

Publicato in R. Galatolo e G. Pallotti (a cura di), *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*. Milano: Cortina, 1999, pp. 365-407.

I metodi della ricerca

Gabriele Pallotti

A disadvantage [of] ... authentic conversational data is that they need transcribing.
(Kasper e Dahl 1991: 20)

Eventually an imaginary world is entirely without interest.
(Wallace Stevens, *Adagia*: 200)

Introduzione

Come si 'fa' l'analisi delle conversazioni? Questo è l'argomento del capitolo.¹ Mettendomi dalla parte di chi non l'ha mai fatta, proverò a descrivere i vari problemi, le soluzioni, i metodi mediante i quali si arriva a un saggio d'analisi a partire da un evento comunicativo così come appare 'in natura'. Il mio obiettivo è dunque molto pragmatico: fornire al novizio di analisi conversazionale alcuni strumenti per intraprendere un lavoro di ricerca. Ma non solo: anche chi non farà mai analisi della conversazione in prima persona è bene che conosca ciò che sta dietro i saggi di questo libro e altri studi, quali sono cioè gli 'etno-metodi' mediante i quali gli etnometodologi svolgono il loro mestiere.

Naturalmente esistono molti modi di affrontare i dati conversazionali: in pratica, ogni analista ha il suo cocktail di pratiche, strategie, espedienti e non esiste nulla di simile a un 'canone' metodologico affermato. In questo capitolo presenterò dunque alcune delle opzioni possibili, dando delle indicazioni tratte dalla mia esperienza: senza avere la pretesa di conoscere *il* metodo giusto, documenterò *un* metodo di ricerca. Questo metodo si è formato in modo molto accidentale, traendo ispirazione dai lavori altrui, da consigli di persone più esperte e, soprattutto, da tanti e tanti errori, pagati in modo più o meno caro in termini di perdita di tempo, di occasioni mancate, di frustrazioni. E' proprio per evitare ad altri almeno alcune di queste frustrazioni che scrivo questo capitolo, che, se fosse esistito quando ho iniziato a lavorare sulla conversazione, credo mi avrebbe reso la vita almeno un po' più facile.

Molti esempi delle pagine successive provengono da un progetto di ricerca che mi ha impegnato negli ultimi e anni e su cui continuo a lavorare (Pallotti 1994a, 1994b, 1996, 1998, in stampa a, b). Si tratta di uno studio etnolinguistico sul modo in cui due bambini marocchini inseriti in una scuola materna in Italia hanno appreso l'italiano. I due bambini, Fatma e Rashid, sono stati videoregistrati per otto mesi per circa tre

¹ Desidero ringraziare Roger Andersen, John Du Bois e Charles Goodwin per informazioni e consigli sulle tecnologie di registrazione e trascrizione dei dati, Emanuel Schegloff per avermi segnalato la citazione di Wallace Stevens e Francesco Antolini per alcuni utili commenti a una prima versione del capitolo. Imperfezioni e lacune restano tutte mie.

mattine alla settimana. In tutto sono state raccolte 150 ore di video, di cui solo 30 sono state finora trascritte e analizzate con cura.

Il capitolo è organizzato intorno ai quattro momenti fondamentali di ogni progetto di ricerca: la raccolta dei dati; la loro trascrizione; la gestione dell'archivio; l'analisi e la presentazione.

La raccolta dei dati

Introduzione

Occorre subito fare un'importante precisazione su cosa siano i 'dati' dell'analisi della conversazione: a questo proposito opererò una distinzione preliminare tra fenomeni, dati e trascrizioni. I fenomeni sono gli avvenimenti che accadono nel mondo reale; i dati sono le rappresentazioni di quegli avvenimenti che gli analisti raccolgono per i fini della loro ricerca: possono essere registrazioni audio-video, appunti (*fieldnotes*), al limite anche ricordi; le trascrizioni sono rappresentazioni di quelle rappresentazioni: possono essere fatte, a rigore, solo a partire da dati registrati (non si trascrivono i ricordi, li si scrive; ugualmente non si trascrivono gli appunti, al massimo li si riscrive). Nel filone di ricerche che va sotto il nome di "analisi della conversazione" in senso stretto (cfr. Gavioli in questo volume), gli unici dati ammessi sono le registrazioni: il motivo di questa scelta è che appunti e ricordi non conservano con sufficiente precisione certe informazioni molto importanti per quel tipo di analisi (durata delle pause, inizio e fine delle sovrapposizioni, segnali non verbali) (Psathas & Anderson 1990). Un'accezione più larga di "analisi della conversazione", che includa anche gli approcci etnografici o una certa sociologia interazionale ispirata, ad esempio, a Goffman, considera come dati validi anche gli appunti o i ricordi di interazioni. Quale che sia l'approccio preferito, in ogni caso non bisogna considerare le trascrizioni come i 'dati': le trascrizioni sono degli utili promemoria, sono dei modi di presentare i dati ad altri, ma non sono i dati primari dell'analisi.

Rispetto ai fenomeni che accadono nel mondo reale indipendentemente dai nostri interessi di ricerca, i 'dati' sono già improntati da interessi teorici.² Raccogliendo dei dati si operano necessariamente dei 'tagli' rispetto alla complessità dei fenomeni: piazzando il microfono e/o la telecamera in un posto o in un altro, scegliendo di raccogliere solo dati audio oppure video, oppure degli appunti, opero delle scelte, condizionate dai miei interessi di ricerca. La prima domanda da porsi, quando si raccolgono dei dati, è quindi: perché lo faccio? Che tipo di dati desidero raccogliere? Alcuni approcci di ricerca, in particolare quelli etnografici, suggeriscono di non fissare preliminarmente degli obiettivi di analisi: questi limiterebbero la gamma di dati selezionati in base a opinioni preconette su cosa è rilevante, mentre occorre che i dati parlino per così dire da soli, e che le nostre analisi e teorizzazioni emergano dai dati stessi e non da ciò che crediamo, a priori, sia importante o interessante. D'altra parte, una simile strategia rischia di essere dispersiva: si collezionano decine di ore di registrazione scoprendo poi che solo pochi minuti sono interessanti per la nostra ricerca; oppure si rischia di perdere dei dati teoricamente importanti perché, al momento della registrazione, non sembravano tali. Incontriamo qui il primo dei molti dilemmi metodologici che vedremo nelle prossime pagine: da un lato, vorremmo una raccolta dei dati che fosse il più possibile ingenua, non condizionata da preconcezioni teoriche e quindi vicina ai fenomeni reali; dall'altro, una raccolta mirata dei dati consente di svolgere, con più efficacia e con meno dispendio di risorse, un lavoro di analisi finalizzato al raggiungimento di risultati precisi.

Visto che siamo in tema di paradossi, introduciamo quello che è forse il più famoso paradosso della ricerca conversazionale, il "paradosso dell'osservatore" (Labov 1970). Uno degli assunti fondamentali dell'analisi della conversazione è che i dati primari siano 'naturali' o 'spontanei': i dati ottenuti da interviste, questionari, esperimenti controllati sono interessanti per altri approcci di ricerca, ma in genere sono considerati poco attendibili per un approccio che voglia documentare le pratiche conversazionali grazie alle quali i membri di

² "Ogni processo di documentazione è, per definizione, parziale, assume cioè un punto di vista ed è selettivo. [...] Un'analisi è, dopo tutto, un processo selettivo di rappresentazione di un certo fenomeno con lo scopo di metterne in risalto alcune proprietà. Un'analisi che cercasse di riprodurre una copia perfetta del suo oggetto non sarebbe un'analisi, ce lo restituirebbe così com'era. L'analisi implica una trasformazione per qualche scopo." (Duranti 1997: 114; corsivo nell'originale)

una società interagiscono nelle situazioni ordinarie di tutti i giorni. Una situazione in cui qualcuno osserva ciò che facciamo senza prendervi parte, con un registratore, una telecamera o un quaderno in mano, non è una situazione 'ordinaria'. Quello che vorremmo osservare, dunque, è ciò che fanno gli individui quando non sono osservati: pretesa ovviamente paradossale. Le soluzioni proposte sono sostanzialmente di due tipi: da un lato si può cercare di non farsi notare, nascondendosi dietro specchi unidirezionali, alberi o cespugli, usando telecamere e microfoni nascosti. Questa soluzione presenta, oltre a vari problemi tecnici, soprattutto problemi etici: siamo e vogliamo essere ricercatori, non spie o agenti segreti. E' vero che si può chiedere ai partecipanti l'autorizzazione a usare i dati raccolti in un secondo momento, naturalmente mantenendo il più possibile l'anonimato, ma anche in questo caso rimane la possibilità che chiunque, in qualunque momento della nostra vita privata, ci stia filmando e registrando a nostra insaputa, per venirci poi a chiedere il permesso: situazione che ad alcuni può risultare molto sgradevole. Le riviste specialistiche di molti paesi, in particolare gli Stati Uniti, sono molto rigide su questo punto, e possono rifiutare di pubblicare articoli che contengano dati raccolti senza il *preventivo* consenso degli interessati; anche in Italia, dove vige una certa permissività in materia, le ultime disposizioni in materia di tutela della *privacy* paiono condurre in questa direzione, comprendendo i due momenti dell'*informativa* sul fatto che si stanno raccogliendo dati e del *consenso* rispetto a un loro successivo utilizzo. La soluzione ottimale sarebbe dunque avvertire preventivamente che stiamo facendo delle registrazioni: come fare però per evitare che le persone 'ordinarie' che stiamo riprendendo cessino di essere tali e non inizino a recitare una parte come se fossero in un film? Da un lato possiamo usare dati già di pubblico dominio: trasmissioni radiofoniche o televisive, ad esempio. Rimane però il dubbio che chi parla in televisione, anche nelle discussioni apparentemente più accese e spontanee, rimanga sempre consapevole in qualche modo del fatto che migliaia o milioni di persone lo stanno ascoltando, e si comporti di conseguenza. Ciò non significa che i dati tratti dalle trasmissioni televisive non siano dati validi: lo sono certamente per documentare ciò che le persone fanno in televisione, ma possono esserlo più o meno per documentare ciò che fanno nella vita quotidiana.

L'altra soluzione è quella che ho seguito io nella mia ricerca: l'osservazione partecipante o semi-partecipante. Io non ho mai nascosto a nessuno, adulti o bambini, il fatto che stessi registrando; tuttavia, dopo un certo tempo, la presenza mia e della telecamera è divenuta un fatto naturale, per cui siamo diventati come invisibili. Posso affermare questo in base a diverse osservazioni: persone che stazionavano di schiena per minuti interi davanti all'obiettivo, bloccando completamente la visuale ma dimostrando di non accorgersene minimamente; bambini che sobbalzavano e ridevano vedendo che li stavo riprendendo, cosa che accadeva assai di rado ma che dimostrava come, in tutti gli altri momenti, essi fossero completamente disinteressati alla presenza della telecamera. Tuttavia non ho mai impedito che i bambini interagissero con me, ma solo se erano loro a prendere l'iniziativa: questo ruolo "reattivo" è, secondo Corsaro (1985), il modo migliore di essere accettati all'interno della cultura infantile.

Questa modalità di osservazione, in cui non iniziavo io stesso degli scambi comunicativi ma nemmeno mi sottraevo a essi, si trova a metà strada tra i due poli che Duranti (1997: 99) definisce "partecipazione passiva" e "partecipazione completa": nella prima, l'osservatore rimane inerte, cercando di interferire il meno possibile con le interazioni in corso e confidando nell'assuefazione dei partecipanti alla sua presenza silenziosa;³ la partecipazione completa consiste invece nel prendere parte alle interazioni, per annullare quell'effetto spiacevole di avere qualcuno che sta lì senza fare nulla se non osservarci. Una persona che ci osserva stando seduta in un angolo con la telecamera o il quaderno è una presenza molto più insolita, e inquietante, di una persona che ci osserva facendo quello che stanno facendo tutti: lavorare, chiacchierare, giocare. Inoltre, partecipare in prima persona dà un senso di comprensione di ciò che sta accadendo, specie se si tratta di eventi comunicativi di culture molto diverse dalla nostra, molto maggiore che l'osservazione passiva. Certo, partecipare alle interazioni e osservarle ai fini della ricerca sono consegne spesso inconciliabili dal punto di vista pratico, per cui sono necessarie varie forme di compromesso: tuttavia, in questo modo si riesce a essere il meno intrusivi possibile pur avendo avvertito preventivamente tutti del fatto che siamo lì per fare una ricerca.

³ Duranti suggerisce di trovare un "punto morto" nel contesto fisico e sociale in cui si possa stazionare senza che i partecipanti alle interazioni si sentano in dovere di includerci nei loro scambi. È più facile trovare questi punti morti in situazioni comunicative formali come l'aula scolastica o del tribunale che in situazioni informali come una cena tra amici; in ogni caso, uno o più sopralluoghi preliminari sono molto utili per avere una percezione delle dinamiche comunicative all'interno dello spazio fisico-sociale in cui siamo interessati ad effettuare le riprese.

Questo 'avvertimento' può essere fatto in molti modi ma, a scampo di complicazioni successive, sarebbe ideale che le persone riprese firmassero una dichiarazione scritta di consenso. Non è necessario spiegare in tutti i dettagli ciò stiamo facendo e perché: molti sostengono che a questo proposito è eticamente lecito, oltre che proficuo, essere vaghi; l'importante è che le persone siano consapevoli e acconsentano al fatto di essere registrate. Nella mia ricerca, ad esempio, ho detto che stavo filmando tutti i bambini, non solo i due marocchini, e a tal fine ho utilizzato cinque finti radiomicrofoni oltre a quello vero, tutti inseriti in un sacchetto imbottito e indistinguibili gli uni dagli altri. In altri casi, potremmo dire ad esempio che ci interessa sapere come le persone fanno spesa in un negozio, mentre in realtà stiamo studiando il loro uso dell'italiano o del dialetto negli incontri di servizio; oppure che vogliamo vedere come si svolge una seduta in tribunale in generale, mentre siamo interessati in particolare alle domande che il giudice rivolge agli imputati, e così via.

Prepararsi alla raccolta di dati

Registrare le interazioni spontanee è molto meno facile di quanto si creda: le possibilità che qualcosa vada storto sono sempre alte ed è bene cercare di ridurle il più possibile con un buon lavoro di preparazione. Occorre preparare il materiale necessario il giorno prima, in modo da poter rimediare a eventuali mancanze; è utile a questo proposito scrivere una *checklist* delle cose da prendere e da verificare, da seguire ogni volta che ci si appresta a registrare. Bisogna avere sempre una certa abbondanza di materiali di consumo: niente è più fastidioso di dovere tagliare una registrazione perché sono finite le cassette o le batterie. Se si stanno usando strumenti nuovi o con cui non si ha una grande pratica, conviene trascorrere alcune ore il giorno precedente facendo ogni genere di prove: non si può pretendere di imparare a usare telecamera e registratore *mentre* si sta effettuando la raccolta dei dati. Se gli apparecchi che usiamo lo consentono, portiamo sempre con noi delle cuffie per controllare la presenza e la qualità del sonoro durante la registrazione.

È importante giungere sul luogo della registrazione con un buon anticipo: la preparazione *in situ* può richiedere parecchio tempo, dovendo trovare dei buoni punti di ripresa, collocare i microfoni, richiedere eventuali autorizzazioni, fare le ultime prove sul funzionamento dell'apparecchiatura. È anche importante iniziare a registrare *prima* dell'inizio dell'evento che ci interessa riprendere e finire *dopo* quella che appare essere la fine, questo per due ragioni: in primo luogo, i partecipanti sono meno disturbati se non vedono il ricercatore accendere la telecamera proprio quando essi stanno entrando sulla scena; in secondo luogo, le fasi iniziali e finali degli incontri sono ricche di situazioni interessanti e imprevedibili, che rischiamo di perdere se abbiamo deciso di registrare solo 'lo stretto indispensabile'. Ugualmente assai rischioso è spegnere la telecamera o il registratore nei momenti in cui non sembra accadere nulla di interessante: se questo qualcosa di interessante accade, ce ne accorgiamo quando è già passato. In generale, quindi, cerchiamo di non risparmiare sul nastro.

I dati audio

L'analisi conversazionale è nata con l'uso sistematico del registratore e per molti anni la maggior parte degli studi si è basata su dati esclusivamente audioregistrati. I ricercatori erano consapevoli del fatto che, nelle conversazioni faccia-a-faccia, molte informazioni vengono veicolate attraverso il canale visivo e, per fare sì che i dati su cui essi lavoravano fossero il più possibile simili ai fenomeni ai quali avevano accesso i partecipanti all'interazione, si sono concentrati spesso sulle conversazioni telefoniche, nelle quali ciò che sente l'analista corrisponde a ciò che sentono i partecipanti. Oggi la videoregistrazione è molto più economica e pratica di allora, ma i dati audio mantengono la loro utilità in molti campi di applicazione. Innanzitutto, valgono sempre per le telefonate o le conversazioni radiofoniche. Poi, è pratica comune registrare gli eventi sia con la telecamera che con un registratore audio: questo di solito ha una qualità di riproduzione migliore; inoltre permette di avere una seconda fonte di ascolto per dirimere eventuali dubbi relativi all'udibilità. Infine, il registratore audio è uno strumento molto meno intrusivo della telecamera: M. H. Goodwin (1990), ad esempio, ha preferito condurre la sua ricerca etnografica sul discorso degli

adolescenti afro-americani usando solo dati audio, perché ciò le consentiva di seguire i ragazzi facilmente con un registratore a tracolla, al quale essi si sono abituati più facilmente che a una telecamera.

I registratori audio attualmente disponibili sono di vario tipo. Quelli tradizionali a cassetta sono ancora estremamente diffusi: ne esistono di tutte le qualità, da quelli economicissimi a quelli professionali. La differenza di prezzo si ripercuote fortemente sulla qualità della registrazione, per cui i registratori tascabili più economici sono adatti solo a situazioni acusticamente favorevoli, con poco rumore di fondo e con le voci ben udibili. Una qualità di registrazione assai migliore si ha con le tecnologie digitali, quali DAT e Minidisc: in entrambi i casi si hanno possibilità di campionamento del suono di altissimo livello, pari alla registrazione di un CD; gli apparecchi DAT sono più costosi perché sono tutti di livello professionale o semi-professionale.

Un discorso a parte meritano i microfoni. Questi sono incorporati solo nei registratori più economici, e raramente hanno una buona qualità. Occorre pertanto utilizzare microfoni esterni, di cui esistono centinaia di modelli per tutte le esigenze e tutte le tasche. Anche qui vale, in generale, l'equazione tra prezzo e qualità: la scelta sarà sempre frutto di un compromesso tra ciò che serve realmente e la cifra a disposizione. Questo vale per tutte le apparecchiature di cui si parlerà anche in seguito: è ovvio che con gli oggetti migliori si lavora meglio, in tutte le condizioni, ma in certi casi il loro acquisto è praticamente indispensabile (come ad esempio per registrare una specifica persona a grande distanza in un ambiente rumoroso), mentre in altri si può ottenere ciò che si vuole anche spendendo molto meno. In ogni caso, visto che i dati primari sono ciò su cui baseremo tutte le successive operazioni analitiche (trascrizione, analisi, presentazione), è bene non risparmiare troppo sugli strumenti per la loro raccolta, specialmente per quanto riguarda i microfoni, in quanto l'audio costituisce sempre il punto più critico delle registrazioni sul campo.

Per tornare ai microfoni, una caratteristica che occorre valutare è la loro direzionalità: i microfoni panoramici captano tutti i suoni circostanti, mentre quelli direzionali solo quelli che provengono dalla direzione verso cui sono puntati. L'ampiezza del raggio è di solito inversamente proporzionale alla portata: i microfoni direzionali, attenuando le fonti acustiche diverse da quelle verso cui sono puntati, sono in grado di ricevere chiaramente suoni più distanti, purché nel loro raggio d'azione; i panoramici captano tutto ciò che sta loro intorno e, specialmente in ambienti rumorosi, oltre una certa distanza si finisce col percepire solo un miscuglio confuso di suoni. Molto utili per la ricerca etnografica sono i radiomicrofoni: riducono il livello di intrusività (il trasmettitore è una scatolina molto più piccola di un registratore intero) e permettono di registrare parlanti in movimento. Uno svantaggio è che il radiomicrofono deve essere indossato dal soggetto, che può quindi esserne infastidito: nella mia ricerca ho preferito lasciare il radiomicrofono nei pressi dei bambini che intendevo registrare, potendo agevolmente spostarlo per tutta l'aula o il giardino. E' chiaro che occorre trovare un compromesso tra lo spostamento continuo dei radiomicrofoni (intrusività) e il lasciarli immobili (perdita di dati). Per registrare situazioni comunicative complesse, con molti partecipanti, possono essere necessari più microfoni, che devono però essere mixati da un registratore apposito o da una centralina; più comunemente, si fa uso di due microfoni con registratori stereo, che consentono almeno di tenere due canali separati: in fase di trascrizione ciò è utile per identificare chi sta parlando o per escludere uno dei due parlanti al fine di ascoltare meglio cosa dice l'altro, in particolare nelle sovrapposizioni.

I dati video

Al giorno d'oggi l'uso di dati video in analisi della conversazione è sempre più diffuso. Indubbiamente, si tratta di dati più ricchi di quelli esclusivamente audio, ma che non devono in alcun modo dare l'impressione di essere 'completi': anche la videoregistrazione 'taglia' la realtà a seconda degli scopi dell'analista, per cui la raccolta dei dati è già una loro selezione teoricamente motivata. Viene subito in mente a questo proposito il problema della prospettiva di ripresa: chi sarà ripreso di fronte e chi di spalle? Inquadreremo i profili o le facce? Terremo un'inquadratura ampia, per mostrare uno spazio maggiore, o restringeremo il campo, per cogliere meglio i dettagli? Anche usando alcuni accorgimenti, in verità non molto diffusi, come l'impiego simultaneo di due telecamere sincronizzate una di fronte all'altra, che permettono poi di vedere in due riquadri contemporaneamente la stessa scena da diversi punti di vista, simili problemi non vengono mai definitivamente risolti: ci si può sempre chiedere perché solo due telecamere, perché piazzate proprio in quel modo ecc.

C'è poi il problema, già accennato, della notevole intrusività della telecamera: l'obiettivo puntato indica sempre in qualche modo chi è al centro della nostra attenzione.⁴ Nella mia ricerca, per ridurre il più possibile questo effetto e per non fare così sentire i due bambini marocchini oggetti di un interesse particolare o esclusivo, ho preferito il più delle volte sacrificare i dettagli e tenere un angolo di ripresa ampio (usando spesso anche un obiettivo grandangolare) nel quale i bambini che mi interessava registrare si trovavano talvolta al centro, talvolta marginalmente. Questo uso del grandangolo consente inoltre di tenere la telecamera relativamente fissa, perché molti avvenimenti, anche dinamici, rimangono all'interno del campo di ripresa senza che siano necessari, da parte dell'operatore, aggiustamenti. Lasciare la telecamera fissa e preoccuparsi di qualcos'altro è un buon modo di farla dimenticare più facilmente rispetto ad averla sempre in movimento con l'occhio dietro il mirino. Per tutto ciò si rivela spesso uno strumento utilissimo il treppiede, su cui si può abbandonare la telecamera per lunghi periodi (al limite, anche uscendo dall'ambiente); la qualità delle immagini inoltre è molto migliore rispetto a quelle ottenute con la telecamera a spalla. Il suo inconveniente principale consiste nella difficoltà, o impossibilità, di spostarsi in diversi punti per effettuare le riprese: vi si può ovviare utilizzando un supporto mono-piede, che chiaramente non è in grado di reggere la telecamera autonomamente ma le garantisce almeno una maggiore stabilità.

Quanto alla scelta della telecamera, valgono le stesse considerazioni fatte a proposito dei registratori: maggiore prezzo significa anche maggiore affidabilità e migliori prestazioni. Tuttavia, per gli interessi del ricercatore medio la maggior parte delle telecamere, analogiche o digitali, offre una qualità video più che sufficiente (a meno che non si sia interessati a studiare i movimenti di labbra e sopracciglia!), mentre il punto critico rimane sempre l'audio. I microfoni incorporati nelle telecamere sono generalmente di tipo semi-panoramico, di scarsa qualità: conviene sempre sostituirli con microfoni accessori esterni, che possono essere fissati sulla telecamera o posizionati altrove. E' inoltre buona norma, quando sia possibile, disporre di una seconda fonte di registrazione audio, come un registratore.

Tra gli accessori indispensabili, oltre al treppiede, includerei un filtro 'neutro', con la sola funzione di proteggere l'obiettivo, e un grandangolo. In generale, quando si riprendono conversazioni il problema non è che i soggetti sono troppo distanti (gli zoom di tutte le telecamere sono più che sufficienti per ogni sorta di primi piani), ma al contrario che sono troppo vicini alla telecamera: già un gruppo di tre-quattro persone a un paio di metri di distanza rischia di non essere inquadrato completamente con un obiettivo normale; ciò è quasi impossibile riprendendo gruppi più grandi, come ad esempio delle classi o delle riunioni. Ora - sempre escludendo l'interesse specifico per i movimenti delle sopracciglia - è meglio riprendere tutti, un po' rimpiccioliti, e capire così chi sta parlando, rivolto a chi, con quali gesti e posture del corpo, piuttosto che rischiare di lasciare metà dei partecipanti fuori campo o doverli inseguire con continui spostamenti della telecamera.

Le annotazioni

Come si è detto, l'analisi conversazionale 'in senso stretto' non considera le annotazioni dei dati primari su cui basare esclusivamente il lavoro analitico; tuttavia, le annotazioni possono essere un complemento utile, e talora indispensabile, per i materiali registrati. Nel corso della mia ricerca ho riempito diversi quaderni di annotazioni. Una piccola parte è stata scritta in alternativa ai dati registrati, ad esempio quando la telecamera era spenta per qualche motivo e avevo appena visto/sentito qualcosa di importante che volevo ricordare. La maggior parte di esse però è stata scritta mentre stavo riprendendo, per almeno due scopi: innanzitutto, non tutto entra nel campo di ripresa, per cui possono esserci suoni distintamente udibili ma che, dal video, non sono attribuibili a qualcuno di preciso; in questo caso si scrive chi ha parlato, almeno qualche parola che ha detto, così che, nel rivedere il video, sia possibile attribuire esattamente il segmento conversazionale; ugualmente, si possono annotare gesti, posture, espressioni, di persone fuori dal campo di ripresa: non saranno dati con affidabilità pari a quella dei dati registrati, ma saranno sempre meglio di niente, dell'essere cioè costretti a indovinare, magari mesi o anni più tardi, cosa stava succedendo fuori dalla 'finestra' registrata. Un secondo motivo per prendere appunti mentre si registra è che le nostre orecchie sono molto più sensibili di qualunque microfono o registratore: certe frasi pronunciate in un ambiente rumoroso, a

⁴ Per evitare questo inconveniente già molti anni fa un noto studioso di etologia umana, Irenaeus Eibl-Eibesfeldt, inventò una cinepresa con un obiettivo speciale che riprendeva lateralmente, ovvero ciò che si trova da un lato e non ciò che sta di fronte.

qualche distanza dal microfono, risultano perfettamente udibili a chi è presente mentre sono quasi irriconoscibili sul nastro registrato; se queste frasi sono scritte al momento in cui vengono pronunciate, la loro ricostruzione in fase di trascrizione risulterà molto facilitata.

Infine, le annotazioni sono indispensabili per segnare informazioni come il luogo, la data, l'ora di ripresa, eventuali fatti rilevanti accaduti prima che si iniziasse a riprendere, e ogni sorta di elemento contestuale che aiuti, in fase di trascrizione e analisi, a comprendere meglio ciò che accade in quelle rappresentazioni di 'fette' di realtà che sono i dati registrati.

I dati raccolti da altri

Può capitare di voler lavorare su dati raccolti da altri: registrazioni televisive o radiofoniche, o dati presi da altri ricercatori. Il primo caso è molto comune: basta accendere il videoregistratore su un talk show, sulle riprese di un processo o di un dibattito, su un programma in cui il pubblico telefona al conduttore. Simili dati sono perfetti per chi studia la comunicazione attraverso i mass-media; chi invece vuole studiare la conversazione 'in generale' deve usarli con cautela per almeno due motivi. In primo luogo, non è detto che chi parla di fronte a un pubblico si comporti esattamente come chi parla in situazioni più spontanee: si può supporre che certe strategie fondamentali di gestione della conversazione siano sostanzialmente le stesse, ma questo andrebbe dimostrato, non presupposto. In secondo luogo, bisogna fare attenzione al 'montaggio' dei dati: questo viene fatto per esigenze che non sono quelle del ricercatore, per cui possiamo avere riprese 'ad effetto' che ci privano di molti dati interessanti per l'analisi; inoltre, nei programmi in differita talvolta le sequenze possono essere tagliate e incollate tra loro in modo tale da sembrare uno spezzone unico, quando invece non lo sono: ciò ha ovviamente conseguenze disastrose su un'analisi delle macro-sequenze in cui si vuole studiare la successione di molte mosse conversazionali. I dati tratti da radio e televisione, poi, sono soggetti alle leggi sul diritto d'autore e non sempre possono essere riprodotti liberamente.

Per quanto riguarda i dati raccolti da altri ricercatori è bene precisare che con questi, a rigore, si intendono i dati registrati, non le trascrizioni (Psathas & Anderson 1990): le trascrizioni sono sempre fatte avendo in mente certe finalità di ricerca, che possono non coincidere con le nostre, e quindi sono dati già in qualche modo elaborati. Tuttavia, un discorso analogo vale anche per le registrazioni: chi sia stato registrato, quanto, come, quando dipende dagli scopi della ricerca particolare nel corso della quale sono stati raccolti. Fatta questa precisazione, e raccomandata quindi la necessaria cautela, nulla vieta di utilizzare dati e trascrizioni altrui: questo risulta particolarmente utile quando si desiderino condurre delle indagini comparative, che richiedono una quantità di dati che un singolo ricercatore non potrà mai raccogliere.

La trascrizione

Come si è detto, i nostri veri dati sono quelli registrati: le trascrizioni sono degli strumenti utili per l'analisi, degli appoggi, ma non possono essere considerate i dati primari di una ricerca. Si tratta comunque di ausili di grande importanza: in effetti, sarebbe difficile confrontare diversi esempi di uno stesso fenomeno saltando da uno spezzone di nastro all'altro; anche facendo un montaggio, l'accesso diretto ai dati è sempre piuttosto laborioso. La trascrizione ha proprio lo scopo di permettere di 'scorrere' visivamente i fenomeni conversazionali; essa permette inoltre di mettere a disposizione dei lettori una versione dei dati su cui si basa l'analisi (anche al giorno d'oggi, con i costi di audio e video digitali o analogici relativamente bassi, la trasmissione di testi rimane sempre più economica); infine, sui dati trascritti si possono compiere operazioni di ricerca automatizzata mediante strumenti informatici che non si potrebbero condurre su dati puramente audio-video. Dunque la trascrizione è utile, quasi indispensabile: nessuno che si occupi seriamente di analisi della conversazione ne può fare a meno.

Non stupisce quindi che sulla trascrizione siano state scritte centinaia di pagine. I primi contributi avevano lo scopo di sfatare un'opinione comune, quella per cui la trascrizione sia un'operazione banale, meccanica, di nessun interesse teorico; come ha invece sintetizzato una volta per tutte Elinor Ochs (1979), "la trascrizione è teoria": trascrivere implica fare delle scelte, stabilire delle priorità, fissarsi degli obiettivi, tutte operazioni

con una forte caratterizzazione teorica; la trascrizione è inoltre il primo passo dell'analisi, il momento in cui ci si familiarizza con i dati e si sviluppano ipotesi teoriche.⁵ In seguito il dibattito si è concentrato sulle diverse opzioni metodologiche a disposizione di chi deve trascrivere delle conversazioni e sui criteri di valutazione in base ai quali un sistema di trascrizione può essere preferito ad altri. Infatti, deve essere subito chiaro che non c'è un modo solo di trascrivere e nemmeno esistono modi migliori o peggiori di altri in assoluto: l'adeguatezza di una trascrizione è sempre rapportata al tipo di dati e al tipo di indagine con cui si ha a che fare.⁶

Tra i contributi che hanno cercato di sistematizzare i criteri di valutazione di diversi sistemi di trascrizione, seguiremo quello di Orletti e Testa (1991). Un primo criterio riguarda la "comprensività versus specializzazione" del sistema: quante e quali informazioni devono essere incluse nel trascritto? Si trascriveranno ad esempio tutte le sfumature di pronuncia, i segnali non verbali, la direzione dello sguardo? Se si opta per un sistema specializzato a indicare solo certi aspetti dell'interazione, si ometterà di fornire degli elementi a chi legge la trascrizione; se si decide di includere ogni sorta di informazioni, si andrà a urtare contro un altro principio, quello della "leggibilità": un buon trascritto deve essere leggibile agevolmente. Se la pagina è piena di informazioni su ogni sorta di fenomeno semiotico, si rischia di perdere la visione di insieme, e soprattutto il tempo di lettura della trascrizione si dilata enormemente, allontanando la percezione del lettore da quella dei partecipanti all'interazione, per i quali ciò che sul trascritto occupa tre fitte pagine si è svolto in cinque secondi. Per aumentare la leggibilità è importante che un sistema usi convenzioni notazionali che siano il più possibile già diffuse (nella letteratura specialistica o, meglio ancora, nei testi di larga disponibilità, come romanzi, copioni teatrali, fumetti, riviste) o comunque facilmente comprensibili: ad esempio la sottolineatura per indicare enfasi o il segno = per indicare stretta contiguità tra turni sono convenzioni assai diffuse e non avrebbe senso esprimere le stesse nozioni con simboli radicalmente differenti, a meno che non ci siano delle forti ragioni teoriche o pratiche per fare ciò. La leggibilità entra in conflitto anche con un altro parametro importante, quello dell'"attendibilità": una trascrizione non dovrebbe essere troppo legata al punto di vista interpretativo del suo autore. In particolare, certe glosse esplicative come "voce aggressiva" oppure "con aria di sfida", aggiunte alla catena parlata, dipendono molto dal giudizio individuale e non garantiscono la replicabilità intersoggettiva: un altro ascoltatore potrebbe non trovare affatto quell'intonazione aggressiva o quello sguardo una manifestazione di sfida. Ora, un ulteriore problema delle glosse è il loro ridurre la leggibilità del trascritto, e questo tanto più esse sono 'oggettive' e distaccate (è molto più sintetico scrivere "voce aggressiva" che indicare tutti i parametri acustici rilevanti): dovunque le si metta - sulla stessa riga del testo, nella riga sottostante, come note a piè di pagina - le glosse spezzano la lettura di enunciati che, nella realtà, sono stati prodotti senza soluzioni di continuità.

Un ulteriore criterio per valutare i sistemi di trascrizione è la "consistenza interna": i simboli devono essere utilizzati sempre allo stesso modo, non è bene che una stessa nozione sia espressa da due simboli o che un simbolo esprima due nozioni diverse. Infine, un sistema di trascrizione dovrebbe essere "flessibile", capace cioè di essere complicato (mediante l'aggiunta di nuovi simboli speciali) o semplificato (mediante l'omissione di certi aspetti notazionali) a seconda delle esigenze dell'analisi.

Nelle prossime pagine analizzeremo vari sistemi di trascrizione alla luce di questi cinque criteri. Partiremo dall'illustrazione di un modello molto noto, quello cosiddetto jeffersoniano (dalla sua ideatrice, Gail Jefferson), per poi vedere come siano state proposte modifiche o alternative a esso, dettate dalla necessità di soddisfare particolari esigenze. La scelta del modello jeffersoniano come riferimento dipende da alcuni fattori: oltre alla sua grande diffusione, specialmente nell'ambito di studi denominato "analisi conversazionale" in senso stretto, esso è stato anche uno dei primi a essere proposto e molti altri modelli lo

⁵ E' questo il motivo per cui, secondo alcuni ricercatori (ad es. Corsaro 1985; Psathas e Anderson 1990), non conviene affidare il lavoro di trascrizione ad altri (personale pagato, studenti più o meno volontari): quando la trascrizione è fatta dal ricercatore stesso la sua comprensione dei fenomeni è molto maggiore.

⁶ "Il processo di trascrizione implica un processo di socializzazione dei nostri lettori verso certe esigenze e convenzioni trascrittive. Dobbiamo decidere cosa è importante comunicare nei nostri trascritti ed escogitare strategie efficaci per conseguire questo obiettivo. È per questo che un trascritto a uso personale sarà diverso da uno che intendiamo pubblicare o presentare a un congresso. Quando pubblichiamo un trascritto possiamo avere bisogno di amplificare un certo tipo di informazioni e semplificarne altre." (Duranti 1997: 142; corsivo nell'originale)

hanno preso come punto di partenza per successive elaborazioni; ha un livello di complessità 'medio' (nel senso che include più informazioni rispetto a certi sistemi e meno rispetto ad altri); infine rappresenta una buona soluzione di compromesso nella soddisfazione dei vari criteri che abbiamo appena descritto.

Il sistema jeffersoniano

Il sistema sviluppato da Gail Jefferson, e descritto ad esempio in Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), Heritage & Atkinson (1984), Psathas & Anderson (1990), è certamente quello più diffuso tra gli analisti della conversazione: usato ormai da quasi trent'anni, praticamente immutato nella pratica trascrittoria di molti autori, può essere considerato uno standard che chiunque si interessi di analisi della conversazione deve quantomeno conoscere. Esso è inoltre il formato con cui sono stati trascritti quasi tutti gli esempi conversazionali riportati in questo libro. Qui ne illustreremo le principali caratteristiche; per esemplificare, riportiamo all'inizio un breve spezzone di interazione in tribunale: nel descrivere i vari elementi notazionali si farà riferimento alle righe del trascritto.

01 Giudice: chi gliel'ha detto, che era andato dalla mamma.
02 Testimone: io tele- e::- me lo disse la mì socera,
03 (1.0)
04 Testimone: che si bagnò::=a::=mh- cioè- >dopo parecchi
05 giorni me lo disse lui< guarda non so' cascato
06 in una pozza ma- sono andato dalla (m)ì mamma a
07 lavare la macchina,
08 Giudice: e- questo- dopo parecchi giorni quando.
09 Testimone: ioh- ve:h-=hh
10 (5.0)
11 Testimone: dopo due o tre giorni me lo disse.
12 (0.6)
13 Giudice: lui dice che- i pantaloni gliel'ha dati la:
14 la ma[dre, no?]
15 Testimone: [la madre]
16 (0.2)
17 Giudice: e lei:, non ci crede. Tant'è vero che telefona.
18 Testimone: no. [Non] è che non ci credo, (.) =
19 Giudice: [()-]
20 Testimone: = \$ c'ho [creduto però-]
21 Giudice: [ma perché tele]fona?
22 (0.2)
23 Giudice: eh- [e ha detto che (era in) cattivi rapporti,]
24 Testimone: [e ora un me lo RIHORDO SE LE TELEFONAI] per
25 dirli qualcosa=e=uhm (in) genere,=o di::- non lo
26 so i- nemmeno io come mai li telefonai= si
27 entrò (infatti) su quell'argomento,
28 (0.6) (Testimone: .hhh)
29 Testimone: \$- dei pantaloni, però nomme lo rihordo, come
30 mai li telefonai può dars- hm- pre senti
31 un pohino=non:: c'ho rihordanza, via,

Tempo, luogo, partecipanti. Si possono annotare, ma possono anche rimanere anonimi. Per i partecipanti, in particolare, è sempre buona norma usare degli pseudonimi, a meno che non ci si basi su dati tratti da apparizioni pubbliche.

Turni e parole. Si trascrivono le parole pronunciate dai partecipanti. Si può usare l'ortografia standard, oppure cercare di rendere come le parole sono state effettivamente prodotte: nel nostro esempio si è cercato di rendere almeno le caratteristiche più salienti dell'accento toscano con cui parlava la testimone. Una resa veramente rigorosa dei suoni dovrebbe usare un sistema di trascrizione standardizzato, come l'Alfabeto Fonetico Internazionale (che permette ugualmente trascrizioni più o meno 'strette'): i trascritti risulterebbero

però illeggibili per la maggior parte dei lettori. Ancora una volta, l'accuratezza della resa fonetica sarà in funzione del tipo di ricerca in cui si è interessati.

Caratteristiche del parlato. Oltre alla pronuncia occorre rendere tutti quei fenomeni vocali che possono avere una rilevanza per i partecipanti. Innanzitutto i **suoni non verbali**, come *mh, eh, tch*, o le risate (che vengono rese con delle *h* tra parentesi se sono all'interno delle parole, oppure come *ah, ah - eh, eh* ecc. a seconda della vocale portante; ma si veda il saggio di Jefferson 1979 interamente dedicato al problema della trascrizione e analisi della risata). Sono importanti, nel senso che i partecipanti le percepiscono e vi prestano attenzione, anche le inspirazioni ed espirazioni udibili: le prime saranno rappresentate con una serie di *h* precedute da un punto (*.hhh*, 28), le seconde con delle *h* semplici (09). Quando una sillaba non viene pronunciata interamente, ma si avverte come un troncamento rispetto alla pronuncia normale, si indica con un trattino (02); si noti che si possono avere troncamenti nell'emissione fonica anche se la parola è già completa (20, *però-*). Una sillaba allungata viene invece rappresentata dai due punti, in numero proporzionale alla durata (02, 04, 31). Una serie di simboli sono usati per rappresentare il **tempo dell'enunciazione**: i cunei puntati verso l'interno (> <) indicano un'accelerazione (04-05), puntati verso l'esterno (< >) indicano parlato più lento del normale⁷; il segno = serve a indicare che alcune parole/ suoni sono stati pronunciati molto ravvicinati gli uni agli altri, senza soluzione di continuità (04, 25). Per rappresentare il **volume**, si usano maiuscoletto e maiuscolo per i segmenti pronunciati a voce più alta e molto più alta del normale (24), due circoletti (° °) per segmenti pronunciati a voce più bassa. Il volume deve essere distinto dall'**enfasi**, che si indica con la sottolineatura (08, 21): un suono o una parola possono infatti essere enfaticizzati in molti modi, con una variazione di volume, di intonazione, di ritmo, di qualità della voce, e spesso con più di uno di questi mezzi; indubbiamente l'attribuzione del carattere 'enfatico' si basa molto sul giudizio dell'analista e non può essere ricondotta facilmente a parametri oggettivamente misurabili. Per quanto riguarda l'**intonazione**, si usano principalmente i normali segni di interpunzione: il punto per l'intonazione discendente (01), la virgola per l'intonazione sospesa (02), il punto interrogativo per l'intonazione ascendente (21) e il punto esclamativo per un tono animato. Si noti che questo uso differisce da quello in vigore nei testi scritti tradizionali: i segni di punteggiatura hanno una funzione esclusivamente intonativa, per cui una domanda pronunciata con intonazione discendente finirà con un punto fermo (08), oppure una virgola potrà essere usata al termine di una frase (07). Per indicare bruschi mutamenti nel tono di voce, si usano frecce orientate verso l'alto o verso il basso (↑ ↓), rispettivamente per un'intonazione che diventa improvvisamente più acuta o più bassa.

Rapporti tra turni. Sempre relativamente a una particolare conversazione, è percepibile un ritmo 'normale' di alternanza dei turni, che lascia dei micro-spazi fisiologici tra un turno e l'altro. Quando questi spazi diventano più lunghi, i partecipanti notano un silenzio percepibile, che può essere indicato come pausa. Gli analisti della conversazione indicano le **pause** in secondi e frazioni di secondo (03, 10, 16), ma tengono a precisare che non si tratta di secondi 'reali', cronometrati, ma sempre relativi al ritmo conversazionale in quel particolare segmento. Ciò che importa è quindi che, all'interno di quella particolare trascrizione, la differenza tra una pausa di 0.5 secondi e una di 1.5 sia la stessa di quella tra una pausa di un secondo e una di due; i secondi 'reali' saranno sempre un orientamento di massima (non si può pensare di contrassegnare una pausa come 1.0 quando nella realtà dura 0.3 o 3 secondi), ma ciò che importa è che il lettore capisca l'entità del silenzio (breve, medio, lungo, interminabile...) rispetto a quella particolare conversazione. Pause più brevi di 0.2 secondi sono solitamente indicate con un punto tra parentesi (18).

Molti analisti della conversazione distinguono tra pause intra- e inter-turno. Le prime si verificano in punti in cui il turno non potrebbe essere finito, e la loro responsabilità viene quindi attribuita esclusivamente a chi parla, dato che l'altro non sarebbe autorizzato a intervenire: esse sono quindi annotate sulla stessa riga del parlato. Se una pausa cade invece in un punto in cui il turno potrebbe essere concluso, cioè dopo un "punto di rilevanza transizionale" (cfr. Gavioli in questo volume), essa può essere rotta sia da chi parlava in precedenza, sia dal suo interlocutore, il quale sarebbe autorizzato a intervenire: per mostrare iconicamente il fatto che tale silenzio dipende da entrambi, la pausa viene trascritta in una riga a sé, tra un turno e l'altro, anche se poi è il primo parlante a ricominciare a parlare (03, 10, 12, 16, 22).

⁷ Si noti che tutti questi simboli hanno sempre un valore relativo: 'tempo più veloce' o 'volume più alto' si riferiscono sempre a ciò che risulta essere 'medio' in quella particolare conversazione o meglio in quel particolare segmento conversazionale.

Può accadere che due turni si susseguano con un intervallo che sembra più breve di quello 'fisiologico' per quella data conversazione, come se uno fosse 'legato' immediatamente l'altro senza alcuna soluzione di continuità: in questo caso si usa il segno = , che può servire anche a mostrare che un turno è stato prodotto in modo continuo anche se, per ragioni di spazio grafico, è stato rappresentato sulla carta in due righe diverse (18-20).

Le **sovrapposizioni** sono rappresentate in due modi fondamentali: il primo, seguito nel nostro esempio, consiste nel rendere visivamente mediante l'allineamento sulla pagina il punto di inizio della sovrapposizione (14-15, 20-21); di solito si indica anche la fine della sovrapposizione. Altri sistemi usano invece doppie barre per segnare il punto di inizio della sovrapposizione, senza però curarsi dell'allineamento grafico sulla pagina:

Giudice: lui dice che- i pantaloni gliel'ha dati la:
la ma//dre, no?
Testimone: //la madre

Questo sistema ha il vantaggio della maggiore facilità per chi scrive e della maggiore 'resistenza' nel caso il trascritto sia informatizzato e occorra cambiare formattazione del testo; lo svantaggio sta nella perdita dell'iconicità per cui ciò che è 'pronunciato insieme' non è 'visualizzato insieme' sulla pagina.

Dubbi e note. Se il trascrittore ha dei **dubbi** circa un'espressione la può annotare tra parentesi (25, 27); quando l'espressione è del tutto incomprensibile si lascia una parentesi vuota, di lunghezza proporzionale alla lunghezza del testo non decifrato. E' possibile avere dubbi anche sull'identità del parlante, che viene indicato così tra parentesi, così come è possibile avere dubbi sull'esistenza di un turno: nella riga 28 del nostro esempio non ero sicuro se ci fosse una pausa completamente vuota di 0.6 secondi oppure se in quel tempo si udisse un'inspirazione da parte della testimone. Le **annotazioni** di vario genere (segnali non verbali concomitanti, qualità della voce, glosse interpretative) vengono trascritte tra doppie parentesi.

Altri sistemi di trascrizione

Non è possibile qui dare dei resoconti esaustivi di altri sistemi di trascrizione: chi fosse interessato troverà molti più dettagli in Orletti e Testa (1991) e Edwards e Lampert (1993). Molti di questi sistemi, tuttavia, riconoscono il loro debito verso quello jeffersoniano, dal quale si distaccano per vari aspetti ma che non contraddicono radicalmente: il nostro scopo nelle prossime pagine sarà dunque quello di mostrare come il sistema illustrato fin qui possa essere modificato in vari modi a seconda delle esigenze dell'analisi, mettendo in chiaro che nessun modello può essere considerato definitivo. Tuttavia, non ci si deve nemmeno dimenticare di uno dei requisiti dei sistemi di trascrizione, quello della leggibilità: se certe convenzioni sono ormai invalse da decenni e usate da tutti, un nuovo sistema trascrittore farà bene a mantenerle (a meno che non abbia forti ragioni contrarie), dato che non è piacevole dovere imparare a memoria tutta una simbologia ogni volta che si legge un articolo di un autore diverso. Il mio consiglio è quindi: innovare sì, ma con cautela e solo se ci sono dei motivi validi. Tre sono le motivazioni principali che hanno spinto vari autori a modificare il sistema jeffersoniano: la ricchezza di informazioni che si vogliono includere nel trascritto, il formato di presentazione grafica del flusso conversazionale, l'utilizzabilità dei trascritti con dei media elettronici.

Livello di dettaglio

Quante informazioni includere nella trascrizione? Perché distinguere tra una pausa di 0.2 e una di 0.3 secondi, quando tutti i possibili profili intonazionali vengono espressi solo con quattro simboli? E che dire della pronuncia, dei segnali non verbali concomitanti al parlato? Su questi punti molti analisti della conversazione hanno un atteggiamento ambiguo: da un lato, si riconosce che la quantità di informazioni presenti nel trascritto dipende dagli interessi del ricercatore; dall'altro, si dice che non si può decidere a priori cosa sia rilevante o meno per l'analisi, perché lo scopo di quest'ultima è precisamente quello di scoprire cosa sia rilevante per i partecipanti; questa seconda linea porterebbe allora a includere tutto ciò che è umanamente rappresentabile nella trascrizione, perché uno non sa mai se certe informazioni siano

utilizzate o meno dai partecipanti e il non rappresentarle le esclude già automaticamente dall'analisi. L'ultima soluzione non presenta solo problemi di tipo economico (una trascrizione accuratissima richiede un'enorme quantità di tempo), ma anche teorico: siamo sempre di fronte ai problemi di leggibilità, per cui un trascritto infarcito di dettagli risulta alla fine difficile da seguire e poco utile per ricostruire il 'ritmo' della conversazione. Bisogna perciò rassegnarsi a dei compromessi, meno dolorosi se si tiene presente che le trascrizioni sono aiuti indispensabili per l'analisi, ma non sono i dati stessi: una trascrizione non è mai definitiva e soprattutto non esime mai dal confronto diretto con i dati registrati. Quindi si potrebbe cominciare con delle trascrizioni di accuratezza 'media', che tengano conto dei principali fenomeni la cui rilevanza per i partecipanti è stata ripetutamente dimostrata, come quelle del sistema jeffersoniano o altri di equivalente complessità; queste costituirebbero un promemoria per una prima analisi, ma bisognerà tenere sempre a portata di mano i dati registrati per potere aggiungere eventuali altre informazioni.

L'accuratezza del sistema jeffersoniano è stata definita 'media' perché, volendo, esso potrebbe essere anche semplificato: ad esempio, Cicourel (1992) annota solo le pause superiori al secondo e non cerca di rendere esattamente la pronuncia delle parole, dando per la maggior parte di esse una trascrizione ortografica. Altri (ad es. Gumperz e Berenz 1993) distinguono solo le pause di meno di mezzo secondo (indicate con due puntini), tra il mezzo secondo e il secondo (tre puntini) e superiori al secondo (cronometrate).

Tuttavia, le maggiori proposte di riforma del sistema jeffersoniano vanno verso una sua complicazione, che può riguardare solo certi aspetti e che può coesistere con una semplificazione di altri. Prendiamo il sistema proposto da Gumperz e Berenz (1993). Come si è visto, il loro trattamento delle pause è più semplice di quello del sistema jeffersoniano; tuttavia, essi criticano tale sistema per la scarsa attenzione prestata ai fenomeni prosodici. Nel sistema proposto da questi autori, il punto interrogativo segnala intonazione terminale ascendente, la virgola intonazione leggermente ascendente, il segno _ sta per tono piatto, e // per intonazione conclusiva-discendente. Altrimenti, un modo semplice e iconico di rappresentare l'intonazione sarebbe di indicare con / e // le intonazioni leggermente e decisamente ascendenti e con \ e \\ quelle leggermente e decisamente discendenti (questo eviterebbe le confusioni tra l'uso di "?" come segnale intonazionale e come segnale dell'atto linguistico della domanda). Oltre a questi segni per indicare il profilo intonativo globale, altri servono per fenomeni più puntuali: un asterisco * segnala un accento sulla parola o sillaba che segue, due asterischi segnalano un accento più forte, mentre la tilde ~ indica che una parola è stata pronunciata con un tono di voce fluttuante. Ma i fenomeni prosodici non si esauriscono qui: essi includono anche il "registro intonativo" (*pitch register*), il ritmo e il tempo. Per indicare queste caratteristiche Gumperz e Berenz usano sequenze di lettere che evocano termini descrittivi: [hi] e [lo] per registro intonativo alto o basso; [ac] e [dc] per eloquio accelerato o decelerato; [pp], [p], [f], [ff] per indicare il volume da pianissimo a fortissimo come nella notazione musicale. Per segnalare l'ambito di discorso per cui valgono tali annotazioni, esse sono incluse tra parentesi graffe insieme con le parole a cui sono da applicare, come nell'esempio seguente, in cui la frase *what do you mean* deve essere intesa come pronunciata con un tono di voce più acuto:⁸

W: {[hi] what do you mean/} I mean why are saying that?

Basato su principi analoghi, ma ancora più complesso, è il sistema proposto da Du Bois (1991; Du Bois et al. 1993). Per indicare diverse qualità della voce si usano delle combinazioni di lettere che richiamano termini descrittivi inglesi (naturalmente un sistema del genere potrebbe basarsi sull'italiano); queste lettere sono poste all'inizio e alla fine del segmento vocale a cui si riferiscono, il quale viene chiuso tra cunei. Per citare alcune delle combinazioni proposte, diamo il prospetto seguente (basato su Du Bois et al. 1993: 68-69).

Volume. F = forte, P = piano, CR = crescendo, DIM = diminuendo

Tono. HI = alto, LO = basso, W = gamma tonale più ampia, N = gamma tonale ristretta, PAR = prosodia parentetica.

Tempo e ritmo. A = allegro, L = lento, RH = ritmato, MRC = marcato (ogni parola distinta ed enfaticata), ARH = aritmico, esitante.

⁸ Un altro spezzone trascritto con questo sistema si trova nel paragrafo 4 del capitolo di Bercelli in questo volume.

Qualità della voce. WH = *whispered*, sussurrato, BR = *breathy*, soffiato, HSK = *husky*, rauco, FAL = *falsetto*, TRM = *tremolante*, SOB = *singhiozzante*, CRY = *piangente*, YWN = *yawning*, sbadigliante, SGH = *sighing*, sospirante.

Un esempio di questo sistema è il seguente, in cui il sintagma *halfway into his mouth* è pronunciato in modo marcato, con ogni parola scandita ed enfaticizzata:

J: ... but the goldfish got stuck,
... <MRC halfway into his mouth MRC>.

Tutti questi dettagli sono esprimibili naturalmente anche nel sistema jeffersoniano, mediante l'uso delle doppie parentesi riservate ai commenti: nell'esempio precedente si sarebbe potuto aggiungere alla fine ((con voce scandita)) o ((marcato)). Tuttavia, queste annotazioni sono più lunghe da scrivere e da leggere di quelle 'stenografate'; inoltre non esibiscono chiaramente il loro ambito di applicazione.

Solo poche parole per quanto riguarda la pronuncia delle parole. Il sistema jeffersoniano è sostanzialmente anarchico al proposito: si cerca di rendere con l'ortografia standard il modo in cui le parole vengono pronunciate, così come ho cercato di fare io trascrivendo *mì socera* o *nomme lo rihordo*. Il vantaggio di questo sistema è la sua relativa semplicità; gli svantaggi consistono nella scarsa attendibilità della trascrizione (altre persone avrebbero potuto rendere quei suoni diversamente, oppure avrebbero notato più o meno deviazioni dalla pronuncia standard), nella difficile leggibilità per parlanti non nativi (non è facile per un italiano capire che *the girl thet'er husbin wz spennin the night with evry night* significa *the girl that her husband was spending the night with every night*; da Schegloff 1992: 220) e, nel caso di alcuni gruppi etnico-sociali, nella possibilità che simili trascrizioni siano percepite come offensive. Inoltre, se si vogliono compiere ricerche automatiche su *data-base* informatizzati la trascrizione non standard fa salire enormemente il rapporto *type-token*: se sono interessato agli usi di un marcatore discorsivo come *così*, non potrò fare una ricerca automatica in un corpus dove esso sia rappresentato a volte come *osì*, a volte come *si*, a volte come *cussì*. Per ovviare a questo problema alcuni autori trascrivono sempre tutto in ortografia standard, riportando su una riga a parte o tra parentesi l'esatta pronuncia delle parole; quando questa è molto importante, come negli studi sul linguaggio infantile, sugli apprendenti di seconde lingue o sulla variazione sociolinguistica, si potrà usare una trascrizione fonetica, che può essere a sua volta più o meno stretta.

Fino a qui abbiamo parlato di proposte per aumentare il livello di dettaglio nella rappresentazione dei fenomeni vocali, verbali e non verbali. Che dire dei fenomeni non verbali e non vocali, come i movimenti del corpo? Il sistema jeffersoniano prevede solo l'uso di parentesi doppie contenenti una descrizione del comportamento; altri autori hanno cercato di sviluppare sistemi più sofisticati, che rendano conto in particolare dei punti esatti in cui i movimenti iniziano, finiscono, si trasformano. Ognuno di questi sistemi ha pregi e difetti e tutti devono fare i conti con la grande quantità di informazioni che dovrebbero essere incluse in un trascritto che volesse documentare tutti gli aspetti dell'attività corporea: questo causa notevoli problemi di leggibilità, sia che si opti per descrizioni verbali dei gesti (comprensibili a tutti ma molto ingombranti sulla pagina) o per simboli grafici appositi (sintetici ed eleganti, ma difficili da comprendere a prima vista). Descrivere alcuni di questi sistemi notazionali occuperebbe troppo spazio: rimandiamo i lettori interessati alla panoramica di Duranti (1997: 142-154) e, in questo volume, ai capitoli di Bercelli e Contento, dove vengono usati diversi sistemi rappresentazionali per l'analisi dei gesti.

Formato di presentazione

Il sistema jeffersoniano presenta i turni secondo il formato tipico dei copioni teatrali: i turni si susseguono linearmente sulla pagina, venendo attribuiti a ciascun parlante, identificato con il suo nome all'inizio del turno. Questo facilita la loro leggibilità, in quanto chiunque ha qualche familiarità con simili testi anche prima di accostarsi all'analisi conversazionale; tuttavia, diversi autori hanno mostrato alcuni limiti di questo approccio.

Per Ochs (1979), un formato simile non è adeguato a rappresentare l'interazione infantile. Infatti, i bambini piccoli spesso seguono più il filo del proprio discorso che quello di chi li ha preceduti a parlare, e rappresentare i loro contributi come se fossero delle risposte a turni precedenti può essere fuorviante. Ochs propone in alternativa un formato a due colonne parallele, in cui le produzioni di ciascuno possono essere

viste sia come risposte a produzioni precedenti sia come continuazioni di uno stesso quasi-monologo. Queste colonne, inoltre, sono ulteriormente divise in comportamento verbale e non verbale: per i bambini i gesti spesso non sono dei semplici accompagnamenti della comunicazione verbale, ma sono degli atti comunicativi con un valore proprio, che meritano di essere riportati adeguatamente. Ochs nota anche che la nostra cultura ci porta a leggere qualunque testo da sinistra a destra, oltre che dall'alto in basso: quale partecipante collocare nella colonna sinistra non è dunque mai una scelta neutra, perché esso sarà sempre percepito come chi 'viene prima', e quindi come più intraprendente, più importante; se quindi si mette a sinistra l'adulto, che in genere si presume essere chi ha più iniziativa, la trascrizione parte già con un certo grado di distorsione.

Il sistema a colonne affiancate non è utile solo per le conversazioni infantili. Esso infatti può essere impiegato anche per trascrivere conversazioni con tre o più partecipanti: quando si hanno diverse persone che parlano allo stesso tempo, il formato 'copione teatrale' diventa pressochè illeggibile; inoltre, se queste persone instaurano più di una conversazione parallela, come è comune nei gruppi numerosi (cfr. Sacks, Schegloff e Jefferson 1974), un formato a più colonne permette di tenere tali conversazioni visivamente separate. Nella mia ricerca ho usato un formato a due colonne: una era interamente dedicata alla bambina marocchina oggetto dello studio, a ciò che faceva, a tutte le interazioni nelle quali era coinvolta; l'altra serviva per descrivere, talvolta in modo dettagliato, talvolta sommariamente, ciò che stavano facendo gli altri partecipanti seduti al tavolo. Ecco un esempio di questo tipo di trascrizione.

<p>Fatma raschia la sua scodella</p> <p>Idem</p> <p>F-DE: finito anch'io! (2.7) ((Derek si sistema sulla sedia guardando Fatma))</p> <p>DE-F: io c'ho un po' di- ((prendendo scodella in mano. Si interrompe sentendo Chiara fare rumore accanto; la guarda))</p> <p>((Fatma prende del pane e lo porta alla bocca))</p> <p>Chiara le prende il piatto</p> <p>Fatma guarda la tovaglia con cura</p> <p>Fatma si alza per vedere anche lei nel piatto di Gianni</p> <p>Fatma in piedi si picchia in testa</p>	<p>Gianni raschia la sua scodella</p> <p>Gianni guarda Derek</p> <p>DE-GI: anche io ce n'ho un po' di minestrone. Anche io, vedi.</p> <p>(0.5)</p> <p>DE-GI: anche io vedi queste (.) queste palline, [anche</p> <p>(gi): [anch'io</p> <p>Chiara viene a prendere le scodelle; altri bambini in silenzio</p> <p>Silenzio al tavolo</p> <p>DE-GI: prova a assaggiare com'è.</p> <p>(1.5)</p> <p>Prova a assaggiare la ciccia.</p> <p>(1.8)</p> <p>DE: .hh lo so io cos'è. ((alzandosi in piedi per vedere nel piatto di Gianni))</p> <p>(0.3)</p> <p>DE: Findus. (0.6) Findus ().</p> <p>(0.7) ((Derek si risiede))</p> <p>DE: Findus</p>
--	---

F = Fatma, DE = Derek, GI = Gianni.

Si sarà notato che nella trascrizione precedente non viene indicato solo chi parla, ma anche chi è il destinatario: DE-GI significa che Derek sta parlando a Gianni. La maggior parte degli analisti della conversazione non seguono questo approccio, ma annotano solo l'identità del parlante. Si può infatti sostenere, e giustamente, che stabilire chi sia il destinatario di un dato enunciato è qualcosa che fa già parte

dell'analisi, che dipende cioè da un giudizio analitico di chi trascrive: questi, annotando il destinatario, finirebbe con l'imporre la sua prospettiva interpretativa sull'interazione. Verissimo. Tuttavia, la trascrizione di conversazioni a sei o sette voci, come quelle su cui io lavoro, diventa praticamente illeggibile se non si distinguono gli enunciati chiaramente rivolti a qualcuno - indicando chi sia questo qualcuno - dagli enunciati rivolti a tutti (che nel caso dei bambini possono anche non essere rivolti a nessuno, ma a se stessi): senza queste indicazioni il lettore non riesce a farsi un'idea se una frase appartenga a una conversazione separata tra due o tre partecipanti (e quale conversazione, nel caso ce ne sia più di una), oppure sia un tentativo di rivolgersi all'intero gruppo. Dati questi pro e contro, mi sembra che sia lecito indicare il destinatario nelle conversazioni multi-party: nella maggior parte dei casi si tratta di una scelta molto chiara, su cui chiunque sarebbe probabilmente d'accordo; i casi dubbi possono essere lasciati come tali, indicando solo chi parla ma non il destinatario; infine, se il problema dell'identificazione del destinatario dovesse diventare centrale nell'analisi di un determinato turno, nulla vieta di ritornare al dato videoregistrato, annotare tutti gli indizi non verbali pertinenti e, in base a essi, discutere l'identificazione del destinatario come un punto teoreticamente importante.⁹

Un altro formato di trascrizione alternativo a quello del copione teatrale consiste nell'assegnare a ciascun partecipante una riga di testo, come se si trattasse della parte di uno strumento in una partitura musicale. I vantaggi sono che si riesce a rappresentare graficamente il fatto che la conversazione è una costruzione comune, che scorre 'sullo stesso filo' sia che vi contribuisca il partecipante A o B (o C, D ecc.); inoltre si riescono a visualizzare molto bene i fenomeni di sovrapposizione, particolarmente nelle interazioni con più di due partecipanti come la seguente (da Ehlich 1993: 134; questo formato di trascrizione viene usato anche da Contento, in questo volume).

T:	Yeah	If you had simplified by six
H:	One could / one could uh divide by six at once.	
S1:	Exactly!	
S2:	Exact	
Sy:		(I got the same)

C'è un ultimo tipo di modifiche che si possono apportare al formato di presentazione del sistema jeffersoniano. Quest'ultimo considera come unità basilare il turno, inteso come il segmento di discorso delimitato o dalla presa di parola di qualcun altro o da pause collocate dopo "punti di rilevanza transizionale", nelle quali un altro potrebbe intervenire. Se una persona parla ininterrottamente per dieci secondi, senza lasciare mai una pausa in un punto di rilevanza transizionale, il trascritto apparirà come una serie ininterrotta di righe che finiscono solo quando finisce il margine destro della pagina; in altri termini, l'andare a capo sarà dettato solo da ragioni grafiche, non analitiche. Alcuni hanno sollevato delle obiezioni su questo aspetto: da un lato si potrebbe dire che l'andare a capo dopo una certa parola, anche se non intenzionale, provoca comunque nel lettore l'impressione che lì ci sia qualcosa di finito, interrotto, il che naturalmente non è ciò che vuole l'analista; più cogentemente, diversi autori sottolineano che quando parliamo segmentiamo già il discorso in unità che sono più piccole del turno, e la trascrizione dovrebbe dare conto di ciò (Chafe 1993, Du Bois et al. 1993, Gumperz e Berenz 1993). Il candidato più comune per queste sotto-unità è l'unità intonativa: definita variamente dai singoli autori, le sue caratteristiche principali sono quelle di essere un segmento di discorso prodotto con un profilo intonazionale unitario, senza soluzioni di continuità (corrispondente in genere a un unico atto di espirazione), in cui sia ravvisabile un accento principale oltre ad altri accenti secondari e normalmente delimitato da micro-pause. Secondo Chafe (1987, 1993), le unità intonazionali corrispondono a delle unità di informazione, le cui dimensioni sono dettate dalle nostre capacità cognitive: in pratica, ogni volta che parliamo è come se producessimo tanti 'spruzzi' di idee, su cui parlanti e ascoltatori possono focalizzare la coscienza, e ciascuno di questi nuclei di coscienza viene espresso da un segmento di discorso corrispondente a un'unità intonativa. Chafe e altri trascrivono il discorso andando a capo al termine di ogni unità intonativa: i vantaggi di un simile sistema sono che esso

⁹ Si pensi all'analisi ormai classica di Goodwin (1979) su come un parlante selezioni, con lo sguardo e con le parole, tre diversi destinatari uno dopo l'altro nella produzione di un singolo enunciato quale *I gave up smoking cigarettes one week ago today actually*; l'analisi richiede 20 pagine.

permette di rendere visivamente il fatto che il discorso sia prodotto in unità intonazionali, per cui l'a capo sulla pagina corrispondente anche a un 'andare a capo' respiratorio e cognitivo da parte del parlante; un altro vantaggio consiste nel fatto che il trascritto è già suddiviso in unità di analisi. Tuttavia ci sono anche svantaggi legati a questo formato di trascrizione. Il primo è che l'identificazione delle unità intonative non è sempre semplice: certe unità possono avere un aspetto "prototipico" (Gumperz e Berenz 1993), con tutte le caratteristiche distintive, altre invece possono avere solo alcune di queste caratteristiche, per cui l'analista si trova a essere indeciso sul riconoscere un'unità o due o più. Si pongono quindi problemi di affidabilità, o accordo intersoggettivo tra trascrittori, che naturalmente non sono assenti negli altri formati, ma qui sono sicuramente più frequenti, proprio perché la trascrizione è già un passo avanti nell'analisi. Il secondo problema è che un formato di trascrizione già analizzato può imporre la prospettiva del trascrittore sui fenomeni in modo maggiore di un formato più 'grezzo' come quello jeffersoniano: il lettore viene dunque maggiormente influenzato nella sua lettura del trascritto.

Adeguatezza al medium

C'è un ultimo ambito di modifiche che si possono apportare al sistema jeffersoniano e che rispondono tutte alla medesima esigenza: quella di rendere le trascrizioni "robuste" (Du Bois 1991) rispetto a cambiamenti di medium di rappresentazione. Un punto critico nel sistema jeffersoniano sono le sovrapposizioni: se si passa lo stesso testo da un programma di videoscrittura a un altro, o alla composizione tipografica, o anche solamente se si cambia stampante, gli allineamenti grafici rischiano di andare perduti. Se il punto di sovrapposizione è marcato su entrambe le righe, è possibile un'operazione di recupero successiva; le conseguenze sono invece disastrose se il punto di sovrapposizione è marcato nel testo originale solo con la disposizione grafica, come nel seguente esempio (Goodwin 1991: 170):

```
D: Let's hear what happened to you.  
      [  
F:      We have the top bunks y'know in the uh:m
```

Se, per qualche ragione, la parentesi quadra e la riga inferiore dovessero spostarsi, non sarebbe più possibile ricostruire dove fosse il punto di inizio della sovrapposizione, se non riascoltando il nastro. Lo stesso vale per il sistema notazionale 'a partitura', in cui gli inizi dei turni sono rapportati gli uni agli altri solo mediante la disposizione sulla pagina: per ovviare a questi inconvenienti Ehlich (1993) ha predisposto appositi programmi per la trascrizione che garantiscono una certa stabilità nel passaggio da un ambiente informatico all'altro. Problemi analoghi si pongono anche nel formato di trascrizione a più colonne affiancate: basta che una riga del trascritto originale diventino due, o viceversa, e tutti gli allineamenti successivi tra colonne saranno compromessi. L'antidoto che io ho seguito nella mia ricerca consisteva nel segnare sul trascritto, in entrambe le colonne, i minuti di registrazione così come apparivano sul nastro: in questo modo, se accadeva qualche sfasamento esso era subito individuabile e ripristinabile allineando le righe contenenti l'indicazione oraria. In generale, per assicurare una maggiore robustezza delle trascrizioni un accorgimento utile consiste nell'usare caratteri non proporzionali come il Courier, in cui ogni lettera e ogni spazio hanno esattamente la stessa dimensione e ciò non viene modificato passando da un programma di scrittura all'altro, o cambiando stampante; inoltre è opportuno usare caratteri piuttosto grandi (11 o 12 pt), in modo che il passaggio ad altri tipi di pagina o formato possa fare apparire le righe più corte (il che non è un grosso inconveniente), ma non invece troppo lunghe, tagliandole con a-capo tanto indesiderati quanto distruttivi per gli allineamenti e la numerazione delle righe.

I fenomeni di simultaneità possono essere rappresentati in modi che danno una minore iconicità sulla pagina, ma sono più robusti: oltre al sistema delle doppie sbarre visto in precedenza, segnalo anche quello usato nel corpus PIXI (Gavioli & Mansfield 1991), che consiste nel racchiudere il testo sovrapposto tra cunei o, quando ci sia più di una sovrapposizione nello stesso turno, tra cunei semplici e doppi o tripli. Nell'esempio seguente il commesso (AA) cerca per tre volte di iniziare a parlare, sovrappoendosi al turno del cliente (CW) (da Zorzi 1990: 73).

AA Dica
 CW Il "Cambridge English course", + 'eh: ':- 'liv' 'ello A. +
 Cioè ' ' ' (del libro) ' ' '
 AA 'Q- '
 AA ' 'Q- ' '
 AA ' ' ' Il primo livell- ' ' ' + m'è rimasto solo il libro:, ed: di corso. Gli
 esercizi sono in arrivo.

Altri problemi di stabilità si pongono in merito alla numerazione delle righe: l'uso della numerazione automatica è sicuramente molto pratico, ma cambiando medium si corre il rischio che i numeri non corrispondano più alle righe del trascritto originale, con gravi conseguenze se sono già state scritte analisi in cui ci si riferiva a particolari righe del trascritto. Scrivere manualmente i numeri sulle righe di testo (o creare una macro apposita) è più laborioso, ma garantisce una maggiore stabilità.

Non sono solo i problemi di disposizione grafica sulla pagina a influenzare la scelta del sistema di trascrizione. Anche la scelta di certi caratteri tipografici può essere condizionata da problemi di robustezza: nella mia ricerca ho indicato le sovrapposizioni con i segni \lceil e \lfloor ,¹⁰ maggiormente iconici delle doppie parentesi quadre, ma quando ho cambiato programma di videoscrittura questi sono risultati illeggibili. Lo stesso potrebbe dirsi per le frecce verticali \updownarrow , per i segni di tabulazione o la formattazione dei paragrafi, o per caratteri peculiari a certe lingue, come la ç francese o le lettere accentate italiane: il trasferimento ad altri programmi potrebbe causare qualche problema. In generale, la scelta dei simboli dovrebbe basarsi il più possibile sul set di base dei caratteri ASCII.

Come si fa una trascrizione

Fino a qui abbiamo passato in rassegna diversi sistemi di trascrizione, valutando i pro e i contro di ciascuno; non abbiamo però parlato di come si fa concretamente a mettere per iscritto dei suoni e delle immagini. Naturalmente non esiste un solo sistema e ognuno di noi ha sviluppato nel tempo le proprie strategie; tuttavia, sempre per dare un'idea a chi non avesse alcuna pratica, vorrei segnalare alcuni dei nodi problematici principali, con qualche suggerimento per la loro soluzione.

Il primo consiglio che mi sento di dare pare banale ma non lo è: per trascrivere migliaia di parole rapidamente, efficientemente e tenendo gli occhi fissi sul video è molto utile imparare a dattilografare usando dieci dita senza guardare la tastiera. Durante la trascrizione un ausilio molto utile è il dittafono, un registratore a cassette con alcune funzioni specifiche per chi deve trascrivere, come la possibilità di riascoltare più volte l'ultimo brano premendo un pedale o la regolazione della velocità del nastro per meglio ascoltare certi dettagli. John Du Bois, dell'Università di California a Santa Barbara, ha sviluppato una sorta di dittafono elettronico, chiamato *Mediawalker*. Si tratta di un semplice programma *shareware* che funziona sotto qualsiasi versione di Windows e che, a partire da file audio o video digitalizzati, consente di svolgere, con il semplice uso di tastiera e mouse, tutte le funzioni di un dittafono: ripetere più volte gli spezzoni, spostarsi avanti e dietro di 'passi' predefiniti ecc.¹¹

Non disponendo di dittafoni o *Mediawalker*, come era il mio caso quando ho trascritto i miei dati, consiglio di usare un registratore portatile economico per il grosso del lavoro: il continuo avanti e dietro necessario per trascrivere è deleterio per i registratori HiFi e ancor più per i videoregistratori, che finirebbero col guastarsi in breve tempo. Una volta compiuta la prima trascrizione con uno strumento economico, si riascolterà tutto su una buona macchina, per integrare quei dati che potevano essere sfuggiti.

¹⁰ Come in questo esempio:

Giovanna: forse è una cosa che lo \lceil ro non ()
 Fatma: \lfloor tablia

¹¹ Al momento in cui scriviamo il programma è ottenibile presso il sito del Dipartimento di linguistica dell'Università di California a Santa Barbara: <http://humanitas.ucsb.edu/depts/linguistics>.

Dopo avere parlato delle macchine usate per trascrivere veniamo alle tecniche. Trascrivere tutto subito o aggiungere sempre più dettagli in diverse passate? Gli analisti su questo punto non sono concordi. Da un punto di vista strettamente epistemologico, l'analista dovrebbe trascrivere e analizzare calandosi il più possibile nei panni dei partecipanti: come questi non sanno cosa seguirà nella conversazione, né come andrà a finire, anche il ricercatore dovrebbe ignorare il più possibile la globalità della sequenza e aggiungere un pezzo alla volta al suo trascritto e alla sua analisi, restando fedele a considerazioni sequenziali il più possibile "locali" (Schegloff 1992). D'altra parte, è quasi inevitabile che il ricercatore sappia 'come va a finire': può avere assistito all'interazione mentre veniva registrata, la può avere trascritta in forma sommaria ai fini della catalogazione, può averla rivista o risentita quando ha scelto di trascriverla. Data quindi questa relativa onniscienza, considerazioni pratiche potrebbero rendere vantaggiosa una trascrizione inizialmente 'larga' (ad esempio senza indicare esattamente le pause o le sovrapposizioni), seguita poi da vari affinamenti in cui si annotano precisamente pause e sovrapposizioni, si rendono con esattezza i suoni non verbali, si aggiungono informazioni visive o si integrano quelle fornite nella prima trascrizione sommaria. Per quanto mi riguarda mi trovo più a seguire il primo metodo: non mi sembra di particolare aiuto ripassare varie volte sul brano, aggiungendo sempre maggiori livelli di dettaglio; preferisco invece trascrivere fin da subito tutto quello che devo trascrivere, e poi passare oltre. Questo naturalmente non mi esime ad esempio da un riascolto generale di controllo alla fine della trascrizione, né significa che le trascrizioni non siano rivedibili: *ogni trascrizione è sempre rivedibile*, il trascrittore stesso o altri possono notare in continuazione imprecisioni o inadeguatezze e occorre anzi avere l'umiltà di chiedere ad altri di verificare periodicamente le proprie trascrizioni, per aumentarne l'affidabilità; inoltre, nuove esigenze di analisi possono richiedere che a una trascrizione iniziale vengano aggiunti nuovi dettagli (ad esempio trascrizione fonetica della pronuncia, informazioni puntuali sulla comunicazione non verbale). Infine, è esperienza comune quella per cui una frase o una parola che, alla prima trascrizione, sembravano incomprensibili per quante volte le si riascoltasse, riudite a mente fresca qualche ora o qualche giorno più tardi risultino assolutamente chiare.

Per concludere questa sezione sulle tecniche di trascrizione, due brevi appunti su qualche 'trucco' usato dagli analisti della conversazione per trascrivere pause e sovrapposizioni, due aree che causano di solito difficoltà ai principianti. Per ciò che riguarda le pause, si è detto che esse non vengono quasi mai cronometrate, ma la loro notazione si basa sul ritmo del segmento di discorso oggetto dell'analisi. Per calcolare la loro durata relativa rispetto a questo ritmo, molti usano qualche espressione verbale di quattro sillabe, che dovrebbe corrispondere a circa un secondo: tra le espressioni che ho sentito figurano *un gorilla, due gorilla, tre gorilla, qua' gorilla ecc., milleuno, milledue, millette-e, millequattro ecc., no one-thousand, one one-thousand, two one-thousand ecc.* Usando il primo sistema, se, cominciando a recitare la formula non appena inizia la pausa, si viene interrotti dalla ripresa del parlato dopo aver detto *un go-*, potremo annotare una pausa di 0.5 secondi; *un-* corrisponderà circa a 0.2 secondi e così via.

Passando invece alle sovrapposizioni, un primo consiglio è di non scoraggiarsi: anche i trascrittori più esperti spesso non sono in grado di decifrare entrambi i segmenti di parlato, e sono costretti a rendere uno dei due, o entrambi, con lunghe parentesi vuote. Le possibilità di successo aumentano molto se i dati registrati sono di buona qualità e stereofonici: ammesso che un parlante si senta più forte sul canale destro e l'altro sul sinistro, si potrà abbassare alternativamente uno dei due canali mentre si trascrive l'altro. In ogni caso è sempre necessario fare un po' di stereofonia 'mentale': si cercherà di seguire e comprendere solo il discorso di un parlante alla volta, sforzandosi il più possibile di ignorare l'altro, di considerarlo come rumore. Un'altra difficoltà sta nell'identificazione dei punti di attacco e fine della sovrapposizione: spesso si tende a identificarli 'a senso', in corrispondenza di cesure sintattiche o semantiche che la mente umana tende istintivamente a privilegiare. Occorre invece essere il più precisi possibile: per fare ciò, un accorgimento consiste nel cercare di seguire la voce del primo parlante sillaba per sillaba (ciò è più facile se si può rallentare il nastro) fino a che non si percepisce la prima sillaba coperta dall'intervento del secondo parlante; quello è il punto di inizio della sovrapposizione. Lo stesso si farà per la fine: si seguirà il discorso di uno dei due interlocutori fino a che non sia identificabile la prima sillaba in cui esso esce in chiaro. Ciò richiede normalmente numerosi passaggi di riascolto accurato degli stessi pochi secondi.

L'archiviazione dei dati

Archiviare i materiali registrati

Si è già detto ripetutamente che i veri dati della ricerca sono i supporti registrati, non le trascrizioni: i supporti devono essere quindi conservati con la massima cura. La prassi seguita da ogni analista della conversazione scrupoloso consiste nel fare immediatamente copie dei dati registrati, riporre gli originali in un luogo sicuro, asciutto e a temperatura costante, e lavorare esclusivamente sulle copie. Gli originali potranno essere utilizzati solo per montaggi di spezzoni per cui si richieda una buona qualità audio-video, oppure per fare ulteriori copie per sé o per altri. Gli originali devono essere protetti dall'accidentale riscrittura usando gli appositi dispositivi (linguette da rompere, cursori da spostare ecc.). Sia sui materiali originali che sulle copie deve essere riportata almeno un'indicazione sommaria dei contenuti, o una sigla univoca di identificazione che rimandi a una tabella descrittiva separata.

Una questione importante riguarda il reperimento, all'interno di un particolare nastro, dei segmenti che ci interessano. Una soluzione potrebbe essere, per i dati video, registrare l'ora (la data non è necessaria) sul nastro con la telecamera. L'unico svantaggio di questo sistema è che tutti i dati porteranno impressa un'indicazione oraria: se li si vorrà usare per delle presentazioni 'eleganti', magari per un grande pubblico, l'estetica ne risentirà. Un'alternativa suggerita da Goodwin (1993) consiste nel non registrare l'orario sul nastro originale, ma nel registrarlo sulla copia: dato che la maggior parte del lavoro viene svolta sulla copia, si avrà un'indicazione fissa e stabile dei vari tempi a cui riferirsi, senza con ciò compromettere l'originale; di solito le telecamere consentono di mandare allo schermo l'indicazione oraria del contagiri, che verrà così registrata sul nastro su cui si farà la copia. Parlando di contagiri è necessaria un'altra precisazione: esso dovrà essere del tipo ore-minuti-secondi e non migliaia-centinaia-decine di giri. Se so che il fenomeno X si trova a 1 h 25 ' della cassetta 12 potrò (o qualcun altro potrà) ritrovarlo facilmente usando anche un registratore diverso da quello originale; se invece esso è stato identificato con il numero di giri 2.300, questo numero sarà necessariamente legato ad un particolare apparecchio e non sarà di alcuna utilità su altri.

E' sempre Goodwin (1993) a suggerire un modo di procedere per la trascrizione e archiviazione dei dati che ho usato anch'io nella mia ricerca e che mi pare raccomandabile. Non appena sono stati registrati i dati conviene fare immediatamente la loro copia; mentre la copiatura è in corso noi ne approfitteremo per riguardarli o riascoltarli, effettuando una trascrizione sommaria, scrivendo qualcosa come tre o quattro righe per minuto. Questa trascrizione sarà utilissima in seguito, per poter avere sotto gli occhi tutto ciò che accade nella cassetta minuto per minuto ed essere in grado così di rintracciare rapidamente i punti che ci interessano; inoltre, avendo ancora freschi i ricordi del materiale registrato, potremo integrare ciò che si vede nel video (e *a fortiori* ciò che si sente sul nastro audio) con informazioni preziose che, dopo giorni o mesi, rischiano di non essere più disponibili. L'utilità di fare la trascrizione sommaria mentre si copia il nastro sta nel fatto che uno non viene preso dalla tentazione di fermare il nastro, riascoltare certi punti particolarmente interessanti e trascriverli con cura, rischiando così di non portare mai a termine la trascrizione sommaria.

Un sistema particolarmente sicuro per l'archiviazione dei dati audio consiste nella loro digitalizzazione. In pratica il segnale analogico del registratore viene trasformato in un file digitale che può essere memorizzato su qualsiasi disco rigido (naturalmente se si è registrato con un registratore digitale si tratta solo di esportare i dati, senza bisogno di convertirli). Poiché questi file sono piuttosto grandi, superando facilmente le diverse decine di Megabyte, conviene che l'archivio sia tenuto su CD-ROM piuttosto che sul disco fisso. I file così digitalizzati possono essere copiati e ricopiati migliaia di volte senza perdere nulla della qualità dell'originale; inoltre, localizzare i vari segmenti è molto più facile che con i tradizionali contagiri, ed è possibile compilare raccolte di brani (ad esempio per un'analisi comparativa) in poco tempo e con grande facilità, potendo richiamare ciascun brano con un semplice clic del mouse o usando gli strumenti di ricerca di un data-base. Un ultimo vantaggio dei file digitalizzati è la possibilità di accoppiare le righe della trascrizione con i segmenti audio corrispondenti, così che cliccando sulla riga desiderata la si può ascoltare immediatamente. Per questo accoppiamento esiste un altro programma *shareware* sviluppato all'Università di Santa Barbara, *Soundwriter*, e altri programmi analoghi sono disponibili in commercio. Il lavoro di accoppiamento tra audio e trascrizione richiede tuttavia tempi molto lunghi (tanto quanto la trascrizione stessa).

Archiviare le trascrizioni

Parlando di 'robustezza' delle trascrizioni abbiamo già toccato diversi problemi relativi alla loro archiviazione: dato che al giorno d'oggi praticamente tutti trascrivono con programmi informatici, bisognerà tenere conto della possibilità di passare da un sistema all'altro minimizzando il più possibile le perdite di informazione. Questo vale a maggior ragione se ci si propone di rendere i propri dati disponibili a un numero molto alto di ricercatori, come quando si costituiscono corpora da distribuire sotto forma di CD-ROM o su Internet.

Ogni trascritto deve indicare chiaramente da quale nastro è stato tratto, con ulteriori informazioni sui minuti di registrazione che corrispondono alle diverse pagine: tutto questo accelera molto la ricerca degli spezzoni audio/video corrispondenti a determinati segmenti che si vogliono controllare sui dati originali. Per motivi di riservatezza non si devono indicare su trascritti che verranno forniti ad altri i nomi reali dei partecipanti, il luogo esatto dell'incontro e così via, a meno che non ci sia stata un'autorizzazione precisa a fare ciò; per evitare complicazioni, nella mia ricerca ho usato pseudonimi fin dalla prima trascrizione, quella per così dire ad uso personale.

Un problema fondamentale relativo all'archiviazione delle trascrizioni è quello della codifica. Perché si dovrebbero assegnare dei codici alle righe/parole del trascritto? Due sono le motivazioni principali: facilitare il reperimento dei segmenti e compiere analisi quantitative. Un trascritto 'nudo' riporta solo i fatti interazionali: per cercarvi le occorrenze di un particolare fenomeno occorre scorgerlo e interpretarlo ogni volta. Nel caso della mia ricerca, mi interessava in particolare studiare tutti i casi in cui la bambina marocchina ripeteva le parole degli altri, suddividendoli in ripetizioni di parole dirette a lei o a terzi e ripetizioni di parole pronunciate da bambini o adulti. Volevo confrontare molti esempi di ciascuna categoria, per vedere se emergevano delle caratteristiche comuni e delle differenze tra categorie. Per facilitare questa ricerca non ho fatto altro che scorrere le varie centinaia di pagine del mio corpus e annotare con sequenze di lettere mnemoniche (usando il testo nascosto) i diversi tipi di fenomeno; successivamente, per rintracciare rapidamente tutte le ripetizioni di parole pronunciate da bambini ma non dirette a Fatma ho semplicemente compiuto una ricerca automatica della sequenza di lettere corrispondente e ho potuto trovare tutti i passaggi; con un banale taglia-e-incolla ho poi assemblato una collezione di occorrenze di quel particolare tipo di fenomeno.

Questo dell'usare sequenze di lettere senza senso o abbreviazioni (se si usassero parole intere e di senso compiuto si correrebbe il rischio di 'pescare' parole del trascritto e non del nostro sistema di codifica), possibilmente in testo nascosto per non disturbare la lettura della trascrizione, è un metodo molto semplice ma efficace di procedere a una codifica iniziale e limitata. E' chiaro che se si desidera codificare decine e decine di categorie occorrono strumenti più idonei. Un programma sviluppato inizialmente per le esigenze dei linguisti ma usato anche da alcuni analisti della conversazione è *Shoobox*, del Summer Institute of Linguistics. Più interessante è il programma *Nud*ist* (prodotto dalla Qualitative Solutions and Research, Victoria, Australia), che consente di importare trascrizioni (che devono però essere molto 'robuste' nei dettagli grafici) e gestire vari tipi di codici: questi possono essere combinati gerarchicamente creando degli alberi, oppure mediante operatori logici per estrarre ad esempio tutti i passi del corpus in cui si hanno sovrapposizioni e atteggiamenti che l'analista ha classificato come 'conflittuali'. Specificamente sviluppato per le esigenze dell'analisi della conversazione è invece il programma *Workbench* (solo per MacIntosh), creato da Gene Lerner, dell'Università di California a Santa Barbara. Si tratta di una simulazione della scrivania di un analista della conversazione, con tutti gli strumenti del mestiere: tastiera per trascrivere, blocco per appunti, video e audio registratori, schedario per raccogliere i fenomeni studiati, libri e articoli rilevanti. Tutti questi strumenti sono collegati tra loro con link ipertestuali: è dunque possibile cliccare su una riga di trascritto e udire il suono o vedere il video corrispondente; oppure si può decidere che un certo segmento può entrare in una collezione che stiamo assemblando su un particolare fenomeno: con un clic si creerà un link ipertestuale tra quel segmento e la collezione, così che sarà possibile in seguito passare agevolmente dall'uno all'altra e viceversa. Lo stesso segmento può naturalmente appartenere a più di una collezione.

Fino a qui abbiamo visto strumenti e accorgimenti utili per reperire tante occorrenze dello stesso fenomeno: l'analisi di queste occorrenze può rimanere un'interpretazione qualitativa da parte del ricercatore e l'uso di strumenti informatici è semplicemente un modo di facilitare il reperimento degli esempi. Ma i dati codificati

si prestano anche ad essere analizzati in modo quantitativo: nella mia ricerca, ad esempio, ho contato tutte le 'entrate' di Fatma in conversazioni già avviate da altri e ho visto che il 75 % delle volte queste entrate erano realizzate mediante la ripetizione di parole pronunciate in precedenza. Non è possibile in questa sede discutere dell'opportunità e possibilità di quantificare dati conversazionali (su questo cfr. ad es. Schegloff 1993); qui, dal punto di vista metodologico, mi preme solo sottolineare il problema di come verificare l'affidabilità della codifica. In altri termini, come posso essere sicuro che quando io vedo, codifico e conto una "entrata-in-conversazione-già-avviata" qualcun altro faccia lo stesso? Magari quest'altra persona avrebbe contato quell'esempio come "apertura di nuova conversazione", oppure come "soliloquio". Il mio lettore deve avere qualche garanzia del fatto che i miei conteggi potrebbero corrispondere, almeno in linea di massima, a quelli che farebbe lui. Si pone cioè il problema dell'intersoggettività delle categorizzazioni. La questione è estremamente complessa ed è stata discussa sia dal punto di vista epistemologico-filosofico sia da quello strettamente metodologico: un'introduzione come questa, a un campo di studi, l'analisi della conversazione, dove le ricerche improntate a metodi quantitativi sono una minoranza, non proverà nemmeno ad accennare a simili dibattiti. Basti solo dare un'idea di quali siano le procedure standard nella ricerca sull'interazione umana che fa più uso della quantificazione di dati precedentemente codificati. Tipicamente in questi studi la codifica effettuata da un ricercatore su una parte dei dati (circa il 10 %) viene confrontata con quella di un secondo, e talvolta un terzo: applicando apposite formule statistiche, si ottiene un coefficiente di accordo intersoggettivo, o affidabilità, tra codificatori diversi. Se questo coefficiente è sufficientemente alto ci si può attendere che anche altri codificatori siano d'accordo con le categorizzazioni di chi ha svolto il lavoro sull'intero corpus; se invece il coefficiente risulta basso, ciò significa che il sistema di codifica non è sufficientemente chiaro e condiviso: occorrerà allora ritrarlo finché non si ottengano dei risultati accettabili.

Analisi e presentazione dei risultati

Una volta raccolti, trascritti e archiviati i dati, molti sono i modi di analizzarli: questo libro mostra diversi approcci analitici e diversi aspetti su cui si può concentrare l'attenzione. Da tale punto di vista, dunque, non mi resta da fare altro che rimandare all'Introduzione e ai singoli capitoli. Prima di concludere vorrei solo sollevare nei lettori qualche dubbio ponendo una domanda fondamentale: cosa rende un'analisi una *buona* analisi? O almeno un'analisi *valida, accettabile*? Gli etnografi si pongono questa domanda da almeno qualche decennio e sono giunti a una conclusione che pare inevitabile: nella loro disciplina l'analisi è tutt'uno con la presentazione, la 'lettura' dei materiali etnografici coincide con, o almeno non può non manifestarsi se non come, la 'scrittura' del rapporto di ricerca (cfr. ad es. Geertz 1973, 1988; Clifford & Marcus 1986; Van Maanen 1988). La domanda che deve porsi il ricercatore principiante (non importa quanto esplicitamente) sarà: come devo scrivere il mio resoconto perché chi lo legge lo trovi attendibile, interessante, valido? Come hanno dimostrato vari filosofi della scienza, alcuni dei quali prendendo le mosse proprio da quell'etnometodologia che ha ispirato l'analisi conversazionale (cfr. Fele in questo volume), il lavoro scientifico si svolge sempre all'interno di una comunità, di cui occorre imparare e rispettare le regole comunicative (cfr. Bloor 1991, Latour e Woolgar 1979, Pickering 1992, Woolgar 1981). Diventare un ricercatore stimato e rispettato è un processo di socializzazione non diverso da quello per cui i bambini diventano membri della loro cultura: si tratta di imparare cosa si può dire e cosa no, cosa si può discutere e cosa deve essere assunto come indiscutibile, cosa ci rende riconoscibili agli occhi degli altri come appartenenti al nostro gruppo.

In un editoriale su *Discourse and Society*, van Dijk (1997) solleva precisamente simili questioni. Ad esempio, come distinguere un'analisi della conversazione 'scientifica' da osservazioni di senso comune che chiunque potrebbe fare? I criteri che si potrebbero avanzare sono che la prima fornisce "osservazioni non banali", "intuizioni nuove e interessanti", le seconde no. Ma molti di noi hanno trovato vari articoli pubblicati banali, scontati e noiosi, eppure i curatori dei volumi su cui apparivano hanno accettato di pubblicarli, evidentemente trovandovi qualcosa di buono. Sostiene van Dijk che i criteri per stabilire "se un'analisi sia 'buona' o 'cattiva', o una descrizione 'interessante' o 'noiosa', ... sono sempre più difficili da applicare e dipendono in gran parte dalla scuola, dalla direzione di ricerca o dal singolo studioso, come mostrano le frequenti dispute a proposito" (1997: 6). Un ricercatore esperto semplicemente "sa" che cosa sia

una buona o una cattiva analisi, ma non è normalmente in grado di esplicitare i motivi della sua scelta: quando insegna a un principiante gli fornisce una serie di buoni esempi, gli critica le deviazioni da questa norma implicita, finché questi non produce lavori accettabili. van Dijk conclude che sarebbe necessaria "un'analisi sistematica della stessa analisi del discorso, dei criteri, delle norme e valori accademici del settore, cioè delle nostre pratiche discorsive" (*ibid.*).

Lasciamo questo tipo di analisi ad altri lavori, che potrebbero essere altrettanti suggerimenti di ricerca per i lettori. Quello che mi premeva sottolineare era questa dimensione sociale della ricerca scientifica, che non deve essere dimenticata quando si confrontano e valutano diversi approcci analitici. Eppure, se è vero che non c'è mai una e una sola interpretazione giusta, è anche vero che sovente è possibile dire che certe interpretazioni sono sbagliate: nel caso delle osservazioni sui fenomeni naturali, secondo Eco (1997) è la natura stessa che dice no; nel caso delle 'scienze dello spirito', forse dei no definitivi non ci verranno mai dati. Ma anche qui il rispetto verso i dati, garantito da una "comunità di interpreti" il più ampia possibile, dovrebbe fare sì che sia possibile distinguere tra l'interpretazione di un testo conversazionale e il suo "uso", o "abuso" (Eco 1990).

E' su questo tema del rispetto verso i dati che vorrei concludere. L'analisi della conversazione ha sempre portato come vanto il fatto che essa presenta ai lettori, oltre ai risultati dello studio, anche una parte dei dati su cui essi sono basati. In altri termini, oltre a dire "tipicamente i parlanti fanno X", vengono forniti alcuni esempi in cui si vedono i parlanti fare X. Ora sappiamo bene come la scelta degli esempi non sia mai neutrale: potrei avere scelto gli unici due esempi di un corpus di mille pagine per dimostrare che un fenomeno avviene "tipicamente", quando invece esso è rarissimo. Questo anche in buona fede: magari quei due esempi erano proprio ciò che mi premeva dimostrare, e l'averli notati mi avrà forse dato un senso di pregnanza, di significatività, che ho finito con l'esprimere in termini quantitativi (o pseudo-quantitativi come "tipicamente") quando invece sarebbe stato più opportuno esprimerlo in termini qualitativi, ad esempio dicendo che ci sono casi "molto interessanti". Il rimedio verso questa soggettività, al limite idiosincrasia, dell'interpretazione consiste nel fornire la maggior quantità possibile di dati ai nostri lettori: molti esempi, ampie appendici in cui si riportano i dati grezzi, ma soprattutto larga circolazione dei corpora. L'analisi della conversazione, se vuole essere un'impresa empirica, deve basarsi su dei dati; come abbiamo visto, si tratta di dati il cui ottenimento e successiva lavorazione costano grandi sforzi. Come in ogni impresa scientifica, se si vuole che le proprie affermazioni vengano prese per vere bisogna offrire al maggior numero possibile di persone la possibilità di falsificarle: mettere a disposizione la propria banca dati, o larghi segmenti di essa, è un modo di coinvolgere ancora di più la comunità degli interpreti nel processo di validazione di un'ipotesi; è, soprattutto, un modo di conferire ai dati quella centralità che essi devono avere, prima di ogni analisi o conclusione. E' solo passando dal caso singolo al corpus, dalla tattica particolare alle strategie generali, che l'analisi della conversazione può sperare di contribuire significativamente alla nostra comprensione del comportamento umano.

Riferimenti bibliografici

- BLOOR, D. (1991) *Knowledge and social imagery*. 2nd edition. Chicago University Press, Chicago. Tr. it. *La dimensione sociale della conoscenza*. Cortina, Milano, 1994.
- CHAFE, W. (1987) Cognitive constraints on information flow. In: TOMLIN, R. (a cura di), *Coherence and grounding in discourse*. Benjamins, Amsterdam.
- CHAFE, W. (1993) Prosodic and functional units of language. In EDWARDS e LAMPERT (1993).
- CICOUREL, A. (1992) The interpenetration of communicative contexts: examples from medical encounters. In DURANTI & GOODWIN (1992).
- CLIFFORD, J., MARCUS, G. (a cura di) (1986) *Writing Culture*. Berkeley: University of California Press.
- DU BOIS, John (1991) Transcription design principles for spoken discourse research. *Pragmatics*, 1, 71-106.
- DU BOIS, J., SCHUETZE-COBURN, S., CUMMING, S., PAOLINO, D. (1993) Outline of discourse transcription. In Edwards e Lampert (1993), 45-90.

- DURANTI, A. (1997). *Linguistic anthropology*. Cambridge University Press, Cambridge.
- DURANTI, A., GOODWIN, C. (a cura di) (1992) *Rethinking context*. Cambridge University Press, Cambridge.
- ECO, U. (1990) *I limiti dell'interpretazione*. Bompiani, Milano.
- ECO, U. (1997) *Kant e l'ornitorinco*. Bompiani, Milano.
- EDWARDS, J. e LAMPERT, M. (a cura di) (1993) *Talking data: transcription and coding in discourse research*. Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- EHLICH, K. (1993) HIAT: a transcription scheme for discourse data. In EDWARDS e LAMPERT (1993).
- GAVIOLI, L., MANSFIELD, G. (a cura di) (1991) *The PIXI corpora*. CLUEB, Bologna.
- GEERTZ, C. (1973) *The Interpretation of cultures*. Basic Books, New York. Tr. it., *Interpretazione di culture*, Il Mulino, Bologna, 1987.
- GEERTZ, C. (1988) *Works and lives. The anthropologist as author*. Stanford University Press, Stanford. Tr. it. *Opere e vite*. Il Mulino, Bologna, 1990).
- GOODWIN, C. (1979) The interactive construction of a sentence in natural conversation. In: PSATHAS, J. (a cura di.), *Everyday language: studies in ethnomethodology*. Irvington Publishers, New York.
- GOODWIN, C. (1993) Recording human interaction in natural settings. *Pragmatics*, 3, pp. 181-209.
- GOODWIN, M. H. (1990) *He-said-she-said: talk as social organization among black children*. Indiana University Press, Bloomington.
- GOODWIN, M. H. (1991) Byplay: participant structure and framing of collaborative collusion. In: Cosnier, B. et al. (a cura di), *Les formes de la conversation*. Vol. 2. Paris: CNET.
- GUMPERZ, J., BERENZ, N. (1993) Transcribing conversational exchanges. In: EDWARDS e LAMPERT (1993).
- HERITAGE, J., ATKINSON, P. (a cura di) (1984) *Structures of social action*. Cambridge University Press, Cambridge.
- JEFFERSON, G. (1979) A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance/declination. In: Psathas, G. (a cura di), *Everyday language: studies in ethnomethodology*. Irvington, New York.
- KASPER, G., DAHL, M. (1991) *Research methods in interlanguage pragmatics*. University of Hawai'i Press, Honolulu.
- LABOV, W. (1970) The study of language in its social context. *Studium Generale*, 23, pp. 30-87. Tr. it. in: Giglioli, P. P. (a cura di), *Linguaggio e società*. Il Mulino, Bologna, 1973.
- LATOUR, B., WOOLGAR, S. (1979) *Laboratory life: the social construction of scientific facts*. Sage, Beverly Hills, CA.
- OCHS, E. (1979) Transcription as theory. In: OCHS, E., SCHIEFFELIN, B. (a cura di), *Developmental pragmatics*. Academic Press, New York.
- ORLETTI, F., TESTA, R. (1991) La trascrizione di un corpus di interlingua: aspetti teorici e metodologici. *Studi Italiani di Linguistica Teorica e Applicata*, 20, pp. 243-283.
- PALLOTTI, G. (1994a) *Comunicare con poche parole. L'acquisizione e l'uso dell'italiano da parte di una bambina marocchina*. Università di Bologna, tesi di dottorato in Semiotica, VII ciclo.
- PALLOTTI, G. (1994b) Borrowing words: appropriation as a communicative strategy in children learning a second language. Relazione presentata al *Second Language Research Forum*, Montreal, 6-9 ottobre 1994.
- PALLOTTI, G. (1996) Towards an ecology of second language acquisition: SLA as a socialization process. In: KELLERMAN, E., WELTENS, B., BONGAERTS, T. (a cura di), *Proceedings of EUROSLA 6. Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen*, # 55, pp. 121-134.
- PALLOTTI, G. (1998) What do children do when they 'focus on form'? In: PEREZ, C., DIAZ, L. (Eds.), *Proceedings of Eurosla 7*. Universitat Pompeu Fabra, Barcelona.
- PALLOTTI, G. (in stampa a) External appropriations as a participation strategy in intercultural multi-party interactions. In: A. Di Luzio, S. Guenther, F. Orletti (a cura di), *Language, Culture and Interaction. New Perspectives on Intercultural Communication*. Benjamins, Amsterdam.
- PALLOTTI, G. (in stampa b) Socializzazione e apprendimento della seconda lingua. *Etnosistemi*.
- PICKERING, A. (a cura di) (1992) *Science as practice and culture*. University of Chicago Press, Chicago.
- PSATHAS, G., ANDERSON, T. (1990) The 'practices' of transcription in conversation analysis. *Semiotica*, 78, pp. 75-99.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E., JEFFERSON, G. (1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, pp. 696-735.
- SCHEGLOFF, E. (1992) In another context. In DURANTI, GOODWIN (1992).
- STEVENS, W. (1990). *Adagia*. In: *Opus Posthumous*, (a cura di Milton J. Bates). Vintage Books, New York.
- VAN DIJK, T. (1997) Editorial: analysing discourse analysis. *Discourse and Society*, 8, pp. 5-6.
- VAN MAANEN, J. (1988) *Tales of the Field*. Chicago University Press, Chicago.
- WOOLGAR, S. (1981) Interests and explanation in the social studies of science. *Social Studies of Science*, 11, pp. 365-394.
- ZORZI, D. (1990) Parlare insieme. La co-produzione dell'ordine conversazionale in italiano e in inglese. CLUEB, Bologna.