

DIETRO LE QUINTE DEL PALCOSCENICO TELEMATICO: PRESENZE VIRTUALI E CARATTERISTICHE DELLA COMUNICAZIONE *

PREMESSA

In questi ultimi tempi si discute spesso del ruolo che la telematica e le sue applicazioni vengono via via assumendo nella realtà moderna.

Notevole è l'interesse scientifico per questo mezzo innovativo e per le nuove possibilità che apre, ma sembra interessante anche considerare gli aspetti teorici e comportamentali che questo nuovo tipo di comunicazione consente di instaurare.

Ci proponiamo qui, dunque, di dare uno sguardo proprio alla comunicazione che corre sul filo telematico nei cosiddetti "interest group",¹ lasciando sullo sfondo i contenuti e gli scopi che si propone, e portando invece in primo piano le modalità di dialogo che la caratterizzano.²

Considereremo, prima di tutto, il modo in cui vengono approcciati, trattati e risolti gli argomenti in discussione per poi tentare di delineare la fisionomia dei diversi attori di questo originale palcoscenico, cercando di estrapolare, al di là degli atteggiamenti e delle attitudini personali, quali sono le norme, scritte e non scritte, che regolano i loro rapporti ed i loro scambi comunicativi.

COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE E COMUNICAZIONE "A PIOGGIA"

Tradizionalmente la comunicazione è stata descritta come costituita da *messaggi intercorrenti tra due o più emittenti-recettori*; questa definizione è stata ampiamente divulgata (figura 1) nella forma «volgarizzata dai primi teorici dell'informazione: un Emittente (E), un Messaggio (M) e un Destinatario (D)» (Eco, 1991).

*) A cura di Serenella Besio e Michela Ott (CNR - Istituto Tecnologie Didattiche, Genova), *Didattica in Rete*, Garamond, 1996.

¹ Escludiamo da questa nostra analisi, ovviamente, i gruppi di discussione ristretti, che coinvolgono poche persone interessate a discutere di argomenti specialistici o di progetti in atto.

² Altrove (Besio, Ott, 1994; Besio, Ott, Trentin, 1994) abbiamo cercato di analizzare un particolare aspetto del codice, quello linguistico, ed abbiamo notato molte peculiarità che individuano la lingua telematica come "lingua speciale" (ma non specialistica), originalissima mistura di lingua scritta e lingua orale (vedi anche Banaudi, Besio, Ott, 1994).



figura 1

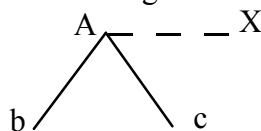
Nel tentare di condurre la nostra analisi abbiamo scelto, per ragioni di semplicità descrittiva, di basarci proprio su questo tipo di rappresentazione, anche se siamo ben consapevoli del fatto che, da più parti, è stata riconosciuta come scientificamente inadeguata, in quanto, tra l'altro, non tiene conto di un costituente del messaggio, il *codice*,³ che è essenziale in quanto definisce le regole della trasmissione. Come sottolinea Wilden (1979), infatti: «Il codice vincola i tipi di selezioni e combinazioni che costituiscono i messaggi (e quindi i tipi di comportamento) possibili all'interno del sistema».⁴

Un processo comunicativo efficace è normalmente rappresentato in termini di reciprocità (dunque bidirezionalità): ad ogni messaggio corrisponde cioè un altro messaggio di risposta (costituito da frasi, atti, o altro tipo di feedback) soddisfacente per entrambi i comunicanti. Quando, cioè, l'unità di analisi della comunicazione si estende nel tempo, come in uno scambio di frasi, o in una

³ «Un codice può essere definito (minimalmente) come una serie di norme che regolano la possibile costruzione di messaggi in un dato sistema. [...] Così, un codice o una serie di codici è il principio creativo che in primo luogo rende possibili i messaggi e i rapporti; ma al tempo stesso i vincoli incorporati in un codice rendono impossibile una varietà ancora più grande di messaggi e rapporti qualitativamente diversi, nel sistema così com'è» (Wilden, 1979: pag. 667).

⁴ In tal modo esso definisce non tanto che cosa una persona o una popolazione debbano fare, quanto piuttosto che cosa *non* si possa fare (per esempio, nel caso del codice linguistico, in quale modo, in una data lingua, possano essere costruite delle non-parole accettabili e quali invece siano gli insiemi fonemici inaccettabili).

La definizione minima di un sistema di comunicazione, dunque, secondo Wilden può essere soltanto rappresentabile nel modo seguente:



dove:

A = centro del codice (mediazione)

b, c = emittenti-riceventi tendenti ai propri obiettivi e mediati dal codice

b-c = centri dei messaggi (canali dei messaggi)

A-b A-c = canali di codificazione

X = rapporto con un ambiente.

conversazione, i rispettivi ruoli di Emittente e Destinatario vengono scambiati reciprocamente, ed alternativamente, pressappoco così:



figura 2

Nell'ambito telematico, questo modello rende certamente conto del funzionamento della posta elettronica il cui scopo è quello di consentire a un utente di scambiare con un altro un messaggio, per esempio a fini informativi.

Eccone un semplice esempio:

```
Cara Maria,  
hai ricevuto la comunicazione di G.T. sul seminario del 14 giugno?  
Mi sembra interessante.  
Pensavi di partecipare?  
Ciao  
Franca
```

```
>Pensavi di partecipare?  
>Ciao  
  
Si' l'ho ricevuta, parteciperò perche' anche a me interessa molto.  
Ciao  
Maria
```

Ma quando si parla di comunicazione telematica non ci si riferisce soltanto alla posta elettronica: molteplici e più complessi sono i tipi di rapporti comunicativi che si possono instaurare con il supporto del mezzo telematico e, di conseguenza, diversi e più articolati ne risultano i modelli esplicativi.

Ad esempio per quanto riguarda la comunicazione che avviene nei cosiddetti “gruppi di interesse”,⁵ il modello deve essere notevolmente modificato, e non in una sola direzione.

In questo tipo di comunicazione (figura 3), emittente e destinatario non stanno in rapporto di uno a uno, ma ad un emittente corrispondono molti destinatari

⁵ Si tratta di particolari gruppi di utenti — talvolta denominati anche *liste di interesse* o semplicemente *liste* — che condividono interessi comuni (un hobby, una professione, un argomento di discussione, ecc.). Essi naturalmente aprono anche la porta a comunicazioni individuali come nella posta elettronica, ma il loro scopo ultimo è certamente diverso: generalizzare ed estendere interventi di opinione o informativi a tutti i componenti del gruppo.

(tutti gli iscritti alla lista) e la distribuzione del messaggio non è attuata direttamente dal primo emittente, ma viene mediata dal mezzo telematico l'elaboratore centrale (C nel grafico).

Per descrivere in dettaglio un breve scambio di messaggi, identifichiamo un primo momento (fase 1), in cui il messaggio (M_1) inviato dall'emittente (E_1) viene distribuito, attraverso C, a tutti i destinatari (D), iscritti alla lista, compreso anche se stesso; in un secondo momento (fase 2), alcuni iscritti decidono di rispondere a quel messaggio (M_2, M_3, M_4), trasformandosi così a loro volta in emittenti (E_2, E_3, E_4 rispettivamente).

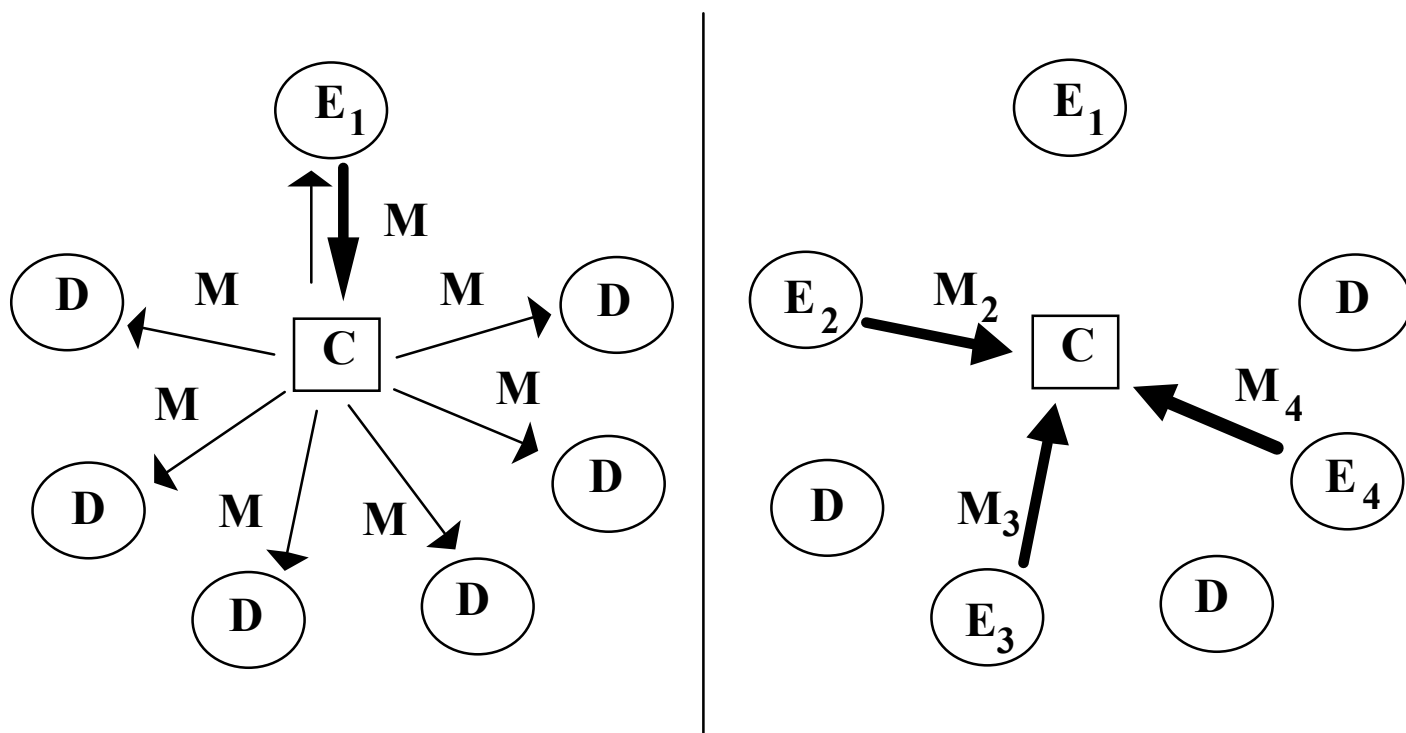


figura 3, fasi 1 e 2

In un terzo momento, anche ciascuno dei messaggi di risposta viene rinviato dal calcolatore centrale a tutti gli iscritti, nel ruolo di destinatari, con lo stesso meccanismo precedente. In figura 4 descriviamo, come esempio, la ridistribuzione del messaggio M_4 da parte di C.

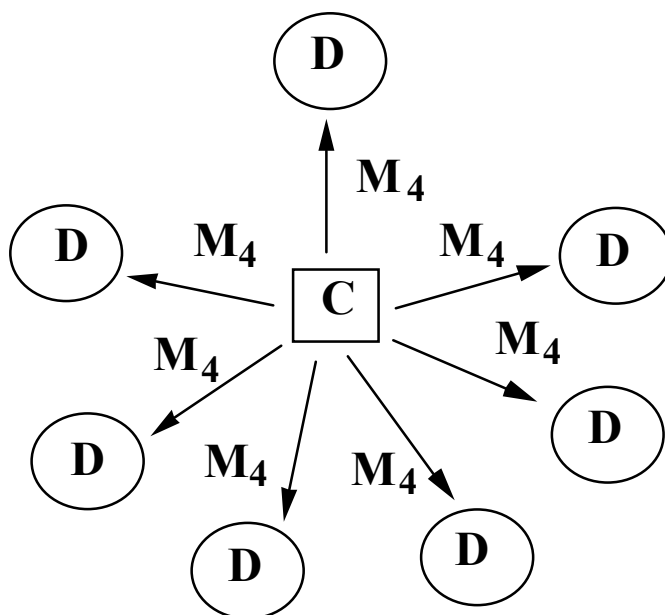


figura 4, fase 3

La peculiarità della comunicazione telematica sta proprio nel fatto che i messaggi degli emittenti vengono distribuiti “a pioggia”, e tutti gli emittenti diventano alternativamente anche destinatari di tali messaggi.

Il rapporto comunicativo perde la connotazione personalistica esattamente come in altri tipi di comunicazione uno/molti — ad esempio, quella che si instaura in una conferenza — ma mantiene, accentuandola, la bidirezionalità (accade spesso che il primo emittente, diversamente dal conferenziere, non mantenga un ruolo leader, ma, nello svolgersi della discussione, si identifichi invece sempre di più con un semplice destinatario).

Ciò che alla fine si ottiene è l’esito non già di un semplice “scambio comunicativo”, quanto piuttosto della collaborazione, o più precisamente, della cooperazione di tutti i soggetti: una comunicazione, cioè, che, nella sua totalità, rappresenta un risultato qualitativamente differente dalla semplice somma e sovrapposizione delle parti di cui è costituita.⁶

Questa modalità di comunicazione è pienamente rappresentata dai grafici già proposti, che possono ora essere riassunti in uno, nel modo indicato in figura 5. Viene qui messo in evidenza che tutti gli attori della comunicazione possono alternativamente assumere il ruolo di emittente e/o di destinatario, e le frecce che indicano il movimento del messaggio diventano bidirezionali.

⁶ Il concetto di *cooperazione* è stato utilmente introdotto nelle scienze biologiche per definire come il concorrere dell’attività di molte cellule alla realizzazione di una sola funzione di un organismo determini un plusvalore qualitativo, di livello diverso e superiore alla semplice somma delle attività individuali (Galzigna, 1983); ci piace utilizzare questa terminologia per trasferire, come «concetto nomade» (Gaill, 1987), l’idea della cooperatività dalla biologia alla comunicazione telematica.

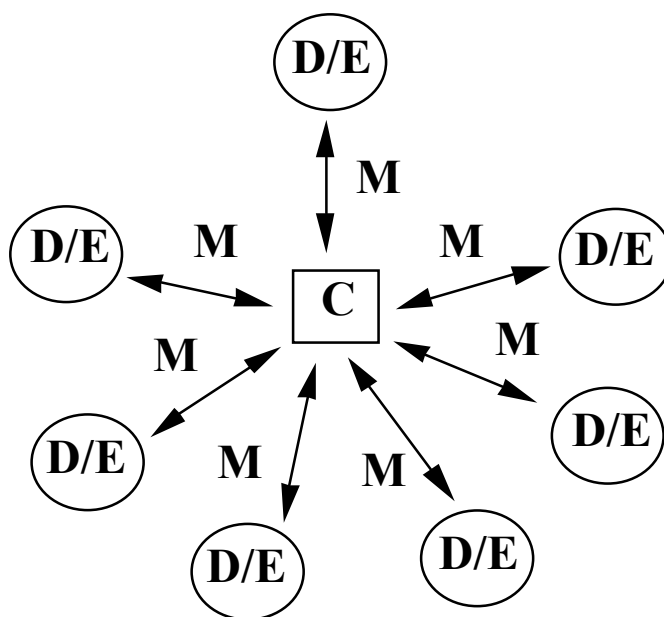
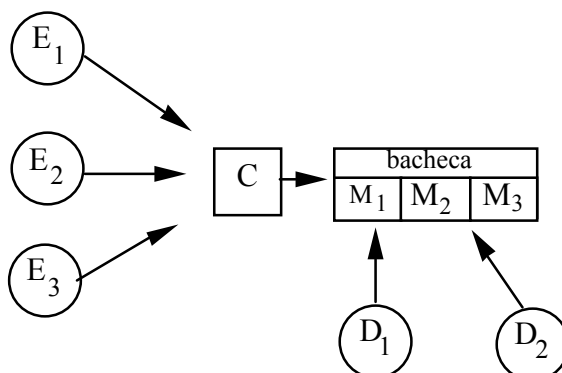


figura 5

In questo schema gli attori sono gli emittenti e i destinatari hanno un ruolo passivo, di pura ricezione. Non è così nel caso dei newsgroup,⁷ dove il destinatario viene ad assumere un ruolo attivo, perché la partecipazione, anche silenziosa, ad un dibattito dipende dalla sua decisione di leggere o no i messaggi.

Il modello proposto rende conto del movimento di messaggi, delle posizioni alternate degli attori della comunicazione e della cooperatività dello scambio: un'analisi più completa di questo tipo di comunicazione, tuttavia, non può prescindere dalle modificazioni impresse alla discussione ed alle relazioni tra gli attori dallo stesso sviluppo ed evoluzione dei contenuti.

⁷ Il newsgroup basa la comunicazione sul servizio news: i messaggi degli emittenti non vengono inviati ad ogni singolo utente, ma raccolti dall'elaboratore centrale in una sorta di bacheca, e divisi, all'interno di ciascun gruppo di interesse, per argomento.



CIRCOLI, SPIRALI E RAGGIERE: PER UN MODELLO DELLA COMUNICAZIONE TELEMATICA

Quando si comincia a seguire un gruppo di interesse, ci si inserisce in un discorso già iniziato e, ad un primo approccio, si stenta ad individuarne il filo conduttore e a comprenderne le modalità di svolgimento. Un'analisi più approfondita rivela che, una volta lanciato un argomento, diversi possono essere i modi di trattarlo e di discuterlo, e diversi possono essere, di volta in volta, i ruoli assunti dai partecipanti alla discussione.

Normalmente, un messaggio azzeccato viene "lanciato" nella rete, fa presa sugli interlocutori, i quali, con successivi interventi, lo ampliano e lo plasmano secondo gli interessi e le conoscenze di ciascuno.

Questo accade al messaggio di Valérie, che proponiamo di leggere di seguito come esempio tipico di comunicazione all'interno di un gruppo di interesse.

Confessioni e proseliti

Quando Valérie pone questa domanda ai membri della lista *Veglife*, che tratta di vita vegetariana:

Ieri ho fatto una cosa che detesto. Non so ancora rendermi conto di averlo fatto. Ho cucinato per mio marito un piatto che normalmente facevo con gli hamburger usando TVP (granulare di soia) e non gli ho detto che cos'era (e' QUESTA la cosa che detesto). Gli e' piaciuto. Devo confessarglielo ora?

riceve alcune risposte che hanno il sapore del consiglio, come questa:

Certo che glielo direi! Ma prenditi del tempo! E intanto preparagli questa ricetta di spaghetti al TVP...

mentre qualcuno alza il tiro, e lo pone sulla correttezza delle relazioni:

In un primo momento ho pensato che sarei stata tentata di non dirgli niente e continuare ad usare il TVP per altri piatti. Riflettendo meglio, penso che l'onesta' sia importante in una relazione...

L'impostazione del problema piace ed è seguita da altri, che danno anche qualche suggerimento per giungere a un compromesso:

Certo, sono d'accordo sull'importanza dell'onesta' in una relazione, ma per il momento, terrei la bocca chiusa. A volte e' consigliabile non mentire, ma dire la verita' solo se salta fuori.

Chi non si adegua al compromesso sposta ulteriormente il discorso sul piano del comportamento verso gli altri, che non condividono questa scelta di vita:

A proposito della vostra interessante discussione, vorrei porre una domanda. Quanti di voi sentono la necessità di fare del proselitismo e convertire ad abitudini vegetariane amici e famigliari?

Ed è proprio questo nuovo spostamento che suscita riflessioni più ampie:

Non credo di voler utilizzare la parola "proselitismo", ma credo davvero che sia più sano e più etico fare tutti i tentativi per convincere la mia famiglia, i miei amici e soprattutto il mio compagno.

Fino ad aprire il dialogo verso una prospettiva inedita, più giocata sugli aspetti teorici:

Ho letto che «il cibo delle donne è coltivato, quello dell'uomo è cacciato ed ucciso». È vero? Ciò significa che la situazione più comune è quella di una moglie vegetariana ed un marito carnivoro?

Dunque: Valérie racconta un episodio della sua vita e chiede come comportarsi di fronte ad una verità non detta al compagno; da qui si aprono discorsi collegati sia alla literalità della richiesta, sia alle possibili implicazioni delle scelte che ne derivano. Si parla così, più diffusamente, dell'onestà dei rapporti prima coniugali e poi interpersonali in generale, e, una volta data questa per scontata, si passa a discutere dell'opportunità di non mistificare o contrabbandare le proprie idee, ma di cercare di fare del proselitismo. Ma ciò, a sua volta, suscita in qualcuno la necessità di approfondire le radici culturali di queste stesse idee...

La comunicazione è stata in questo caso caratterizzata da circolarità dello scambio comunicativo tra i partecipanti, e da coerenza interna; procede con un andamento a spirale poiché l'argomento, mantenendosi legato al filo conduttore, non si richiude, ma si amplia e si evolve, fino a comprendere altri contenuti, altri concetti, altre idee (l'onestà dei rapporti interpersonali, la necessità di fare del proselitismo, ecc.).

Una rappresentazione a spirale (vedi figura 6) sembra adeguatamente rendere conto di questo sviluppo e di questa nuova diversità terminale che pur mantiene ancora, per chi ha seguito tutto il dialogo, un forte legame con il messaggio di partenza.

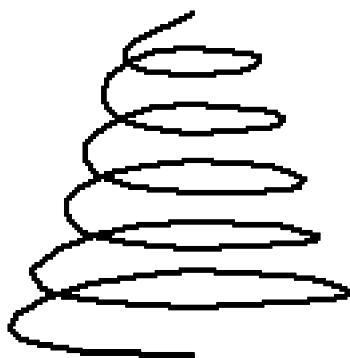


figura 6

Ma non tutte le conversazioni via rete si evolvono allo stesso modo. Gli imprevisti sono all'ordine del giorno, i dialoghi possono prendere pieghe diverse, a seconda del loro contenuto, delle caratterizzazioni dell'audience, degli stili utilizzati, ...

Il modello a spirale che abbiamo delineato non si adatta, dunque, ad altri tipi di conversazione, forse più insoliti nel loro svolgersi ma altrettanto caratteristici. Guardiamone da vicino due esempi per tentare di individuare anche per queste adeguati modelli rappresentativi.

La passeggiata Lo studioso D.S., che sta scrivendo un libro su «come rendere la città più confortevole da vivere», pensa di utilizzare, come fonte per una sua precisa curiosità, la lista Internet *H-Urban* (lista di discussione sulla storia urbana).⁸

Il fatto è che egli ha «sentito parlare» di «un'abitudine latina» della prima serata, nota come «la passeggiata». Non sapendone molto di più e non riuscendo a trovare testi in merito, si rivolge agli iscritti della lista per avere testimonianze private e indicazioni bibliografiche.

Gli rispondono 26 persone, riferendo ciascuno una propria esperienza e si scopre così che la passeggiata, a seconda degli interlocutori,

si svolge:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">* uno o due giorni la settimana, in genere nella prima serata;* solo alla domenica, ed ogni domenica e' "il più felice giorno dell'anno"; |
|--|

⁸ L'intero dibattito a noi è però giunto attraverso una diffusione effettuata dalla lista *Envbeh* (Environmental Behavior).

- * tra le 9 e le 11 della sera in certi giorni fissi. A Roma il mercoledì' (o il lunedì'?)

è tipica:

- * dell'Italia, solo nelle città "piccole e rurali";
- * dell'Italia, solo al centro e al sud, tant'e' vero che tipicamente viene effettuata dalle persone che vanno in vacanza al sud, le quali pero' poi tornano in citta' come Milano, Torino, Roma, citta' "with no passeggiata";
- * di Vicenza, tipico e radicato fenomeno della "piccola città" che le conferisce un'atmosfera antica;
- * del "LISTONE" (leggi Liston) di Venezia
- * di Roma, ma la gente qui va piu' spedita e chiacchiera meno;
- * della Spagna;
- * del Mediterraneo;
- * della Corsica, secondo un racconto riferito da autoctoni ma non verificato dallo scrivente;

ma anche:

- * dei Balcani, specialmente della Jugoslavia;
- * dell'Argentina;
- * del Brasile;
- * del Messico;

al punto che lo stesso D.S. deve concludere che la passeggiata è universale tranne che in America, dove però è sostituita da un «incrocio di macchine nella piazza centrale, meno divertente della passeggiata perché crea incredibili ingorghi in certe strade e non distoglie dalla noia diffusa»;

ed ancora si sa che:

- * e' un costume ormai perduto, degli anni '50;
- * e' un costume ormai perduto, degli anni '60;
- * e' un'abitudine ormai del tutto perduta, perche' l'Italia è molto cambiata negli ultimi 40 anni;
- * non si effettua mai quando piove;

che consiste di particolari corredi teatrali:

- * la gente si mette i migliori vestiti e poi esce al solo scopo di camminare;
- * un gruppo procede in una sola direzione, percorre qualche isolato, poi gira e torna indietro (dove si descrive, piuttosto, una "vasca");
- * non sembra esserci uno scopo reale, se non quello di incontrare gente, vestirsi bene;
- * lo scopo e' quello di guardare le ragazze ed iniziare un flirt con loro;
- * lo scopo e' quello di fare shopping;
- * si svolge in una particolare piazza, quella che e' attraversata da quattro strade che vanno nelle principali direzioni.

Qualcuno, infine, flemmatico inglese, ne tenta a posteriori, un'inappuntabile spiegazione pragmatica:

Passando un autunno a Granada, io e mia moglie abbiamo deciso che la ragione piu' importante per quest'abitudine risiede nel fatto che la gente ama scaldarsi al sole mentre cammina. Ugualmente, nell'estate, e' carino uscire nel fresco della sera e godersi l'aria. In assenza di un impianto centrale di riscaldamento e refrigerazione, il "paseo" - la passeggiata spagnola - ha un gran significato funzionale.

Al di là della questione che potrebbe aprirsi sulla veridicità delle informazioni (ed anche, naturalmente, su questa specie di esempio di genesi delle convinzioni a partire dalle proprie esperienze), ciò che a noi importa sottolineare è il fatto che in questo caso la comunicazione può essere definita funzionale: è avvenuto un dibattito, il messaggio inviato dall'emittente iniziale ha ottenuto delle risposte, alcune delle quali, sempre restando nell'ambito dell'argomento, sono state a loro volta spunto per approfondirne aspetti e sfaccettature.

La comunicazione, rimasta viva per se stessa, apparentemente indipendente dall'occasione che l'ha generata, ha creato un dialogo attorno all'argomento, che è andato al di là dei rapporti tra emittente e destinatari del messaggio iniziale; si è instaurato, cioè, un dialogo dal quale l'argomento è uscito, se non esaurito, affrontato in molti dei suoi possibili aspetti. Il suo scopo è diventato l'argomento stesso, il mettere in comune esperienze, letture, racconti, il parlare e lo scrivere "intorno a".

Esso sembra allora rappresentabile come in figura 7.

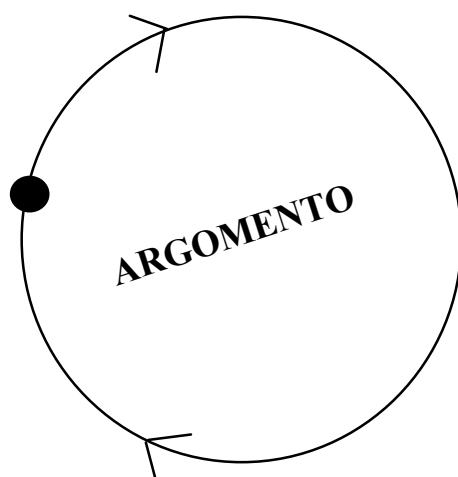


figura 7

La circonferenza rappresenta il dialogo, il punto scuro vuole in qualche misura recare traccia dell'occasione iniziale fornita dal primo emittente (non definirne

una precisa collocazione) e lo spazio interno rappresenta l'argomento, così come è stato delineato e racchiuso dal dialogo stesso.

La comunicazione avvenuta è risultata efficace dal punto di vista dell'emittente ed è rappresentabile con una forma chiusa perché le informazioni sono ritornate all'emittente iniziale, il quale ha potuto trarre le sue conclusioni;⁹ sono inoltre emerse con evidenza la pariteticità dei partecipanti, che hanno contribuito tutti insieme al buon esito finale, e la circolarità della comunicazione, che, nella sua evoluzione di tipo cooperativo, ha perso memoria della "causa" iniziale, ed è risultata senz'altro priva di connotazioni personalistiche.

Ma non sempre le discussioni telematiche esauriscono gli argomenti con esiti così felici...

Una conversazione con... handicap

In un'area tematica di un BBS, dedicata alla discussione di tematiche relative all'handicap, un giorno una psicologa invia una richiesta piuttosto formale di entrare in contatto a fini di studio e ricerca con disabili che utilizzino le risorse telematiche a scopi comunicativi, didattici, o informativi.

La prima risposta è:

Me andicapato. Andicapati no tiene tre lauree, no capisce cosa tu scrive.
Tu parla a Umberto Eco. Lui insegna te uso registri di comunicazione.

messaggio che, al fine di mettere efficacemente in luce il disaccordo dell'interlocutore, rischia tuttavia di utilizzare luoghi comuni ed offensivi sull'handicap: il disabile deve avere accesso solo ad un linguaggio semplificato?

Ciò che appare interessante, tuttavia, è il successivo evolversi del dibattito. Non soltanto, infatti, interviene subito dopo il moderatore, a mettere in rilievo quello che egli definisce un «autogol» effettuato da chi ha risposto, ma si accende una discussione appassionata.

Da una parte, dunque, si intravede uno spostamento sul piano "morale" della conversazione:¹⁰

bella psicologia, invitare i "soggetti portatori di handicap" a esibirsi come cavie da studiare

⁹ Nella realtà, lo studioso le ha effettivamente raccolte, ed ha diffuso a sua volta l'analisi da lui condotta sulle risposte ottenute, ricominciando in qualche modo l'intero processo.

¹⁰ Una certa ritrosia a parlare di sé in quanto gruppo sociale, o in quanto partecipanti ad un'attività e ad un'iniziativa comune, sembra diffusa fra gli attori telematici.

Dall'altra, si apre un filone di discussione (e di autoriflessione) sul linguaggio e sulle uniche modalità di dialogo accettabili all'interno di un BBS, pena, evidentemente, l'ostracismo.

A parte il tono, quello della S. quanto a contenuti era il primo messaggio "on topics" da un mese a qs. parte, e vedi come l'hai trattata!

Nel battibecco interviene, con intento pacificante, il moderatore, che imputa la causa dell'accaduto al fatto che l'emittente iniziale non sia avvezza ad usare queste modalità di comunicazione e fa appello a certe doti dei partecipanti, evidentemente conosciute e sperimentate nel tempo di relazioni che, pur essendo virtuali, hanno, per lui, una certa concretezza:

su, Dario, non essere così... :-) S. non si collega molto spesso e non conoscendo il tono che spesso si assume in un'area, ha "tentato" un approccio piuttosto formale, ma non criptico o difficile. Tu, spesso, sai essere anche piu' preciso ed essenziale...

Qualcuno, allora, ribadisce, anche se più blandamente, le proprie posizioni, suggerendo, sottilmente, un'altra possibile interpretazione, che potrebbe essere leggibile come una sorta di "leadership" del gruppo oscurata:

Il fatto e' che la S. entrava qui in toga e tocco da studiosa e il Br. (= brutta bestia :-)) col suo noto tatto e' corso a ricordarle che - qui - il vecchio marpione della comunicazione alternativa e' lui come vecchio utente e la S. una "principiante"

mentre qualcun altro sposta l'accento su una sorta di iniziazione cui, appunto, i principianti — gli aspiranti ad entrare nel gruppo telematico — devono soggiacere:

a me stava pure simpatica, gli sfotto' di benvenuto qua in rete sono una prassi consolidata, un rito di iniziazione...

C'è chi invece risponde augurandosi che l'area in questione diventi:

APERTA E PER NULLA "GHETTIZZANTE" dove ci si augura che le "S." possano dire la loro senza spernacchiamenti...
Dario, questo e' atteggiamento da handicap nella "riserva"

ed ottiene una risposta che è, insieme, un tentativo di mediazione ma anche una forte riconferma dei confini che delimitano questo mondo: se vi si vuole entrare, bisogna dimostrare di appartenervi (strano atteggiamento, peraltro, in un'area che vorrebbe occuparsi di disabilità, dunque diversità):

L'unica obiezione era relativa al linguaggio (wording) da lei usato. Ossia, alle vecchie volpi dell'area, che da tempo "messaggiano" disinvoltamente, sembrava di vedere nel suo msg un uso maldestro della tecnologia telematica della comunicazione :-)

e c'è poi un ultimo messaggio che mette in luce una vera consapevolezza di gruppo:¹¹

Nella fattispecie, se tu studiassi gli indiani bonga non avresti obiezioni al fatto che parlano la lingua bonga; orbene, studiando la comunicazione telematica in BBS, perché hai obiezioni al fatto di esprimersi nel "linguaggio tipico dei BBS"?

I risultati di questo "dibattito" con tutta evidenza non sono sovrapponibili a quelli dell'esempio precedente, riferito alla passeggiata.

La discussione — rappresentabile come in figura 8 — in questo caso si è sciolta in molti rivoli separati, in cui ciascuno ha parlato in modo elettivo con altri interlocutori, mentre l'emittente iniziale è rimasto sullo sfondo, in posizione periferica, occasione e causa, ma non interlocutore, di un parlare sostanzialmente d'altro.

La comunicazione (dal punto di vista dell'emittente iniziale) non è risultata efficace né sul piano del contenuto, perché l'esito finale — la raccolta di informazioni — non è stato raggiunto, e neppure nei termini di relazione:¹² l'emittente è stato lasciato solo e silenzioso, al margine delle discussioni generate.

¹¹ Solo a margine desideriamo sottolineare come la stretta aderenza ed interdipendenza di rapporti, strategie comunicative e contenuti delineata in questo esempio ci porta non lontano dal riconoscimento dell'avvenuta costituzione di un gruppo, definito prima e mantenuto come tale soprattutto attraverso l'uso di un particolare gergo (vedi anche Geremek, 1979).

Se, come sostiene Gotti (1991), il primato nel linguaggio è detenuto dal livello pragmatico del discorso, dal contesto che ne determina usi e significati, è allora ipotizzabile che in questo caso l'obiettivo pragmatico sia stato (e sia) il costituirsi ed il mantenersi delle relazioni tra i comunicanti attraverso un collante, il gergo usato, che, insieme, li costituisce come gruppo (nell'accezione indicata da Busino, 1979) e li fa riconoscere.

¹² La differenziazione tra i due livelli contemporaneamente presenti in qualunque comunicazione umana — di relazione e di contenuto — è stata ampiamente trattata in Bateson (1972); in Watzlawick et al. (1967). Una divulgazione ed applicazione alle scienze dell'educazione di questi concetti è stata effettuata con successo da Zuccherini (1991).

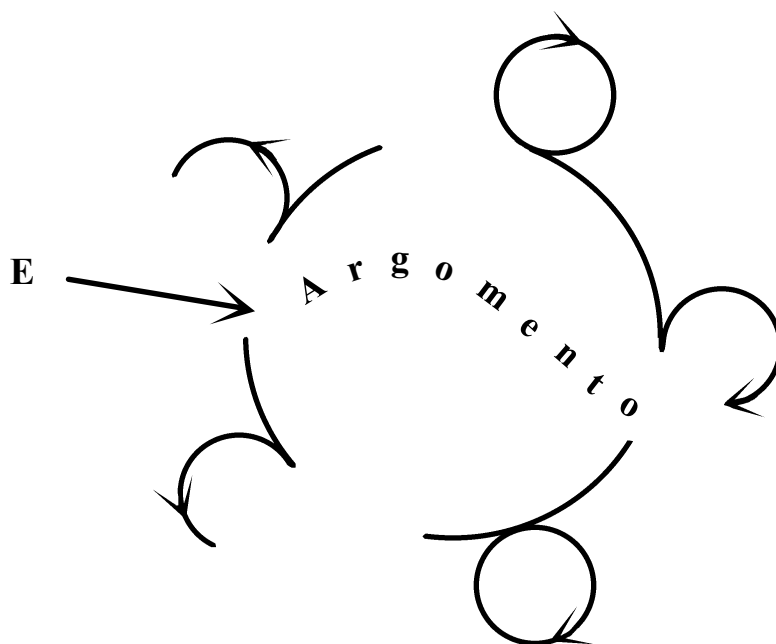


figura 8

Il messaggio dell'emittente iniziale è risultato solo lo stimolo per innescare una discussione che si è poi sviluppata secondo direzioni estranee alle intenzioni e alle richieste di E, il quale, quindi, rimane lontano dal circuito di dialoganti. Egli non ottiene nessuna informazione valida di ritorno e non vede nemmeno chiudersi il cerchio attorno all'argomento principale del dibattito; l'argomento si è dissolto, dopo aver costituito l'occasione per aprire varie finestre a loro volta non tutte concluse...

Il fatto che la comunicazione si sia disintegrata, perdendo di vista lo scopo iniziale e dando il via a discussioni lontane, ha collocato l'emittente in una posizione di sfondo, di inutilità.

EPIFANIE E MASCHERE DELLA COMUNICAZIONE TELEMATICA

Proprio questo effetto, la scomparsa — in chiave comunicativa — di chi ha sollevato l'argomento, accomuna e caratterizza molti dialoghi telematici, i quali, come abbiamo visto, possono presentare, invece, notevoli differenze quanto a modalità, esiti e diffusione dei contenuti della comunicazione stessa.

Così anche due esempi, per altri versi simmetrici, come quelli prima analizzati (la «passeggiata» e la «comunicazione con handicap») possono risultare sorprendentemente analoghi tra loro nella capacità di rendere invisibili gli emittenti. Nel primo caso, la comunicazione si è diffusa, ha dato origine a risposte di comune interesse, ma ha perduto il suo contenuto relazionale e, forse, una relazione tra i partecipanti è individuabile soltanto nella coralità della discussione, nel comune «esserci» e partecipare. Anche nel secondo caso l'emittente iniziale è scomparso e, se c'è ancora un residuo di relazione nei suoi

confronti, esso è definibile nei termini di sconferma e squalifica;¹³ e ciò è avvenuto al prezzo di un completo sganciamento dal *topos*, di uno spostamento della discussione su altri piani.

Nel caso della comunicazione telematica passa in secondo piano un'importante funzione di qualunque comunicazione umana, e cioè l'avvio ed il mantenimento della relazione stessa.¹⁴ In assenza del corpo degli interlocutori,¹⁵ la comunicazione può essere iniziata, interrotta, giocata fuori dalle regole, ed anche ripresa, senza dispendio di energie emotive né individuazione di particolari strategie di comportamento e senza il pagamento di costi individuali. Proprio in questo senso, l'espressione "comunicazione virtuale" può essere intesa nel suo significato più letterale, e non solo metaforico: una comunicazione che prevede, usa ed in qualche modo richiede l'evanescenza dei suoi attori, non può che identificare "relazioni virtuali". E, in una relazione virtuale — *fiabesca e/ma* reale, *remota e/ma* attuale — i partecipanti possono non avere volto né concretezza, possono avere nomi e residenze fittizi: accade allora, inevitabilmente, che il mantenimento della relazione con interlocutori di cui non si conosce e non importa sapere l'effettiva realtà, possa non rivestire più alcuna importanza per qualcuno degli individui che "comunica", indipendentemente dall'interesse specifico per i contenuti.

Sul palcoscenico telematico gli attori appaiono e scompaiono facilmente e in modo indolore, le loro relazioni sono variegata e seguono andamenti irregolari, mentre la qualità e la modalità della loro "presenza" assume grande rilievo.

Si può essere presenti nel senso più pieno della parola, partecipando attivamente ai dibattiti, intervenendovi con una certa frequenza; si può soltanto ascoltare¹⁶ e ugualmente in certo senso sentirsi parte di qualcosa che sta avvenendo e di cui si è, perché no?, artefici.

¹³ Modalità che tendono, cioè, a rifiutare l'altro negandolo come interlocutore valido (vedi anche Zuccherini, *ivi*: pag. 11).

¹⁴ Vedi Wilden (1979: pag. 658 e segg.). Questo mantenimento si realizza ed è verificabile nel rapporto tra forma e funzione, tra il contenuto di relazione ed il contenuto informativo relativi a una stessa comunicazione.

¹⁵ Un più recente tentativo di esorcizzare gli effetti di questa assenza, e di intromettere in qualche misura, infine, anche il corpo nel mezzo telematico è probabilmente alla base dell'ultima moda telematica: quella di mettere in circolazione la propria foto sulle pagine di World Wide Web.

¹⁶ Ed anche chi ascolta soltanto è stato, in questo mondo attento a se stesso, etichettato: è il fenomeno detto dei *lurkers*, "coloro che stanno in disparte", o dei *wall flowers*, "coloro che fanno tappezzeria".

Si può, soprattutto, parlare quando e come si vuole,¹⁷ ma non è garantito di ricevere risposte, di essere ascoltati; il gioco alimenta costantemente se stesso, sia quando le comunicazioni si diffondono ed entrano in circolo positivamente, sia quando si “perdono” e danno luogo ad altro da sé...

Chi parla, chi interviene, chi intende solo ascoltare, se vuole, è tutelato dall’anonimato.

Ciò significa che è permesso parlare a ruota libera, esporre opinioni anche non lungamente meditate, fornire informazioni non completamente attendibili, significa che è più facile fingere e che è più facile fuggire da comunicazioni (o “relazioni”) non più desiderate; ma significa anche, al contrario, che è più facile esporsi in prima persona per affrontare con sincerità, dicendo realmente quello che si pensa, argomenti difficili, coinvolgenti, inconsueti.

L’anonimato permea di fatto tutta la comunicazione telematica, che vede, nella forma, annullate tutte le possibili personalizzazioni conosciute da una normale comunicazione scritta. Non esistono fogli, ovviamente (e se il messaggio viene stampato, il formato che si ottiene è standard), non si può giocare sul tipo e la qualità dell’inchiostro o sulla dimensione della penna, non ci si può manifestare attraverso tutti quei segnali (magari analogici)¹⁸ che pervengono al destinatario attraverso l’estetica della grafia individuale.

In questo mare di uniformità, e di “anonimato”, diviene tendenza comune quella di tentare di annullare questa condizione, di negare questa sostanziale inesistenza del sé¹⁹ corroborando di senso, attraverso le modalità più differenti, la firma conclusiva dei messaggi, il nome proprio.²⁰ Queste maschere,

¹⁷ Entro certi limiti, però, imposti da “etichette di comportamento”, da forme più o meno velate di censura attuate dai moderatori di lista, ma anche dall’ossequio ad una serie di norme non scritte, che contribuiscono a costituire il gruppo stesso.

¹⁸ La definizione e lo studio dei rapporti tra comunicazione analogica e comunicazione digitale, ed anche dei rapporti che intercorrono tra queste due forme di comunicazione ed i livelli contenuto/relazione, attraversano le opere dei maggiori studiosi del campo. Con riferimento alla comunicazione umana, citiamo Bateson (1972: pag. 408 e segg.), Watzlawick et al. (1972), Schlieben Lange (1975), Goffman (1969, 1981). Dal punto di vista della pragmatica della comunicazione, in una comunicazione è possibile stabilire un rapporto tra contenuto e relazione, dato che «ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione» (Watzlawick et al.: pag. 47, ed. it.). Date queste premesse, è lecito, tra l’altro, aspettarsi che i due moduli di comunicazione non soltanto coesistano ma siano reciprocamente complementari in ogni messaggio.

¹⁹ Salvo, poi, come abbiamo visto, utilizzarla per nascondersi rapidamente o per vanificare certe comunicazioni.

²⁰ Dal punto di vista dell’analisi del segno, ci sembra interessante che questa caratterizzazione — questa specie di “sustanziazione” — venga effettuata proprio intorno

inaspettatamente, vengono indossate sia dagli interlocutori che intendono comparire in prima persona e rendersi trasparenti, sia dagli interlocutori che preferiscono rimanere nascosti dietro il mezzo telematico ma contemporaneamente proporre un'immagine di sé che li distingua rispetto a tutti gli altri.

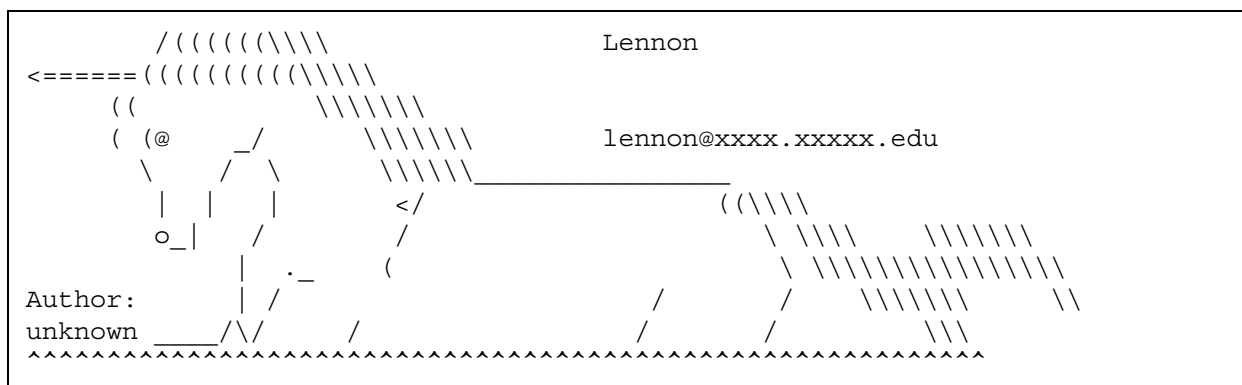
Si assiste, dunque, ad una specie di gara della caratterizzazione della firma che, per vera o fittizia che sia, assomiglia sempre ad uno pseudonimo, ad un nome d'arte cercato e pensato tra mille perché sia il più caratteristico possibile, il più d'effetto, il più memorizzabile, il più adatto a creare un'immagine di chi, se vuole, può continuare a nascondersi, recitando su questo palcoscenico nei panni del personaggio che vuole mostrare di essere. Sembra di intravedere che queste firme vogliano rappresentare una possibile descrizione di sé, quella che il soggetto vuole far apparire in quel contesto, e che non necessariamente coincide con altre, anch'esse possibili, immagini di sé, quali ad esempio una presentazione scientifica, o una biografia a più ampio spettro.

Il gioco delle caratterizzazioni

Nei gruppi di interesse a dimensione scientifica o accademica, il nome della persona è sempre accompagnato dalle indicazioni sull'istituzione di appartenenza, quasi a garanzia maggiore di una "presenza" reale e di un'attendibilità più ampia; l'anonimato è invece di prammatica nei gruppi di interesse più liberi, per diventare un obbligo rigoroso nelle aree a carattere hard-erotico, del cui successo costituisce la base.

Nascono, così, in ambedue i casi, invenzioni grafiche e tipografiche, oppure vengono collocate, intorno alla firma, epigrafi di vario genere (letterario, filosofico, ironico).

Troviamo caratterizzazioni fatte con disegni, come in questo caso:



all'unico elemento del messaggio — il nome proprio — che ha invece fondamentale una funzione designativa, non di significazione (vedi anche Ricci, 1989, 1994).

E così anche queste “faccine”, diverse da quelle codificate per connotare sentimenti (ironia, disappunto, sdegno, allegria, ecc.):²¹

| | | |
|--|-----------------------|---|
| Diane Bacteriology - Tulare DLUIZ@XXXXXXXXX.BITNET | \ / - o o - \ / | California Veterinary Diagnostic Lab University of California at Davis Davis, CA 95616 (209) XXX-XXXX |
|--|-----------------------|---|

| | |
|-----------|---|
| Don L. F. | \ / \ / \ / (o) (o)) , _ _ / _ _ \ Anon \ |
|-----------|---|

AI MARGINI DELLA SOCIETÀ TELEMATICA: I VETI POSSIBILI

Ma è proprio tutto concesso, nella comunicazione telematica? La possibilità di usufruire anche dell’anonimato significa forse non dover sottostare a nessuna regola?

Così come ogni codice, il codice telematico, oltre a regolare messaggi e rapporti,²² contiene in sé delle «procedure di esclusione».²³

Una prima modalità attraverso cui queste esclusioni si attuano proviene proprio dall’autoconsapevolezza dell’importanza di “norme di controllo” nella comunicazione telematica: esistono, infatti, e circolano sulle reti, numerosi “decaloghi” ed “etichette” di comportamento.²⁴

Su queste norme generali, facilmente condivisibili, il moderatore di lista, quando c’è, può basare eventuali provvedimenti di censura per messaggi che vi

²¹ Un catalogo delle faccine in telematica — dal titolo *Cyberfacce* — è stato pubblicato presso la casa editrice Apogeo.

²² Vedi anche nota 2.

²³ Come ha avuto occasione di rilevare Foucault: «Suppongo che in ogni società la produzione di discorso è insieme controllata, selezionata, organizzata e distribuita tramite un certo numero di procedure che hanno la funzione di scongiurarne i poteri e i pericoli, di padroneggiarne l’evento aleatorio...» (1972: pag. 9).

²⁴ Riportiamo di seguito, a titolo di esempio, alcune norme dal regolamento dell’area *Scuola-Ita*:

«E’ opportuno:

- non immettere inserzioni del tipo “compro-vendo-scambio”
- non immettere in area annunci su disponibilità di files o altro in singole BBS se non in risposta a messaggi di richiesta specifici
- tener presente che la policy non ammette denigrazioni a sfondo etnico, religioso, culturale o razziale».

contravvengano palesemente; ma egli può anche, su basi autonome, decidere di censurare altri tipi di messaggi, se per esempio sono estranei all'argomento della lista, o contengono informazioni erranee, o altro.²⁵

La particolare posizione (superiore agli altri comunicanti, tutti posti su un livello equivalente di potere nella relazione) del moderatore della lista, d'altra parte, può fortemente caratterizzare, e non soltanto per quanto concerne i gradi in cui una censura viene esercitata, l'andamento delle discussioni di una lista. Posto in qualche modo al di fuori, o ad un livello superiore, degli altri partecipanti, egli conosce da vicino e controlla il ritmo e la qualità della comunicazione nella lista di cui si occupa e può in questo modo indirizzare i dibattiti, sorvegliare la correttezza informativa (in qualche caso scientifica) dei contenuti, suggerire soluzioni, proporre iniziative comuni.

Il suo ruolo appare cruciale soprattutto nel sorvegliare un'equa partecipazione degli attori, nel sostanziare di appoggi soggetti e tematiche, nell'allontanare tentazioni di deviare dalle funzioni della lista: nel mantenere, cioè, in vita in modo vivace e corretto la lista stessa.

Ma, mentre le norme cui un moderatore si attiene possono essere rese esplicite, o comunque spesso si manifestano da sé nel suo stile di gestione della lista, ci sono altre norme, altri codici, evidentemente non scritti, che rendono possibili, o impossibili, comunicazione e relazioni telematiche.

Un esempio piuttosto significativo appare, da questo punto di vista, proprio la discussione intorno all'handicap che abbiamo avuto occasione di esaminare prima.

Ad un'analisi più ravvicinata, appare chiaro come il primo emittente, che ha successivamente subito l'ostracismo, abbia trasgredito regole non scritte. Nel nostro caso, l'emittente non ha tenuto conto, per esempio, delle regole vigenti intorno al codice linguistico di quel gruppo di interesse, una sorta di *rituale* del discorso,²⁶ ed ha utilizzato un linguaggio formale, tecnico, lontano dalla studiata leggerezza di toni e dalla rapidità di ritmo tipiche. Si è, così, inevitabilmente, qualificato come esterno ed estraneo a certe modalità assodate di comunicazione, contribuendo, suo malgrado, alla sua stessa definizione di *outsider*. L'ambiente telematico potrebbe allora anche essere guardato come

²⁵ Da un'indagine da noi compiuta presso alcuni moderatori di liste inerenti il tema dell'handicap, non si possono delineare in alcun modo delle linee comuni di comportamento in merito al tema della censura: ciascuno si comporta, evidentemente, secondo un proprio codice etico, le cui formanti solo in qualche caso vengono rese pubbliche.

²⁶ Molti tra i «livelli d'ordine del discorso» individuati da Foucault cui facciamo qui riferimento sono stati evidentemente tutti in gioco in questa conversazione.

una sorta di *società di discorso* a cui l'emittente si sia posto in questo caso al di fuori.

Non soltanto, perciò, egli andava “allontanato” per le sue espressioni anomale, ma anche perché tono e contenuto del messaggio sottendevano implicitamente la sua pretesa di “porsi al di fuori” del gruppo, in quanto studioso di un fenomeno; egli ha minacciato di violazione, cioè, un altro, radicato, tabù telematico, la pariteticità tra i partecipanti al gruppo.

Dunque, anche un altro dei livelli di esclusione definiti da Foucault è stato violato, quello delle *appropriazioni sociali*: un messaggio di quel genere, che, abbiamo visto, portava in sé connotazioni di estraneità per ingenuità (non conoscenza del linguaggio), ed estraneità per scelta dell'emittente, connotava anche, inevitabilmente, una pretesa posizione di maggiore potere.

Prevedibile, forse allora, la reazione del gruppo, che si è “chiuso” a difendere, soprattutto, il proprio territorio, le proprie consuetudini, i propri stessi fondamenti, negando, come abbiamo visto, la comunicazione all'emittente stesso.

Esiste, infine, una terza possibile causa di esclusione dalla comunicazione telematica. Forse più sotterranea, o più privata, precede le altre, poiché riguarda proprio l'autoesclusione dal circuito; e può trarre origine da più motivazioni.

C'è, infatti, un'autocensura da estraneità per il discorso, che definisce per esempio l'ascoltatore casuale, il curioso occasionale. C'è, soprattutto, un'autocensura per le modalità con cui il discorso stesso viene prevalentemente condotto; una delle ragioni che mantiene silenziosi i *lurkers*, infatti, è proprio un senso di inadeguatezza o distanza rispetto ad una congruità o uniformità dello stile globale utilizzato da chi parla sulle liste. Un'incapacità interiore di aderirvi, un'impossibilità ad imitarlo, che prevengono il potenziale attore comunicativo dall'entrare in scena, forse per evitare di palesare questa differenza.

Ma l'autocensura può derivare anche dalla consapevolezza di non poter governare in modo adeguato la lingua utilizzata, che spesso non solo è una lingua straniera — ovviamente, soprattutto inglese — ma assume le caratteristiche di uno *slang*, un dialetto gergale fatto di espressioni tipiche dell'oralità frammiste ad espressioni ed artifici comunicativi conati appositamente in questo mondo.²⁷

²⁷ Fra questi artifici, oltre alle notissime “faccine”, ormai codificate, che dovrebbero servire ad aggiungere la giusta “intonazione” orale ai messaggi scritti, dilaga soprattutto negli Stati Uniti una vera passione per l'uso di acronimi che risultano indecodificabili allo straniero. Anche questo fatto ha provocato il proliferare di “dizionari di acronimi”, a loro

Chi non appartiene a questa società, invece, certamente non può comprendere appieno le sfumature che il dialogo può assumere — dunque può non sentirsi autorizzato ad intervenire nel dibattito — ma sa anche di non potervi con facilità ricorrere, e questo può costituire ulteriore ostacolo.

Un altro procedimento ancora che tipicamente può provocare l'autoesclusione di qualcuno dalla conversazione, è dato dalle sue tipiche modalità di sviluppo. Capita, infatti, di incappare, all'interno di una lista, in una discussione che sembra contenere elementi di interesse, ma della quale non si riesce a cogliere esattamente il nocciolo, l'argomento che si sta concretamente dibattendo.

E' il problema tecnico dei cosiddetti *thread*, cioè l'insieme di tutte le risposte ad uno stesso argomento: se non si è assistito all'intero svolgimento del dibattito, può davvero capitare di non riuscire a comprendere appieno.

Inoltre, nel tempo accade spesso che il titolo di un *thread*, per le deviazioni assunte dalla conversazione, non c'entri più nulla con il vero argomento attualmente in discussione, e ciò causa disorientamento ai nuovi arrivati, provocando talvolta la decisione di non entrare in comunicazione.

Certo, questi inconvenienti sono attutiti da alcuni moderatori più sensibili, che si premurano di diffondere ad intervalli ragionevoli brevi riassunti di tutto quanto è avvenuto all'interno di un filone di dibattito. Oppure, ma richiede qualche piccola competenza in più da parte dell'utente, possono essere aggirati compiendo adeguate interrogazioni dell'archivio della lista, che può talvolta essere organizzato in modo da permettere la selezione di specifici argomenti.²⁸

CONCLUSIONI

La comunicazione telematica, in particolare quella che si attua nei diversi gruppi di interesse non si identifica, dunque, né con la comunicazione scritta né con la comunicazione orale, così come sono tradizionalmente intese e rappresentate; si differenzia anche dalla comunicazione uno/molti perché in essa è fortemente accentuato e sentito come vitale l'elemento *bidirezionalità* e *cooperazione*.

Nel modello proposto gli emittenti/recettori giocano ciascuno il proprio ruolo, di primo o di secondo piano, interpretano ciascuno il proprio personaggio pur celandosi dietro le maschere variegata che essi stessi si costruiscono, spesso

volta immessi in circolazione sulle reti, ulteriore occasione, per chi appartiene a questa società, di disegnarne regole e convenzioni.

²⁸ Un po' diversa la situazione del *newsgroup*, che è organizzato per *thread*, all'interno di ciascuno dei quali, tuttavia, mostra al visitatore solo i messaggi più recenti. Anche in questo caso, se si vuole leggere tutta la storia di un argomento, bisogna ricorrere ad un'interrogazione dell'archivio.

senza niente perdere di umanità. Sul palcoscenico telematico si recita, come su quello goldoniano, la commedia o la tragedia di una vita “virtuale” che non sempre perde i suoi molti, innegabili, legami con quella reale; talvolta sembra addirittura accentuarli, metterli a nudo, confessarli, con una crudezza ed un realismo insospettati.

Poco è il ruolo autonomo di quel “C” inanimato, l’elaboratore, presenza centrale di un processo automatico voluto e guidato da un gruppo che vive di comunità di interessi, di voglia di parlare, di fare esperienze di ampio respiro.

Il mezzo inerte attua la sua funzione meccanica in maniera asettica, ma contemporaneamente perde la sua identità per riflettere l’immagine di un gruppo presente e vitale che fa della comunicazione il proprio scopo e che la attua in una pluralità di forme alla base delle quali sta l’idea della cooperazione: la consapevolezza di poter allargare la propria esperienza con quella altrui, la certezza di poter costruire, con gli altri, qualche cosa di diverso, e più valido.

**Err
ore.
Il
segn
alib
ro
non
è
defi
nito.**

BIBLIOGRAFIA

- Anolli L., Lambiase L. (1990). "Giochi di sguardo" nella conversazione. *Giornale Italiano di Psicologia*, n. 1, pp. 27-58.
- Asteroff J.F. (1987). *Paralanguage in electronic mail: A Case Study*. Doctoral Dissertation, New York: Columbia University.
- Baldini M. (1989). *Parlar chiaro, parlare oscuro*. Bari: Laterza.
- Banaudi G., Besio S. e Ott M. (1994). L'italiano telematico apre all'innovazione linguistica. *Golem*, n. 3, pp. 2-6.
- Barthes R., Marty E. (1980). Orale/Scritto. *Enciclopedia*, Torino: Einaudi, vol. X, pp. 60-86.
- Bateson G. (1976). *Verso un'ecologia della mente*. Milano: Adelphi.
- Besio S., Ott M. e Trentin G. (1993). *Network Mediated Communication: Different Styles for Different Purposes*. York, comunicazione al Convegno "Computers in Psychology".
- Besio S., Ott M. e Trentin G. (1994). Il "linguaggio telematico" al di là degli schemi della lingua scritta. *TD - Rivista di Tecnologie Didattiche*, n. 3, pp. 51-58.
- Busino G. (1979). Gruppo. *Enciclopedia*, Torino: Einaudi, vol. VI, pp. 977-995.
- Carey J. (1980). Paralanguage in computer mediated communication. In: Sondheimer, N.K. (Ed.). *The 18th annual meeting of the Association for computational linguistics and parasession on topic in interactive discourse: Proceedings of the conference*. Philadelphia: University of Pennsylvania.
- Eco U. (1975). *Trattato di semiotica generale*. Milano: Bompiani, 1984.
- Eco U. (1979). *Lector in fabula*. Milano: Bompiani, 1991.
- Fele G. (1990). L'analisi della conversazione: vocazione sociologica e organizzazione strutturale. *Sociologia e ricerca sociale*, n. 2, pp. 48-81.
- Flament C. (1974). *Reti di comunicazione e strutture di gruppo*. Milano: ISEDI.
- Foucault M. (1972). *L'ordine del discorso*. Torino: Einaudi.
- Gaill F. (1987). Organisme. In: AA.VV., *D'une science à l'autre. Des concepts nomades*, Paris: Editions du Seuil.
- Galzigna L. (1983). *Saggio sulla cooperatività. La cooperatività come meccanismo generalizzato in natura*. Milano: Medea Research.
- Geremek B. (1979). Gergo. *Enciclopedia*. Torino: Einaudi, vol. VI, pp. 724-746.
- Goffman E. (1971). *L'interazione strategica*. Bologna: Il Mulino.
- Goffman E. (1987). *Forme del parlare*. Bologna: Il Mulino.
- Gotti M. (1991). *I linguaggi specialistici*. Firenze: La Nuova Italia.
- Jakobson R. (1986). *La scienza del linguaggio. Tendenze principali*. Roma-Napoli: Theoria.
- Kuehn S.A. (1993). Communication Innovation on a BBS: A Content Analysis. *Interpersonal Computing and Technology*, vol. 1, n. 2.

- Loughlin T.W. (1993). Virtual Relationship: The Solitary World of Computer Mediated Communication. *Interpersonal Computing and Technology*, vol. 1, n. 1.
- Ricci P. (1989). Dal corpo culinario al nome proprio. Contributo ad un progetto di educazione linguistica nella scuola per l'infanzia. *Quaderni Aretini*, n. 3, pp. 65-73.
- Ricci P. (1994). *Nomi, pieghe, tracce. Studi di semiologia della cultura*. Urbino: Quattroventi.
- Schlieben Lange B. (1980). *Linguistica pragmatica*. Bologna: Il Mulino.
- Trentin G. (1998), *Insegnare e apprendere in rete*, Zanichelli, Bologna.
- Trentin G. (a cura di) (1999), *Telematica e formazione a distanza: il caso Polaris*, Franco Angeli, Milano.
- Watzlawick P., Beavin J.H. e Jackson D.D. (1971). *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, patologie e paradossi*. Roma: Astrolabio.
- Wilden A. (1978). Comunicazione. *Enciclopedia*, Torino: Einaudi, vol. III, pp. 601-695.
- Zuanelli Sonino E. (1981). *La competenza comunicativa*. Torino: Boringhieri.
- Zuccherini R. (1991). *Conversazione e interazione. Adulto e bambino nella relazione educativa*. Firenze: La Nuova Italia.

**Err
ore.
Il
segn
alib
ro
non
è
defi
nito.**