

Progettare e gestire interazioni collaborative nell'apprendimento on-line: il web forum in un'ottica semiotica e linguistica

Chiara Moroni, Andrea Bernardelli¹
Università degli Studi di Perugia, via dell'Aquilone 8, 06123, Perugia

CHIARAMORONI@YAHOO.IT, PROFABERNARD@YAHOO.IT

Sommario

La semiotica e la linguistica, discipline che si occupano dei differenti usi del linguaggio, possono contribuire a meglio comprendere le dinamiche comunicative che hanno luogo nelle esperienze di formazione on-line. Abbiamo selezionato dei parametri linguistici che, a nostro avviso, forniscono indicazioni utili ai formatori per gestire il web forum in vista di un apprendimento collaborativo.

1. Necessità di un'adeguata progettazione e di un'attenta gestione delle interazioni comunicative negli ambienti di apprendimento on-line

Studiare le *interazioni comunicative* nella formazione in rete si rivela ancor più importante in relazione al crescente peso che nelle scienze dell'educazione viene assegnato alla dimensione *sociale, interazionale e collaborativa* dell'apprendimento. Nella convergenza tra un approccio teorico all'apprendimento definito *socio-costruttivistico* e le tecnologie dell'*on-line learning* [Calvani, 2000] si evidenzia infatti il ruolo importante assunto dalle *interazioni comunicative*, che non possono essere lasciate al caso, ma necessitano di un'attenta progettazione. Gli scambi comunicativi (ad esempio nel web forum), infatti, favoriscono la collaborazione e l'interazione all'interno della classe virtuale.

In particolare abbiamo selezionato tre *criteri-guida* che è necessario contraddistinguono le interazioni comunicative del web forum: *interattività, collaborazione e coerenza*. Alla luce di questi criteri si forniscono delle indicazioni a formatori e progettisti multimediali per organizzare e utilizzare al meglio gli strumenti comunicativi a disposizione in un contesto di apprendimento in rete e per favorire i processi di negoziazione di significato all'interno della comunità di discorso [Cacciamani, 2002a].

I suggerimenti progettuali tengono conto di alcuni *parametri linguistici*, selezionati con gli strumenti teorici della semiotica e della linguistica, che permettono

¹ Il contributo costituisce una rielaborazione di: Moroni C., "Analisi semiotico-linguistica delle interazioni comunicative nell'apprendimento on-line", tesi di laurea non pubblicata, Università degli Studi di Perugia, a.a. 2002-2003. Gli autori hanno discusso insieme l'intero contributo; in particolare è di Andrea Bernardelli la redazione del paragrafo 2, di Chiara Moroni quella dei paragrafi 1, 3, 4.

di analizzare il forum in base ai tre criteri-guida individuati e quindi di osservare le *strategie discorsive* adottate dagli utenti per:

- dar vita ad una comunicazione *cooperativa*;
- potenziare l'*interattività* della scrittura;
- aumentarne la *coerenza* interazionale.

Tali parametri possono essere utili ai *formatori* per:

- a) progettare l'ambiente, la struttura e l'organizzazione del forum in modo da facilitare interattività, collaborazione e coerenza e ovviare alle restrizioni dell'interfaccia tecnologica;
- b) incoraggiare le strategie discorsive cooperative e interattive degli studenti e fornire loro gli strumenti per modificare le comunicazioni non cooperative, non interattive e non coerenti;
- c) riflettere a posteriori all'interno della comunità di discorso, stimolare la metariflessione del gruppo sulle dinamiche comunicative sorte nel forum.

2. Le teorie della semiotica e della linguistica cui si fa riferimento

I riferimenti teorici della *linguistica* e della *semiotica* che costituiscono la base teorica di questa analisi, pur se provenienti da ambiti disciplinari diversi, possono essere ricondotti ad una concezione *pragmatica* del linguaggio, che lo vede profondamente correlato agli scopi comunicativi e interattivi a cui è funzionale. In particolare gli spunti di analisi sono tratti dalla *Teoria degli Atti Linguistici*, dalla *Teoria dell'Enunciazione*, dalla *Linguistica Testuale* e dalla *Analisi Linguistica della Conversazione*.

2.1 Il Principio di Cooperazione e il web forum

La Teoria degli Atti Linguistici ha avvio con le ricerche di Austin [1962] sul linguaggio inteso come azione, nelle quali cioè *dire qualcosa è fare qualcosa*. Gli studi di Grice [1978] si inseriscono in questo orizzonte pragmatico, ponendo un accento particolare sull'aspetto interazionale della comunicazione e sulle strategie di cooperazione messe in atto tra gli interlocutori.

In particolare in questo lavoro si fa riferimento al *Principio di Cooperazione* che Grice postula per le conversazioni, secondo il quale è razionale che gli scambi linguistici siano, almeno in un certo grado, in collaborazione. Tale principio è applicabile anche nelle discussioni telematiche dove, per ovviare alle restrizioni dei codici semiologici utilizzabili, sembra necessaria una maggiore cooperazione rispetto a quella rinvenibile nelle interazioni faccia a faccia, in cui si dispone di una gamma più ampia di strumenti per la decodifica del messaggio [Arfelli et al, 2000; Nicolini e Bravetti, in cds].

2.2 La situazione enunciativa del web forum

Negli studi linguistici e semiotici ad una concezione che fa perno sulla centralità dell'enunciato (propria della semiotica strutturale), si affianca un approccio centrato invece sull'atto e sui soggetti della produzione e della ricezione comunicativa: vale a dire sull'enunciazione.

Per quanto riguarda l'oggetto del nostro lavoro interessanti spunti di analisi sono tratti dalla Teoria dell'Enunciazione di Benveniste [1974], e dalla sua evoluzione in Ducrot [1984], Eco [1979] e Manetti [1998].

In particolare descriviamo la *situazione enunciativa* del web forum come un'intersezione tra la situazione enunciativa del *dialogo* (tipica della conversazione) e

quella della *simulazione* (tipica della scrittura). Le interazioni comunicative online, pur se connotate da una forte natura dialogica e conversazionale, sono il frutto di un'attività di scrittura. Nei testi del forum il contesto di enunciazione reale non è recuperabile (poiché gli interlocutori sono distanti nel tempo e nello spazio), ma può essere rintracciato in maniera simulata nello spazio virtuale della scrittura elettronica.

2.3 Il web forum come unità testuale

Altri spunti vengono tratti dalla linguistica: sia da quella testuale, di cui si utilizzano gli strumenti di analisi utili per lo studio delle *unità testuali scritte*; sia da quella pragmatica, di cui si colgono i contributi per le analisi relative alla *comunicazione orale*. Nel web forum, che si colloca in una zona di intersezione tra comunicazione scritta e orale, sono infatti rintracciabili entrambe queste dimensioni.

Per quanto riguarda la *linguistica testuale* si fa riferimento alle teorie che considerano il testo come una unità comunicativa. Anche il web forum, dal momento che gli utenti vi scrivono i propri messaggi partecipando ad un'interazione comunicativa, costituisce un'unità testuale, analizzabile nelle sue proprietà: coerenza, coesione, accettabilità, intenzionalità, situazionalità, informatività, intertestualità [De Beaugrande e Dressler, 1981]. Si tratta però di una *nuova forma di testualità*, che è frutto di una *scrittura collaborativa* [Rossi, 2000] e che, a nostro avviso, trova una particolare collocazione nella tipologia testuale pragmatica di Sabatini [1999]. Sabatini distingue infatti i testi in base al *patto comunicativo* che lega gli interlocutori, utilizzando come criterio di classificazione il grado di vincolo interpretativo che in quel patto l'emittente pone al destinatario. Il forum a nostro avviso non può essere compreso tra i *testi massimamente vincolanti ed espliciti* (che vincolano al massimo grado l'interpretazione del destinatario, come ad esempio il testo di una legge), ma nemmeno tra i *testi massimamente impliciti ed elastici* (in cui l'emittente lascia spazio all'interpretazione del destinatario, come nel caso della poesia); il forum al contrario, dovendo garantire non solo l'intelligibilità dei messaggi, ma anche il senso di vicinanza e familiarità tra gli interlocutori, sembrerebbe collocarsi tra i testi *mediamente espliciti e mediamente vincolanti*.

2.4 Il web forum e la conversazione

Gli studi linguistici sulla conversazione costituiscono probabilmente il punto di vista privilegiato per analizzare la natura dialogica, interazionale e cooperativa delle comunicazioni dell'apprendimento on-line. La conversazione inoltre si inserisce tra le pratiche discorsive cui le teorie psicologiche sociocostruttiviste assegnano un ruolo fondamentale nell'apprendimento: le potenzialità didattiche del forum sono legate alla *natura dialogica* dello strumento, oltre che all'attività di *scrittura* che lo caratterizza.

Alcuni *meccanismi discorsivi* rintracciabili nelle comunicazioni del web forum sono gli stessi della conversazione orale: utilizzando queste strategie discorsive gli interlocutori cercano di ricreare, simulandola, una normale situazione comunicativa faccia a faccia. In particolare si osservano la *ripetizione* e i *segnali discorsivi* [Bazzanella, 1994] che, in quanto meccanismi polifunzionali (con importanti funzioni pragmatiche, relazionali e testuali), contribuiscono alla produzione di azioni comunicative interattive, collaborative e coerenti.

3. I parametri per l'analisi del forum

I parametri linguistici che abbiamo selezionato consistono dunque in *strategie discorsive* che i partecipanti al forum adottano per potenziare *interattività*,

collaborazione e coerenza nelle proprie azioni comunicative. Tutti i parametri, dei quali di seguito forniamo alcune esemplificazioni, sono elencati nella tabella allegata: essa costituisce lo schema che proponiamo per un'analisi qualitativa delle interazioni in un forum.

3.1 I parametri per osservare l'interattività della scrittura

Gli utenti di un forum scrivono per un'audience reale, per specifici destinatari che possono interagire e rispondere. Il forum risulta dunque interattivo se gli interlocutori utilizzano la scrittura non come strumento di riflessione autonoma, ma con lo scopo di partecipare a delle interazioni comunicative. Tali interazioni sono però mediate dall'interfaccia del computer, il che comporta una serie di limitazioni rispetto alla situazione comunicativa faccia a faccia e spinge gli interlocutori ad adottare strategie mediante cui potenziare l'interattività della scrittura.

- *Esempio dell'uso di un parametro.* Uno dei parametri che abbiamo selezionato per osservare l'interattività è l'utilizzo di *segnali discorsivi* relativi ai turni della conversazione (es. segnale per prendere il turno: *secondo me...* ; segnale per cedere il turno agli altri interlocutori *...no? ...che ne pensate?*). L'impiego di questi segnali costituisce una strategia discorsiva per simulare un'interazione orale con il suo sistema di turni conversazionali.

3.2 I parametri per osservare la collaborazione

Nella prospettiva socio-costruttivista la collaborazione tra pari è considerata un elemento fondamentale della formazione on-line. A livello comunicativo questo si traduce nell'attenzione rivolta al carattere cooperativo delle interazioni comunicative che hanno luogo in un corso on-line. Essendo inoltre il forum per sua natura un esempio di *scrittura collaborativa*, in cui voci diverse contribuiscono polifonicamente a tessere un unico testo, la cooperazione tra gli interlocutori diviene fondamentale.

Nelle azioni comunicative di un web forum non possono essere però utilizzati alcuni degli strumenti di cooperazione di cui i parlanti dispongono in una conversazione faccia a faccia (es. gestualità); per questo gli utenti adottano strategie linguistiche di collaborazione. In un forum infine, vista la sua natura di discussione tematica, la cooperazione è importante per far procedere il dibattito in ampiezza e in profondità, contribuendo alla costruzione di conoscenza.

- *Esempio dell'uso di un parametro.* Consideriamo un parametro di comunicazione collaborativa l'esplicita presenza di segnali discorsivi non solo di accordo (es. *sì!; certo; sono d'accordo con te; giusto!; penso di sì...*) ma anche di disaccordo (es. *scusa ma...; insomma...; no..*), nonché di tutti i gradini intermedi nell'asse accordo/disaccordo. Questi marcatori conversazionali [Galatolo e Pallotti, 1999] segnalano coinvolgimento, partecipazione e volontà di collaborare alla costruzione di conoscenza. Un altro parametro selezionato per osservare la collaborazione è l'esplicita comparsa della *proposizione costitutiva di mondo* [Petofi, 1996], della frase cioè che esprime il rapporto dell'emittente con ciò che sta dicendo (es. *io penso, io spero, io credo...*), [Nicolini, 2000]: nelle interazioni telematiche è infatti cooperativo che il parlante renda esplicite le modalità con cui ha accesso all'esperienza [Nicolini e Bravetti, in cds], mentre nella conversazione faccia a faccia spesso è sufficiente uno sguardo o un gesto.

3.3 I parametri per osservare la coerenza interazionale

Con il termine coerenza non si intende la proprietà lineare dei testi tradizionali, ma il risultato di una *sintassi del link* che permette di creare testi coesi e coerenti

combinando messaggi scritti da autori diversi; non ci si riferisce quindi tanto all'unità sintattica e semantica all'interno di un singolo messaggio, quanto al reticolo di connessioni e all'interdipendenza tra i vari interventi. Gli utenti del forum adottano infatti strategie discorsive per far sì che la comunicazione mantenga *continuità di senso*. La coerenza di cui si parla (*interactional coherence*) e di cui si cercano le tracce è quindi profondamente legata all'interattività della scrittura [Herring, 1999]; ma è anche connessa alle strategie di collaborazione adottate dagli utenti (scrivere un messaggio non pertinente con il *topic* della discussione è, secondo i parametri individuati, non cooperativo).

- *Esempio dell'uso di un parametro.* Tra i parametri che abbiamo selezionato per riconoscere la coerenza nelle azioni comunicative di un forum vi sono le strategie adottate dagli utenti per evitare il *topic decay*, cioè la perdita di continuità semantica (dovuta in larga parte alla mediazione dell'interfaccia tecnologica) e le strategie adottate per evitare la *disrupted adjacency*, cioè la frattura delle coppie adiacenti (come le coppie domanda/risposta). Ad esempio, gli utenti di un forum utilizzano il meccanismo discorsivo della *ripetizione del topic* (cioè dell'argomento della conversazione) per ridurre la frammentarietà della discussione.

4. Indicazioni per la progettazione e la gestione delle interazioni comunicative negli ambienti di apprendimento on-line

L'analisi di un forum con i parametri proposti può fornire alcuni suggerimenti a coloro che hanno il compito di progettare e gestire le interazioni comunicative all'interno dei corsi on-line.

In primo luogo docenti, tutor e progettisti multimediali possono contribuire all'interattività, alla collaborazione e alla coerenza delle interazioni mediante un'adeguata progettazione dell'ambiente di apprendimento, che tenga conto dei criteri-guida individuati; ad esempio, la perdita di continuità tematica può essere evitata consentendo di visualizzare i messaggi sia in successione temporale sia nella struttura reticolare originatasi durante la conversazione virtuale; i formatori potrebbero inoltre invitare gli studenti ad usare delle "etichette", anche definite *scaffolds* [Cacciamani, 2002b; Ligorio, 2002], con cui anticipare che tipo di messaggio si sta scrivendo (es P: problema, I: ipotesi). Queste sigle facilitano l'interpretazione degli altri interlocutori e contribuiscono alla collaborazione nel discorso.

In secondo luogo i formatori possono incoraggiare l'utilizzo delle strategie discorsive cooperative, interattive e coerenti individuate dai parametri. Dal momento che la scrittura collaborativa del forum non è un semplice collage di messaggi ma è una particolare forma testuale rispondente a esigenze comunicative differenti rispetto alla scrittura tradizionale, essa ha una sua specifica "grammatica" da apprendere. Si tratta dunque di stringere con gli studenti un *patto comunicativo* (che è anche un vero e proprio *contratto formativo*), incoraggiandoli a scrivere in collaborazione, a interagire collegandosi ai messaggi degli altri ed invitandoli a scrivere in maniera chiara e comprensibile senza mai perdere di vista gli interlocutori. L'obiettivo è quello di utilizzare appieno le grandi potenzialità che la scrittura collaborativa del forum offre: non solo perché è interattiva e si inserisce tra le fondamentali pratiche discorsive all'interno della classe virtuale, ma anche perché del reticolo di interazioni avvenute rimane traccia e documento scritto.

In terzo luogo i parametri linguistici proposti possono essere utilizzati per una riflessione e valutazione dell'esperienza a posteriori; essi consentono infatti

un'indagine qualitativa attenta e consapevole dei meccanismi discorsivi impiegati nelle interazioni. La metariflessione di gruppo sulle dinamiche comunicative originatesi all'interno della classe virtuale favorisce l'apprendimento collaborativo e contribuisce alla costruzione di conoscenza.

Tabella 1. I parametri linguistici per l'analisi del web forum.

CRITERI GUIDA	FUNZIONI COMUNICATIVE	PARAMETRI PER L'ANALISI DEL FORUM
INTERATTIVITÀ	Simulare un'interazione orale con il suo sistema di turni conversazionali	Presenza di <i>segnali discorsivi o espressioni relativi ai turni</i> (per prendere il turno, per cedere il turno agli altri interlocutori, per stimolare il turno successivo...).
		Uso della <i>ripetizione</i> per prendere il turno, per far progredire la conversazione con facilità.
		Uso di <i>marcatori conversazionali</i> con funzione metatestuale (demarcativi o metatestuali).
	Simulare un contesto extra-linguistico comune tra gli interlocutori	Simulazione (grafica) dei codici semiotici non verbali (es smile; punteggiatura).
		Rinvio ad un contesto di enunciazione condiviso simulato attraverso una forte <i>deitticità</i> (<i>io, qui, ora</i>). Lo spazio conversazionale condiviso tra gli interlocutori è testuale.
	Simulare la compresenza tra parlante ed interlocutore, sottolineare l'appartenenza ad un gruppo	Utilizzo di <i>fatismi</i> con cui si stabilisce il contatto con gli interlocutori e li si tiene "agganciati" alla conversazione; <i>implicitezza</i> . Riferimento ad una <i>comune enciclopedia</i>
COLLABORAZIONE	Rendere espliciti il rapporto dell'emittente con ci ò che dice e le modalità con cui ha accesso all'esperienza	Presenza esplicita de lla <i>proposizione costitutiva di mondo</i> (io credo, io ritengo, io suppongo, io spero, secondo me...).
	Cooperare nella comprensione dei messaggi producendo <i>testi mediamente vincolanti ed espliciti</i> (produzioni linguistiche che evitano il rischio del fraintendimento).	Presenza nei testi dei seguenti <i>tratti caratterizzanti</i> : saturazione delle valenza del verbo, ordine di costruzione impostato ed evidenziato; definizioni esatte; esposizione di al informazioni anche attraverso formule, tabelle, e grafici;.. ecc.
	Contribuire al senso di vicinanza tra gli interlocutori producendo <i>testi mediamente impliciti ed elastici</i> (produzioni linguistiche che evidenziano la parziale condivisione di un comune orizzonte enciclopedico).	Presenza nei testi dei seguenti <i>tratti caratterizzanti</i> : frasi incidentali; inizio dell'enunciato con <i>E</i> e <i>Ma</i> ; l'autore si rivolge direttamente ad uno specifico destinatario e/o parla in prima persona; uso di esempi; frasi interrogative ed esclamative; metafore, metonimie, litoti, ironia; paragoni, interiezioni e onomatopree; ...ecc.
	Segnalare coinvolgimento e partecipazione alla discussione attraverso espressioni di accordo, di disaccordo e di tutti i gradini intermedi nell'asse accordo-disaccordo.	Presenza di <i>segnali discorsivi</i> e di <i>ripetizioni</i> che evidenziano la partecipazione dell'interlocutore. Segnali di: accordo; accordo parziale; acquisizione di conoscenza; richiesta di precisazioni, spiegazioni; richiesta di correzione; disaccordo parziale; disaccordo completo...ecc.
COERENZA	Evitare il <i>topic decay</i> (cont ribuire alla continuità tematica, ridurre la frammentarietà)	<i>Ripetizione del topic</i> come ripresa o come variazione; Quoting (citazione dell'intervento cui risponde); Linking.
	Evitare la <i>disrupted adjacency</i> (contribuire alla individuazione delle coppie adiacenti)	<i>Ripetizione di un elemento lessicale</i> del primo enunciato della coppia adiacente; Quoting; Linking; Segnali discorsivi utilizzati nelle risposte.
	Contribuire alla costruzione di un prodotto testuale coeso. Tessere un unico documento scritto interoperativamente	Presenza di <i>elementi di coesione testuale</i> quali: anafore, deissi testuale, connettivi testuali, ellissi, progressione tematica.

Riferimenti bibliografici

Arfelli A., Bravetti G., Nicolini P., Rossi P.G., Aspetti relazionali, linguistici e tecnologici della comunicazione in ambienti integrati, in Andronico A., Casadei G., Sacerdoti G. (a cura di), Atti Didamatica 2000, Informatica per la didattica, Il Ponte Vecchio, Cesena, 2000, pp. 32-36.

Austin J.L., Come fare cose con le parole (1962), Marietti, Genova, 1987.

Bazzanella C., Le facce del parlare, Firenze, La Nuova Italia, 1994.

Benveniste E., Problemi di linguistica generale (1974), Il Saggiatore, Milano, 1985.

Bernardelli A., Pellerey R., Il parlato e lo scritto, Bompiani, Milano, 1999.

Calvani A., Rotta M., Fare formazione in Internet, Erickson, Trento, 2000.

Cacciamani S., Psicologia per l'insegnamento, Carocci, Roma, 2002.

Cacciamani S., Costruire conoscenza attraverso le nuove tecnologie: Knowledge Forum e i possibili scenari formativi. Orientamenti Pedagogici, 1, 2002, pp.84-97.

De Beaugrande R. A., Dressler W. U., Introduzione alla linguistica testuale (1981), Il Mulino, Bologna, 1984.

Ducrot O., Le dire et le dit, Minuit, Paris, 1984.

Eco U., Lector in fabula, Bompiani, Milano, 1979.

Galatolo R., Pallotti G., (a cura di), La conversazione, Un'introduzione allo studio delle interazioni verbali, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1999.

Grice P., Logic and Conversation (1975), in Sbisà M. (a cura di), Gli atti linguistici, Feltrinelli, Milano, 1978, pp. 199-219.

Ligorio M. B., Guida alla comunicazione virtuale, Idelson-Gnocchi, Napoli, 2002.

Manetti G., La teoria dell'enunciazione, Protagon, Siena, 1998.

Nicolini P., Mente e linguaggio: la proposizione costitutiva di mondo, Clueb, Bologna, 2000.

Nicolini P., Bravetti G., E' possibile una comunicazione cooperativa nel medium telematico?, Annali della Facoltà di Lettere e Filosofia, Università di Perugia, in cds.

Petofi J.S., Vitalcolonna L., Sistemi segnici e loro uso nella comunicazione umana. La Testologia Semiotica e la comunicazione umana multimediale. Quaderni di Ricerca e Didattica, Dipartimento di Filosofia e Scienza Umane, Università di Macerata, vol. 3, 1996.

Rossi P. G., Dal testo alla rete, Technodid, Napoli, 2000.

Sabatini F., Rigidità-esplicitzza vs. elasticità -implicitzza: possibili parametri massimi per una tipologia dei testi, in Skytte G. e Sabatini F. (a cura di), Linguistica testuale comparativa, Museum Tusculanum Press, Copenhagen, 1999, pp.141-172.

Riferimenti bibliografici on-line:

Herring S., Interactional coherence in CMC. Journal of Computer-Mediated Communication, 4 (4), 1999, in www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue4/herring.html.

Rossi P. G., Scrittura collaborativa, in http://www.edulab.it/edu/materiali/testi/Scrittura_collaborativa.html