A_18(14) si confonde da quale facoltà si vuole ottenere il trasferimento e, infine, in MI_A_22(35) il nome della bambina viene equivocato con quello del padre.

Nelle conversazioni, inoltre, i parlanti intervengono nel cercare di porre ordine nel discorso altrui non solo con interrogativi di conferma dell'interpretazione ma anche con dichiarazioni con cui interrompono il proprio interlocutore con l'obiettivo di riordinare ciò che viene loro rivolto. Si osservi la parlante A in RM_A_01 in cui a più riprese prega l'interlocutrice rispettivamente di essere più chiara, di esplicitare meglio, di andare per ordine.

RM_A_01

A: puoi no puoi -ri- puoi spiegare in concreto

[...]

A: insomma è eh cioè fammi capire <??>

[...]

A: cioè ma spiegami bene

[...]

A: no aspetta no vai con ordine_

Questo aspetto ricorda quanto accade in *chat*, in cui si chiede di rallentare il ritmo della conversazione per evitare sovrapposizioni di turni e quindi capire meglio (CHT_77(14)).

CHT_77(14)

senderO scrivete piu pianoooooo :-(
[20 turni]

senderH in effetti non si sa con chi si parla
[13 turni]

senderH ognuno dice la sua

In conclusione, nel parlato contenuto nel LIP, così come in *Web2Corpus*, non mancano problemi di comprensione. Dal confronto emerge una comunanza di fondo. In tutti i casi di difficoltà, se rilevati, si tende ad ottenere una negoziazione finalizzata al

raggiungimento dell'intendimento reciproco. Quest'ultimo talvolta si ottiene nell'immediato, direttamente, talvolta, invece, richiede una negoziazione più lunga (MI_B_03(16), NA_B_65(62)).

MI_B_03(16)

B: tu sai per caso di qualche lezione all'università eh no lezione ricevimento di professori?

A: a cui tu potresti partecipare con un registratorino

D: #cosa?

B: allora rispiego da capo

D: meglio [RIDE] non ho mica tanto capito

B: dunque # c'è lunedì o martedì un ricevimento professori dove tu potresti andare?

D: ma che tipo di ricevimento?

B: eh ricevimento studenti scusa gli studenti che ricevono i professori [RIDE}

D: non ho mica capito sai comunque cos'è sto ricevimento professori?

B: ma Anna quando un professore riceve gli studenti

D: #ah ho capito

B: hai capito?

D: ah

NA_B_65(62)

B: amore lo sa<i> che stavi bene l'altro giorno

A: come stavo bene?

B: ahahah stavi bene

A: che cosa?

B: ti vedevo diverso

A: come diverso?

B: ahah

A: ma quando?

B: quando ti ho visto

A: ma bene in che senso?

B: bene

Se manca la volontà di chiarire, di precisare, di spiegare e quindi di cooperare la comunicazione fallisce senza possibilità di confronto.

Conclusioni

Nella presente ricerca è stato esaminato il fenomeno dell'incomprensione in cinque generi di comunicazione mediata dal computer (CMC), scritti e fortemente interattivi: *newsgroup*, *forum*, *blog*, *social network* e *chat*, contenuti nella raccolta *Web2Corpus*. In particolare, l'indagine ha avuto come obiettivo quello di determinare in che modo l'incomprensione si concretizzi negli scambi comunicativi, come viene gestita e quali sono le sue possibili tipologie. Sono state dunque individuate le diverse forme di presentazione dell'incomprensione – dichiarazioni di non comprensione (DNC), fraintendimenti (FRAINT), richieste di chiarimento (RDC), dichiarazioni di comprensione con riserva (DCR) – osservato il comportamento assunto dai parlanti di fronte alle difficoltà e stabilito che cosa non viene capito o afferrato da chi presenta qualche problema di intendimento. È stata, inoltre, effettuata una comparazione con la comunicazione parlata per quanto riguarda le forme e le tipologie, la quale ha permesso di riconoscere diverse e interessanti continuità.

Gli strumenti utilizzati per svolgere tale analisi sono state le raccolte *Web2Corpus* (*W2C*), per la CMC, e il *Lessico di frequenza dell'italiano parlato* (LIP), per il parlato, oltre ad una serie di tabelle che riportano le varie possibilità di gestione del fenomeno, costruite appositamente a partire dall'osservazione dei turni dei soggetti coinvolti nel dialogo problematico.

La lettura e l'ascolto integrale dei testi contenuti nei due *corpora* hanno confermato che i parlanti si trovano a doversi confrontare con l'incomprensione: essa non è fenomeno eccezionale o anomalo, ma normalmente e intrinsecamente presente nelle comunicazioni quotidiane. Il confronto tra la scritto sincrono delle *chat* di *W2C* e il parlato spontaneo del LIP ha riportato, infatti, ogni cento messaggi, un fenomeno di incomprensione per le prime e circa due per le seconde.

Nelle *chat* presenti nel *corpus*, in particolare, è stato possibile stabilire che ogni minuto si producono trentaquattro messaggi, di conseguenza è risultata in media una difficoltà ogni tre minuti.

Dall'analisi si conferma dunque la vivacità e il dinamismo degli scambi comunicativi, i quali sono molto lontani dall'essere interazioni piatte, in cui le parole scivolano nell'altro senza intoppi, come l'acqua in un imbuto. La comprensione va

sempre raggiunta e maturata con l'altro da sé, richiede un lavoro di squadra, negoziazione e cooperazione continue e costanti.

L'esame ha permesso inoltre di definire che nella CMC di *W2C* l'incomprensione si presenta essenzialmente sotto forma di richieste di chiarimento (52%) e fraintendimenti (39%). Se alle prime si sommano le percentuali delle dichiarazioni di non comprensione (5%) e di comprensione con riserva (4%) si conclude che nelle interazioni considerate la consapevolezza della presenza di un problema interpretativo da parte di chi lo possiede (61%) è maggiore rispetto all'inconsapevolezza di chi fraintende e non sa di aver frainteso (39%). La stessa situazione, con percentuali più nette (84% per la prima e 16% per la seconda), torna anche nel parlato del LIP.

Inoltre, una fetta non proprio esigua delle richieste di chiarimento in *W2C* rivendica una conferma su un'interpretazione formulata che però necessita una convalida (40%). Tale interpretazione risulta esatta in un numero superiore di casi, senza tuttavia mostrare uno scarto significativo (56%).

Molti sono stati i problemi di comprensione riscontrati nelle *chat*: esso è l'unico genere sincrono presente nella raccolta, in cui lo scambio si dimostra particolarmente veloce, poco pianificato, caratterizzato da frammentarietà, discontinuità e massiccio intreccio discorsivo, oltre che pervaso dall'intervento di messaggi essenzialmente brevi, spesso poco precisi. Tali peculiarità si confermano come tipiche della conversazione interattiva, sia essa scritta o parlata, sottraendosi al monopolio dell'oralità. Sincronicità, spontaneità, ridotta pianificazione possono intervenire anche nelle conversazioni scritte, in particolare e soprattutto in quelle digitali.

Per quanto riguarda la gestione dell'incomprensione, i dati provenienti da *W2C* consentono di effettuare diverse valutazioni. Nel momento in cui la difficoltà di intendimento si presenta e viene riconosciuta si attiva una collaborazione tra i parlanti coinvolti. La gestione proposta è per lo più veloce, immediata e si risolve quasi sempre con un solo intervento. I *repair* registrati non a caso sono principalmente diretti (93%), posizionati al terzo turno (97%), e di conseguenza portati avanti dalla persona che con il proprio messaggio genera il problema di comprensione (93%). Appare evidente la predilezione a fornire prontamente ai propri interlocutori la giusta chiave di lettura, procurando gli elementi necessari al raggiungimento dell'intendimento o modificando, del tutto o in parte, le comprensioni alternative proposte. Tale compito viene tra l'altro

agevolato dagli utenti stessi che, nel caso delle richieste di chiarimento e delle dichiarazioni, segnalano nella maggior parte dei casi (65%) dove risiede precisamente la loro difficoltà, specificando su cosa intendono ottenere una riparazione attraverso interrogativi definiti in questa trattazione locali, i quali si contrappongono a quelli globali, maggiormente generici, vaghi e poco precisi (35%).

L'accettazione della riparazione si manifesta come immediata: in *W2C* infatti le rinegoziazioni sono pressoché trascurabili (6%). Chi dichiara un problema accoglie subito il *repair* fornito, acquisendo, trasformando o migliorando la propria comprensione, la quale contiene comunque un certo grado di imperfezione, fisiologico nei processi di ricezione, che tuttavia non ostacola la buona riuscita della comunicazione.

Nelle conversazioni multiple, multi-a-molti, che avvengono nei generi di CMC indagati, l'incomprensione però non riceve ogni volta riparazione. Essa, nel momento in cui si verifica, non viene sempre riconosciuta da chi possiede gli elementi per gestirla. Molte richieste di chiarimento e incertezze interpretative presentate infatti cadono nel vuoto, non accolte da coloro a cui sono state rivolte, perché ne ignorano la presenza. L'alta percentuale di assenza di riparazione per le richieste di chiarimento e le dichiarazioni di non comprensione e comprensione con riserva (44%) non indica quindi una mancata volontà di provvedere ad una risoluzione, quanto un'impossibilità dettata dal non riconoscimento del messaggio contenente il problema di comprensione, il quale fondamentalmente non viene letto. Come è emerso, tale situazione si ritrova soprattutto nei generi asincroni contenuti nella raccolta, ad eccezione dei *social network*, e offre non poche informazioni su come si svolgono alcune comunicazioni sul *web*. Per molti utenti esse sono occasionali, incostanti, discontinue, dipendenti dalla connessione alla rete. Chi scrive un messaggio si rivolge ad una comunità virtuale o ad un singolo utente, ma poi non sempre ritorna su quello spazio di interazione o, se torna, non legge tutto ciò che è stato scritto in sua assenza, piuttosto concentra la propria attenzione sugli interventi più recenti o sulle nuove discussioni, trascurando l'eventualità che il proprio messaggio precedente abbia suscitato delle incomprensioni da gestire. Non è un caso allora che nelle *chat* e nei *social network* inclusi in *W2C* vi sia un riconoscimento maggiore delle difficoltà e, conseguentemente, più interventi di riparazione. L'individuazione viene infatti sostenuta dalla continuità dello scambio, offerta dalla

simultaneità della conversazione nel primo caso (*chat*) e dal regolare ritorno degli utenti sulle pagine di alcuni sottogeneri nel secondo (*social network*), le quali sono personali (su tutti *Facebook* e *Twitter*), contenenti anche notifiche che annunciano l'arrivo di nuovi messaggi entro una o più discussioni a cui si è preso parte.

È emerso che vige anche una soglia in termini di turni intervenienti oltre la quale la riparazione in *W2C* di solito non avviene: se trascorrono infatti mediamente più di quattro turni non pertinenti dopo il problema di comprensione, questo il più delle volte non viene riparato, perché non visionato da chi potrebbe ripristinare il giusto intendimento.

È abbastanza evidente inoltre il disinteresse mostrato da chi, chiesta una delucidazione, nel momento in cui non la ottiene, abbandona o non ritorna in quello specifico ambiente virtuale o, se rimane, non si attiva per richiamare l'attenzione della persona che potrebbe aiutarlo e che si trova ancora *online* nelle *chat* o si ripresenta regolarmente negli altri generi asincroni. Dunque, se ad una domanda chiarificatrice non segue risposta, accade nei casi esaminati che la prima raramente venga riproposta alla persona interessata: scivola via, uscendo ben presto dallo schermo e dall'interesse dei soggetti coinvolti.

Le chiusure del ciclo di negoziazione rivelano un'immagine alquanto indefinita. Esse infatti mancano nella maggior parte dei casi registrati (56%), nonostante le persone interessate allo scambio problematico tornino a scrivere nello stesso ambiente, sia esso un *forum*, un *blog*, una *chat*, ecc. Accanto alla mancata lettura, deve accompagnarsi anche la non necessità di esprimere e quindi lasciare traccia scritta della propria comprensione avvenuta.

Le chiusure dei cicli di negoziazione quando avvengono e sono visibili in *W2C* sono immediate (94%) ed implicite (91%), senza l'uso di espressioni che dichiarano apertamente l'intendimento raggiunto. Esse si inseriscono silenziosamente nei turni dalle cui parole chi analizza intuisce l'effettiva ricezione.

Gli utenti dimostrano comunque di sapersi muovere negli ambienti virtuali che frequentano, gestiscono la confusione conversazionale dettata dalla robusta partecipazione alla discussione. I cicli di negoziazione dell'incomprensione infatti, se presenti, si verificano lungo ponti comunicativi che collegano i messaggi che si appartengono e sotto i quali può scorrere una moltitudine più o meno importante di

interventi non pertinenti. In *chat*, nei *blog* e in buona parte anche nei *social network* della raccolta, la riparazione è soprattutto al terzo turno non adiacente, dimostrando che la collaborazione supera spesso l'intreccio discorsivo.

La percezione dei partecipanti circa la responsabilità di un problema interpretativo rivela che nei casi in cui essa viene riconosciuta in maniera esplicita è principalmente assunta (77%) più che attribuita (23%). In particolare, assunta da chi ha presentato l'incertezza piuttosto che da chi ha prodotto l'intervento divenuto *trouble-source*.

Per quanto riguarda infine le tipologie di incomprendimento emerse in *W2C*, l'osservazione attenta dei turni dello scambio problematico ha permesso di stabilire che cosa non viene compreso dai parlanti. Il quadro è decisamente variegato: gli utenti falliscono nel riconoscere il corretto indirizzamento di un messaggio, soprattutto in mancanza di specificazione del destinatario, e confondono l'identità di chi si trova dietro lo schermo, le sue caratteristiche intrinseche. Essi non sempre identificano correttamente gli autori dei messaggi che leggono o lo scambio conversazionale a cui ricondurre un determinato turno e faticano soprattutto a comprendere quelli che sono gli obiettivi degli atti comunicativi a loro rivolti, gli elementi pragmatici e prosodici. Non di rado, inoltre, fraintendono o presentano svariate incertezze sui sensi e sugli usi delle parole o espressioni adoperate, sui riferimenti e sui contenuti proposizionali.

Sicuramente nello scritto l'assenza delle risorse disponibili per il parlato incoraggia la formazione di alcune problematiche, ma non annulla la possibilità che queste prendano forma anche nella comunicazione faccia a faccia, come il confronto con il LIP dimostra. La potenza della mimica facciale e/o di una particolare modulazione e intonazione della voce o di un gesto o di un particolare atteggiamento se da un lato risulta come maggiormente funzionale rispetto a quella di un espediente o simbolo digitato con pochi caratteri, dall'altro non sempre esclude l'arrivo di possibili complicazioni. Si tratta infatti di difficoltà che rientrano nelle dinamiche stesse dell'interazione, a prescindere dal mezzo con cui essa si realizza.

Il confronto con il parlato mostra quindi una certa continuità. Esclusi infatti quei casi di non riconoscimento di quanto enunciato perché non udito, impossibili da rintracciare in una veste sonora nello scritto mediato dal computer, e considerata una presenza più o meno maggiore di alcuni fenomeni che determinate caratteristiche incentivano, ciò che emerge è una decisa comunanza di fondo. In particolare, se si considera

L'incomprensione connessa all'anticipazione o al completamento in corso di quanto l'altro intende dire, essa interviene anche nelle *chat* di *W2C*, in cui i messaggi spezzettati su più turni, che si completano via via sullo schermo, concedono agli interlocutori la possibilità di inserirsi tra una parte e l'altra e anticipare e/o completare il discorso altrui con o senza successo prima che venga terminato. Allo stesso modo il non riconoscimento dell'indirizzamento, sebbene venga agevolato dalla non compresenza fisica tra coloro che interagiscono nello scritto, si verifica anche nelle conversazioni parlate, in cui le persone con cui si intrattiene lo scambio sono le une di fronte alle altre, come in alcuni esempi riscontrati nel *LIP*. La confusione relativa all'identità di una persona inoltre è più probabile al telefono e nella *CMC*, ma capita anche nelle conversazioni *vis à vis*, in cui non è impossibile che qualcuno venga scambiato per qualcun altro. Il fraintendimento o il non riconoscimento del referente o di ciò che si intende comunicare è particolarmente evidente nelle conversazioni costituite da messaggi brevi, poco articolati e precisi, contenenti soprattutto parole di uso comune, generiche e quindi potenzialmente equivocabili. Nello scritto interattivo, fatto di scambi rapidi, soprattutto in quello delle *chat*, ma anche in alcuni generi asincroni, tornano prepotentemente queste caratteristiche. Esse appartengono al parlato spontaneo, ma non ne sono prerogative, in quanto lo sono della conversazione, che non è, o comunque non è più, sinonimo di parlato. Parimenti, la scarsa pianificazione, evidente di nuovo in *chat*, riguarda l'interazione simultanea e dunque si incontra sia nel parlato che in alcuni generi di scritto mediato dal computer.

L'analisi presentata ha fornito per le tipologie di incomprendimento una rappresentazione senza un riscontro numerico. Forzare i singoli casi entro i confini di categorie nette è risultata un'operazione particolarmente complessa per la multidimensionalità e multi-interpretabilità di alcuni di essi. L'incomprensione è infatti un oggetto di studio eterogeneo e difficile da esaminare per le numerose sfaccettature che presenta e sulle quali occorre più frequentemente focalizzare la propria attenzione.

La ricerca vuole dunque porsi entro il filone della riflessione sul tema dell'(in)comprensione offrendo una proposta di valutazione e osservazione del fenomeno che incoraggi e incentivi nuove analisi. Lo studio degli scambi tra gli utenti nella comunicazione mediata dal computer permette di ricavare molte informazioni circa i meccanismi della comprensione, ma anche della comunicazione in generale. Per

questo occorre continuare ad indagarla sistematicamente poiché favorisce e contribuisce alla conoscenza e descrizione dei fenomeni che attraversano l'universo dei parlanti.

I parlanti spesso ripongono nei propri interlocutori aspettative eccessive nel recuperare cosa intendono soprattutto quando consegnano loro enunciati ambigui, poco determinati, facilmente equivocabili. Il ruolo del ricevente non è mai facile o scontato, richiama la necessità di un sforzo più o meno importante da compiere per capire cosa gli altri intendono con le parole che producono. Esse rappresentano per i parlanti degli indizi da cui devono recuperare contenuti che non sono sempre chiari, ma anche e, talvolta soprattutto, sfocati, di difficile definizione e comunicazione.

Se si vuole ottenere un'immagine autentica delle interazioni quotidiane a cui i parlanti partecipano occorre inserire in essa la presenza di tali scacchi della comprensione. L'esplicitazione totale e la chiarezza assoluta rappresentano chimere ideali non praticabili dalle persone nelle loro comunicazioni, anzi la loro assenza le rende di fatto più interessanti, allontanando la monotonia che la perfezione porta inevitabilmente con sé. Gli strumenti e le risorse che i parlanti possiedono e che consentono loro di gestire l'incomprensione fanno sì che questa non venga percepita come un fenomeno importante, costantemente presente, anzi associata piuttosto a manifestazioni di natura esclusivamente extralinguistica (incomprensioni transgenerazionali o di coppia, ecc.). I parlanti di una stessa comunità linguistica sono talmente abituati a gestire i casi di incomprensione che quasi non ne avvertono l'esistenza eppure essa pervade gli scambi comunicativi che caratterizzano la loro vita di ogni giorno, come la presente ricerca vuole dimostrare.

Bibliografia

- Akmajian, Adrian, Richard A. Demers, Ann K. Farmer e Robert M. Harnish. 1999². *Linguistica*. Ed. it. a cura di Rosanna Sornicola. Bologna: Il Mulino (ed. or. *Linguistics. An introduction to language and communication*. Cambridge (MA): MIT Press, 1984).
- Albano Leoni, Federico. 2009. *Dei suoni e dei sensi. Il volto fonico delle parole*. Bologna: Il Mulino.
- Albano Leoni, Federico. 2010. La linguistica dell'ascoltatore. *Bollettino di italianistica*, I. Roma: Carrocci, pp. 5-8.
- Albano Leoni, Federico, Daniele Gambarara, Stefano Gensini, Franco Lo Piparo e Raffaele Simone (a cura di). 1998. *Ai limiti del linguaggio. Vaghezza, significato e storia*. Roma-Bari: Laterza.
- Albano Leoni, Federico, Pietro Maturi. 1992. Per una verifica pragmatica dei modelli fonologici. In: Gobber, Giovanni (a cura di), *Linguistica pragmatica*. Atti del XXIV Congresso internazionale della Società di Linguistica Italiana. Roma: Bulzoni, pp. 39-49.
- Albano Leoni, Federico, Stefano Gensini e Maria Emanuela Piemontese (a cura di). 2013. *Tra linguistica e filosofia del linguaggio. La lezione di Tullio De Mauro*. Roma-Bari: Laterza.
- Anderson, Jeffrey F., Fred K. Beard e Joseph B. Walther. 2010. Turn-taking and the local management of conversation in a highly simultaneous computer-mediated conversation system. *Language@Internet*, 7, article 7.
- Androutsopoulos, Jannis. 2006. Introduction: sociolinguistics and computer-mediated communication. *Journal of Sociolinguistics*, 10(4), pp. 419-438.
- Antonelli, Giuseppe. 2007. *L'italiano nella società della comunicazione 2.0*. Bologna: Il Mulino.
- Antonelli, Giuseppe. 2011. Lingua. In: Afribo, Andrea, Emanuele Zinato (a cura di), *Modernità italiana: cultura, lingua e letteratura dagli anni Settanta a oggi*. Roma: Carocci Editore, pp.15-52.
- Anzera, Giuseppe, Francesca Comunello. 2005. *Mondi digitali. Riflessioni e analisi sul digital divide*. Milano: Guerini.
- Ardissono, Liliana, Guido Boella e Leonardo Lesmo. 1996. Recognition of problem-solving plans in dialogue interpretation. In: *Proceedings of the 5th international conference on user modeling*. Kailua-Kona Hawaii, pp. 195-197.
- Ardissono, Liliana, Guido Boella e Rossana Damiano. 1998. A plan-based model of misunderstandings in cooperative dialogue. *International Journal of Human-Computer Studies*, 48(5), pp. 649-679.

- Arduini, Roberto, Cecilia Barella e Saverio Simonelli. 2009. *Librovisioni. Quando la lettura passa attraverso lo schermo*. Torino: Effatà Editrice.
- Banks, Stephen P., Gao Ge e Joyce Baker. 1991. Intercultural encounters and miscommunication. In: Coupland, Nikolas, Howard Giles e John M. Wiemann (a cura di), *'Miscommunication' and problematic talk*. London: Sage, pp. 160-183.
- Baracco, Alberto. 2002. La comunicazione mediata dal computer. In: Bazzanella, Carla (a cura di), *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione verbale*. Milano: Guerini, pp. 253-267.
- Baron, Naomi. 1984. Computer-mediated communication as a force in language Change. *Visible Language*, 18(2), pp. 118–141.
- Baron, Naomi. 2008. *Always on: language in an online and mobile world*. New York: Oxford University Press.
- Baron, Naomi. 2010. Discourse structures in Instant Messaging: the case of utterance breaks. *Language@Internet*, 7, article 4.
- Basile, Grazia. 2010. I percorsi del senso. In che modo il senso prende forma in parole. *Bollettino di italianistica*. I. Roma: Carrocci, pp. 9-29.
- Baumer, Martina, Henriette van Rensburg. 2011. Cross-cultural pragmatic failure in Computer-mediated communication. *Coolabah*, 5, pp. 34-53.
- Bazzanella, Carla. 1994. *Le facce del parlare: un approccio pragmatico all'italiano parlato*. Firenze: La Nuova Italia.
- Bazzanella, Carla (a cura di). 2002. *Sul dialogo. Contesti e forme di interpretazione verbale*. Milano: Guerini.
- Bazzanella, Carla. 2002. The significance of context in comprehension. The “WeCase”. *Foundations of Science*, 7(3), pp. 239-254.
- Bazzanella, Carla. 2014. *Linguistica cognitiva. Un'introduzione*. Roma-Bari: Laterza.
- Bazzanella, Carla, Alberto Baracco. 2003. Misunderstanding in IRC (Internet Relay Chat). In: Bondi, Marina, Sorin Stati (a cura di), *Dialogue Analysis 2000. Selected papers from the 10th IADA anniversary conference, Bologna 2000*. Tübingen: Niemeyer, pp. 119-131.
- Bazzanella, Carla, Rossana Damiano. 1997. Il fraintendimento linguistico nelle interazioni quotidiane. *Lingua e Stile*, 23(3), pp. 369-395.
- Bazzanella, Carla, Rossana Damiano. 1999. The interactional handling of misunderstanding in everyday conversations. *Journal of Pragmatics*, 31(6), pp.817-836.
- Beißwenger, Michael, Angelica Storrer. 2008. Corpora of computer-mediated communication. In: Lüdeling, Anke, Merja Kytö (a cura di), *Corpus linguistics. An*

international handbook. Berlin: Mouton de Gruyter.

Berruto, Gaetano. 2005. Italiano parlato e comunicazione mediata dal computer. In: Klaus Hölker, Christiane Maass (a cura di), *Aspetti dell'italiano parlato*. Münster: Lit Verlag, pp. 137-156.

Bertoncini, Josiane, Jacques Mehler. 1980. La perception du langage chez le nourrisson: quelques observations. *Reproduction Nutrition Développement*, 20, pp. 859-869.

Blum-Kulka, Shoshana, Elda Weizman. 1988. The inevitability of misunderstandings: discourse ambiguities. *Text - Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 8(3), pp. 219-241.

Blum-Kulka, Shoshana, Elda Weizman. 2003. Misunderstandings in political interviews. In: House, Juliane, Gabriele Kasper e Steven Ross (a cura di), *Misunderstanding in social life. Discourse approaches to problematic talk*. London-New York: Routledge, pp. 107-128.

Blum-Kulka, Shoshana, Elite Olshtain. 1986. Too many words: length of utterance and pragmatic failure. *Studies in Second Language Acquisition*, 8, pp. 165-180.

Bologna, Corrado. 2010. Il "clic" del "Connaisseur". Spitzer, Longhi, Contini e la critica delle affinità. In: Paccagnella, Ivano, Elisa Gregori (a cura di), *Leo Spitzer. Lo stile e il metodo*. Padova: Esedra, pp. 85-103.

Bosco, Francesca, Monica Bucciarelli, Bruno Bara. 2006. Recognition and repair of communicative failures: a developmental perspective. *Journal of Pragmatics*, 38(9), pp. 1398-429.

Bridges, Allayane. 1980. SVO comprehension strategies reconsidered: the evidence of individual patterns of response. *Journal of Child Language*, 7, pag. 89-104.

Brusco, Simona. 2001. Verso la comprensione: l'applicazione di un modello. *Italica*, 78(4), pp. 540-560.

Chiari, Isabella. 2007. *Introduzione alla linguistica computazionale*. Bari: Laterza.

Chiari, Isabella. 2010. Usi e pratiche della comprensione attraverso la lente dei verba recipiendi. *Bollettino di italianistica*. I. Roma: Carrocci, pp. 30-70.

Chiari, Isabella. 2012. Corpora e risorse linguistiche per l'italiano. Stato dell'arte, problemi e prospettive. *Italienisch*. 68, pp. 90-105.

Chiari, Isabella, Alessio Canzonetti. 2014. Le forme della comunicazione mediata dal computer: generi, tipi e standard di annotazione. In: Garavelli Enrico, Elina Suomela-Härmä (a cura di), *Dal manoscritto al web: canali e modalità di trasmissione dell'italiano. Tecniche, materiali e usi nella storia della lingua*. Atti del XII Convegno della Società Internazionale di Linguistica e Filologia Italiana (SILFI, Helsinki 18-19 June 2012). Firenze: Franco Cesati Editore, pp. 595-606.

- Cimatti, Felice. 1999. Fondamenti naturali della comunicazione. In: Gensini, Stefano (a cura di), *Manuale della comunicazione*. Roma: Carocci, pp. 53-88.
- Ciotti, Fabio, Gino Roncaglia. 2001. *Il mondo digitale. Introduzione ai nuovi media*. Bari: Laterza.
- Clark, Herber H. 1987. Four dimensions of language use. In: Verschueren, Jef, Marcella Bertuccelli-Papi (a cura di), *The pragmatic perspective*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 9-29.
- Corradi Fiumara, Gemma. 1990. *The other side of language. A philosophy of listening*. London-New York: Routledge.
- Coupland, Justine, Jon F. Nussbaum e Nikolas Coupland. 1991. The reproduction of aging and agism in intergenerational talk. In: Coupland, Nikolas, Howard Giles e John M. Wiemann (a cura di). *'Miscommunication' and problematic talk*. Newbury Park: Sage, pp. 85-102.
- Coupland, Nikolas, Howard Giles e John M. Wiemann (a cura di). 1991. *'Miscommunication' and problematic talk*. Newbury Park: Sage.
- Crystal, David. 2006². *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press; 1^a ed. 2001.
- D'Ottavi, Giuseppe. 2010. Ferdinand de Saussure e Monsieur B. *Bollettino di italianistica*. I. Roma: Carrocci, pp.71-91.
- Danet, Brenda, Susan C. Herring. 2007. Multilingualism on the Internet. In: Hollinger, Marlis, Anne Pauwels (a cura di), *Language and communication: diversity and change. Handbook of applied linguistics*, vol. IX. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Danieli, Morena. 1996. On the use of expectations for detecting and repairing human-machine miscommunication. In: *Proceedings Of the AAI 1996 workshop: detecting, repairing and preventing human-machine miscommunication*. Portland, pp. 87-93.
- Danieli, Morena, Carla Bazzanella. 2002. Linguistic markers in coming to understanding. *Ai*ia*. Siena, pp. 1-24.
- Dascal, Marcelo. 1985. The relevance of misunderstanding. In: Dascal, Marcelo (a cura di), *Dialogue: an interdisciplinary approach*. Amsterdam: Benjamins, pp. 441-459.
- Dascal, Marcelo. 1999. Introduction: some questions about misunderstanding. *Journal of Pragmatics*, 31, pp. 753-762.
- Dascal, Marcelo. 2003. *Interpretation and understanding*. Amsterdam: Benjamins.
- Dascal, Marcelo, Isidoro Berenstein. 1987. Two modes of understanding: comprehending and grasping. *Language & Communication*, 7(2), pp. 139-151.
- De Mauro, Tullio. 1993². *Introduzione alla semantica*. Bari: Laterza; 1^a ed. 1965.

- De Mauro, Tullio. 1995³. *Minisemantica*. Bari: Laterza; 1^a ed. 1982.
- De Mauro, Tullio. 1997¹². *Guida all'uso delle parole*. Roma: Editori riuniti; 1^a ed. 1980.
- De Mauro, Tullio. 2002². *Capire le parole*. Bari: Laterza; 1^a ed. 1994.
- De Mauro, Tullio. 2011³. *Prima lezione sul linguaggio*. Bari: Laterza; 1^a ed. 2002.
- De Mauro, Tullio, Federico Mancini, Massimo Vedovelli e Miriam Voghera. 1993. *Lessico di frequenza dell'italiano parlato*. Milano: ETASLIBRI.
- De Mauro, Tullio, Stefano Gensini. 1983. Lettura e comprensione del testo: alcune considerazioni storico-teoriche e nove tesi per la discussione. In: *Educazione alla lettura*. Lend, Atti del Convegno di Martina Franca. Bologna: Zanichelli, pp. 29-40.
- De Mauro, Tullio, Stefano Gensini e Maria Emanuela Piemontese (a cura di). 1988. *Dalla parte del ricevente: percezione, comprensione, interpretazione. Atti del XXIX congresso SLI*. Roma: Bulzoni.
- De Palo, Marina. 2009. L'antipsicologismo e l'autonomia del linguistico. In: Cardella, Valentina, Domenica Bruni (a cura di), *Cervello, linguaggio, società. Atti del convegno 2008 del CODISCO*. Roma: Salvatorelli, pp. 115-127.
- Di Rocco, Eloisa. 2003. *Mondo blog. Storie vere di gente in rete*. Milano: Hips Libri.
- Domaneschi, Filippo, Carlo Penco. 2016. *Come non detto. Usi e abusi dei sottointesi*. Bari: Laterza.
- Drew, Paul. 1997. Open class repair initiators in response to sequential sources of troubles in conversation. *Journal of Pragmatics*, 28(1), pp. 69-101.
- Dua, Hans R. 1990. The phenomenology of miscommunication. In: Riggins, Stephen H. (a cura di), *Beyond Goffman. Studies on communication, institution, and social interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter, pp. 113-139.
- Eco, Umberto. 2010¹¹. *Lector in fabula*. Milano: Bompiani; 1^a ed. 1979.
- Ellison, Nicole B. 2007. Social network sites: definition, history and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 13(1), pp. 210-230.
- Epley, Nicholas, Justin Kruger. 2005. When what you type isn't what they read: The perseverance of stereotypes and expectancies over e-mail. *Journal of Experimental Social Psychology*, 41, pp. 414-422.
- Ferreri, Silvana (a cura di). 2002. Non uno di meno. Strategie didattiche per leggere e comprendere. *Quaderni del Giscel*. Scandicci-Firenze: La Nuova Italia.
- Fillmore, Charles J. 1976. Topics in lexical semantics. In: Cole, Robert (a cura di), *Current issues in linguistic theory*. Bloomington: Indiana University Press, pp. 76-138.
- Fiorentino, Giuliana. 2002. Computer-mediated communication: lingua e testualità nei

- messaggi di posta elettronica in italiano. In: Bauer, Roland e Hans Goebel (a cura di), *Parallela IX. Testo, variazione, informatica*. Wilhelmsfeld: Egert, pp. 187-208.
- Fiorentino, Giuliana. 2004a. Scrittura elettronica: il caso della posta elettronica. In: Orletti, Franca (a cura di), *Scrittura e nuovi media*. Roma: Carocci Editore, pp. 69-112.
- Fiorentino, Giuliana. 2004b. Scrivere come si parla. Variabilità diamesica e CMC: il caso dell'email. *Horizonte*, 8, pp. 83-110.
- Fiorentino, Giuliana. 2007. Nuove scritture e media: le metamorfosi della scrittura. In: Fiorentino, Giuliana (a cura di), *Scrittura e società*. Roma: Aracne, pp. 175-207.
- Fiorentino, Giuliana. 2010. Forme di scrittura in rete: dal web 1.0 al web 2.0. In: Aprile, Marcello (a cura di), *Lingua e linguaggio dei media*. Atti del seminario di Lecce (22-23 settembre 2008). Roma: Aracne, pp. 193-206.
- Fiorentino, Giuliana. 2013a. *Frontiere della scrittura. Lineamenti di web writing*. Roma: Carocci Editore.
- Fiorentino, Giuliana. 2013b. L'italiano delle piazze virtuali. In: Carmello, Marco, Annamaria Cacchione, Maria L. Iasci (a cura di), *Unità e molteplicità in Italia, fra lingua e cultura 1861-2011*. Alessandria: Edizioni dell'Orso, pp. 7-31.
- Flesch, Rudolph. 1946. *The art of plain talk*. New York: Harper & Row Publishers.
- Flesch, Rudolph. 1951. *How to test readability*. New York: Harper & Row Publishers.
- Franchina, Valerio, Roberto Vacca. 1986. Taratura dell'indice di Flesch su un testo bilingue italiano-inglese di un unico autore. *Linguaggi*, 3, pp. 47-49.
- Frohlich, Norman, Joe Oppenheimer. 1998. Some Consequences of E-mail vs. Face to Face Communication in Experiments. *Journal of Economic Behaviour and Organization*, 45(3), pp. 389-403.
- Gambarara, Daniele. 1985. Tra 'comprendere' ed 'essere d'accordo'. In: De Mauro, Tullio, Stefano Gensini e Maria Emanuela Piemontese (a cura di), 1988. *Dalla parte del ricevente: percezione, comprensione, interpretazione*. Atti del XXIX congresso SLI. Roma: Bulzoni, pp. 53-60.
- Garand, Dominique, Kevin B. Shelton. 2009. Misunderstanding: A typology of performance. *Common Knowledge*, 15(3), pp.472-500.
- Garcia, Angela C., Jennifer B. Jacobs. 1999. The eyes of the beholder: understanding the turn-taking system in quasi-synchronous computer-mediated communication. *Research on Language and Social Interaction*, 32, pp. 337-367.
- Gensini, Stefano. 2004. La comunicazione e i suoi equivoci. In: Gensini, Stefano (a cura di), *Manuale di semiotica*. Roma: Carrocci, pp. 51-66.
- Gensini, Stefano. 2010. Sul ruolo del ricevente nelle teorie della comunicazione. *Bollettino di italianistica*. I. Roma: Carrocci, pp. 92-109.

- Georgakopoulou, Alexandra. 2011. Computer-mediated communication. In: Ola Östman, Jan, Jeff Verschueren (a cura di), *Pragmatics in practice*. Amsterdam: Benjamins, pp. 93-110.
- Gheno, Vera. 2009. I giovani e la comunicazione mediata dal computer: osservazioni linguistiche su nuove forme di alfabetizzazione. *Verbum Analecta Neolatina*, 11(1), pp. 167-187.
- Gheno, Vera. 2011. L'italiano inviato. In: Maraschio, Nicoletta, Fabio Caon (a cura di), *"Le radici e le ali": l'italiano e il suo insegnamento a 150 anni dall'Unità d'Italia*. Torino: UTET, pp. 232-242.
- Gheno, Vera. 2012a. Rilievi lessicali sui social network: l'italiano alle prese con la globalizzazione linguistica. In: Telmon, Tullio, Gianmarco Raimondi e Luisa Revelli (a cura di), *Coesistenza linguistiche nell'Italia pre- e postunitaria*. Atti del XLV Convegno Internazionale della Società di Linguistica Italiana, I, pp. 647-658.
- Gheno, Vera. 2012b. I linguaggi della rete. In: Stefanelli, Stefania, Anna Valeria Saura (a cura di), *I linguaggi dei media*. Firenze: Accademia della Crusca, pp. 159-220.
- Giovanardi, Claudio. 2008. Terminologia dalla parte del ricevente. *AIDA informazioni*, 1(2), pp. 103-114.
- Goodman, Bradley. 1985. Repairing reference identification failure by relaxation. In: *Proceedings of the 23th annual meeting of the association for computational linguistics*. Chicago: Chicago University Press, pp. 204-217.
- Goodman, Bradley. 1986. Reference identification and reference identification failures. *Computational Linguistic*, 12(4), pp. 273-305.
- Granieri, Giuseppe. 2009. *Blog generation*. Roma-Bari: Laterza.
- Grice, Paul. 1993. *Logica e conversazione*. Saggi su intenzione, significato e comunicazione. Trad. e ed. a cura di Giorgio Moro. Bologna: Il Mulino (ed. or. *Studies in the way of words*. Cambridge (MA)-London: Harvard University Press, 1989).
- Groefsema, Marjolein. 1992. 'Can you pass the salt?': a short-circuited implicature? *Lingua*, 87, pp. 103-135.
- Gumperz, John J. 1982a. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John J. (a cura di). 1982b. *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Halliday, Michael A.K. 1992. *Lingua parlata e lingua scritta*. Firenze: La Nuova Italia (Ed. or. *Spoken and the written language*. Oxford: Oxford University Press. 1985).
- Hansen, Brian, David G. Novick e Stephen Sutton. 1996. Prevention and repair of breakdowns in a simple task domain. In: *Proceedings Of the AAAI 1996 workshop: detecting, repairing and preventing human-machine miscommunication*. Portland, pp.

5-12.

Hayashi, Makoto, Geoffrey Raymond e Jack Sidnell. 2013. *Conversational repair and human understanding*. New York: Cambridge University Press.

Herring, Susan C. (a cura di). 1996. *Computer-mediated communication: linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: Benjamins.

Herring, Susan C. 1999. Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4(4). <http://ils.indiana.edu/faculty/herring/pubs.html>.

Herring, Susan C. 2001. Computer-mediated discourse. In: Schiffrin, Deborah, Deborah Tannen e Heidi E. Hamilton (a cura di), *The handbook of discourse analysis*. Malden: Blackwell, pp. 612-634.

Herring, Susan C. 2004. Computer-mediated discourse analysis: an approach to researching online communities. In: Barab, Sasha A., Rob Kling e James H. Gray (a cura di), *Designing virtual communities in the service of learning*. Cambridge-New York: Cambridge University Press, pp. 338-376.

Herring, Susan C. 2007. A faceted classification scheme for computer-mediated discourse. *Language@Internet*, 4, article 1.

Herring, Susan C. 2010. Computer-mediated conversation. Part I: introduction and overview. *Language@Internet*, 7, article 2.

Herring, Susan C., Dieter Stein e Tuija Virtanen (a cura di). 2013. *Pragmatics of computer-mediated communication*. Berlin: Mouton.

Hiltz, Starr Roxanne, Murray Turoff. 1978. *The Network Nation: human communication via computer*. Cambridge (MA): The MIT Press.

Hinnenkamp, Volker. 2003. Misunderstandings: interactional structure and strategic resources. In: House, Juliane, Gabriele Kasper e Steven Ross (a cura di), *Misunderstanding in social life. Discourse approaches to problematic talk*. London-New York: Routledge, pp. 57-81.

Hirst, Graeme, Susan McRoy, Peter Heeman, Philips Edmonds e Diane Horton. 1994. Repairing conversational misunderstandings and non-understandings. *Speech Communication*, 15, pp. 213-229.

House, Juliane, Gabriele Kasper e Steven Ross. 2003. Misunderstanding talk. In: House, Juliane, Gabriele Kasper e Steven Ross (a cura di), *Misunderstanding in social life. Discourse approaches to problematic talk*. London-New York: Routledge, pp. 1-21.

Jakobson, Roman. 2002. *Saggi di linguistica generale*. Trad. it. e ed. a cura di Luigi Heilmann. Milano: Universale Economica Feltrinelli (ed. or. *Essais de linguistique générale*. Paris: Editions de Minuit, 1963).

Job, Remo, Rino Rumiati. 1988². *Linguaggio e pensiero*. Bologna: Il Mulino; 1^a ed.

1984.

Jordan, Pamela W., Richmond H. Thomason. 1996. Refining the categories of miscommunication. In: *Proceedings Of the AAAI 1996 workshop: detecting, repairing and preventing human-machine miscommunication*. Pittsburgh, pp. 29-37.

Kerr, Elaine B., Starr Roxanne Hiltz. 1982. *Computer-mediated communication systems. Status and Evaluation*. New York: Academic Press.

Kiesler, Sara, Jane Siegel e Timothy W. McGuire. 1984. Social psychological aspects of computer-mediated communication. *America Psychologist*, 39(10), pp. 1123-1134.

Kramsch, Claire. 2003. Identity, role and voice in cross-cultural (mis)communication. In: House, Juliane, Gabriele Kasper e Steven Ross (a cura di), *Misunderstanding in social life. Discourse approaches to problematic talk*. London-New York: Routledge, pp. 129-153.

Laudanna, Alessandro, Miriam Voghera. 2006. *Il linguaggio. Strutture linguistiche e processi cognitivi*. Bari: Laterza.

Lawrence, Samuel. 1999. The preoccupation with problems of understanding in communication research. *Communication Theory*, 9(3), pp. 265-291.

Lerner, Gene H. (a cura di). 2004. *Conversation analysis: studies from the first generation*. Amsterdam-Philadelphia: Benjamins.

Licklider, Joseph C. R., Robert W. Taylor. 1968. The computer as a communication device. *Science and Technology*, 76, pp. 21-41.

Linell, Per. 1995. Troubles with mutualities: towards a dialogical theory of misunderstanding and miscommunication. In: Marková, Ivana, Carl F. Graumann e Klaus Foppa (a cura di), *Mutualities in dialogue*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 176-213.

Lo Prejato, Manuela. 2010. Le fonologie del secondo Novecento e il (non) primato dell'uditività. *Bollettino di italianistica*. I. Roma: Carrocci, pp. 123-140.

Lubello, Sergio (a cura di). 2016. *L'e-taliano. Scriventi e scritture nell'era digitale*. Firenze: Franco Cesati Editore.

Lucisano, Pietro, Emanuela Piemontese. 1988. Gulpease: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in una lingua. *Scuola e Città*, 3, pp. 110-124.

Lumbelli, Lucia. 2009. *La comprensione come problema. Il punto di vista cognitivo*. Roma-Bari: Laterza.

McKinlay, Andy, Rob Procter, Oliver Masting, Robin Woodburn e John Arnott. 1994. Studies of turn-taking in computer-mediated communications. *Interacting with computers*, 6(2), pp.151-171.

McRoy, Susan W., Graeme Hirst. 1995. The repair of speech acts by abductive

- inference. *Computational Linguistics*, 21(4), pp. 435-478.
- McTear, Michael F., Florence King. 1991. Miscommunication in clinical contexts: the speech therapy interview. In: Coupland, Nikolas, Howard Giles e John M. Wiemann (a cura di), *'Miscommunication' and problematic talk*. London: Sage, pp. 220-246.
- Mehler, Jacques, Josiane Bertoncini. 1979. Infants' perception of speech and other acoustic stimuli. In: Morton, John e John C. Marshall (a cura di), *Psycholinguistics 2: structures and processes*. Cambridge: MIT Press, pp. 67-105.
- Mehler, Jacques, Robin Fox (a cura di). 1985. *Neonate cognition. Beyond the blooming buzzing confusion*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Miller, George A. 1972. *Linguaggio e comunicazione*. Trad. it. a cura di Raffaele Simone. Firenze: La Nuova Italia (ed. or. *Language and communication*. New York: McGraw-Hill, 1951).
- Murray, Denise E. 1985. Composition as conversation: the computer terminal as medium of communication. In: Odell, Lee, Dixie Goswami (a cura di), *Writing in non-academic settings*. New York: Guilford, pp. 203-27.
- Naumann, Bernd. 1995. Mailbox chats: dialogues in electronic communication. In: Hundsnurscher, Franz, Edda Weigand (a cura di), *Future perspectives of dialogue analysis*, 8. Tübingen: Max Niemeyer Verlag, pp. 162-184.
- Nencioni, Giovanni. 1976. Parlato-parlato, parlato-scritto, parlato-recitato. *Strumenti Critici*, 10, pp. 1-56.
- Orletti, Franca. 2000. *La conversazione diseguale*. Roma: Carocci Editore.
- Orletti, Franca. 2002. *Scrittura e nuovi media*. Roma: Carocci Editore.
- Paccagnella, Luciano. 2000. *La comunicazione al computer*. Bologna: Il Mulino.
- Paolillo, John. 2001. Language variation on Internet Relay Chat: a social network approach. *Journal of Sociolinguistics*, 5, pp. 180-213.
- Piemontese, Maria Emanuela. 1996. *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*. Napoli: Tecnodid.
- Pietrini, Daniela. 2001. «X' 6 :-(?)»: Gli sms e il trionfo dell'informalità e della scrittura ludica. *Italienisch*, 46, pp. 92-101.
- Pistolessi, Elena. 2003. L'italiano nella rete. In: Poggi Salani, Teresa, Nicoletta Maraschio (a cura di), *Italia linguistica anno Mille. Italia linguistica anno Duemila*. Atti del XXXIV Congresso Internazionale di Studi della SLI. Roma: Bulzoni, pp. 431-447.
- Pistolessi, Elena. 2004. *Il parlar spedito. L'italiano di chat, e-mail e sms*. Padova: Esedra.
- Pistolessi, Elena. 2010. Lingua e comunicazione nel Web 2.0. *Italianieuropei*, 2, pp. 61-

66.

Pistolessi, Elena. 2012. Le dimensioni della scrittura digitale tra codifica e comunicazione. In: Degni, Paola (a cura di), *Lettere come simboli. Aspetti ideologici della scrittura tra passato e presente*. Udine: Forum Editrice, pp. 211-224

Pistolessi, Elena. 2014. Scritture digitali. In: Antonelli, Giuseppe, Matteo Motolese e Lorenzo Tomasin (a cura di), *Storia dell'italiano scritto*. Roma: Carocci Editore, pp. 349-375.

Pistolessi, Elena. 2015. Lingua e web. In: Gregory, Tullio (a cura di), *Enciclopedia italiana. Nona appendice (J-Z)*. Roma: Istituto della Enciclopedia italiana Treccani, pp. 65-66.

Prada, Massimo. 2015. *L'italiano in rete. Usi e generi della comunicazione mediata tecnicamente*. Milano: Franco Angeli Edizioni.

Pride, John B. (a cura di). 1985. *Cross-cultural encounters: communication and miscommunication*. Melbourne: River Seine.

Quilicci, Alex, Michael G. Dyer e Margot Flowers. 1988. Recognizing and responding to plan-oriented misconceptions. *Computational Linguistics*, 14, pp. 38-51.

Rapaport, William J. 2003. What did you mean by that? Misunderstanding, negotiation and syntactic semantics. *Minds and Machines*, 13(3), pp. 397-427.

Recanati, François. 2003. On 'what is said' and the semantics/pragmatics distinction. In: Bianchi, Claudia, Carlo Penco (a cura di), *The semantics/pragmatics distinction: Proceedings from WOC 2002*. CSLI Publications.

Reddy, Michael J. 1993². The conduit metaphor: a case of frame conflict in our language about our language. In: Ortony, Andrew (a cura di), *Metaphor and thought*. Cambridge (MA): Cambridge University Press, pp. 164-201; 1^a ed. 1979.

Rheingold, Howard. 1993. *The virtual community*. Cambridge (MA): MIT Press.

Ringle, Martin H. e Bertram C. Bruce. 1982. Conversation failure. In: Lehnert, Wendy G., Martin H. Ringle (a cura di), *Strategies for natural language processing*. Hillsdale (N.J.): Lawrence Erlbaum Associates, pp. 203-222.

Riva, Giuseppe. 2016. *I social network*. Bologna: Il Mulino. Edizione Kindle.

Romiszowski, Alexander, Robin Mason. 2004. Computer-mediated communication. In: Jonassen, David H. (a cura di), *Handbook of research for educational communications and technology*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 397-431.

Roversi, Antonio. 2004. *Introduzione alla comunicazione mediata dal computer*. Bologna: Il Mulino.

Russo Cardona, Tommaso. 2009. *Le peripezie dell'ironia. Sull'arte del rovesciamento*

discorsivo. Roma: Meltemi Editore.

Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff e Gail Jefferson. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), pp. 696-735.

Saussure, Ferdinand de. 2005¹⁹. *Corso di linguistica generale*, con introd., trad. e comm. di Tullio De Mauro. Roma-Bari: Laterza; 1^a ed. 1967 (ed. or. *Cours de linguistique générale*, Paris: editions Payot, 1916).

Schegloff, Emanuel A. 1987. Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction. *Linguistics: an interdisciplinary journal of the language sciences*, 25 (1), pp. 201-218.

Schegloff, Emanuel A. 1992. Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. *American Journal of Sociology*, 97(5), pp. 1295-1345.

Schegloff, Emanuel A. 2000. When 'Others' initiate repair. *Applied Linguistics*, 21(2), pp. 205-243.

Schegloff, Emanuel A. 2010. Some Other "Uh(m)"s. *Discourse Processes*, 47, pp. 130-174.

Schegloff, Emanuel A., Gail Jefferson e Harvey Sacks. 1977. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53(2), pp. 361-382.

Schegloff, Emanuel A., Gregory Guy, Crawford Feagin, Deborah Schiffrin e Michael B. Kac. 1997. Third turn repair. In: Guy, Gregory, Crawford Feagin, Deborah Schiffrin e John Baugh (a cura di), *Towards a social science of language, II: social interaction and discourse structures*. Amsterdam-Philadelphia: Benjamins, pp. 31-39.

Schlesinger, Izchak M., Sharon Hurvitz. 2008. The structure of misunderstandings. *Pragmatics & Cognition*, 16(3), pp. 568-585.

Schulze, Markus. 1999. Substitution of paraverbal and nonverbal cues in the written medium of IRC. In: Naumann, Bernd (a cura di), *Dialogue analysis and the mass media: proceedings of the international conference in Erlangen*. Tübingen: Niemeyer, pp. 65-82.

Scollon, Ronald, Suzanne Scollon. 1981. *Narrative, literacy, and face in interethnic communication*. Norwood (NJ): Ablex.

Severinson Eklundh, Kerstin. 1986. *Dialogue processes in computer-mediated communication: a study of letters in the COM system*. Linköping studies in arts and sciences, 6. Linköping: University of Linköping.

Shannon, Claude. 1948. A mathematical theory of communication. *The Bell System Technical Journal*, 27, pag. 379-423.

Shannon, Claude, Warren Weaver. 1964¹⁰. *The mathematical theory of communication*. Urbana: The University of Illinois Press; 1^a ed. 1949.

- Simone, Raffaele. 1990. *Fondamenti di linguistica*. Roma-Bari: Laterza.
- Simone, Raffaele. 2012. *Presi nella rete. La mente ai tempi del web*. Milano: Garzanti.
- Smith, Bryan. 2003. Computer-mediated negotiated interaction: an expanded model. *The Modern Language Journal*, 87(1), pp. 38-57.
- Smith, Ronnie W., Steven A. Gordon. 1996. Pragmatic issues in handling miscommunication: observations of a spoken natural language dialog system. In: *Proceedings of the AAAI 1996 workshop: detecting, repairing and preventing human-machine miscommunication*. Portland, pp. 21-28.
- Sornicola, Rossana. 1981. *Sul parlato*. Bologna: Il Mulino.
- Souza Filho, Danilo Marcondes. 1985. Dialogue breakdowns. In: Dascal, Marcelo (a cura di), *Dialogue: an interdisciplinary approach*. Amsterdam: Benjamins, pp. 415-426.
- Spears, Russell, Martin Lea. 1992. Social influence and the influence of the social in Computer-mediated communication. In: Lea, Martin (a cura di), *Contexts of computer-mediated communication*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, pp. 30-65.
- Spears, Russell, Martin Lea. 1994. Panacea or Panopticon? The hidden power in Computer-mediated communication. *Communication Research*, 21(4), pp. 427-459.
- Spears, Russell, Martin Lea e Stephen Lee. 1990. De-individuation and group polarization in Computer-mediated communication. *British Journal of Social Psychology*, 29, pp. 121-134.
- Sperber, Dan, Deirdre Wilson. 1993. *La pertinenza*. Trad. it. a cura di Gloria Origgi. Piacenza: Anabasi (ed. or. *Relevance. Communication and cognition*. Oxford: Blackwell. 1986).
- Sproull, Lee, Sara Kiesler. 1986. Reducing social context cues: electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 31(11), pp. 1492-1512.
- Svennevig, Jan. 2008. Trying the easiest solution first in other-initiated repair. *Journal of Pragmatics*, 40(2), pp. 333-348.
- Tannen, Deborah. 1991. *You just don't understand: women and men in conversation*. New York: Ballantine.
- Tannen, Deborah. 1992. *That's not what I meant! How conversational style makes or breaks your relations with others*. London: Virago.
- Tavosanis, Mirko. 2006. Linguistic features of Italian blogs: literary language. In: *Proceedings of the workshop on NEW TEXT: wikis and blogs and other dynamic text sources*. EACL, East Stroudsburg: EACL, pp. 11-15.
- Tavosanis, Mirko. 2007. Juvenile netspeak and subgenre classification issues in Italian blogs. In: *Proceedings of the workshop towards genre-enabled search engines: the*

- impact of NLP*, RANLP: Borovets, pp. 14-21.
- Tavosanis, Mirko. 2011. *L'italiano del web*. Roma: Carocci Editore.
- Taylor, J. Talbot. 1996. *L'incomprensione linguistica. Lo scetticismo e la teorizzazione del linguaggio e dell'interpretazione*. Trad. it. a cura di Federica Casadei. Bari: Laterza (ed. or. *Mutual misunderstanding. scepticism and theorizing of language and interpretation*. Durham-Londra: Duke University Press, 1992).
- Thomas, Jenny. 1983. Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4, pp. 91-112.
- Thorne, Steven L. 2008. Computer-mediated communication. In: von Deussen-Scholl, Nelleke, Nancy H. Hornberger (a cura di), *Encyclopedia of language and education*, vol. 4. Berlin: Springer, pp. 325-336.
- Thurlow, Crispin, Laura B. Lengel e Alice Tomic. 2004. *Computer-mediated communication: social interaction and the Internet*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Tyler, Andrea, Catherine Davies. 1990. Cross-linguistic communication missteps. *Text*, 10, pp. 385-411.
- Van Dijk, Teun, Walter Kintsch. 1983. *Strategies of discourse comprehension*. London: Academic press.
- Vendler, Zeno. 1994. Understanding misunderstanding. In: Jamieson, Dale (a cura di), *Language, mind and art*. Dordrecht, Kluwer, pp. 9-21.
- Verdonik, Darinka. 2010. Between understanding and misunderstanding. *Journal of Pragmatics*, 42, pp.1364-1379.
- Vershueren, Jef. 1999. *Understanding pragmatics*. London, Arnold.
- Violi, Patrizia , Patrick. J. Coppock. 1999. Conversazioni telematiche. In: Galatolo, Renata, Gabriele Pallotti (a cura di), *La conversazione: un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*. Milano: Raffaello Cortina Editore, pp. 319-364.
- Voghera, Miriam. 1992. *Sintassi e intonazione nell'italiano parlato*. Bologna: Il Mulino.
- Voghera, Miriam. 2001. Teorie linguistiche e dati di parlato. In: Albano Leoni, Federico, Eleonora Stenta Krosbakken, Rossana Sornicola, Carolina Stromboli (a cura di), *Dati empirici e teorie linguistiche: Atti del XXXIII congresso internazionale di studi della società di linguistica italiana, Napoli 28-30 Ottobre 1999*. Roma: Bulzoni, pp. 75-95.
- Walther, Joseph B. 1996. Computer-mediated communication: impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(3), pp. 3-43.
- Walther, Joseph B., Judee K. Burgoon. 1992. Relational communication in computer-

- mediated interaction. *Human Communication Research*, 19(1), pp. 50-88.
- Weigand, Edda. 1999. Misunderstanding: the standard case. *Journal of Pragmatics*, 31(6), pp.763-785.
- Weizman, Elda. 1999. Building true understanding via apparent miscommunication: a case study. *Journal of Pragmatics*, 31, pp. 837-846.
- Werry, Christopher C. 1996. Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat. In: Herring, Susan C. (a cura di), *Computer-mediated communication: linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: Benjamins, pp. 47-63.
- West, Candace. 1984. Medical misfires: mishearings, misgivings, and misunderstandings in physician-patient dialogues. *Discourse Processes*, 7, pp.107-134.
- Wilson, Deirdre. 1994. Relevance and understanding. In: Brown, Gillian, Kirsten Malmkjaer, Alastair Pollitt e John Williams (a cura di), *Language and understanding*. Oxford: Oxford University Press, pp. 35-58.
- Yus, Francisco. 1998a. The what-do-you-mean syndrome. A taxonomy of misunderstandings in Harold Pinter's plays. *Estudios Ingleses de la Universidad Complutense*, 6, pp. 81-100.
- Yus, Francisco. 1998b. A decade of relevance theory. *Journal of Pragmatics*, 30, pp. 305-345.
- Yus, Francisco. 1999a. Misunderstandings and explicit/implicit communication. *Pragmatics*, 9(4), pp.487-517.
- Yus, Francisco. 1999b. Towards a pragmatic taxonomy of misunderstandings. *Revista Canaria de Estudios Ingleses*, 38, pp. 217-239.
- Zaefferer, Dietmar. 1977. Understanding misunderstanding: a proposal for an explanation of reading choices. *Journal of Pragmatics*, 1(4), pp. 329-346.