

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA, SOCIOLOGIA, PEDAGOGIA E PSICOLOGIA APPLICATA

CORSO DI LAUREA IN COMUNICAZIONE

LA PRAGMATICA DEL LINGUAGGIO NEL CONTESTO DELL'ASSISTENZA CLIENTI

Relatore:

Ch.mo Prof. Giuseppe Spolaore

Laureando:

Giovanni Sabatini

Matricola n. 1117614

ANNO ACCADEMICO 2022-2023

*A Veronica, il dolce sorriso
che rincuora il mio animo.
Sei sollievo ed entusiasmo.*

Sommario

INTRODUZIONE.....	7
CAPITOLO 1 – CONTESTO DI RICERCA.....	9
1.1 L'azienda	9
1.2 Il reparto Customer Care	9
1.2.1 Ciclo di vita del ticket	9
1.2.2 Codice gravità.....	10
1.2.3 SLA – Service Level Agreement	11
1.2.4 Modalità di interazione col cliente	12
1.2.5 Feedback.....	12
CAPITOLO 2 – CENNI DI PRAGMATICA DEL LINGUAGGIO.....	13
2.1 Cos'è la pragmatica	13
2.1.1 Il contesto	13
2.1.2 Influenza del contesto sulla parola	14
2.1.3 Influenza della parola sul contesto	15
2.2 La teoria degli atti linguistici	15
2.3 Regole conversazionali.....	17
2.3.1 Atteggiamenti verso le massime	18
2.3.2 Implicature Conversazionali	18
2.3.3 Conseguenze analitiche (implicazioni)	19
2.3.4 Presupposizioni	19
2.4 La cortesia	20
2.4.1 Il concetto di <i>faccia</i>	20
2.4.2 I due aspetti della faccia	21
2.4.3 Massima della cortesia	21
2.4.4 Le diverse strategie di cortesia linguistica	22
2.4.5 Cortesia e turni di parola	23
2.5 Débrayage ed Embrayage	24
2.5.1 Débrayage attanziale	24
2.5.2 Débrayage temporale	24
2.5.3 Débrayage spaziale	25
2.5.4 Embrayage	25
2.5.5 Indici linguistici dell'enunciazione.....	25
CAPITOLO 3 – ANALISI QUANTITATIVA.....	27
3.1 Modalità di campionamento	27
3.2 Criteri di misura.....	27
3.2.1 Scala di cortesia	27
3.2.2 Esempi di atti linguistici.....	28

3.3	Presentazione dei dati e discussione	30
3.3.1	Livelli di cortesia	30
3.3.2	Livello di cortesia in relazione al codice gravità.....	32
3.3.3	Atti linguistici in relazione al codice gravità	34
3.3.4	Atti linguistici in relazione al livello di cortesia	38
3.3.5	Atti linguistici in relazione alla tipologia di richiesta	45
3.3.6	Débrayage ed embrayage	47
CONCLUSIONI.....		50
4.1	Cortesia.....	50
4.2	Atti linguistici.....	52
4.2.1	Atti linguistici rappresentativi.....	52
4.2.2	Atti linguistici dichiarativi	53
4.2.3	Atti linguistici commissivi.....	53
4.2.4	Atti linguistici espressivi	54
4.2.5	Atti linguistici direttivi.....	56
4.3	Débrayage ed embrayage	57
4.4	Conclusioni: sommario.....	58
BIBLIOGRAFIA.....		59
INDICE DELLE TABELLE.....		60
INDICE DELLE FIGURE		61

INTRODUZIONE

Non comunicare è impossibile. Questo è il primo e fondamentale assioma della comunicazione, che evidenzia come a trasmettere informazioni non siano solamente le parole che si pronunciano, ma anche il luogo e il tempo in cui le si proferiscono, le espressioni facciali, i silenzi, le pause tra una parola e le successive, il tono di voce, il registro linguistico, la distanza fisica dall'interlocutore, la postura del corpo, il mezzo di comunicazione scelto. Prerequisito fondamentale e necessario è la disponibilità ad ascoltare. Se, infatti, l'emissione di un messaggio, volontaria o meno, è l'atto che innesca la comunicazione, è soltanto la sua ricezione a sancirne l'esistenza. Ascoltare, quindi. Condizione a volte sottovalutata, ma a cui numerose personalità hanno riservato un posto d'onore. "La conoscenza parla, la saggezza ascolta" è una massima che il popolo del web attribuisce a James Marshall Hendrix, per tutti Jimi, leggenda del rock e anima gentile. Con le dovute proporzioni, anche questo elaborato è il risultato di un ascolto, che ha pervaso il corpo della comunicazione professionale tra clienti e operatori del customer care e, similmente a un liquido di contrasto, ha tentato di evidenziarne i tratti, le particolarità e i meccanismi.

Il lavoro che segue si inserisce all'interno della cornice disegnata dalla pragmatica del linguaggio, ramo della linguistica che studia come le persone utilizzino linguaggio in contesti specifici o per raggiungere determinati scopi comunicativi. Trattasi di una disciplina ampia e complessa, che coinvolge aspetti di semantica, di sintassi e di fonetica, oltre che di psicologia, sociologia e filosofia. Questo elaborato si concentra principalmente su due direzioni di ricerca: l'influenza del contesto sulla parola e l'influenza della parola sul contesto. È utile, quindi, distinguere due diverse nozioni di 'contesto': quello semantico, necessario per determinare il tempo e il luogo in cui avviene la comunicazione, oltre che per identificare il parlante e l'interlocutore; e quello pragmatico, che aiuta a determinare le intenzioni della comunicazione e che comprende tutti gli elementi che possono influenzarne l'interpretazione, come, ad esempio, il ruolo dei partecipanti, le loro conoscenze e le loro aspettative.

L'elaborato si sviluppa proprio a partire dalla descrizione del contesto di riferimento, rappresentato dal reparto '*Customer Care*' dell'azienda informatica in cui lavoro da oltre dieci anni come tecnico helpdesk. Trattasi di una software house che sviluppa applicativi e servizi per la gestione elettronica dei documenti, e dove ogni giorno gli operatori dell'helpdesk evadono numerose decine di richieste – chiamate '*ticket*' – la maggior parte delle quali con carattere di urgenza o addirittura critiche per l'operatività del cliente.

L'oggetto dell'analisi sono le conversazioni scritte avvenute tra operatori e clienti, all'interno delle quali è stata indagata la presenza di diversi fenomeni afferenti alla pragmatica del linguaggio. Si tratta di conversazioni asincrone registrate all'interno del sistema di trouble ticketing dell'azienda, portale web attraverso il quale i clienti possono aprire nuovi ticket e monitorarne lo stato di avanzamento. Nel secondo paragrafo del primo capitolo vengono descritte le diverse fasi del ciclo di vita di un ticket e la logica con la quale l'operatore assegna a ogni richiesta un codice di gravità sulla base di due variabili: urgenza e impatto e della problematica. Inoltre, vengono indicati i tre livelli di servizio – SLA – che il reparto '*Customer Care*' deve rispettare: SLA di registrazione, SLA di presa in carico, SLA di risoluzione.

Il secondo capitolo è prettamente teorico ed è organizzato in cinque paragrafi. Viene fornita una definizione di '*pragmatica del linguaggio*' e descritti i due principali percorsi di ricerca. Inoltre, vengono forniti cenni teorici relativamente alla teoria degli atti linguistici; alle regole conversazionali; alla cortesia e al concetto di faccia; ai meccanismi e alle tipologie di *débrayage* ed *embrayage*. Gli elementi descritti in questi paragrafi, quindi, sono stati ricercati all'interno delle conversazioni cliente-operatore e sono stati oggetto dell'analisi quantitativa delineata nel capitolo successivo.

Il terzo capitolo è suddiviso in tre paragrafi. Il primo descrive la modalità grazie alla quale sono stati individuati i ticket sui cui si è svolta l'analisi. Si è trattato di un campionamento libero, che ha selezionato cento ticket dalla popolazione composta da richieste con le seguenti caratteristiche: livello di soddisfazione del cliente non specificato oppure inferiore a tre stelle su cinque; presenza di almeno quattro messaggi: due del cliente e due dell'operatore helpdesk. Il secondo paragrafo elenca i criteri di misura. Per ognuna delle cento conversazioni selezionate è stata verificata la messa in atto di operazioni di *débrayage* ed *embrayage*, ed è stata misurata la presenza di atti linguistici dichiarativi, espressivi, commissivi, rappresentativi e direttivi. Inoltre, è stato calcolato il livello di

cortesìa di clienti e operatori sfruttando una scala di misurazione appositamente ideata, la quale tiene conto di cinque parametri: utilizzo preferenziale della forma indiretta rispetto a quella diretta; utilizzo di espressioni attenuate; offerta di alternative; disponibilit  a collaborare; presenza di saluti e ringraziamenti. Ultimo dato di cui si   tenuto traccia   la natura del ticket, e cio  se il motivo della sua apertura da parte del cliente consiste in una richiesta di informazioni o nella segnalazione di una problematica. Tutti i dati sono stati raccolti in una tabella 'Excel' e, successivamente, messi in relazione per ottenere grafici a barre. Il terzo paragrafo espone i dati e discute eventuali correlazioni fra il livello di cortesìa e la distribuzione degli atti linguistici; fra il livello di cortesìa e la natura del ticket; fra le tipologie di embrayage e di débrayage; fra la natura del ticket e la distribuzione degli atti linguistici.

Il quarto capitolo   dedicato alle conclusioni. Viene indicata la categoria – clienti o operatori del customer care – risultata tendenzialmente pi  cortese, presentando i dati relativi alla media e alla deviazione standard dei valori. Per ognuna delle due categorie, inoltre, vengono riassunte le casistiche in cui sono state compiute le differenti tipologie di atto linguistico: commissivo, espressivo, dichiarativo, rappresentativo e direttivo.

Ritengo che le tematiche affrontate dalla pragmatica del linguaggio siano fondamentali per una comunicazione pi  consapevole. Da sempre, infatti, conoscere le regole del gioco   il primo passo per ottenere successo, e lo stesso concetto   facilmente applicabile alla comunicazione. A prescindere, per , dal raggiungimento del successo – che potrebbe implicare la presenza di un vincitore e di uno sconfitto – l'augurio   che questo lavoro possa aumentare la sensibilit  del lettore, intesa nell'accezione pi  tecnica del termine, e cio  la capacit  di uno strumento – nel nostro caso dell'essere umano – di registrare e riconoscere stimoli esterni. Ascoltare, quindi.

CAPITOLO 1 – CONTESTO DI RICERCA

1.1 L'azienda

L'azienda presa come riferimento è una software house che opera nel settore dell'enterprise content management – ECM – sviluppando software e fornendo servizi per la gestione informatica dei documenti. Il target è rappresentato da aziende, sia pubbliche sia private, di medie o grandi dimensioni, e gli ambiti di riferimento riguardano, per esempio, la fatturazione elettronica, la gestione della posta elettronica certificata, il protocollo informatico, l'iter di approvazione e pubblicazione di atti pubblici (delibere/determine), la conservazione sostitutiva dei documenti fiscali.

1.2 Il reparto Customer Care

Il reparto Customer Care si trova molto spesso ad operare in un contesto di emergenza, caratterizzato dall'urgenza di ottenere una soluzione rapida ed efficace alle problematiche dei clienti. Gli operatori sono organizzati in due livelli: il primo livello si occupa di soddisfare le richieste più semplici e di rapida risoluzione; il secondo livello gestisce le problematiche più complesse e con maggior impatto sul business del cliente. Gli operatori di entrambi i livelli si interfacciano direttamente con diversi stakeholder:

- A. L'utilizzatore finale del prodotto/servizio;
- B. Il responsabile/dirigente dell'utilizzatore finale;
- C. Il responsabile dei sistemi informativi del cliente;

Con ognuna di queste figure è opportuno adottare il registro di comunicazione più adeguato, combinando opportunamente linguaggio tecnico e livello di formalità:

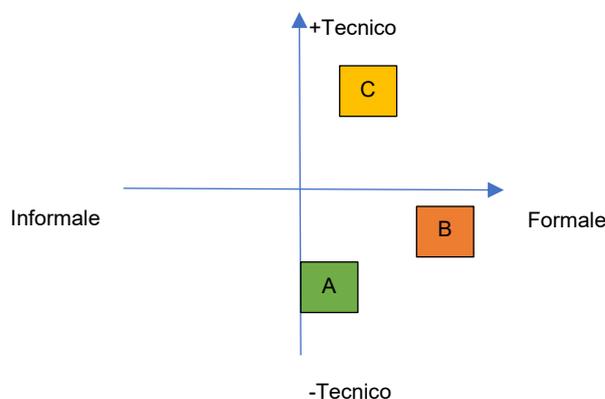


Figura 1 – Registri di comunicazione

Per ogni richiesta effettuata dal cliente viene generato un **ticket**: questa, cioè, viene registrata con un codice univoco in un sistema di trouble ticketing, che ne gestirà le diverse fasi del ciclo di vita che porteranno all'evasione della richiesta.

1.2.1 Ciclo di vita del ticket

Si riporta di seguito un breve riepilogo dei possibili stati di avanzamento di un ticket:

- **In Registrazione:** il ticket è stato registrato nel sistema di trouble ticketing. Gli operatori del Customer Care dovranno effettuare una prima analisi per identificare il codice di gravità più opportuno da assegnarvi;
- **Registrato:** il ticket è stato registrato dagli operatori del Customer Care, con l'applicazione di opportuno codice di gravità;

- **In Carico:** Il ticket è stato preso in carico da un operatore del Customer Care per l'evasione e la risoluzione della richiesta;
- **Incident Gestito:** le funzionalità coinvolte dalla problematica sono state ripristinate, e il loro utilizzo è nuovamente possibile. È in corso un'indagine per risalire alle cause della problematica;
- **Chiuso:** le funzionalità coinvolte dalla problematica sono state ripristinate e ne sono state identificate le cause.

1.2.2 Codice gravità

In fase di registrazione, l'operatore del customer care assegna a ogni ticket un livello gravità scegliendolo fra quattro valori disponibili:

- Codice Bianco;
- Codice Verde;
- Codice Giallo;
- Codice Rosso.

La gravità del problema dipende da due fattori: urgenza e impatto. Di seguito i criteri standard per la loro assegnazione e la matrice per il calcolo della Gravità ed i relativi tempi di intervento.

1.2.2.1 Livello di Urgenza

Indica la tempestività con la quale è necessario il ripristino considerando le esigenze ed il business del cliente (comunicato in sede di apertura del ticket), e viene assegnato considerando quali e quante funzionalità non sono più disponibili. I livelli previsti sono:

- **“Critico”:** la totalità delle funzioni è indisponibile, c'è la certezza o anche la possibilità di corruzione dei dati; è richiesto un ripristino immediato per poter procedere con le attività bloccate del cliente;
- **“Alto”:** la maggior parte delle funzionalità non è disponibile o il problema riguarda funzionalità importanti che bloccano il business del cliente; è necessario un veloce ripristino per rispettare delle scadenze imposte dall'esterno;
- **“Medio”:** le funzionalità non disponibili non sono cruciali e non impediscono il proseguo delle attività del cliente; è richiesto un ripristino a breve termine per poter rispettare delle scadenze interne;
- **“Basso”:** l'indisponibilità è limitata a poche funzioni o comunque marginali il cui ripristino può avvenire in un periodo medio/lungo.

1.2.2.2 Impatto

Si riferisce al numero e alla tipologia di utenti interessati dai problemi o dalle anomalie. Le categorie previste sono:

- **“Intera struttura”:** la totalità degli utenti non può accedere ad una o più funzionalità;
- **“Servizio / reparto”:** un reparto / ufficio o alcuni Key-user, per il business dell'organizzazione, non possono accedere ad una o più funzionalità;
- **“Singoli utenti”:** pochi utenti dell'organizzazione/singoli utenti di reparti differenti non possono accedere ad una o più funzionalità.

1.2.2.3 Matrice per il calcolo della gravità

La matrice sottostante calcola il livello di gravità in funzione di Urgenza e Impatto:

		Impatto		
		Intera Struttura	Servizio / reparto	Singoli utenti
Livello di urgenza	Critico	Rosso	Rosso	Giallo
	Alto	Rosso	Giallo	Verde
	Medio	Giallo	Verde	Bianco
	Basso	Verde	Bianco	Bianco

Di seguito alcuni esempi dei livelli di gravità ottenuti:

- **Codice Rosso:**
 - Accesso all'applicazione/molte funzionalità non disponibile/i per tutti gli utenti o per un intero reparto;
 - Grave corruzione, perdita o indisponibilità dei dati;
 - Crash continuativo o blocco dell'applicazione server.
- **Codice Giallo:**
 - Funzioni automatiche lato server bloccate (es. import/export). Impossibilità di accedere alla PEC per invio/scarico;
 - Malfunzionamenti nel processo di conservazione digitale che ne impediscono lo svolgimento;
 - Blocco di workflow riguardanti processi con scadenze imposte dalla normativa vigente.
- **Codice Verde:**
 - Degrado delle prestazioni del sistema per alcune funzionalità;
 - Crash saltuario dell'applicazione su alcune postazioni;
 - Problemi di stampa documenti.
- **Codice Bianco:**
 - Richiesta di documentazione applicativa;
 - Mancato salvataggio personalizzazione interfaccia utente (posizione/ordinamento colonne dati, ecc.);
 - Comparsa avvisi applicativi che non impediscono l'operatività.

1.2.3 SLA – Service Level Agreement

Incrociando il codice di gravità con il livello di supporto acquistato dal cliente – base, avanzato, o completo – si ottengono gli SLA di riferimento per il ticket in questione. Con il termine *SLA* – acronimo di **Service Level Agreement** – si fa riferimento alle tempistiche che l'operatore dovrà rispettare durante la gestione del ticket. Gli SLA riguardano tre fasi:

- SLA di registrazione;
- SLA di presa in carico;
- SLA di risoluzione;

La prima tempistica da rispettare, quindi, è quella di registrazione: c'è un tempo massimo entro il quale deve essere assegnato al ticket l'opportuno codice di gravità. La seconda tempistica da rispettare riguarda la presa in carico, e cioè il tempo massimo entro il quale l'operatore deve dare un primo riscontro al cliente. L'ultima tempistica, la più importante, riguarda la risoluzione del ticket: ossia il tempo entro il quale l'azienda si impegna a risolvere il problema segnalato dal cliente, o a mitigarne gli effetti tramite una soluzione temporanea (workaround).

1.2.4 Modalità di interazione col cliente

Le modalità interazione col cliente prevedono un doppio canale di comunicazione: telefonico e attraverso un portale web. L'azienda mette a disposizione un numero verde che i clienti possono contattare gratuitamente per procedere all'apertura del ticket o per chiedere informazioni in merito allo stato di avanzamento. Il portale web, invece, permette ai clienti di procedere in autonomia all'apertura del ticket compilando l'apposito form, oltre che a fornire loro grafici e report per tenerne monitorato lo stato di avanzamento nelle diverse fasi del ciclo di vita: registrazione, presa in carico, risoluzione. Sempre attraverso il portale web, il cliente e l'operatore del customer care possono comunicare inserendo dei commenti al post principale – rappresentato dalla richiesta del cliente – creando, quindi, una sorta di chat asincrona dove la presenza di un nuovo commento viene notificata al destinatario attraverso un messaggio e-mail.

1.2.5 Feedback

Una volta che la richiesta è stata evasa, il cliente può esprimere il proprio livello di soddisfazione relativamente all'assistenza ricevuta selezionando un valore in una scala che va da 1 a 5 stelle, oltre a lasciare un eventuale commento testuale. Periodicamente, un operatore del customer care è incaricato di ricontattare i clienti che hanno lasciato un feedback negativo – minore o uguale a due stelle – interessandosi delle motivazioni che lo hanno lasciato insoddisfatto e ottenere, così, nuovi spunti di miglioramento.

CAPITOLO 2 – CENNI DI PRAGMATICA DEL LINGUAGGIO

2.1 Cos'è la pragmatica

Il termine '*pragmatica*' fu introdotto dal filosofo Charles Morris con lo scopo di ripartire i percorsi di ricerca della semiotica in tre diversi ambiti: la sintassi, la semantica e, appunto, la pragmatica (Levinson, 1983). Oggi, questa distinzione viene applicata soprattutto alle discipline interne della linguistica delineandone l'ambito di studio:

- Sintassi: è lo studio dei segni come tali, dei modi in cui le espressioni linguistiche possono essere combinate da un punto di vista strettamente grammaticale, che non tiene conto del loro significato;
- Semantica: si occupa del significato delle espressioni linguistiche al di fuori delle situazioni in cui vengono usate; essa si concentra sulle relazioni tra espressioni linguistiche e oggetti del mondo;
- Pragmatica: è lo studio dei modi in cui è possibile usare le frasi in situazioni concrete. Si focalizza, quindi, sulle modalità attraverso le quali un parlante si serve degli apparati combinatorio e interpretativo in una particolare situazione comunicativa.

A partire da questa originaria classificazione sono successivamente scaturite diverse accezioni del termine '*pragmatica*' (Levinson, 1983):

- Studio dell'enorme quantità di fenomeni psicologici e sociologici implicati nei sistemi di segni in generale e nella lingua in particolare;
- Studio di alcuni concetti astratti che fanno riferimento agli attanti;
- Studio dei termini deittici o indicali;
- Uso recente nell'ambito della linguistica e della filosofia anglo-americane.

Bianchi (2003) suggerisce di staccarsi temporaneamente dalla definizione del termine per concentrarsi, invece, su quelli che sono i compiti della pragmatica, affermando che una teoria pragmatica esplora due direzioni di ricerca complementari.

2.1.1 Il contesto

Prima di approfondire i due percorsi di ricerca, è necessario definire ciò che rappresenta il loro denominatore comune: il contesto. Il termine '*contesto*' si riferisce alle caratteristiche culturalmente e linguisticamente rilevanti per la produzione e la comprensione degli enunciati (Van Dijk, 1976, in Levinson, 1985).

Lyons (1977, in Levinson, 1985) identifica tali caratteristiche nelle conoscenze che si situano al di sopra dei principi universali della logica e dell'uso della lingua:

- la conoscenza del ruolo: inteso sia come ruolo nel discorso, parlante e ascoltatore, sia come ruolo sociale;
- la conoscenza dello status sociale degli attanti;
- la conoscenza della collocazione spaziale e temporale;
- la conoscenza del livello di formalità;
- la conoscenza dello strumento: cioè il codice e lo stile appropriato ad un determinato canale di comunicazione;
- la conoscenza dell'argomento appropriato;
- la conoscenza della provincia appropriata: cioè il dominio che determina il registro di una lingua.

Secondo Ochs (Ochs e Schiedellin, 1979, in Levinson, 1985), invece, la definizione del contesto è una faccenda più complessa in quanto è necessario considerare il mondo sociale e psicologico in cui l'utente della lingua opera in un determinato momento.

Bianchi (2003) tratta due nozioni diverse di contesto:

- il *contesto semantico* o *situazione oggettiva di conferimento*, il quale si limita a determinare un numero ristretto di variabili, fra cui l'identità di parlante e interlocutori; il tempo e il luogo di conferimento;
- il *contesto pragmatico*, che corrisponde alla rete di credenze, intenzioni, attività degli interlocutori, e contribuisce alla determinazione delle loro intenzioni comunicative.

2.1.2 Influenza del contesto sulla parola

Questa prima direzione di ricerca si concentra su fenomeni quali l'ambiguità, la deissi, e linguaggio figurato, per spiegare come l'intervento del contesto assume valenze diverse a seconda del caso.

2.1.2.1 Deissi

Secondo Bianchi (2003, p. 28) "il fenomeno che prende il nome di *deissi* (dal greco *deixis*, "indicazione") costituisce l'intervento più evidente e diffuso del contesto nella determinazione del contenuto degli enunciati del linguaggio naturale". Le espressioni deittiche, infatti, assumo significato solamente quando si conosce il contesto di proferimento.

È possibile individuare almeno tre sottocategorie principali di espressioni deittiche:

- **Personalì:** le espressioni deittiche personali identificano il ruolo dei partecipanti nell'evento comunicativo. Ne sono esempio i pronomi '*io*', che assegna il ruolo di parlante; '*tu/vo*', che codificano il ruolo di destinatario; '*lui/le*', che indicano il ruolo di ascoltatori.
- **Spaziali:** le espressioni deittiche spaziali definiscono la collocazione spaziale dei partecipanti all'interno dell'evento comunicativo. Si parla, quindi, di collocazione prossimale, quando vicino al parlante; distale, quando è lontana dal parlante.
- **Temporali:** le espressioni deittiche temporali definiscono gli intervalli di tempo relativi al momento in cui è stato pronunciato un enunciato.

Levinson (1983) tratta altre due sottocategorie: la deissi del discorso e la deissi sociale. La prima non è legata al contesto situazionale in cui avviene la comunicazione, bensì è un riferimento a un segmento del discorso in corso. Nella lingua italiana si può esprimere attraverso espressioni quali '*comunque*', '*prima*', '*dopo*', '*più avanti*'. La **deissi sociale**, invece, serve a identificare il rapporto sociale che lega tra loro i partecipanti alla comunicazione. Nella lingua italiana essa si manifesta, per esempio, attraverso l'impiego del pronome '*tu*' che si oppone alle forme '*lei*', '*ella*', '*voi*', '*loro*'. Vi sono due tipi fondamentali di deissi sociale: **assoluta** e **relazionale**. Quest'ultima è la più importante, e le relazioni che vi trovano espressione sono quattro:

- Tra parlante e persona/entità a cui si riferisce (**onorifici di riferimento**);
- Tra parlante e interlocutore (**onorifici dell'interlocutore**);
- Tra parlante e astante (**onorifici dell'astante**);
- Tra parlante e situazione (**livelli di formalità**).

Un'ulteriore classificazione vede contrapposte la **deissi inerente**, la quale si serve di parole che sono sempre usate in modo deittico (pronomi personali di prima e seconda persona singolare e plurale), alla **deissi contestuale**, che riguarda parole o espressioni il cui essere deittico dipende dal contesto.

Esempio: *Noi abbiamo fatto un buon lavoro* (il pronome '*Noi*' rappresenta un caso di deissi inerente);

Esempio: *Gira a destra!* ('*a destra*' rappresenta un caso di deissi contestuale);

Vi sono, infine, due diversi tipi di utilizzo della deissi:

- **Gestuale:** l'elemento a cui si fa riferimento può essere compreso solo se ci si trova nella stessa situazione del parlante, e si può vedere ciò che indica;

Esempio: *Questo dito mi fa male.*

- **Simbolica:** per essere interpretata richiede la conoscenza dei parametri fondamentali di tipo spazio-temporale dell'evento comunicativo.

Esempio: *Questa città è meravigliosa.*

2.1.2.2 Linguaggio figurato

Nei casi di linguaggio figurato, non è il significato convenzionale dell'enunciato a dipendere dal contesto, bensì il suo senso implicito. Bianchi (2003, p. 49) spiega che "Il destinatario si fonda sul contesto in senso pragmatico – sulle credenze, i desideri, le attività che condivide con il parlante – per identificare un senso diverso dal semplice senso letterale delle espressioni che il parlante utilizza."

Quindi, se si prende come esempio il seguente enunciato pronunciato da Romeo:

Giulietta è il sole

Il significato metaforico, e cioè che Giulietta è un essere meraviglioso, viene inferito sulla base sia dal significato letterale di quanto proferito sia dalla conoscenza della situazione di proferimento

2.1.3 Influenza della parola sul contesto

Veniamo quindi alla seconda direzione di ricerca. Una volta che il contenuto proposizionale di un enunciato è stato determinato – obiettivo della prima direzione – ci si concentra sulla sua influenza sul contesto. In particolare, si analizza la capacità dell'enunciato di modificare sia "stati di cose" (Bianchi, 2003, p. 55); sia l'ambiente cognitivo dell'interlocutore, per esempio rafforzando o eliminando credenze, conoscenze o desideri di chi ascolta. Bianchi spiega come ad essere sottolineata è la dimensione sociale del linguaggio:

In questa prospettiva parlare significa *agire*: ogni enunciato serve a compiere un atto, regolato da norme, convenzioni o consuetudini; il linguaggio come tale viene concepito al pari di un'istituzione sociale. La stessa frase – meglio, lo stesso contenuto proposizionale – può avere interpretazioni sorprendentemente differenti a seconda delle intenzioni con cui viene usata (Bianchi, 2003, p. 55).

In questo elaborato tratteremo tre argomenti che si posizionano su questo percorso di ricerca: gli atti linguistici, le regole conversazionali e la cortesia.

2.2 La teoria degli atti linguistici

La teoria degli atti linguistici, introdotta da John Langshaw Austin, si basa sul presupposto che è possibile compiere delle azioni in ambito comunicativo semplicemente attraverso l'uso di un enunciato. Si tratta di una teoria che ha generato interesse in numerosi campi:

Gli psicologi, ad esempio, hanno suggerito che l'acquisizione dei concetti che sono alla base degli atti linguistici può forse costituire il prerequisito fondamentale per l'acquisizione della lingua in generale (si vedano ad esempio Bruner 1975; Bates 1976); la critica letteraria ha guardato alla teoria degli atti linguistici come fonte di chiarimento per le sottili sfumature del testo e come aiuto per capire la natura dei generi letterari (si vedano ad esempio Ohmann 1971; Levin 1976); gli antropologi hanno sperato di trovarvi una spiegazione sulla natura degli incantesimi magici e dei rituali in genere (si veda, ad esempio Tambiah 1968); i filosofi ne hanno intravisto potenziali applicazioni, *inter alia*, allo statuto delle affermazioni di

carattere etico (si veda ad esempio Searle 1979: capitolo VIII); tra i linguisti, infine, i concetti sviluppati nell'ambito della teoria degli atti linguistici sono stati considerati applicabili di volta in volta ai problemi della sintassi (si veda, ad esempio, Sadock 1974), della semantica (si veda, ad esempio, Fillmore 1971a), dell'acquisizione della seconda lingua (si veda, ad esempio, Jakobovitz e Gordon 1974) e in altri campi (Levinson, 1983, p. 289).

Austin (1962) è partito da una prima distinzione, successivamente superata, fra due categorie di enunciati: quelli constativi, il cui scopo è descrivere stati del mondo, e quelli performativi, utilizzati per compiere azioni. Vi è un tentativo, quindi, di isolare la prima categoria dalla seconda attraverso l'analisi di due tipologie di criteri: il rispetto delle condizioni di felicità, e la presenza di alcune proprietà grammaticali. Se, infatti, il successo di un atto constativo deriva dal rispetto delle sue condizioni di verità, e cioè dalle condizioni sotto le quali tale enunciato è vero, il successo di un atto performativo è legato a delle condizioni di felicità, o "condizioni di buona riuscita" (Levinson, 1983, p. 293). Austin (1962) le raggruppa in tre categorie principali:

- A. L'esistenza di una procedura convenzionale che abbia un effetto convenzionale. Le circostanze e le persone devono essere appropriate secondo tale procedura;
- B. La procedura deve essere seguita in modo corretto e completo;
- C. Spesso, i pensieri e i sentimenti delle persone coinvolte devono rispecchiare quelli richiesti dalla procedura. Se è specificato un comportamento conseguente, questo deve verificarsi.

Le violazioni a queste norme possono comportare due diversi tipi di situazione (Levinson, 1983, p. 294):

Come notava Austin, non tutti i tipi di violazione sono uguali: per esprimerci nei suoi termini, le violazioni di A e di B danno luogo ad *intoppi*, vale a dire le azioni non hanno *esito tout court*; le violazioni delle condizioni C sono invece *abus*: questi ultimi non sono facilmente individuabili nel corso dell'enunciazione, perciò l'azione viene comunque eseguita, ma in modo inappropriato o insincero

A livello grammaticale, invece, Austin osserva che casi paradigmatici di performativi quali battezzare, sposare, condannare, ecc., hanno le seguenti caratteristiche: sono frasi attive alla prima persona del presente indicativo; presentano un verbo principale di tipo performativo; possono essere accompagnate dall'avverbiale "con questo". Nel momento in cui si riflette con attenzione sulla distinzione tra casi paradigmatici e linguaggio naturale, però, diventa evidente l'inadeguatezza di entrambi i criteri di analisi utilizzati, così come "la natura fittizia della dicotomia performativo/constativo" (Levinson, 1983, p. 299). Anche gli enunciati constativi, infatti, vengono utilizzati per fare delle azioni: servono per compiere atti di asserzione. Austin abbraccia una teoria complessiva degli atti linguistici per la quale tutti gli enunciati sono dotati di una "forza specifica" (Levinson, 1983, p. 300) e i parlanti compiono azioni semplicemente proferendoli. Individua, quindi, tre tipi di atti che vengono eseguiti simultaneamente quando si pronuncia un enunciato:

- Atto locutivo: è il proferimento di una frase dotata di contenuto;
- Atto illocutivo: corrisponde all'azione che viene effettivamente compiuta pronunciando una frase, in virtù della forza associata a essa per convenzione. Per esempio, un enunciato può avere la forza illocutiva corrispondente a un'affermazione, un ordine, una minaccia, una promessa, un avvertimento, un'insinuazione, ecc.;
- Atto perlocutivo: corrisponde agli effetti ottenuti con l'atto illocutivo: ossia, la produzione di determinati effetti, intenzionali e non intenzionali, sull'ascoltatore. Tali effetti non sono prevedibili (non convenzionali) (Levinson, 1983, p. 301).

Ne deriva che l'atto illocutivo è determinato in modo in larga parte convenzionale, in quanto eseguito direttamente attraverso la forza convenzionale associata a un certo tipo di enunciato; mentre l'atto perlocutivo è legato in modo specifico alle circostanze di produzione dell'enunciato e, pertanto,

dipende dal contesto di proferimento. L'aspetto convenzionale risiede nel fatto che gli atti illocutivi possono essere compiuti attraverso formule o modalità convenzionali.

La seguente classificazione degli atti illocutivi si deve a John R. Searle, ed è stata sviluppata "sulla base della direzione di adattamento fra linguaggio e mondo" (Bianchi, 2003, p. 65–66):

- a) Rappresentativi: sono gli atti linguistici con cui esprimiamo le nostre credenze sul mondo (come gli atti di asserire, descrivere, concludere). Con un rappresentativo il parlante cerca di far sì che le sue parole si adattino al mondo e si impegna alla verità di quanto afferma.
- b) Dichiarativi: sono gli atti linguistici con cui modifichiamo stati del mondo, spesso stati istituzionali (come gli atti di sposare, battezzare, dichiarare guerra, condannare, licenziare). L'uso di un dichiarativo è regolato da complesse istituzioni sociali, e il parlante deve avere un determinato status giuridico o sociale: in questo caso è il mondo ad adattarsi alle parole.
- c) Espressivi: sono gli atti linguistici con cui esprimiamo i nostri sentimenti e più in generale i nostri stati psicologici (come gli atti di scusarsi, congratularsi, rallegrarsi, ringraziare, salutare): anche in questi atti possono essere coinvolti atteggiamenti e comportamenti regolati socialmente. Con un espressivo il parlante mira a far sì che le sue parole si adattino al mondo dei suoi sentimenti o sensazioni.
- d) Direttivi: sono gli atti linguistici con cui cerchiamo di indurre gli altri a fare, o a non fare, qualcosa (come gli atti di ordinare, vietare, richiedere, domandare). Con un direttivo il parlante cerca di far sì che il mondo si adatti alle sue parole, grazie all'intervento del destinatario.
- e) Commissivi: sono gli atti linguistici con cui ci impegniamo a fare qualcosa in futuro (come gli atti di promettere, incaricarsi, rifiutare, acconsentire, scommettere). Con un commissivo il parlante si impegna a far sì che il mondo si adatti alle sue parole.

Quando forma grammaticale e valore illocutivo coincidono – ad esempio forma dichiarativa e affermazione forma imperativa e ordine, forma interrogativa e domanda – si parla di atto linguistico diretto; quando – invece – non c'è coincidenza, come nell'uso non assertorio di enunciato dichiarativo, si parla atto linguistico indiretto.

2.3 Regole conversazionali

In una conversazione ogni partecipante "riconosce uno scopo o un insieme di scopi comuni, o almeno un orientamento mutuamente accettato" (Grice, 1975, in Volli, 2003, p.205). Ne deriva il seguente **principio di cooperazione**:

Il tuo contributo alla conversazione sia tale quale è richiesto, allo stadio in cui avviene, dallo scopo e dall'orientamento accettati nello scambio linguistico in cui sei impegnato (Volli, 2003, p. 205).

Il filosofo e linguista Paul Grice definisce tale principio attraverso quattro massime conversazionali:

- **Massima della qualità:** rendi il tuo contributo vero. Non trasmettere cose che si credono false o ingiustificate. Questa massima sottintende che quando si dice qualcosa si manifesta di saperla, di crederci, e di ritenere di avere giustificazioni;
- **Massima della quantità:** sii adeguatamente informativo. Nel dettaglio: fornire un contributo che soddisfi la richiesta di informazioni in modo adeguato agli scopi del discorso; non fornire un contributo più informativo del necessario;
- **Massima della relazione:** sii rilevante. La risposta deve essere in relazione con la domanda;
- **Massima del modo:** sii chiaro. In particolare: evitare oscurità di espressioni e ambiguità; essere brevi e procedere in modo ordinato.

Appare ovvio che, solo in un mondo ideale, queste norme possono essere sempre rispettate. Infatti, Grice sostiene che, nei tipi più comuni di interazioni verbali, queste massime non vengono seguite alla lettera, ma fungono da “punti di orientamento” (Levinson, 1983, p. 141).

2.3.1 Atteggiamenti verso le massime

Bianchi (2003) descrive i diversi tipi di atteggiamento che i parlanti possono assumere rispetto alle massime conversazionali:

- **Conformità:** i parlanti rispettano le massime. Senza una larga conformità alle massime, infatti, sarebbe a rischio la possibilità stessa di comunicare;
- **Infrazione:** il parlante infrange una o più massime dicendo, per esempio, una bugia; oppure essendo troppo prolisso o ambiguo. In questo caso, quindi, il parlante sceglie di non cooperare, ma senza rendere manifesta la propria scelta;
- **Rifiuto esplicito di cooperazione:** il parlante si dichiara palesemente non collaborativo:

Es. A: “È vero che Liam e Noel torneranno insieme?”

B: “No comment”

Da notare che, nonostante l'esplicita infrazione della massima di quantità, vi è comunque produzione di informazione: la risposta di B, difatti, viene generalmente interpretata come se comunicasse più di quanto non dice.

- **Conflitto tra massime:** i parlanti si adeguano a una massima nella misura in cui è possibile date le altre massime. È frequente, infatti, il conflitto tra la massima di quantità e di qualità:

Es. A: “Dove abita Bea?”

B: “Nel sud della Francia”

A inferirà che B avrebbe potuto essere più informativo (rispettando quindi la massima di quantità) solo al prezzo di dire cose che non sapeva o di cui non era sicuro (massima di qualità).

- **Utilizzo delle massime per scopi comunicativi:** il parlante sfrutta le massime per ottenere particolari effetti di comunicazione. Ad esempio, quando una massima viene esplicitamente infranta, “il destinatario deve avanzare ipotesi supplementari per scartare l'ipotesi di una trasgressione, e per riconciliare il comportamento del parlante con l'assunzione che egli stia cooperando (Bianchi, 2003, p. 79–80)”

Colui che pronuncia l'enunciato, quindi, si aspetta che l'interlocutore faccia il seguente ragionamento:

“Dicendo P, il parlante avrebbe infranto una massima, a meno che non intendesse (anche)

Q. Quindi il parlante intende comunicare (anche) Q.”

Le massime di cooperazione consentono di spiegare i fenomeni comunicativi apparentemente incoerenti ma che invece vengono compresi dai partecipanti. Spiegano il funzionamento continuo delle implicature, cioè il fatto che nella conversazione si comunichi molto di più di ciò che si dice.

2.3.2 Implicature Conversazionali

Bianchi ripropone la definizione di Grice, per la quale le implicature sono “le proposizioni che, in determinati contesti, possono essere comunicate (significato del parlante) usando un enunciato, senza essere esplicitamente dette, senza cioè essere parte del significato convenzionale dell'enunciato (Bianchi, 2003, p. 73)”. In sostanza, casi di implicatura si verificano quando

comunichiamo un certo contenuto aggiuntivo rispetto a ciò che è stato letteralmente detto. Il contenuto implicato (detto *implicatura*) è inferito grazie a tre fattori:

- L'assunzione che il parlante sia cooperativo, e cioè che rispetti le massime conversazionali;
- Il significato di ciò che è stato letteralmente detto;
- Eventuali informazioni relative al contesto di proferimento.

Tipicamente, un'implicatura conversazionale è:

- **Non distaccabile** dal senso dell'enunciato: visto che non sono legate ai termini utilizzati, l'implicatura sorge anche se si usano espressioni equivalenti;
- **Cancellabile**: è possibile ritrattarla o negarla in modo sensato;
- **Supera il test di falsità**: il contenuto veicolato attraverso una frase passa il test quando la falsità del contenuto non implica anche la falsità della frase.

2.3.3 Conseguenze analitiche (implicazioni)

Le conseguenze analitiche di un enunciato sono conclusioni che seguono necessariamente dall'enunciato. Se un enunciato è vero le sue implicazioni non possono essere false:

Es. "Il calo di tensione elettrica ha compromesso irrimediabilmente il server"

implica che

"Il server è fuori uso"

Le situazioni possibili in cui un enunciato è vero includono (o coincidono) con le situazioni possibili in cui una conseguenza analitica dell'enunciato è vera. Quando asseriamo un enunciato, quindi, comunichiamo anche le sue conseguenze analitiche. A differenza delle implicature, le conseguenze analitiche non sono cancellabili e non superano il test di falsità.

2.3.4 Presupposizioni

Una *presupposizione* è un'informazione marcata come presupposta, o "data per scontata", ai fini della comunicazione in un determinato contesto. Possiamo distinguerne due diversi tipi: quelle **convenzionali**, che rappresentano una classe particolare di conseguenza analitica, e quelle **pragmatiche**. Le presupposizioni pragmatiche formano lo sfondo comune in cui avviene la comunicazione, sono indipendenti dal contenuto specifico della comunicazione e non sono attivate da specifici elementi linguistici. Le presupposizioni convenzionali, a differenza di quelle pragmatiche, sono attivate da specifici elementi linguistici:

- **Descrizioni definite**;

Esempio: Il cliente è arrabbiato [Esiste un cliente]

- **Verbi aspettuati** che distribuiscono un'azione nel tempo (stare per, mettersi a, smettere di, ecc.);

Esempio: Il cliente ha smesso di utilizzare il software [Il cliente utilizzava il software]

- **Verbi fattivi** che esprimono un'azione non compiuta dal soggetto ma da altri;

Esempio: Il cliente sa che l'operatore ha risolto la problematica [L'operatore ha risolto il problema]

- **Controfattuali**;

Esempio: Se il software non funzionasse il cliente aprirebbe un ticket all'assistenza [Il software funziona]

- **Dislocazione:** costrutti in cui l'oggetto, o altro costituente, è spostato (dislocato) dalla sua posizione canonica e non rispetta, quindi, la struttura tipica Soggetto–Verbo–Oggetto;

Esempio: Chi ha risolto la problematica? [Qualcuno ha risolto la problematica]

2.3.4.1 Proiezioni

Per proiezione si intende uno dei tratti caratteristici della presupposizione, che le permette di “sopravvivere” quando l'enunciato figura nell'ambito di:

- **Espressioni modali** (*possibile, necessario, ecc.*);

Es. È possibile che il cliente abbia risolto il problema in autonomia [il cliente aveva un problema]

- **Verbi epistemici** (*credere, immaginare, sapere, pensare, ecc.*):

Es. L'operatore crede che il cliente abbia risolto il problema [il cliente aveva un problema]

- **Antecedenti condizionali:**

Es. Se l'operatore ha risolto il problema, il cliente ne sarà felicissimo.

2.4 La cortesia

Con il termine *cortesia* ci si riferisce alle strategie di comunicazione il cui obiettivo è quello di stabilire, conservare o alterare le relazioni fra interlocutori (Bianchi, 2003). Per quale motivo alcune frasi sembrano più cortesi di altre? Una richiesta indiretta, ad esempio, è più cortese rispetto all'imperativo:

Es. Mi puoi dare una caramella? + cortese

Dammi una caramella! - cortese

Altre volte, però, è la forma imperativa ad essere più cortese:

Es. Prendi una caramella! + cortese

Se vuoi puoi prendere una caramella - cortese

I parametri che regolano il livello di cortesia sono tre:

1. Assunzioni del parlante sui rapporti col destinatario;
2. La situazione concreta di discorso;
3. Eventuali tentativi di modificare i due fattori precedenti.

Rientrano nel primo parametro sia lo status relativo dei partecipanti all'interazione, e cioè le differenze di età, di genere, di status o ruolo sociale, di potere; sia il grado di intimità o di amicizia, anche se temporaneo.

2.4.1 Il concetto di *faccia*

Il sociologo Erving Goffman definisce il concetto di *faccia* come l'immagine pubblica, sociale ed emotiva che una persona ha di sé stessa (Goffman 1967, in Bianchi, 2003). La comunicazione comporta sempre dei rischi per la nostra reputazione o immagine pubblica. Alcune azioni comunicative, definite come *Face Threatening Acts (FTAs)*, minacciano intrinsecamente gli individui facendo loro presagire il rischio di perdere la propria faccia. È per questo motivo che occorre attenuare la forza della minaccia attraverso le strategie di cortesia linguistica. Bianchi spiega che in questa prospettiva “la cortesia viene definita come quell'insieme di mezzi impiegati da un parlante per mostrare consapevolezza della faccia dell'altro (Bianchi, 2003, p. 92)”.

2.4.2 I due aspetti della faccia

La *faccia* è composta da due aspetti complementari: negativo e positivo.

2.4.2.1 Aspetto negativo della faccia

L'aspetto negativo è rappresentato dal bisogno di un certo grado di libertà e autonomia d'azione. Con riferimento al **destinatario** della comunicazione, esempi di azioni linguistiche (FTAs) che minacciano questo aspetto sono:

- ordini, richieste, consigli, minacce, provocazioni, atti commissivi imposti (es. promessa estorta);
- offese o promesse che pongono il destinatario in una posizione di debito o gratitudine;
- complimenti, espressioni di forti emozioni nei confronti del destinatario;

Relativamente al **parlante**, invece, esempi di minacce per la faccia negativa possono essere rappresentate da:

- Accettare scuse o ringraziamenti;
- Accettare offerte;
- Promettere con riluttanza.

2.4.2.2 Aspetto positivo della faccia

L'aspetto positivo è rappresentato dal bisogno di essere accettati e di piacere. Esempi di atti linguistici (FTAs) minacciosi per la faccia positiva del destinatario della comunicazione sono rappresentati da:

- Critiche, rimproveri, accuse, insulti, lamentele;
- Riferimento ad argomenti delicati o che possono evidenziare divergenze (sesso, politica, religione etc.);
- Sovrapposizioni e interruzioni del discorso;
- Elusione di domande.

La faccia positiva del parlante, invece, può essere minacciata da:

- Scusarsi;
- Perdere il controllo;
- Comportarsi in modo maldestro o contraddittorio.

2.4.3 Massima della cortesia

Nel libro "*The logic of politeness*" del 1973, la linguista Robin Lakoff individua due gruppi di regole pragmatiche: quelle che regolano la conversazione, sintetizzate nella massima "*sii chiaro*"; e le regole della *cortesia*, riassunte nella massima "*sii cortese*" (Bianchi, 2003). Le regole della cortesia vengono ulteriormente suddivise in base alle diverse situazioni di distanza sociale:

- Nel **discorso formale**, caratterizzato da una differenza di status fra gli interlocutori, la regola di riferimento è "*Non ti imporre o immischiare*";
- Nel **discorso tra pari**, in cui gli interlocutori hanno il medesimo status e il grado di familiarità/intimità è basso, la regola principale è "*Offri alternative*".
- Nel **discorso intimo** l'obiettivo è mettere a proprio agio l'interlocutore seguendo la regola "*Sii amichevole*".

Di seguito sono riportate alcune indicazioni per rispettare la massima di cortesia nelle diverse situazioni di discorso.

2.4.3.1 Discorso formale (non ti imporre o immischiare)

La massima "*Non ti imporre o immischiare*" viene rispettata quando si evita di chiedere cose che hanno un costo significativo per l'interlocutore (merce non franca) come, ad esempio,

apprezzamenti, scuse o informazioni personali. Evitando, inoltre, di introdurre argomenti sgradevoli, intimi o conflittuali.

2.4.3.2 Discorso tra pari (offri alternative)

La massima “*Offri alternative*” si realizza attraverso l’utilizzo di espressioni attenuate. Una richiesta attenuata, infatti, può essere ignorata senza far perdere la faccia al richiedente. In caso di discorsi che rappresentano dei tabù, invece, è opportuno usare degli eufemismi.

2.4.3.3 Discorso intimo (sii amichevole)

La massima “*Sii amichevole*” si realizza manifestando interesse e fiducia; utilizzando un linguaggio diretto che indica una partecipazione attiva.

2.4.4 Le diverse strategie di cortesia linguistica

Nel libro ‘*Politeness: some universals in language usage*’ del 1987, Penelope Brown e Stephen C. Levinson schematizzano le possibili strategie per compiere un atto potenzialmente minaccioso per la faccia. Propedeutica a tale schema è la classificazione delle minacce sulla base dell’attore che le subisce: destinatario o parlante.

2.4.4.1 Minacce per il destinatario

La prima distinzione si concentra sul destinatario, separando gli atti che risultano principalmente minacciosi per la sua faccia negativa da quelli minacciosi per la faccia positiva. Nella prima categoria rientrano:

- Atti che mettono pressione all’interlocutore per fare, o non fare, una determinata azione. Ricadono in questa categoria gli ordini, le richieste, i suggerimenti, i promemoria, gli avvertimenti;
- Atti che prospettano un’azione futura nei confronti dell’interlocutore, il quale, quindi, potrebbe incorrere in un debito. È il caso di offerte e promesse;
- Atti che suggeriscono il desiderio del parlante nei confronti di un bene posseduto dall’interlocutore, che dovrà quindi proteggerlo o consegnarlo al parlante: complimenti o espressioni di forte ammirazione; ma anche emozioni negative come odio e rabbia.

Gli atti che invece insistono sulla faccia positiva indicano che il parlante non tiene conto dei sentimenti o della volontà del destinatario. Rientrano in questa categoria:

- Atti che valutano negativamente alcuni aspetti della faccia positiva dell’interlocutore: critiche, disapprovazione, lamentele, insulti e accuse;
- Atti che indicano non curanza o indifferenza nei confronti della faccia positiva dell’interlocutore: irriverenza, sollevamento di argomenti divisivi, palese non cooperazione, ecc.

2.4.4.2 Minacce per il parlante

La seconda distinzione si concentra sul parlante individuando, anche qui, minacce per la faccia negativa e per quella positiva. Nella prima tipologia rientrano: espressioni di ringraziamento, giustificazioni, promesse e offerte; ricadono nella seconda tipologia: scuse, accettazione di complimenti, ammissione di colpe.

2.4.4.3 Le scelte del parlante

In un contesto di reciproca vulnerabilità della faccia, ogni attore coinvolto cercherà di evitare il compimento di atti che la possano minacciare, o attuerà delle strategie per limitarne gli effetti prendendo in considerazione tre parametri (Brown & Levinson, 1987):

1. La volontà di comunicare il contenuto rappresentato dalla potenziale minaccia;
2. La necessità di comunicare con efficienza o urgenza;

3. La volontà di proteggere la faccia dell'interlocutore.

Le possibili strategie sono sintetizzate nello schema in figura 2.

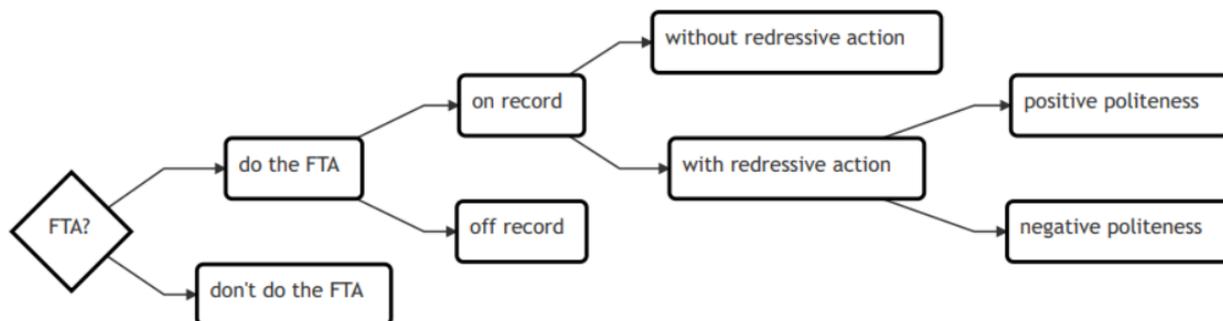


Figura 2 – strategie messe in atto dal parlante

In sostanza, il parlante che si trova a compiere un atto minaccioso (FTA) per la faccia del suo interlocutore dovrà decidere se:

1. Manifestare in modo non ambiguo e inequivocabile le proprie intenzioni comunicative (**on record**); oppure mascherarle volontariamente (**off record**) attraverso l'utilizzo, ad esempio, di metafore, ironia o domande retoriche;
2. Nel primo caso, dovrà poi scegliere se esplicitarle limitando eventuali effetti negativi attraverso un'azione riparatoria (**with redressive action**), oppure in maniera diretta senza alcun tentativo di riparazione (**without redressive action**);
3. In caso di azioni riparatorie, scegliere se rafforzare la faccia positiva dell'interlocutore (**cortesia positiva**) oppure quella negativa (**cortesia negativa**).

2.4.5 Cortesia e turni di parola

In una conversazione, generalmente, i partecipanti attuano i seguenti comportamenti che ne favoriscono la fluidità:

- Parlano uno alla volta;
- Non lasciano lunghe pause di silenzio;
- Non litigano su chi deve parlare;

Questa fluidità nella conversazione è un fenomeno molto interessante – al quale ci siamo abituati – regolato da alcune caratteristiche di seguito descritte.

2.4.5.1 Cessione turni di parola

Alcuni atti linguistici contano come esplicite cessioni del turno di parola (forma interrogativa).

2.4.5.2 Coppie adiacenti

Alcuni tratti di conversazione sono organizzati in coppie adiacenti:

- Saluto – Saluto;
- Espressione di cortesia – Ringraziamento;
- Ringraziamento – Accettazione/riconoscimento;
- Scuse – Accettazione/riconoscimento.

Trattasi di coppie preordinate di frasi o atti linguistici: chi produce il primo elemento di aspetta – pena la scortesia – che il suo interlocutore prenda la parola e produca il secondo elemento.

2.4.5.3 Silenzi significativi

Come per la co-operatività, assumiamo che i parlanti rispettino i turni di parola a meno che non abbiano ragioni per non farlo. Spesso, le ragioni per non prendere parola sono chiare, e un contenuto aggiuntivo viene comunicato attraverso un ragionamento abduittivo, simile a quello che avviene per le implicature. La cessione del turno di parola si collega a specifiche aspettative nei diversi atti linguistici:

- Domande – risposte;
- Richieste/offerte – accettazione;
- Asserzioni – accordo.

Il non corrispondere a queste aspettative può produrre la percezione di scortesia.

2.5 Débrayage ed Embrayage

I concetti di *Débrayage ed Embrayage* si inseriscono all'interno di una cornice più ampia, che è rappresentata dalla *teoria dell'enunciazione*. Per *enunciazione* si intende "l'atto individuale attraverso il quale il parlante si appropria della lingua, mettendola in funzione del discorso, e tramite il quale egli annuncia sé stesso come soggetto (Volli, 2003, p. 117)". Con il termine *enunciazione*, quindi, si fa riferimento alle tracce che l'attività di produzione di un enunciato ha lasciato all'interno dell'enunciato stesso. Volli (2003) spiega che l'analisi di queste tracce, o marche, è importante per comprendere diversi aspetti:

- Le modalità attraverso le quali il soggetto si manifesta all'interno del testo;
- Le modalità con le quali l'enunciatore, l'enunciatario e le loro relazioni si instaurano nel testo;
- La produzione di alcuni effetti di senso particolari che rendono efficace la comunicazione (come gli *effetti di realtà*).

Ogni racconto presenta uno spazio, un tempo e dei soggetti diversi rispetto a quelli dell'enunciazione, i quali vengono installati nel testo attraverso un meccanismo di distacco, in francese *debrayage*. Gli attanti dell'enunciazione, e cioè *l'enunciatore* e *l'enunciatario*, non sono direttamente accessibili, ma "si possono ricostruire solo a partire dalle tracciate lasciate nell'enunciato" (Courtès, 1995, p.255 in Volli, 2003, p.118).

2.5.1 Débrayage attanziale

La categoria della persona, che è alla base del meccanismo di *debrayage* attanziale, può articolarsi in *persona/nonpersona*. Al primo termine corrispondono i morfemi personali *io* e *tu* che servono da denominazione per i due attanti dell'enunciazione; al secondo termine corrispondono gli attanti dell'enunciato. Come indicato all'inizio del capitolo, il soggetto dell'enunciazione, produttore dell'enunciato, non è direttamente accessibile, ma può proiettare all'interno del discorso sia degli attanti dell'enunciazione sia degli attanti dell'enunciato. Nel primo caso sta operando un **débrayage enunciazionale**; nel secondo caso si parla di **débrayage enunciativo**. Il *débrayage* enunciazionale genera un forma discorsiva chiamata *enunciazione enunciata*, che è tipica dei racconti in prima persona o delle sequenze dialogate. Il testo produce un effetto di *illusione enunciazionale*, in cui sembra che soggetto, tempo e luogo dell'enunciato coincidano con quelli dell'enunciazione. Il *débrayage* enunciativo, invece, produce la forma discorsiva detta *enunciato enunciato*, presente nelle narrazioni che hanno soggetti qualsiasi o nei discorsi detti oggettivi. L'effetto prodotto da questo tipo di discorso è di *illusione referenziale*: sembra cioè che si riferiscano a persone e cose esterne al testo, appartenenti al mondo esterno alla comunicazione.

2.5.2 Débrayage temporale

Attraverso il *débrayage* temporale si proietta nel discorso il termine *non-ora*, con il risultato di istituire, da una parte, il tempo *ora* dell'enunciazione; e dall'altra, permettere la costruzione di un tempo "oggettivo" a partire dalla posizione che può essere detta il *tempo di allora*.

2.5.3 Débrayage spaziale

Proprio come il débrayage attanziale o temporale, quello spaziale si presenta come una procedura che ha l'effetto di collocare fuori dall'istanza dell'enunciazione il termine *non-qui* della categoria spaziale e di fondare così nello stesso tempo lo spazio "obiettivo" dell'enunciato (lo spazio di *altrove*) e lo spazio originario.

2.5.4 Embrayage

Una volta realizzato il débrayage, è possibile effettuare una sorta di ritorno all'enunciazione attraverso un'operazione di *embrayage* generando degli effetti di *illusione enunciazione*. Volli spiega che:

Più in generale, è la messa in atto delle operazioni di débrayage ed embrayage che consente all'enunciatore di istituire nel discorso enunciato gli attori, un'organizzazione spaziale e una temporale, analizzandoli con gli strumenti della semiotica del racconto (attorializzazione, spazializzazione, temporalizzazione) (Volli, 2003, p. 119).

2.5.5 Indici linguistici dell'enunciazione

L'analisi dell'enunciazione in un testo avviene attraverso la presa in esame degli indici linguistici attraverso i quali vengono stabilite tre tipi di relazione:

- La relazione tra il soggetto e la sua enunciazione;
- La relazione tra il soggetto e l'enunciato;
- La relazione tra l'enunciatore e l'enunciario.

Tali indici possono essere classificati in tre categorie:

- Anaforici: quando rinviano ad elementi del testo precedenti rispetto all'enunciato;
- Deittici: quando si riferiscono all'enunciazione;
- Indici che rinviano al contesto esterno extralinguistico (elementi del mondo naturale).

2.5.5.1 Relazione tra soggetto ed enunciazione

Gli elementi linguistici che manifestano la relazione tra l'enunciatore e la sua enunciazione coinvolgono:

- Pronomi personali: i pronomi *io* e *tu* assumono un significato diverso in ogni situazione di discorso e, pertanto, si definiscono solo in relazione all'atto di enunciazione;
- Pronomi dimostrativi: il pronome *questo* indica oggetti in relazione con la situazione enunciativa;
- Tempi verbali: mentre il passato remoto costituisce un tempo staccato dall'atto dell'enunciazione, il presente è comprensibile solo in relazione al presente dell'enunciazione;
- Forme avverbiali: gli avverbi di tempo e di luogo si distinguono tra quelli che si riferiscono a un tempo/spazio già enunciato nel testo (anaforici), e quelli che si riferiscono al tempo/spazio dell'enunciazione (deittici).

2.5.5.2 Relazione tra soggetto ed enunciato

La relazione tra il soggetto e il suo enunciato è marcata da indicatori detti *modali*, per esempio:

- Verbi che esprimono un atteggiamento proposizionale (credere, presumere, supporre, ecc.);
- Modi verbali che, attraverso il condizionale o il congiuntivo, suggeriscono augurio o apprensione;
- Aggettivi apprezzativi, o espressioni che esprimono che indicano incertezza, possibilità, indecisione, ecc.

2.5.5.3 Relazione tra enunciatore ed enunciato

La relazione tra enunciatore ed enunciato viene stabilito “per mezzo dell’interrogazione, dell’imperativo, ma anche dell’asserzione nella sua forma performativa (Volli, 2003, p. 121)”

CAPITOLO 3 – ANALISI QUANTITATIVA

3.1 Modalità di campionamento

L'analisi è stata effettuata selezionando cento ticket – attraverso una modalità di campionamento libero – da una popolazione di ticket con le seguenti caratteristiche:

- Presenza di un feedback negativo, minore o uguale a due stelle, oppure nessun feedback;
- Presenza di almeno quattro commenti: due del cliente e due dell'operatore;

3.2 Criteri di misura

Per ognuno dei ticket del campione sono stati indagati i seguenti fenomeni della pragmatica del linguaggio:

- Il livello di cortesia nei commenti del cliente;
- Il livello di cortesia nei commenti dell'operatore;
- La presenza di atti linguistici rappresentativi;
- La presenza di atti linguistici dichiarativi;
- La presenza di atti linguistici espressivi;
- La presenza di atti linguistici direttivi;
- La presenza di atti linguistici commissivi;
- Tipologia di débrayage: enunciazionale o enunciativo;
- Presenza di embrayage;

Inoltre, è stata tenuto in considerazione il livello di gravità assegnato al ticket, oltre che alla tipologia della richiesta: segnalazione di una problematica o richiesta di informazioni.

3.2.1 Scala di cortesia

Per ottenere il livello di cortesia dei commenti di operatore e cliente è stata sviluppata un'apposita scala che assegna un valore da uno a cinque sulla base dei seguenti parametri:

- Utilizzo preferenziale della forma indiretta rispetto a quella diretta;
- Utilizzo di espressioni attenuate;
- Offerta di alternative;
- Collaborazione;
- Presenza di saluti e ringraziamenti.

Ad ogni parametro viene assegnato 1, se presente, 0 se non presente. Il valore totale della cortesia è quindi uguale alla somma dei valori assegnati a ciascun parametro.

	ANALISI CORTESIA CLIENTE					
Id Ticket	Forma Indiretta	Espressioni Attenuate	Offerta di Alternative	Collaborazione	Saluti / Ringraziamenti	Totale Cliente
TK-1	1	0	0	1	1	3
TK-2	0	1	0	0	0	1

Tabella 1 – Calcolo del livello di cortesia del cliente.

	ANALISI CORTESIA OPERATORE					
Id Ticket	Forma Indiretta	Espressioni Attenuate	Offerta di Alternative	Collaborazione	Saluti / Ringraziamenti	Totale Operatore
TK-1	1	1	1	1	1	5
TK-2	1	1	0	0	1	3

Tabella 2 - Calcolo del livello di cortesia dell'operatore.

3.2.1.1 Forma indiretta

Nel contesto di riferimento la forma indiretta viene intesa come più cortese rispetto alla forma imperativa.

FORMA	ESEMPIO	VALORE ASSEGNATO
Imperativa	Fate un controllo accurato	0
Indiretta	Potreste effettuare un controllo accurato?	1

Tabella 3 – Confronto tra forma imperativa e forma indiretta.

3.2.1.2 Espressioni attenuate

L'utilizzo di espressioni che attenuano un contenuto sgradevole è ritenuto più cortese e adeguato a un contesto lavorativo formale.

ESPRESSIONE	ESEMPIO	VALORE ASSEGNATO
Sgradevole	Apprendo che per l'ennesima volta avete commesso un altro dei vostri STRAFALCIONI.	0
Attenuata	Vi prego di rimediare al vostro errore	1

Tabella 4 – Confronto tra espressione sgradevole ed espressione attenuata.

3.2.1.3 Offerta di alternative

Viene assegnato il valore 1 quando l'operatore, o il cliente, offrono delle alternative: ad esempio, per quanto riguarda la fascia oraria in cui eseguire un intervento.

ALTERNATIVA	ESEMPIO	VALORE ASSEGNATO
Presente	oggi dalle 9.30 alle 11.00 oppure domani dalle 9.00 alle 12	1
Assente	Contattatemi immediatamente	0

Tabella 5 – Esempi di alternative.

3.2.1.4 Collaborazione

La disponibilità del cliente/operatore a collaborare viene ritenuta più cortese.

RICHIESTA	RISPOSTA	VALORE ASSEGNATO
potete indicarci se ci sono altre casistiche anomale?	L'errore è vostro. Dovreste essere in grado di controllare e sistemare autonomamente	0
potete indicarci se ci sono altre casistiche anomale?	Verificheremo con gli utenti interessati la presenza di ulteriori casistiche	1

Tabella 6 – Esempi di collaborazione.

3.2.1.5 Saluti e ringraziamenti

Viene assegnato il valore 1 in presenza di formule di saluto e/o ringraziamento.

FORMULE DI SALUTO/RINGRAZIAMENTO	ESEMPIO	VALORE ASSEGNATO
Assenti	Segnalo che nel risultato della ricerca non appare il campo "oggetto". Nella versione precedente compariva. Fatemi sapere.	0
Presenti	Buongiorno, chiediamo il ripristino delle PEC bloccate a causa di un problema di collegamento con il server. Grazie. Un saluto cordiale, Mariarosa	1

Tabella 7 – Esempi di formule di saluto e ringraziamento.

3.2.2 Esempi di atti linguistici

Come indicato all'inizio del capitolo, è stata indagata la presenza dei diversi tipi di atti linguistici classificati da Searle:

- Rappresentativi;
- Dichiarativi;
- Espressivi;
- Direttivi;
- Commissivi.

Viene riportata di seguito una breve descrizione associata a uno o più esempi concreti individuati nei ticket analizzati.

3.2.2.1 Atti linguistici rappresentativi

Atti linguistici con cui esprimiamo le nostre credenze sul mondo (come gli atti di asserire, descrivere, concludere). Con un rappresentativo il parlante cerca di far sì che le sue parole si adattino al mondo e si impegna alla verità di quanto afferma.

	Atto Linguistico Rappresentativo
Cliente	<i>“Durante la fase di inserimento dei metadati in una nuova scheda di protocollo in uscita si è bloccata la schermata impedendo qualsiasi tipo di operazione.”</i>
Operatore	<i>“Abbiamo aggiornato la versione applicativa apportando un hotfix correttiva.”</i>
Cliente	<i>“Nei nuovi file allegati trovate i numeri di documento contabile presenti nel nostro gestionale, ma non nel cassetto fiscale.”</i>
Operatore	<i>“A seguito di una verifica a campione, ci risulta che le fatture indicate nel file excel sono state correttamente elaborate.”</i>
Cliente	<i>“Gli utenti lamentano che i documenti vengono salvati nella propria cartella di download con estensione ‘jpg’ e non con estensione ‘pdf’.”</i>
Operatore	<i>“Abbiamo provveduto a verificare la funzionalità di stampa nella vostra versione dell'applicativo: l'accodamento avviene correttamente. Si esclude pertanto la presenza di un'anomalia del software.”</i>

Tabella 8 – Esempi di atti linguistici rappresentativi.

3.2.2.2 Atti linguistici dichiarativi

Atti linguistici con cui modifichiamo stati del mondo, spesso stati istituzionali (come gli atti di sposare, battezzare, dichiarare guerra, condannare, licenziare). L'uso di un dichiarativo è regolato da complesse istituzioni sociali, e il parlante deve avere un determinato status giuridico o sociale: in questo caso è il mondo ad adattarsi alle parole.

	Atto Linguistico Dichiarativo
Operatore	<i>“Variamo lo stato del ticket in “In Attesa”, così da attendere la verifica della risoluzione da parte dell'utente.”</i>
Operatore	<i>“Procediamo alla chiusura del ticket.”</i>

Tabella 9 - Esempi di atti linguistici dichiarativi.

Per quanto riguarda i clienti, non è stato individuato alcune atto linguistico di tipo dichiarativo.

3.2.2.3 Atti linguistici Espressivi

Atti linguistici con cui esprimiamo i nostri sentimenti e più in generale i nostri stati psicologici (come gli atti di scusarsi, congratularsi, rallegrarsi, ringraziare, salutare): anche in questi atti possono essere coinvolti atteggiamenti e comportamenti regolati socialmente. Con un espressivo il parlante mira a far sì che le sue parole si adattino al mondo dei suoi sentimenti o sensazioni

	Atto Linguistico Espressivo
Cliente	<i>“Ci scusiamo per il malinteso.”</i>
Operatore	<i>“Ci scusiamo per il disagio causato dall' anomalia.”</i>

Cliente	<i>"Mi scuso molto per il disagio e la ringrazio per la sua cortesia."</i>
Operatore	<i>"Grazie per la cortese risposta."</i>
Cliente	<i>"Vi ringraziamo di cuore e porgiamo a tutto il Team auguri di Buona Pasqua."</i>
Operatore	<i>"Ci scusiamo ancora per la tempistica di risoluzione del ticket."</i>

Tabella 10 - Esempi di atti linguistici espressivi.

3.2.2.4 Atti linguistici Direttivi

Atti linguistici con cui cerchiamo di indurre gli altri a fare, o a non fare, qualcosa (come gli atti di ordinare, vietare, richiedere, domandare). Con un direttivo il parlante cerca di far sì che il mondo si adatti alle sue parole, grazie all'intervento del destinatario.

	Atto Linguistico Direttivo
Cliente	<i>"Fate un controllo accurato di quanto è ancora in errore e correggete entro oggi."</i>
Operatore	<i>"Vi invitiamo gentilmente a contattare il vostro commerciale di riferimento nel caso desideriate maggior formazione, consulenza specifica o richiedere un ordine di servizi per lo svolgimento di quanto richiesto."</i>
Cliente	<i>"Sarebbe opportuno inserirlo e anche con una certa urgenza, perché gli utenti sono abituati a gestire i flussi con riferimento al campo 'Oggetto'."</i>
Operatore	<i>"Le attività richieste possono essere svolte in autonomia dai vostri referenti interni adibiti all'amministrazione applicativa del software; o, in alternativa, dal personale del nostro reparto tecnico nel caso sia presente un relativo ordine."</i>
Cliente	<i>"È urgente sistemare questa problematica, che si protrae da tempo. Entro stamattina il problema va risolto."</i>
Operatore	<i>"Eseguite ulteriori prove sulla postazione dell'utente così da replicare nuovamente la problematica. Successivamente, comunicateci data e ora in cui è apparso il messaggio di errore."</i>

Tabella 11 - Esempi di atti linguistici direttivi.

3.2.2.5 Atti linguistici Commissivi

Atti linguistici con cui ci impegniamo a fare qualcosa in futuro (come gli atti di promettere, incaricarsi, rifiutare, acconsentire, scommettere). Con un commissivo il parlante si impegna a far sì che il mondo si adatti alle sue parole.

	Atto Linguistico Commissivo
Cliente	<i>"Resto a disposizione per qualsiasi informazione necessaria."</i>
Operatore	<i>"Proverò a ricontattarla nuovamente nei prossimi giorni."</i>
Cliente	<i>"La collega sarà operativa in presenza domani mattina e quindi potrò rispondervi solo dopo aver acquisito le informazioni richieste."</i>
Operatore	<i>"Rimaniamo disponibili per eventuali ulteriori chiarimenti."</i>
Cliente	<i>"Nel caso dovessero ricapitare problemi analoghi vi avviserò."</i>
Operatore	<i>"Se si rendesse necessario, la procedura di reinstallazione posso farla io."</i>

Tabella 12 - Esempi di atti linguistici commissivi.

3.3 Presentazione dei dati e discussione

3.3.1 Livelli di cortesia

In generale, il livello medio di cortesia dell'operatore risulta essere superiore a quello del cliente: 3,97 rispetto a 3,38, in una scala che va da uno a cinque punti.



Grafico 1 – Livello medio di cortesia.

3.3.1.1 Livello di cortesia in relazione alla tipologia di richiesta

L'analisi riguarda il livello di cortesia di cliente e operatore in relazione alla tipologia di richiesta rappresentata dal ticket: segnalazione di una problematica o richiesta di informazioni.

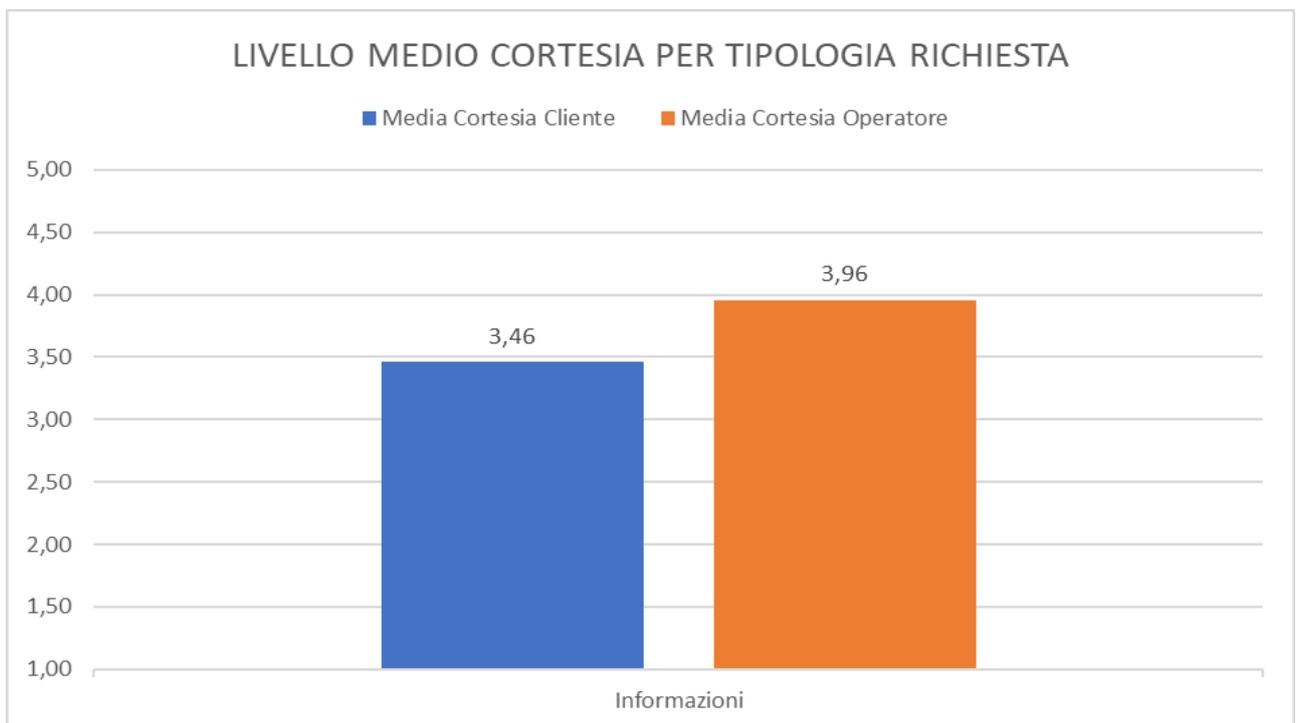


Grafico 2 - Livello medio di cortesia nei ticket aperti per richiedere informazioni.

Nei ticket relativi a richieste informazioni il livello medio di cortesia dell'operatore è di 3,96 punti, mentre quello del cliente è poco più basso: 3,46.

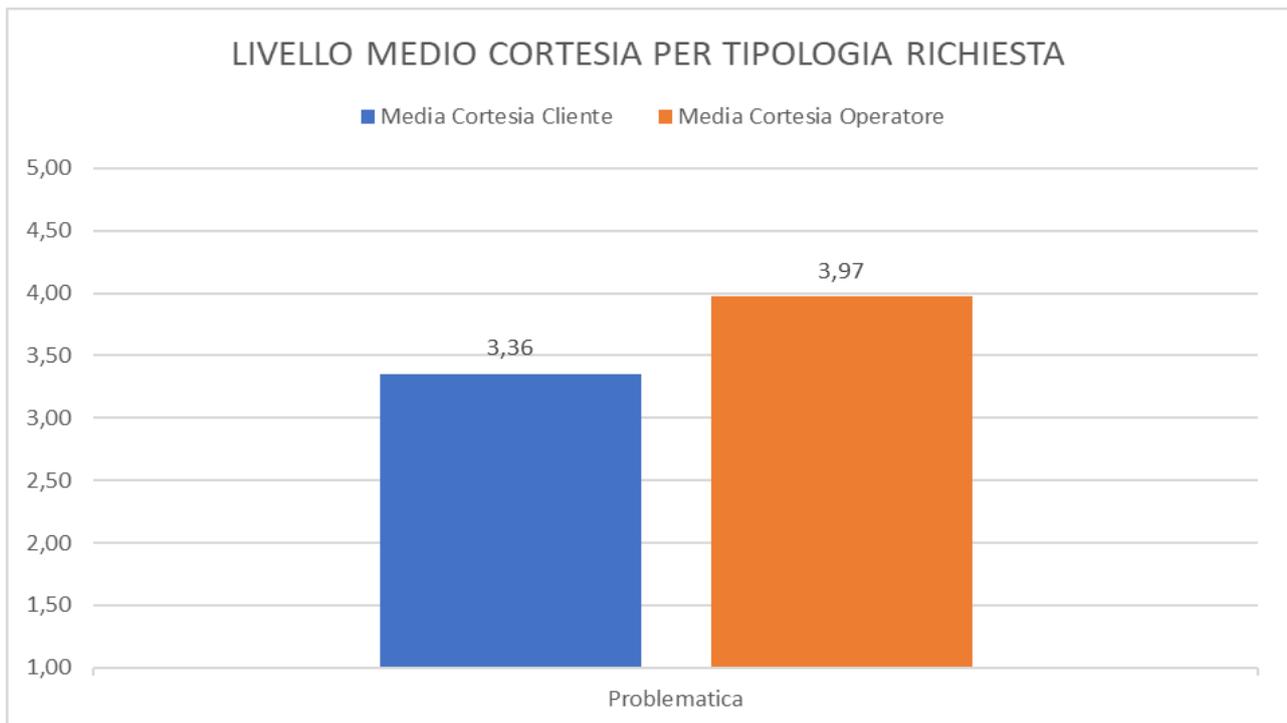


Grafico 3 - Livello medio di cortesia nei ticket aperti per segnalare una problematica.

Nei ticket aperti per segnalazioni di problematiche il livello medio di cortesia dell'operatore rimane pressoché uguale, 3,97 punti, mentre quello del cliente si abbassa a 3,36 punti.

3.3.2 Livello di cortesia in relazione al codice gravità

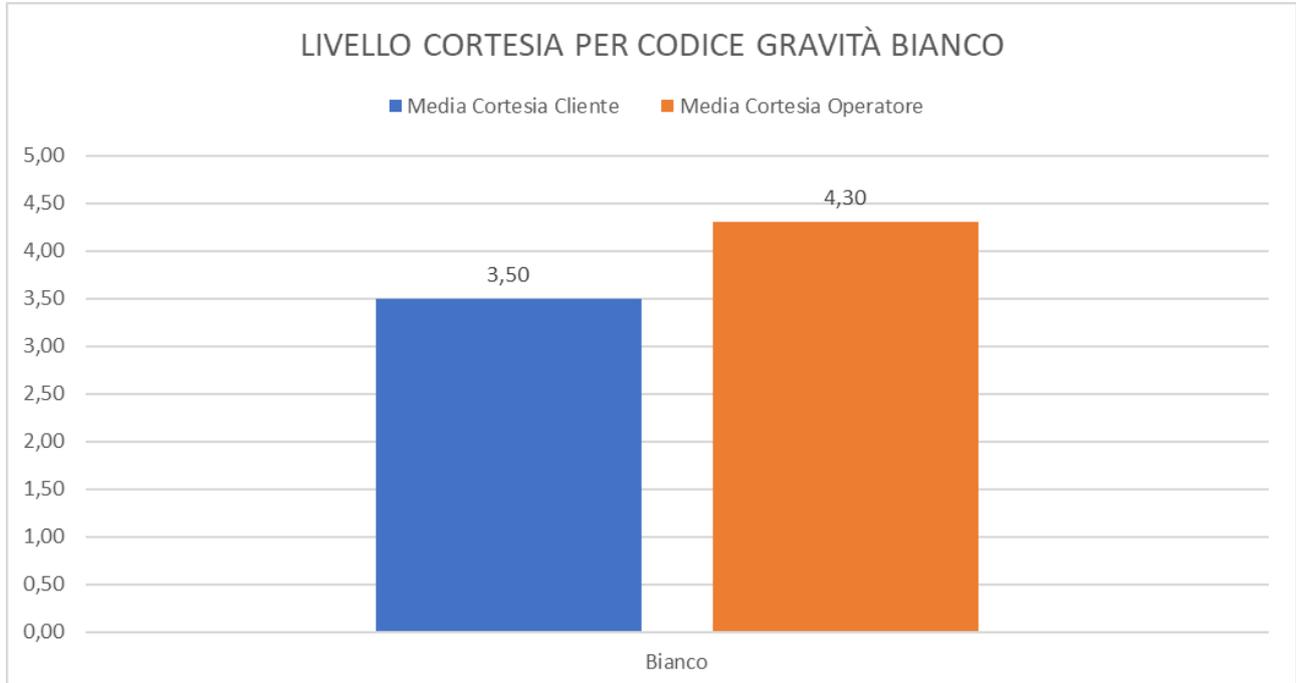


Grafico 4 – Livello medio di cortesia nei ticket con codice gravità 'Bianco'.

Mettendo in relazione il livello di cortesia con il codice di gravità, si osserva che nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *bianco* il livello medio di cortesia dell'operatore è 4,30 punti, mentre quello del cliente si attesta a 3,50 punti.

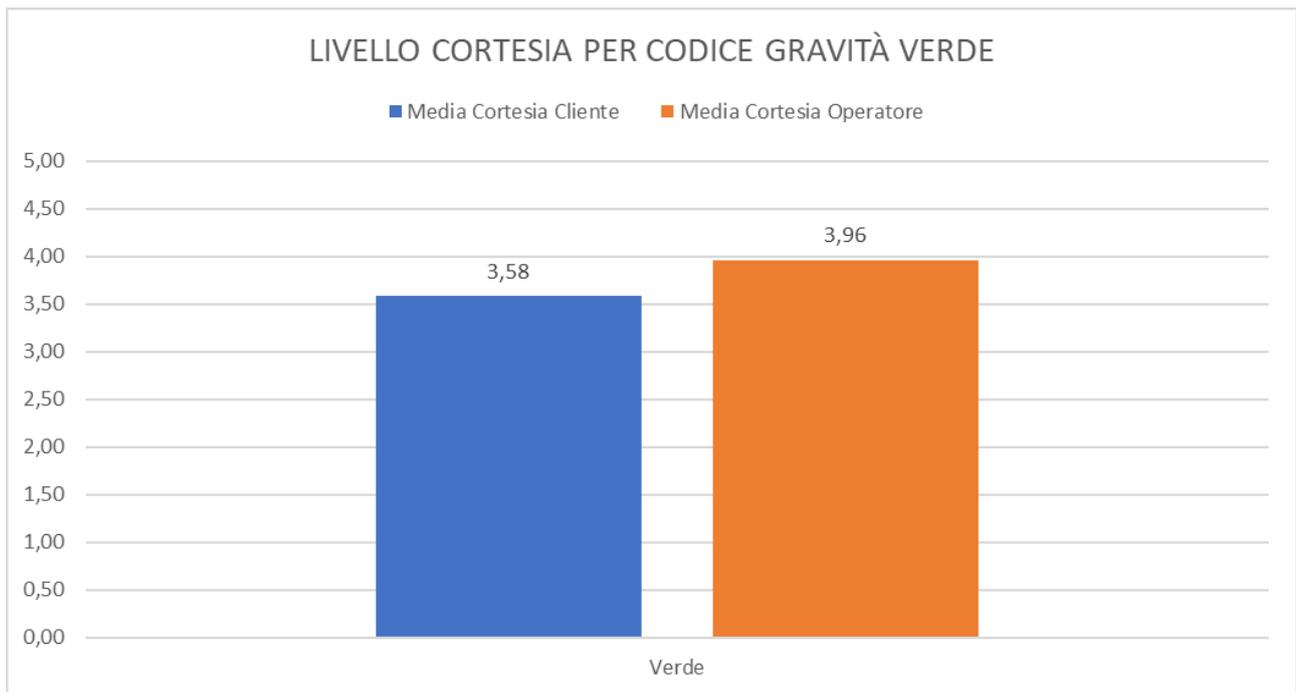


Grafico 5 - Livello medio di cortesia nei ticket con codice gravità 'Verde'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *verde* il livello medio di cortesia dell'operatore si abbassa a 3,96 punti, e scende anche il livello del cliente è 3,58 punti.

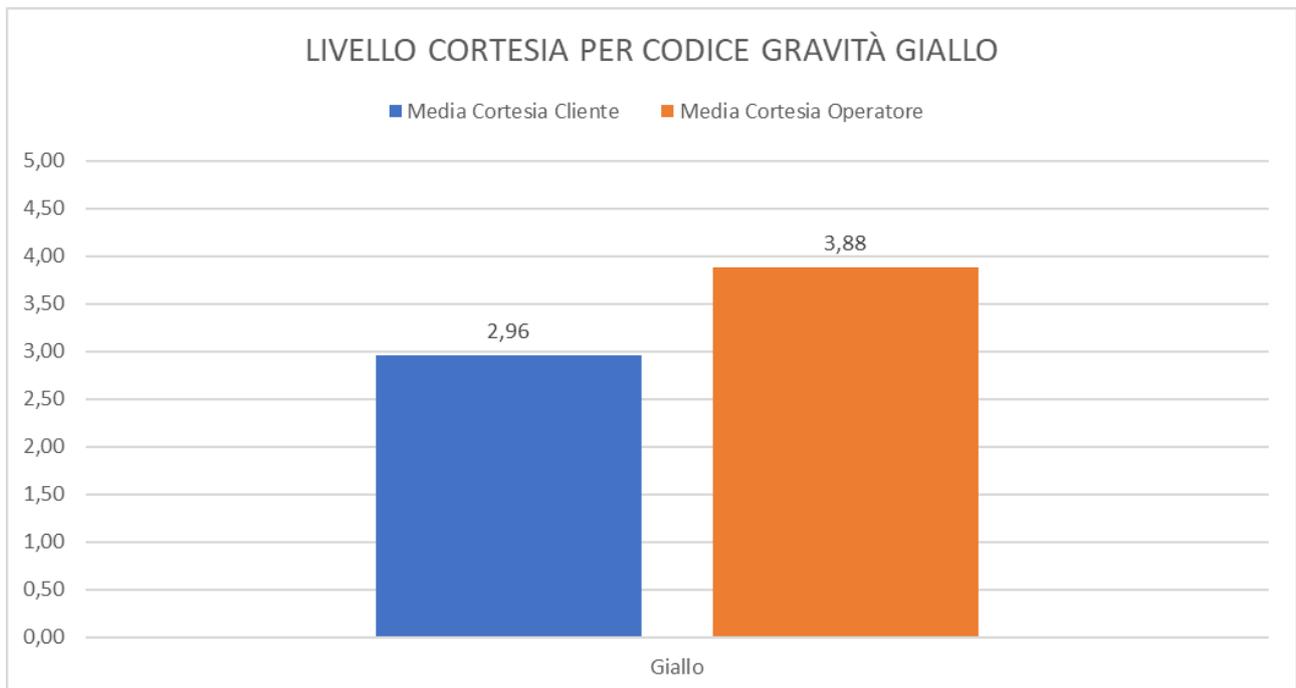


Grafico 6 - Livello medio di cortesia nei ticket con codice gravità 'Giallo'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *giallo* il livello medio di cortesia dell'operatore cala di poco rispetto al precedente: 3,88 punti; mentre quello del cliente si abbassa a 2,96 punti.

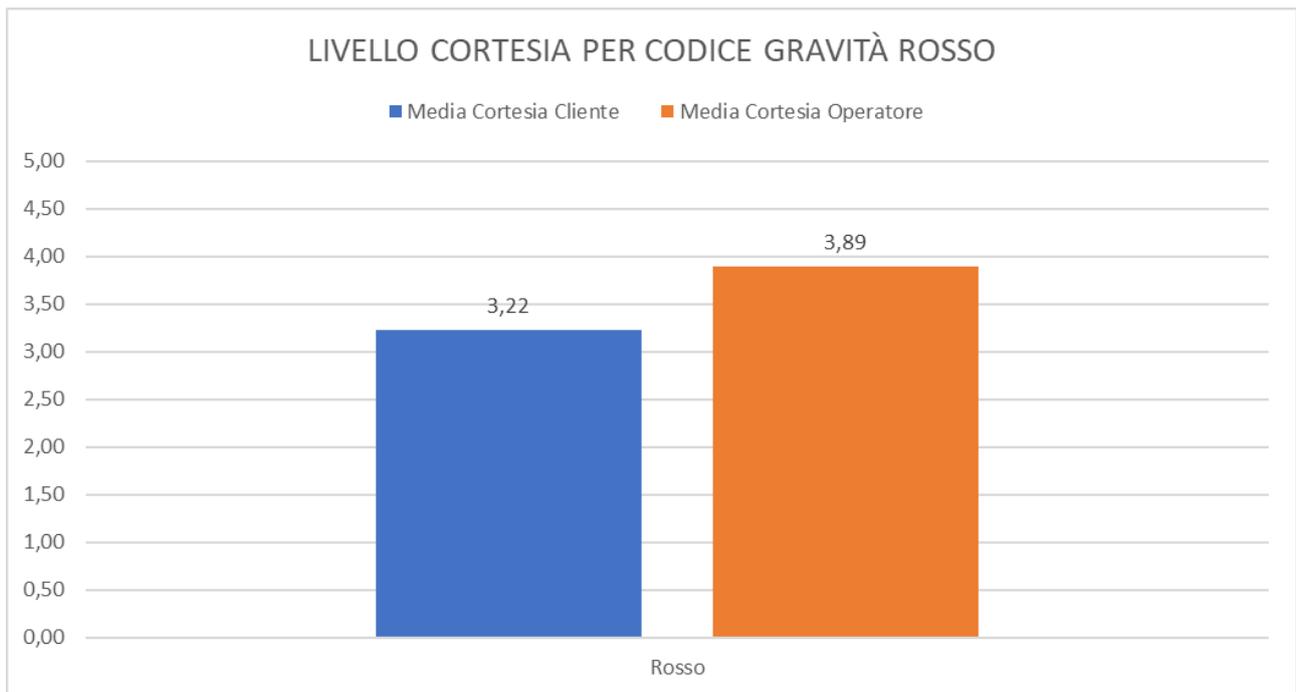


Grafico 7 - Livello medio di cortesia nei ticket con codice gravità 'Rosso'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità rosso il livello medio di cortesia dell'operatore è 3,89 punti, mentre quello del cliente risale a 3,22 punti.

3.3.3 Atti linguistici in relazione al codice gravità

La prima analisi riguarda la presenza dei diversi tipi di atti linguistici in relazione al codice di gravità assegnato al ticket.

3.3.3.1 Atti linguistici cliente

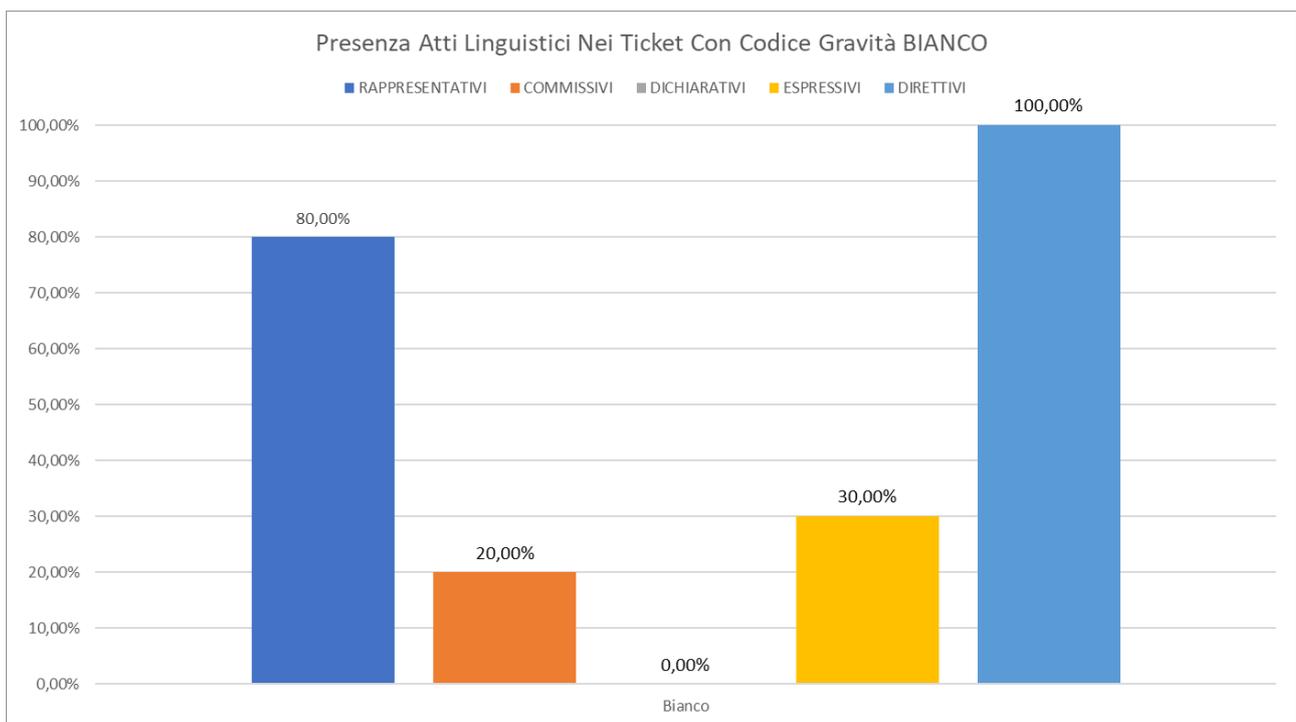


Grafico 8 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con codice gravità 'Bianco'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *bianco*, gli atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nell'80% dei casi; quelli di tipo commissivo nel 20% dei casi; gli atti di tipo espressivo nel 30% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nella totalità dei casi.

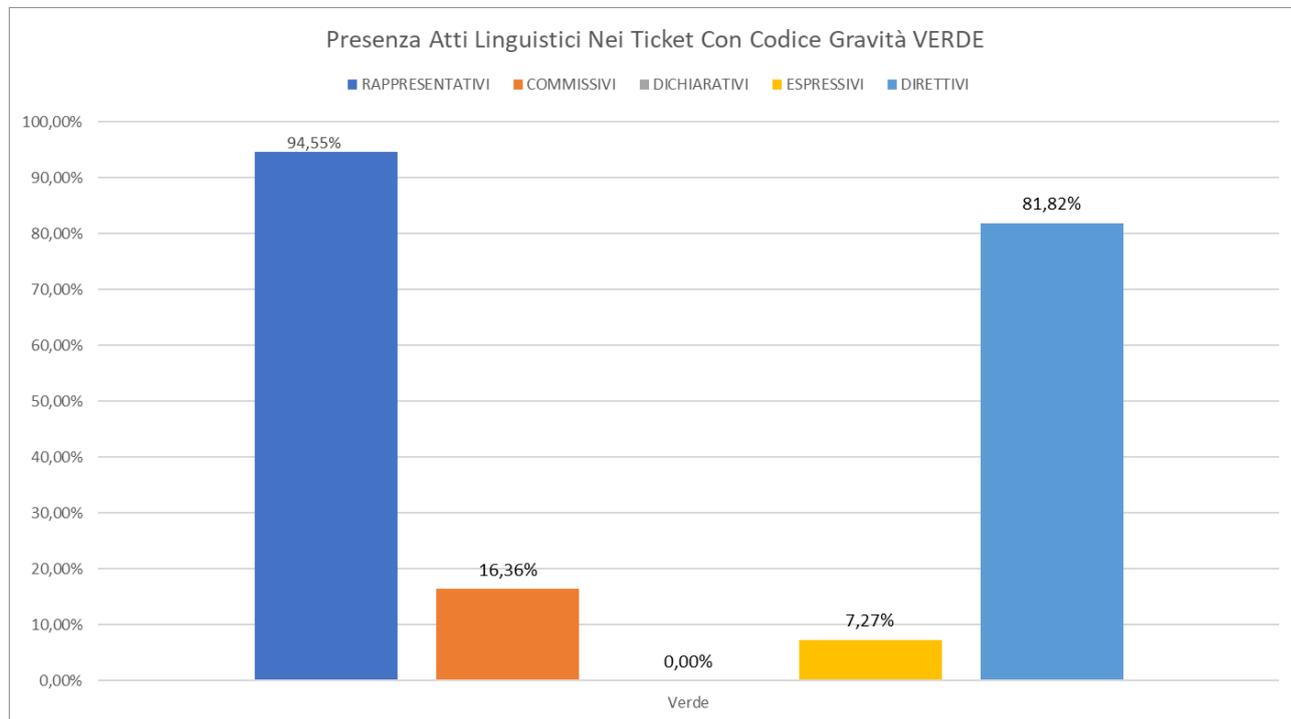


Grafico 9 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con codice gravità ‘Verde’.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *verde*, gli atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nella quasi totalità dei casi, 94,55%; quelli di tipo commissivo nel 16,4% dei casi; gli atti di tipo espressivo nel 7,3% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nell'81,2% dei casi.

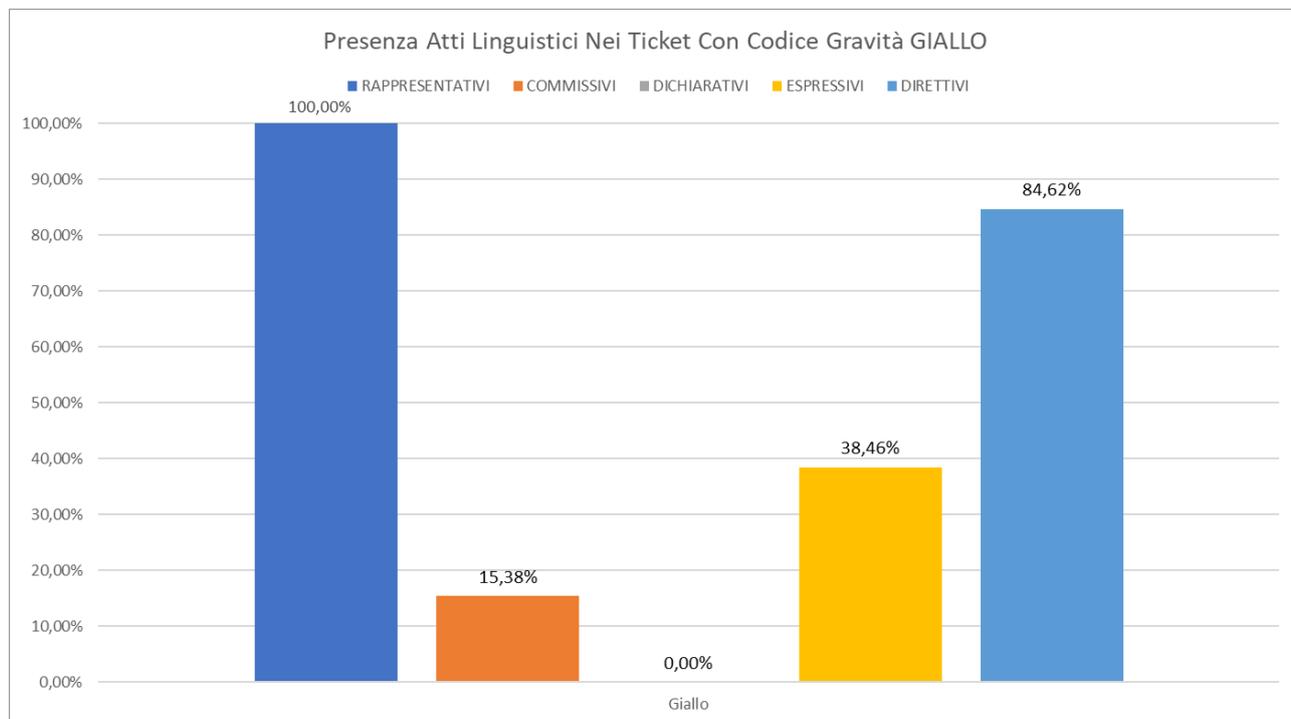


Grafico 10 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con codice gravità ‘Giallo’.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *giallo*, gli atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nella totalità dei casi, 100%; quelli di tipo commissivo nel 15,4% dei casi; gli atti di tipo espressivo nel 38,46% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nell'84,62% dei casi.

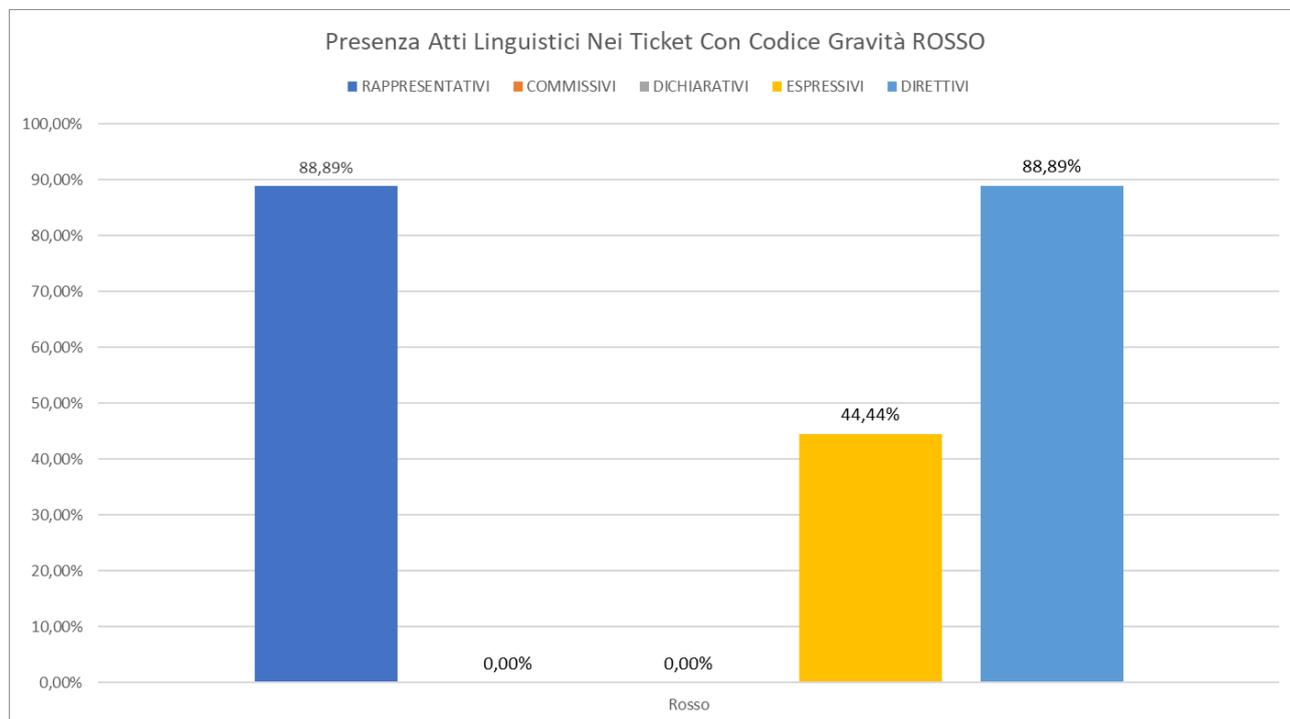


Grafico 11 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con codice gravità 'Rosso'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *rosso*, gli atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nel 88,89% dei casi; quelli di tipo commissivo sono completamente assenti; gli atti di tipo espressivo nel 44,44% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nell'88,89% dei casi.

3.3.3.2 Atti linguistici operatore

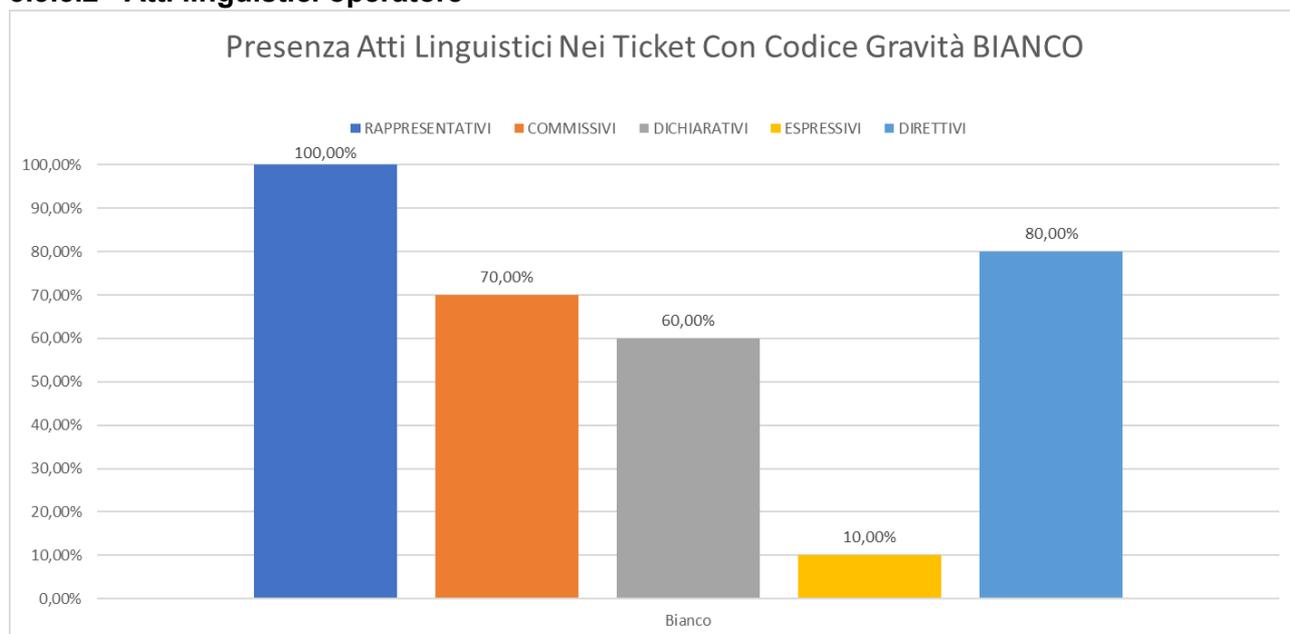


Grafico 12 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con codice gravità 'Bianco'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *bianco*, gli atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nel 100% dei casi; quelli di tipo commissivo nel 70% dei casi; gli atti dichiarativi nel

60% dei casi; gli atti di tipo espressivo nel 10% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nell'80% dei casi.

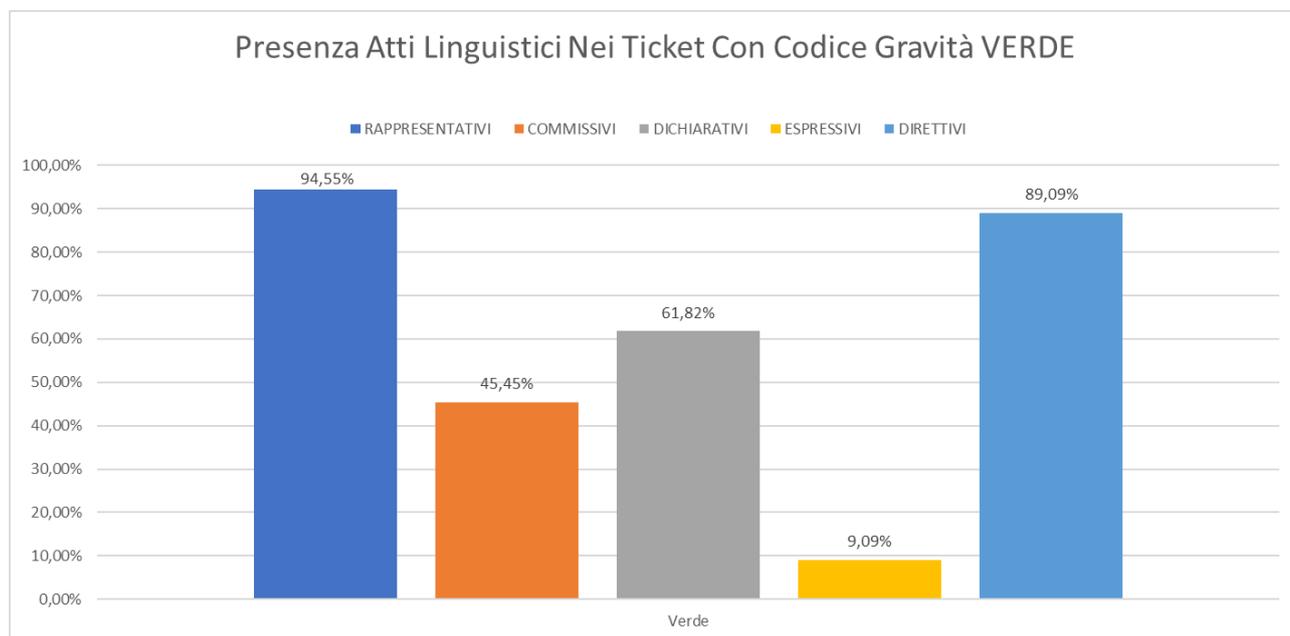


Grafico 13 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con codice gravità 'Verde'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *verde*, gli atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nel 94,6% dei casi; quelli di tipo commissivo nel 45,5% dei casi; gli atti dichiarativi nel 61,8% dei casi; gli atti di tipo espressivo nel 9,1% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nell'89,1% dei casi.

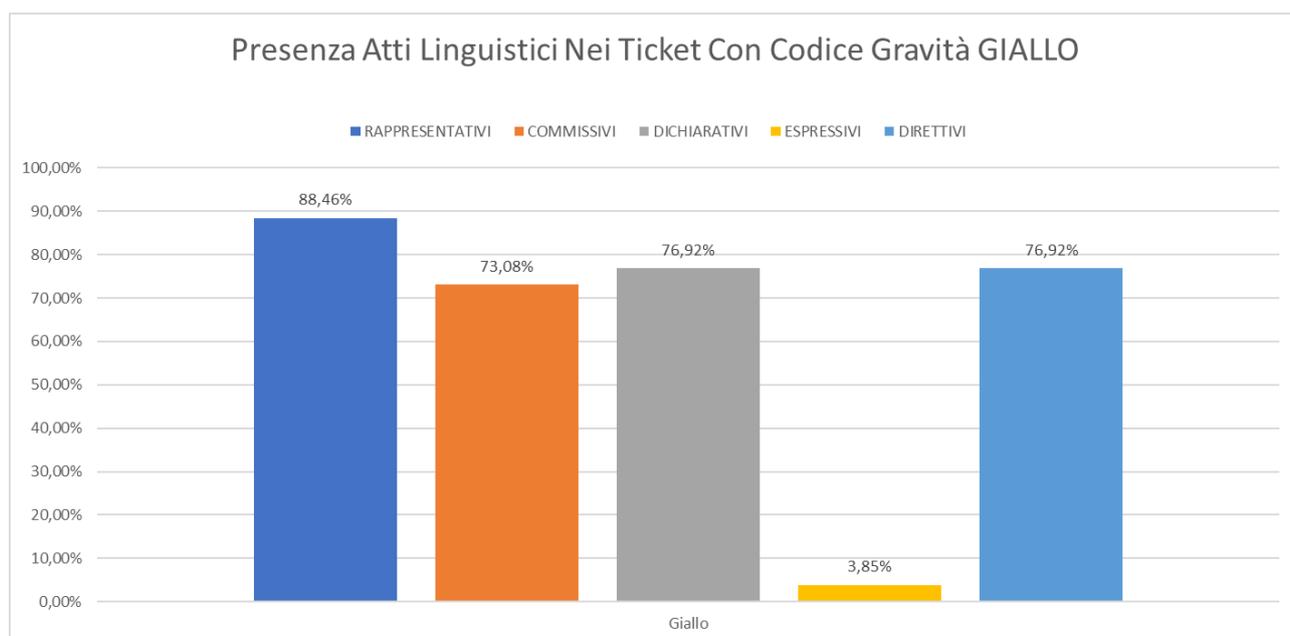


Grafico 14 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con codice gravità 'Giallo'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità *giallo*, gli atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nel 88,5% dei casi; quelli di tipo commissivo nel 73,1% dei casi; gli atti dichiarativi nel 76,9%

dei casi; gli atti di tipo espressivo nel 3,9% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nel 76,9% dei casi.

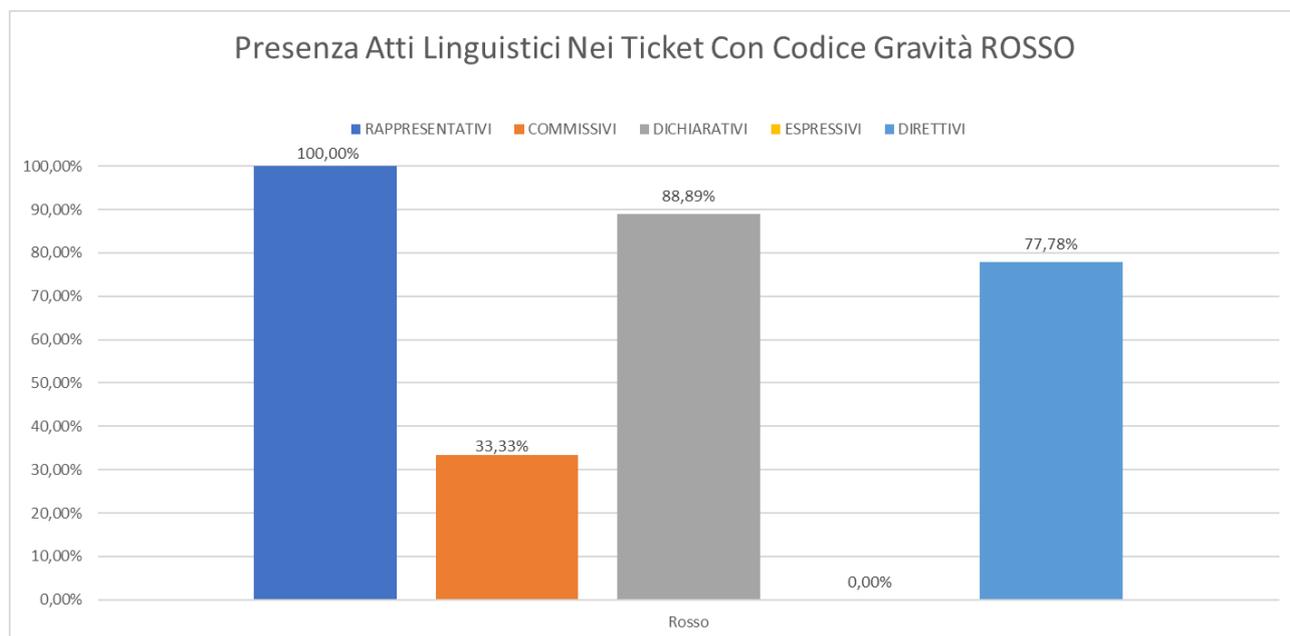


Grafico 15 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con codice gravità 'Rosso'.

Nei ticket a cui è stato assegnato il codice gravità rosso, gli atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nel 100% dei casi; quelli di tipo commissivo nel 33,3% dei casi; gli atti dichiarativi nell'88,9% dei casi; gli atti di tipo espressivo sono completamente assenti; mentre gli atti direttivi sono presenti nell'77,8% dei casi.

3.3.4 Atti linguistici in relazione al livello di cortesia

La seconda analisi riguarda la presenza dei diversi tipi di atti linguistici in relazione al livello di cortesia.

3.3.4.1 Atti linguistici cliente

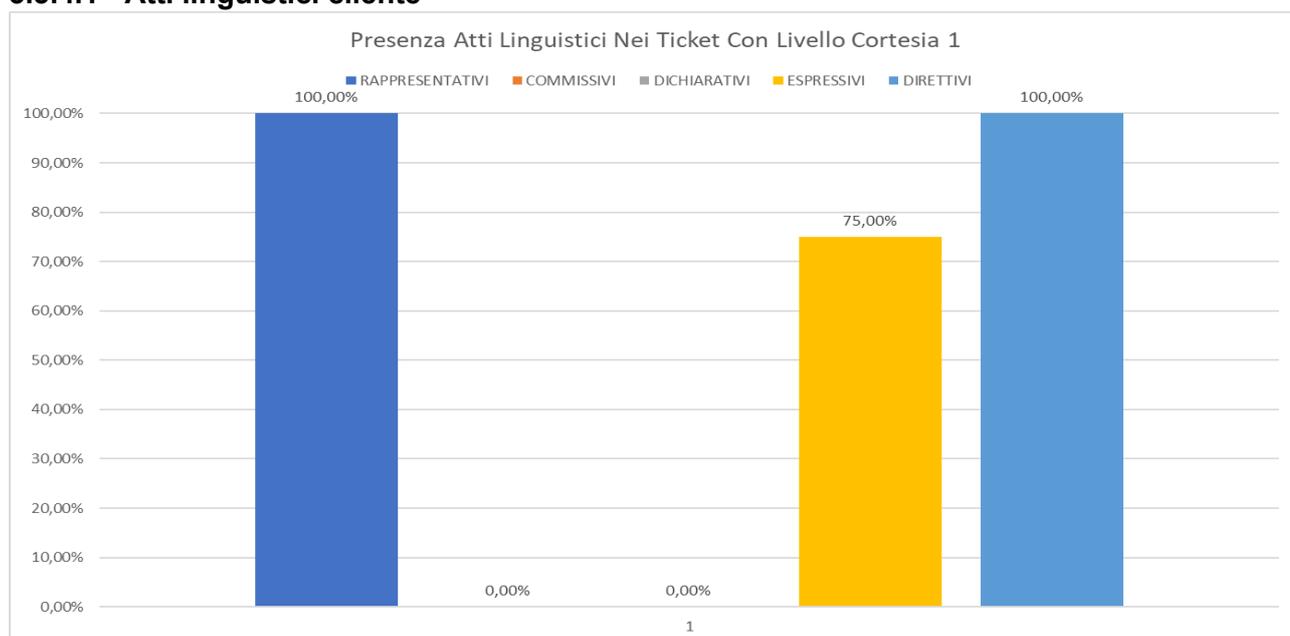


Grafico 16 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con livello cortesia '1'.

Nei ticket in cui il cliente è risultato meno cortese, livello cortesia '1', atti linguistici di tipo rappresentativo e direttivo sono presenti nella totalità dei casi, 100%; atti linguistici di tipo espressivo sono presenti nel 75% dei casi; mentre sono assenti atti di tipo commissivo e dichiarativo.

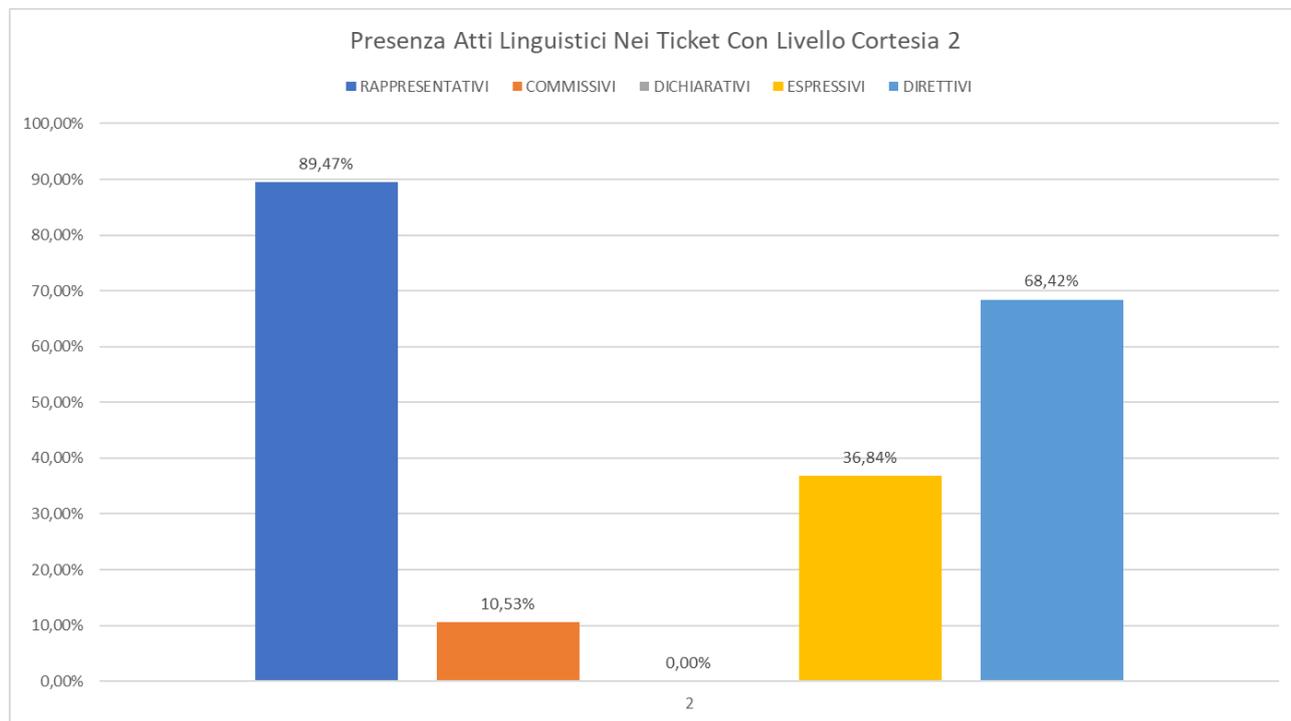


Grafico 17 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con livello cortesia '2'.

Nei ticket con livello di cortesia '2' gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nell'89,5% dei casi; gli atti di tipo commissivo nel 10,5% dei casi; gli atti espressivi nel 36,8% e gli atti direttivi nel 68,4% dei casi.

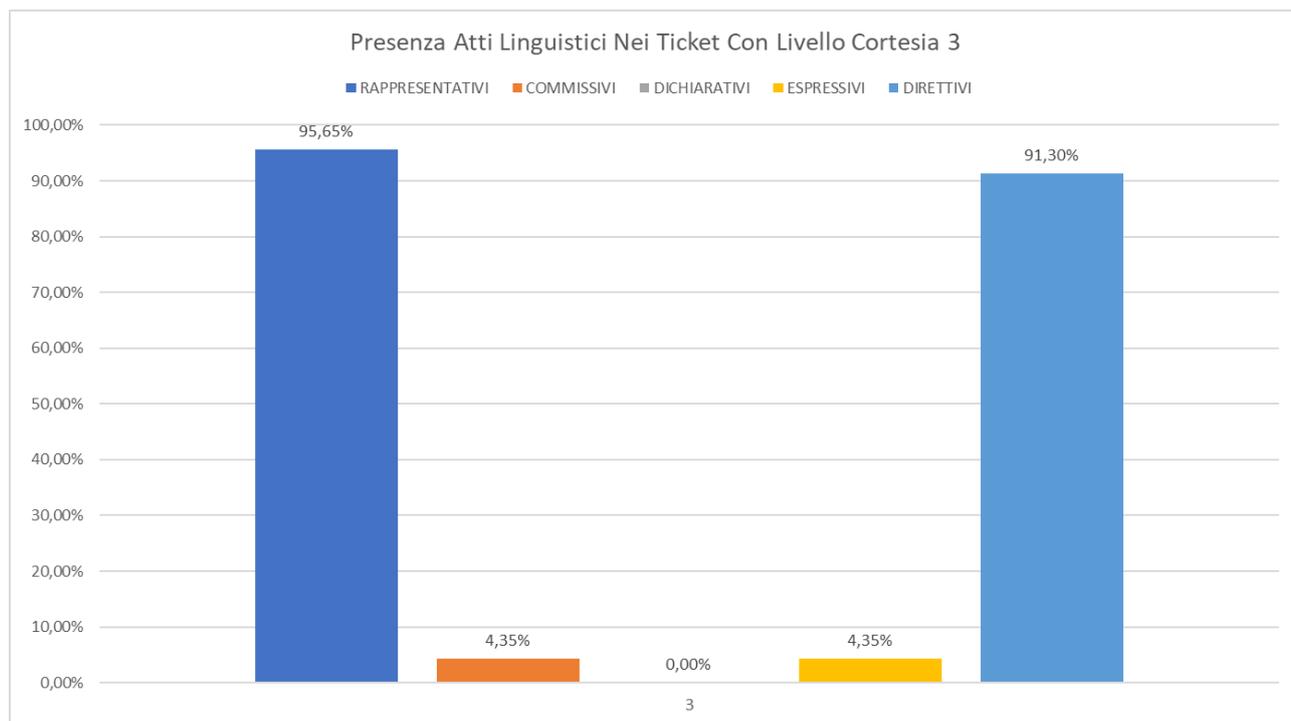


Grafico 18 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con livello cortesia '3'.

Nei ticket con livello di cortesia '3' gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nell'95,6% dei casi; gli atti di tipo commissivo nel 4,4% dei casi; gli atti espressivi nel 4,35% e gli atti direttivi nel 91,3% dei casi.

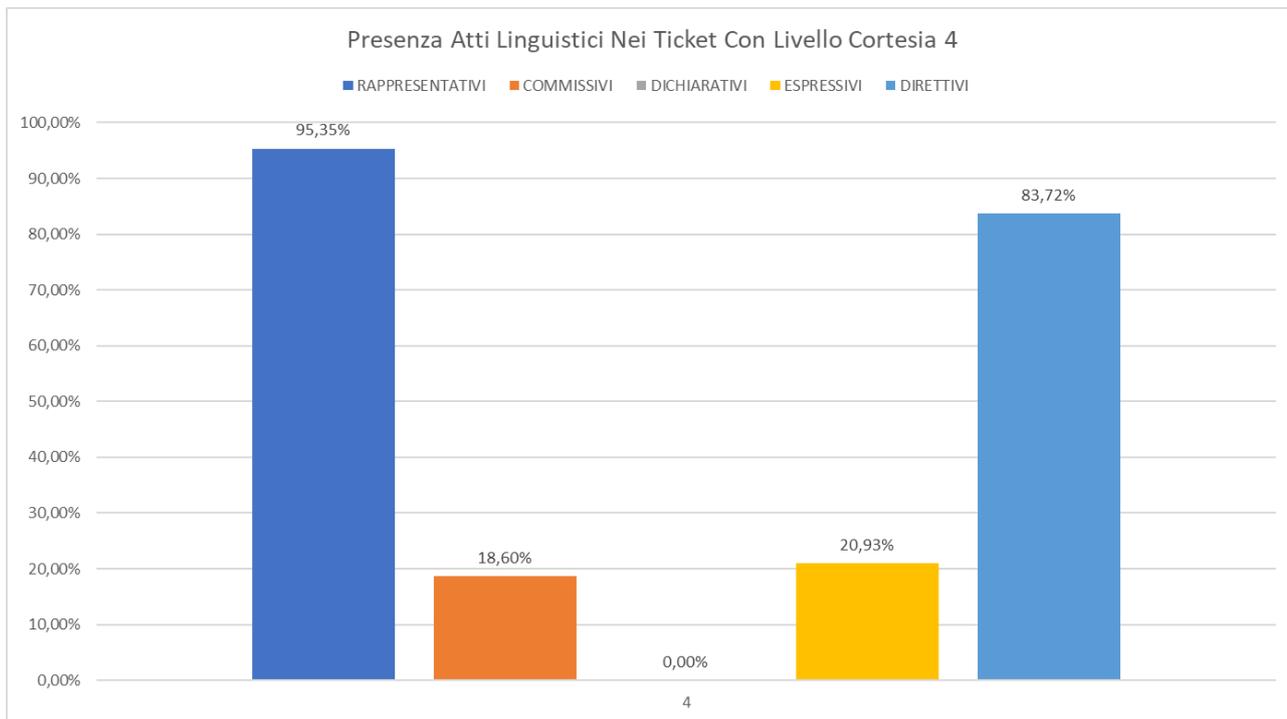


Grafico 19 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con livello cortesia '4'.

Nei ticket con livello di cortesia '4' gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nell'95,4% dei casi; gli atti di tipo commissivo nel 18,6% dei casi; gli atti espressivi nel 20,9% e gli atti direttivi nel 83,7% dei casi.

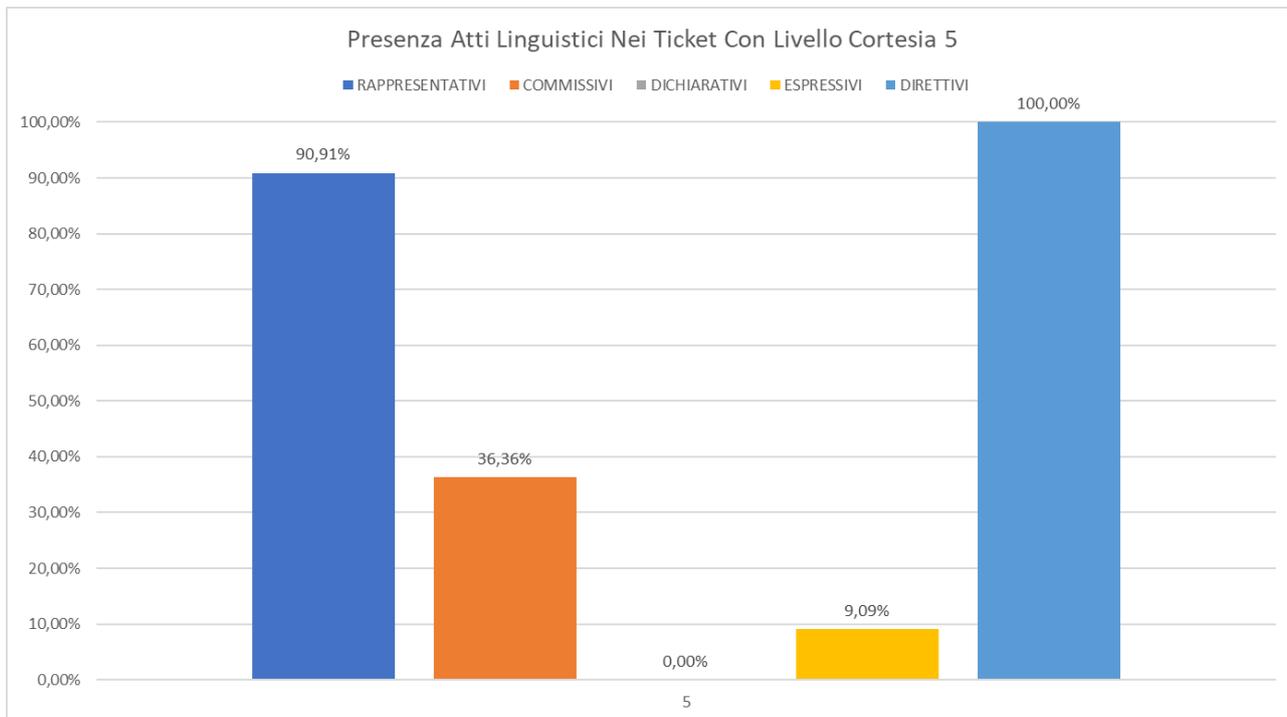


Grafico 20 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket con livello cortesia '5'.

Nei ticket in cui il cliente è risultato più cortese, livello cortesia '5', atti linguistici di tipo rappresentativo sono presenti nel 90,9% dei casi; gli atti di tipo commissivo nel 36,4% dei casi; gli atti linguistici di tipo espressivo sono presenti nel 9,1% dei casi; mentre gli atti di tipo direttivo sono presenti nella totalità dei casi, 100%.

3.3.4.2 Atti linguistici operatore

Nei cento ticket analizzati il livello di cortesia dell'operatore non è mai stato inferiore a '3'.

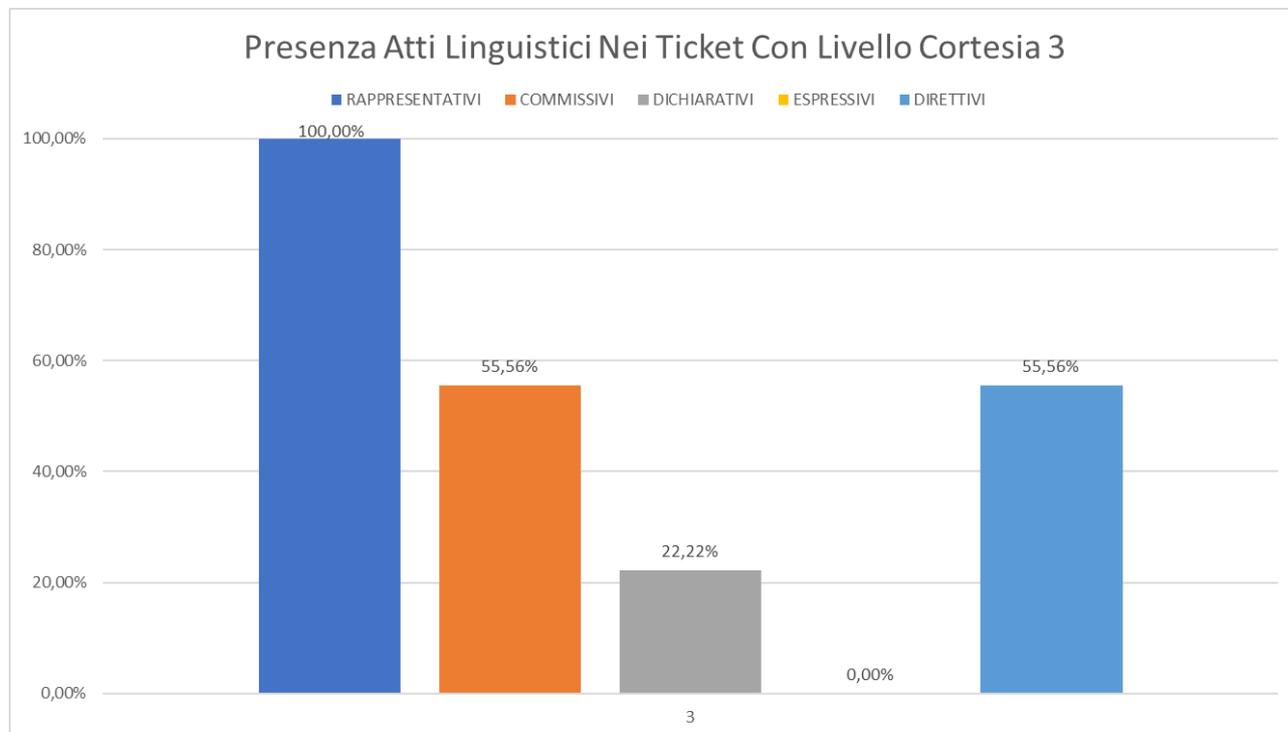


Grafico 21 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con livello cortesia '3'.

Nei ticket con livello di cortesia '3' gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nel 100% dei casi; gli atti di tipo commissivo nel 55,6% dei casi; gli atti dichiarativi nel 22,2% dei casi; gli atti espressivi sono completamente assenti; mentre gli atti direttivi sono presenti nel 55,6% dei casi.

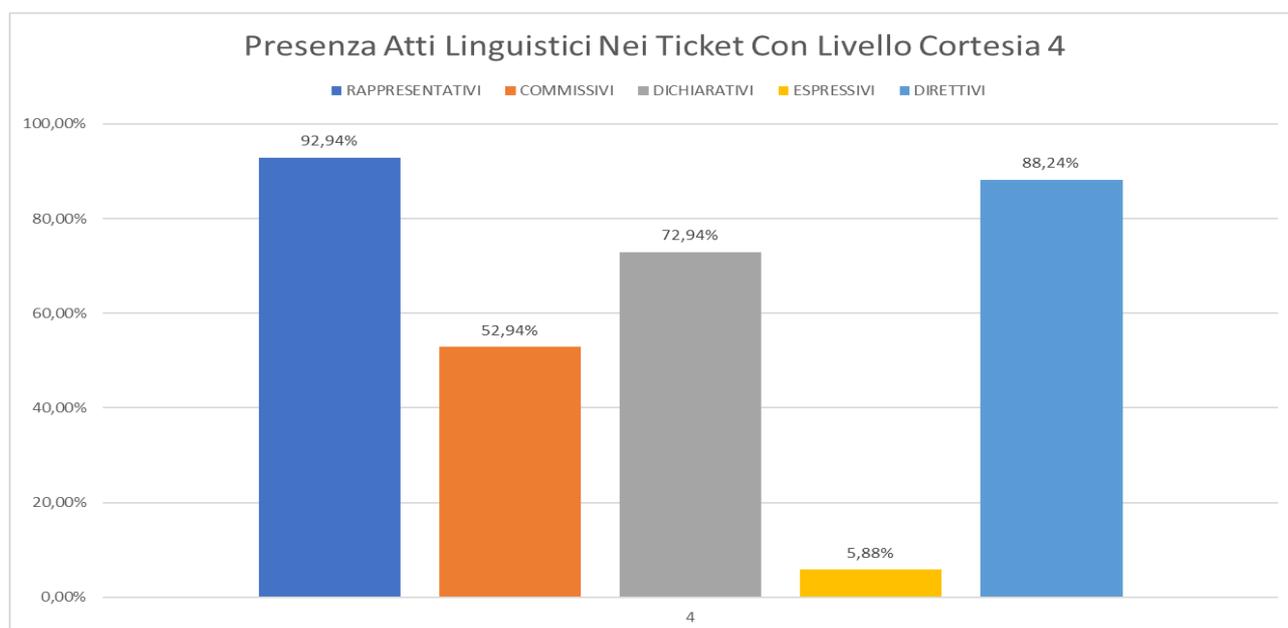


Grafico 22 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con livello cortesia '4'.

Nei ticket con livello di cortesia '4' gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nel 92,9% dei casi; gli atti di tipo commissivo nel 52,9% dei casi; gli atti dichiarativi nel 72,9% dei casi; gli atti espressivi nel 5,9% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nel 88,2% dei casi.

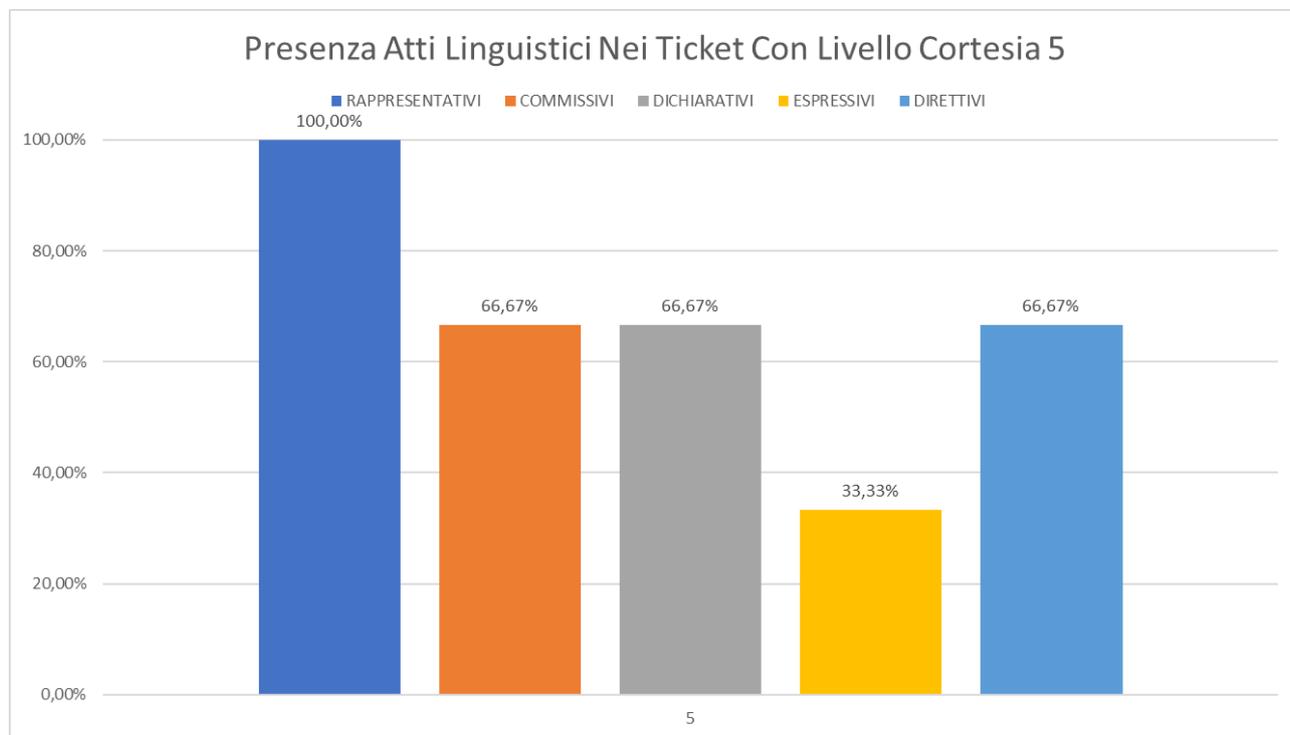


Grafico 23 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con livello cortesia '5'.

Nei ticket con livello di cortesia '5' gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nel 100% dei casi; gli atti di tipo commissivo nel 66,7% dei casi; gli atti dichiarativi nel 66,7% dei casi; gli atti espressivi nel 33,3% dei casi; mentre gli atti direttivi sono presenti nel 66,7% dei casi.

3.3.4.3 Atti linguistici operatore in relazione al livello di cortesia del cliente

I grafici seguenti mostrano la presenza degli atti linguistici compiuti dagli operatori in relazione al livello di cortesia impiegato dal cliente.

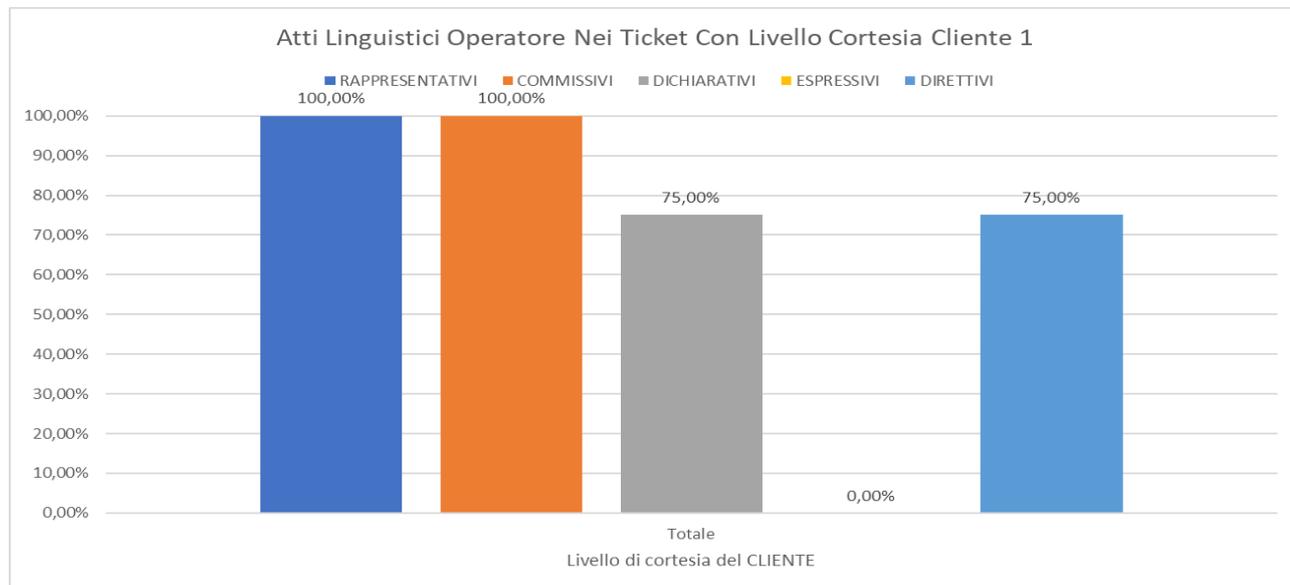


Grafico 24 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con livello cortesia cliente '1'.

Nei ticket in cui il cliente è risultato più scortese – livello di cortesia ‘1’ – gli atti linguistici degli operatori sono presenti con le seguenti percentuali: atti rappresentativi e commissivi presenti nel 100% dei casi; atti dichiarativi e direttivi presenti nel 75%; atti espressivi assenti.

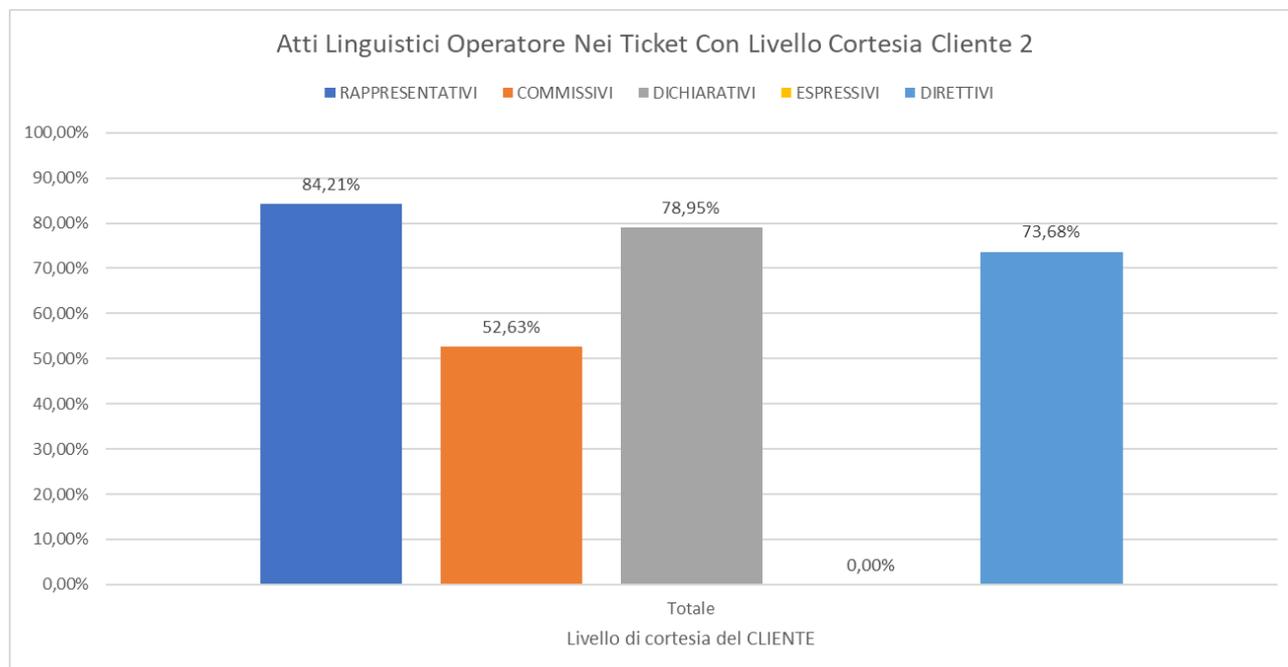


Grafico 25 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con livello cortesia cliente ‘2’.

Nei ticket con livello cortesia del cliente uguale a ‘2’, gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nell’84,2% dei casi; gli atti commissivi nel 52,6% dei casi; gli atti dichiarativi nel 78,6% dei casi; gli atti direttivi nel 73,7% dei casi; mentre gli atti espressivi sono assenti.

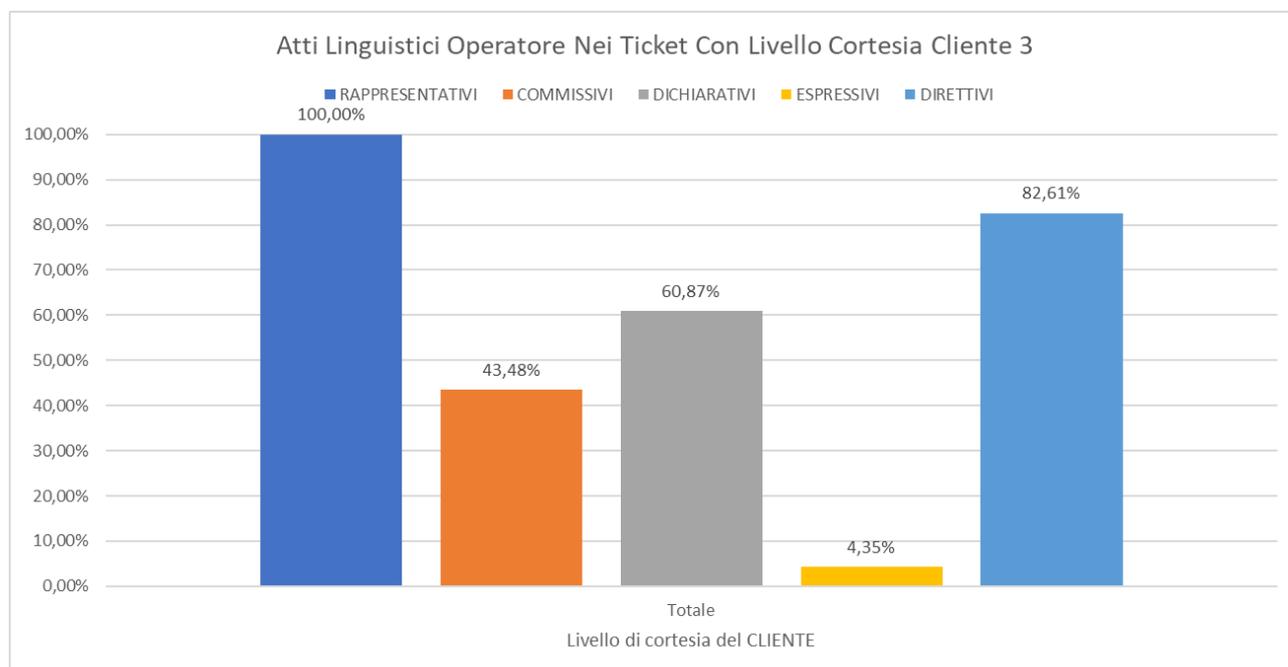


Grafico 26 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con livello cortesia cliente ‘3’.

Nei ticket con livello cortesia del cliente uguale a ‘3’, gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nella totalità dei casi; gli atti commissivi nel 43,5% dei casi; gli atti dichiarativi nel 60,9% dei casi; gli atti espressivi nel 4,4% dei casi; mentre gli atti direttivi nell’82,6% dei casi.

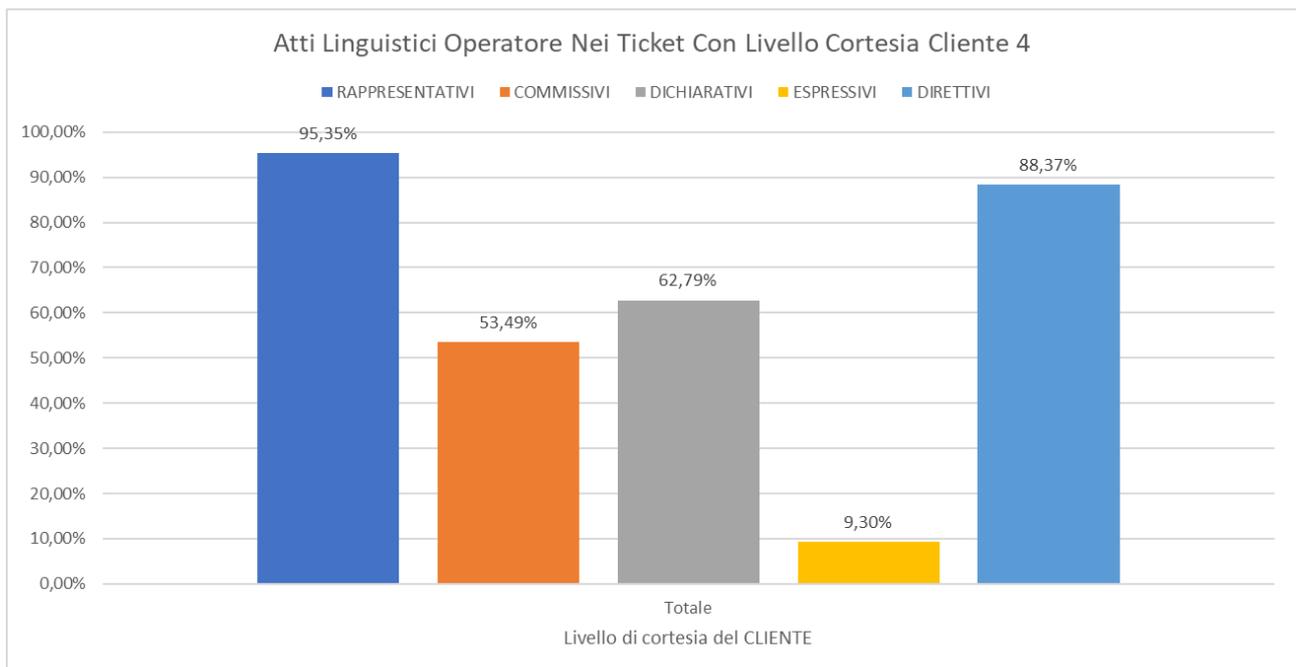


Grafico 27 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con livello cortesia cliente '4'.

Nei ticket con livello cortesia del cliente uguale a '4', gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nel 95,4% dei casi; gli atti commissivi nel 53,5% dei casi; gli atti dichiarativi nel 62,8% dei casi; gli atti espressivi nel 9,3% dei casi; mentre gli atti direttivi nell'88,4% dei casi.

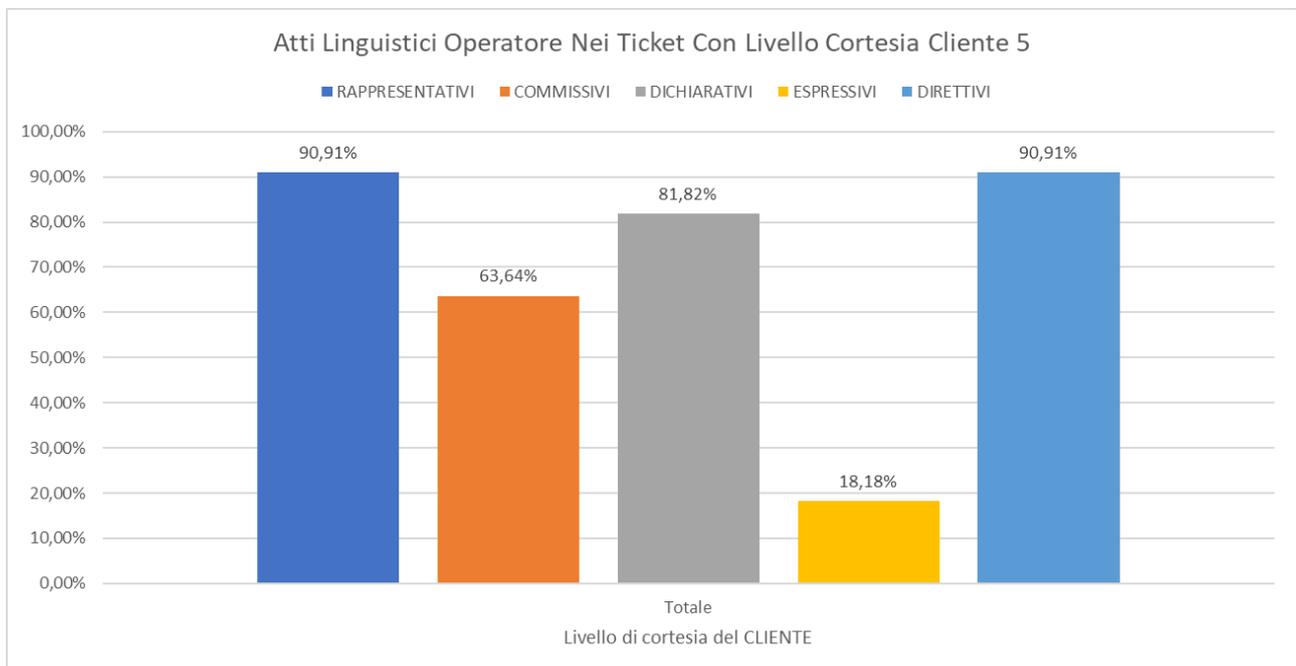


Grafico 28 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket con livello cortesia cliente '5'.

Nei ticket con livello cortesia del cliente uguale a '5', gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nel 90,9% dei casi; gli atti commissivi nel 63,6% dei casi; gli atti dichiarativi nel 81,9% dei casi; gli atti espressivi nel 18,2% dei casi; mentre gli atti direttivi nel 90,9% dei casi.

3.3.5 Atti linguistici in relazione alla tipologia di richiesta

La terza analisi riguarda la presenza dei diversi tipi di atti linguistici in relazione alla tipologia di richiesta rappresentata dal ticket: segnalazione di una problematica o richiesta di informazioni.

3.3.5.1 Atti linguistici cliente

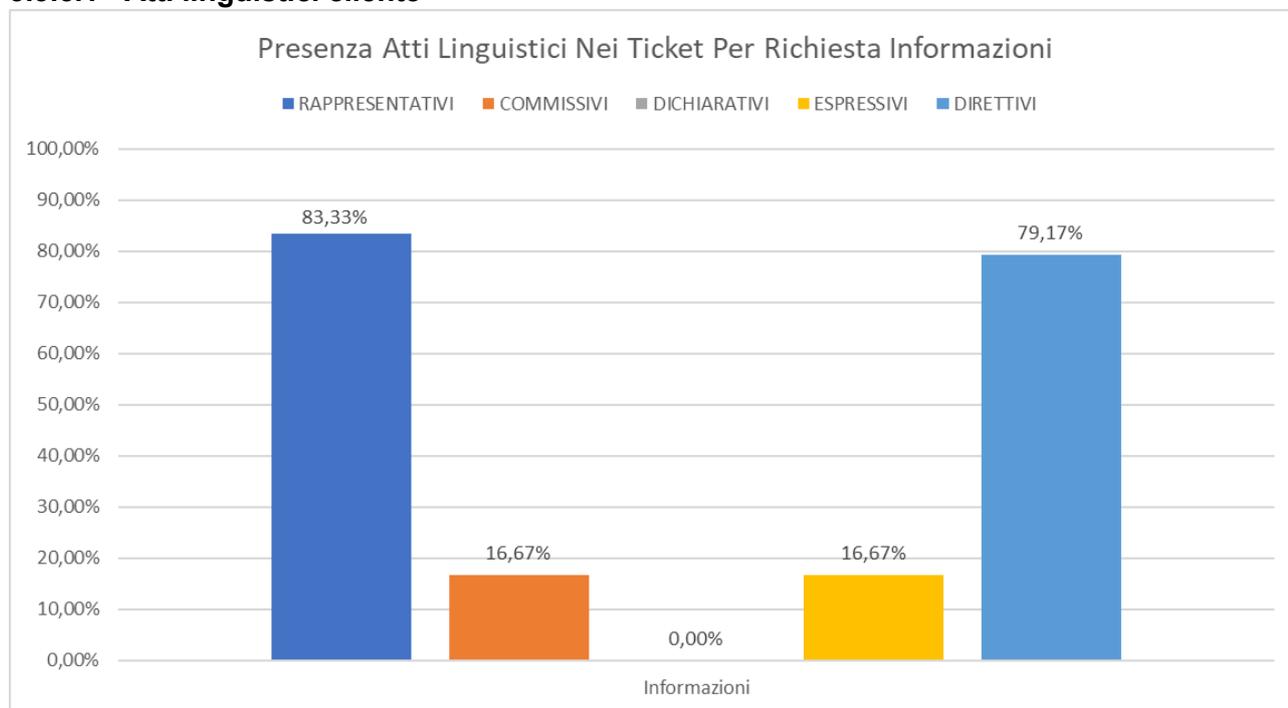


Grafico 29 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket aperti per richiedere informazioni.

Nei ticket aperti dai clienti per richiedere informazioni gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nell'83,3% dei casi; gli atti commissivi nel 16,7% dei casi; gli atti espressivi nel 16,7% dei casi; mentre gli atti direttivi nel 79,2% dei casi.

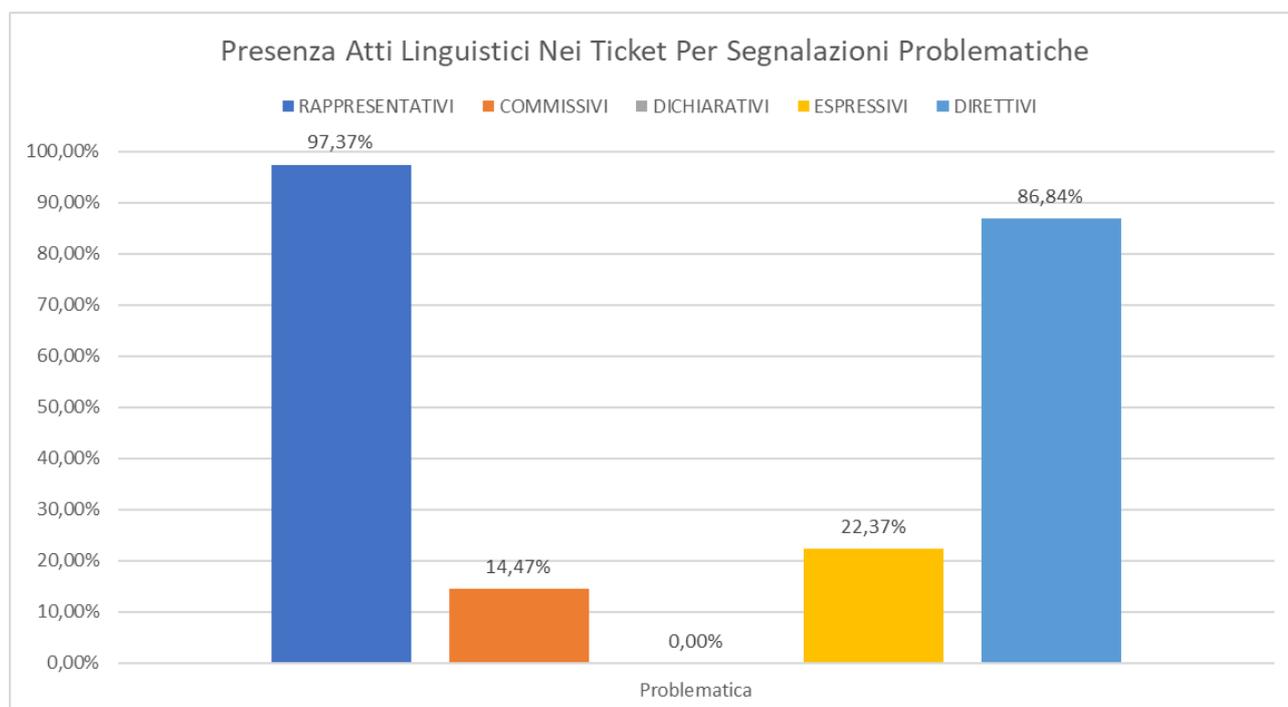


Grafico 30 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dai clienti nei ticket aperti per segnalare una problematica.

Nei ticket aperti dai clienti per segnalare una problematica gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nell'97,4% dei casi; gli atti commissivi nel 14,5% dei casi; gli atti espressivi nel 22,4% dei casi; mentre gli atti direttivi nel 86,82% dei casi.

3.3.5.2 Atti linguistici operatore

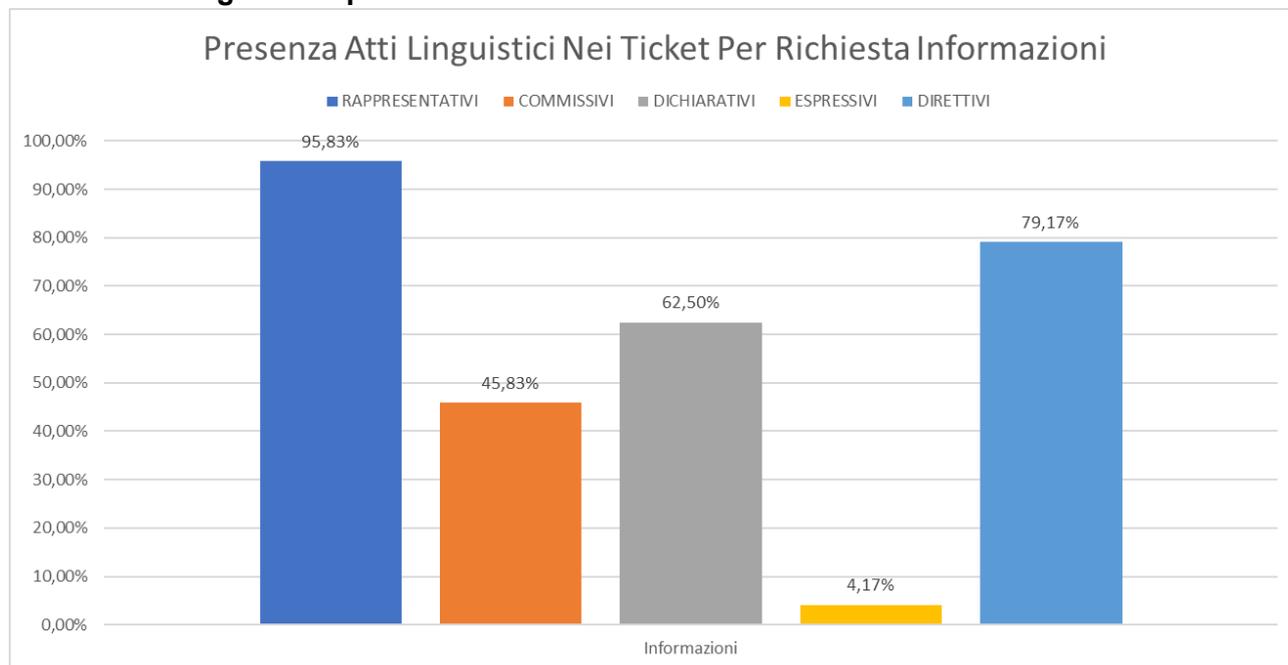


Grafico 31 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket aperti per richiedere informazioni.

Nei ticket relativi a richieste informazioni gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nell'95,8% dei casi; gli atti commissivi nel 45,8% dei casi; gli atti dichiarativi nel 62,5% dei casi; gli atti espressivi nel 4,2% dei casi; mentre gli atti direttivi nel 79,2% dei casi.

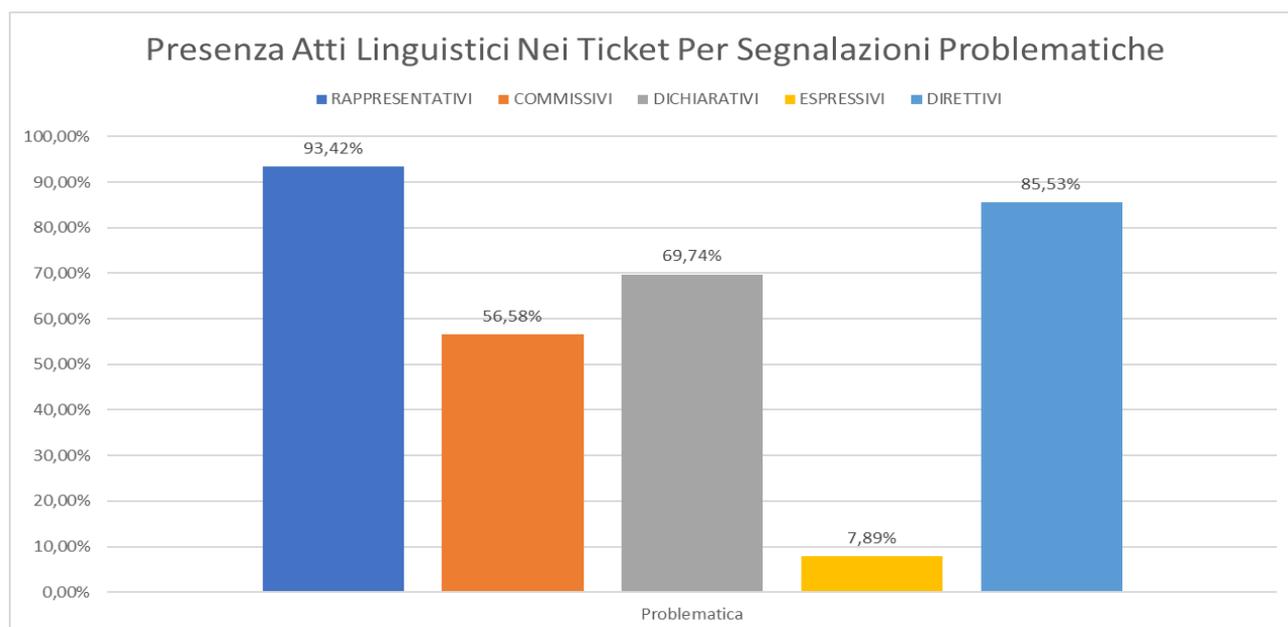


Grafico 32 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici compiuti dagli operatori nei ticket aperti per segnalare una problematica.

Nei ticket relativi a segnalazioni di problematiche gli atti linguistici rappresentativi sono presenti nell'93,4% dei casi; gli atti commissivi nel 56,6% dei casi; gli atti dichiarativi nel 69,7% dei casi; gli atti espressivi nel 7,9% dei casi; mentre gli atti direttivi nel 85,5% dei casi.

3.3.6 Débrayage ed embrayage

3.3.6.1 Clienti

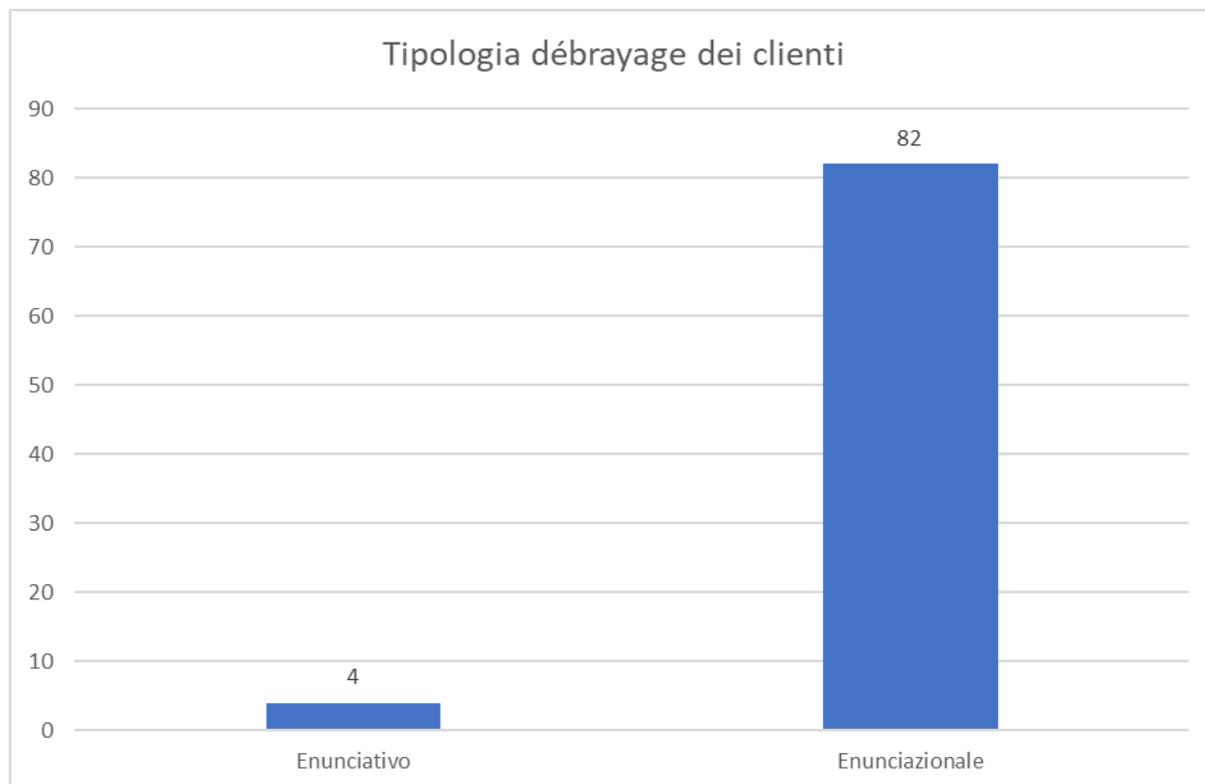


Grafico 33 – Tipologie di débrayage attuate dai clienti.

I casi in cui sono presenti delle singole operazioni di débrayage da parte dei clienti sono in totale ottantasei e sono suddivise nel seguente modo: quattro débrayage di tipo enunciativo; ottantadue débrayage di tipo enunciazionale.

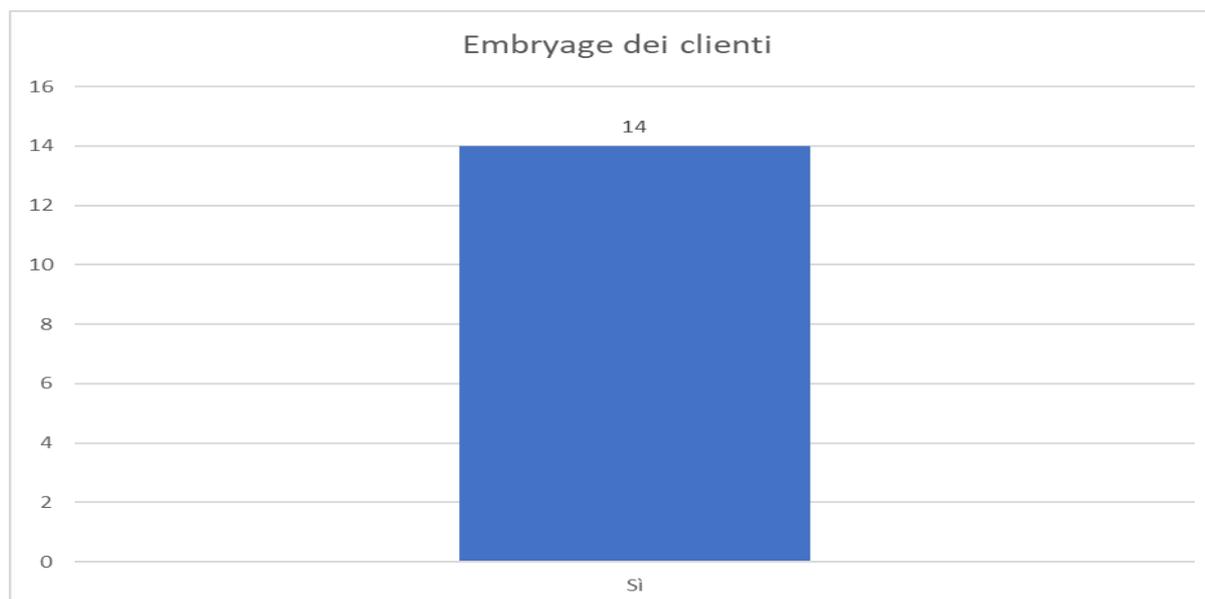


Grafico 34 – Numero di ticket in cui è presente una procedura di embrayage.

I ticket in cui sono state individuate delle operazioni di embrayage sono quattordici. Come indicato nel capitolo 2.5.4, tali operazioni rappresentano una sorta di ritorno all'enunciazione e pertanto richiedono almeno una coppia di operazione di débrayage.

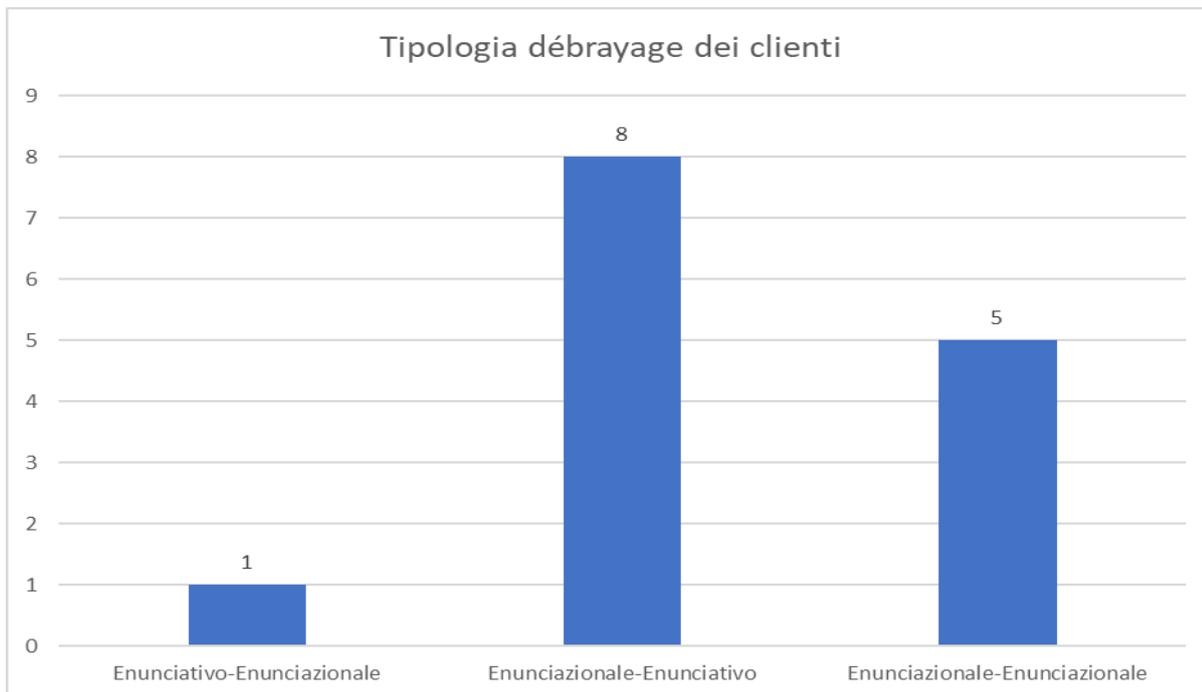


Grafico 35 – Coppie di débrayage individuate nei ticket in cui è presente un embrayage.

Le quattordici coppie di débrayage individuate sono classificate nel seguente modo: una coppia di tipo *Enunciativo-Enunciazionale*; otto coppie di tipo *Enunciazionale-Enunciativo*; cinque coppie di tipo *Enunciazionale-Enunciazionale*.

3.3.6.2 Operatori

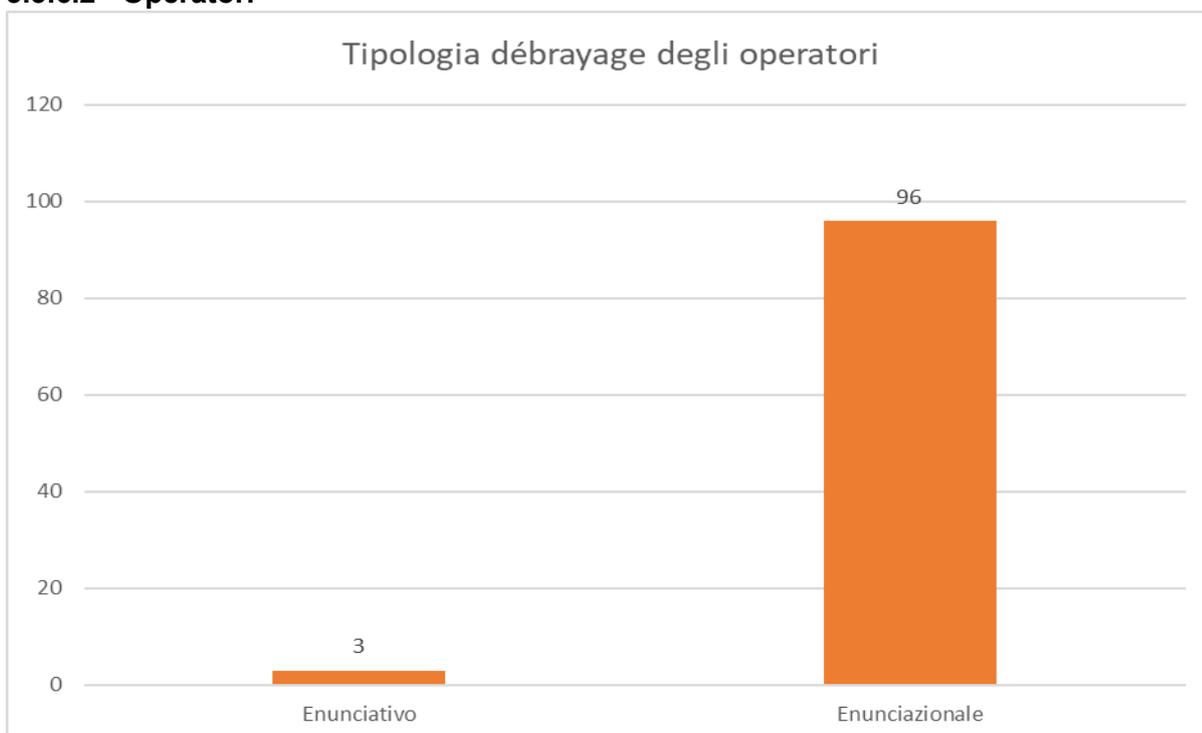


Grafico 36 - Tipologie di débrayage attuate dagli operatori.

I casi in cui sono presenti delle singole operazioni di débrayage da parte degli operatori sono in totale novantanove e sono suddivise nel seguente modo: tre débrayage di tipo enunciativo; novantasei débrayage di tipo enunciazionale.

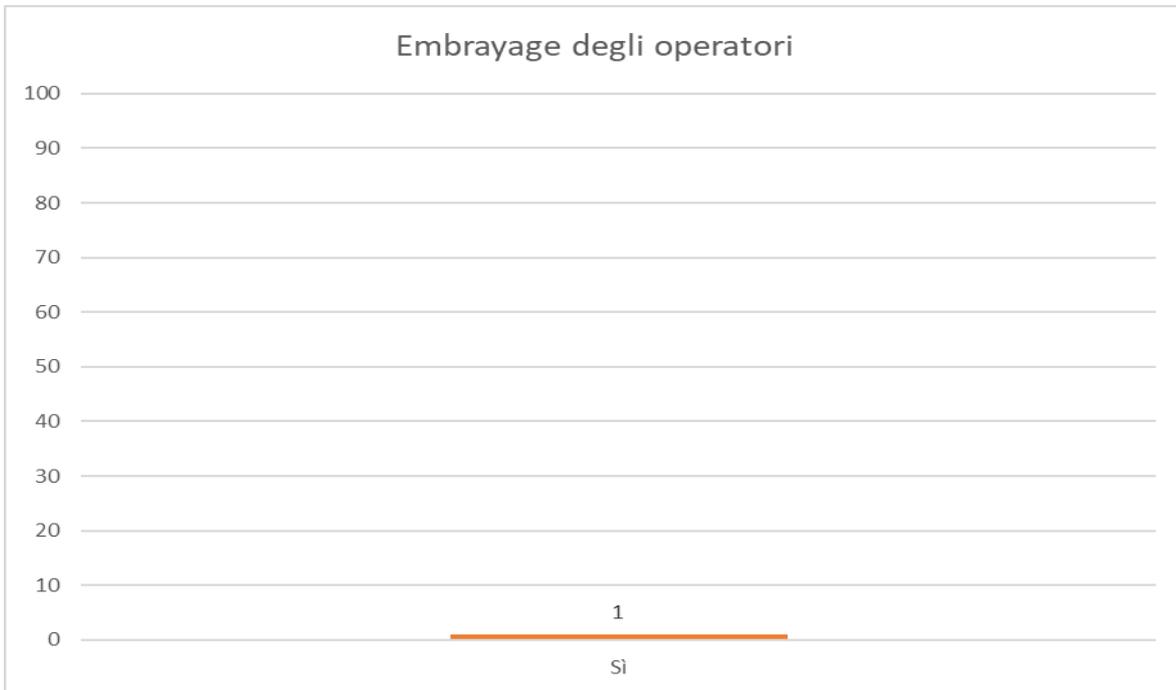


Grafico 37 - Numero di ticket in cui è presente una procedura di embrayage.

È stata individuata una singola operazione di embrayage effettuata dall'operatore.

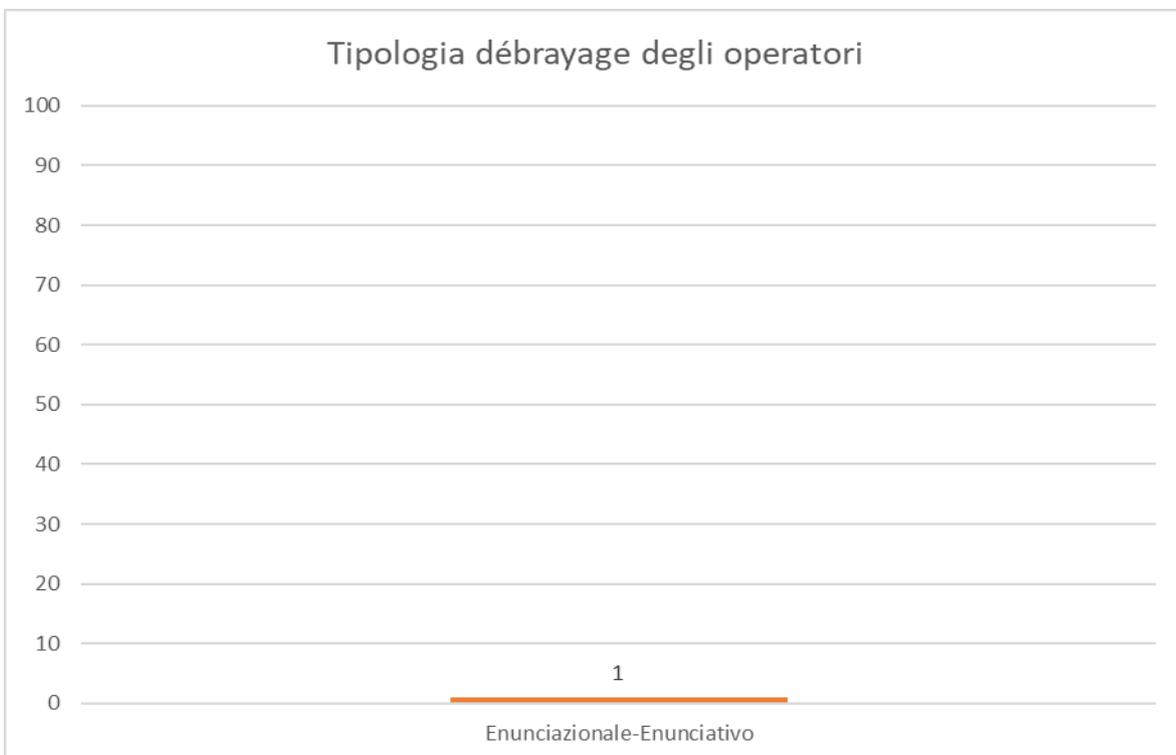


Grafico 38 - Coppie di débrayage individuate nei ticket in cui è presente un embrayage.

La relativa coppia di operazione di débrayage è di tipo *Enunciazionale-Enunciativo*.

CONCLUSIONI

4.1 Cortesia

Come prevedibile gli operatori risultano più cortesi dei clienti. Indipendentemente dalla tipologia della richiesta, o dal codice di gravità, il livello di cortesia impiegato dagli operatori risulta lineare e con variazioni minime.

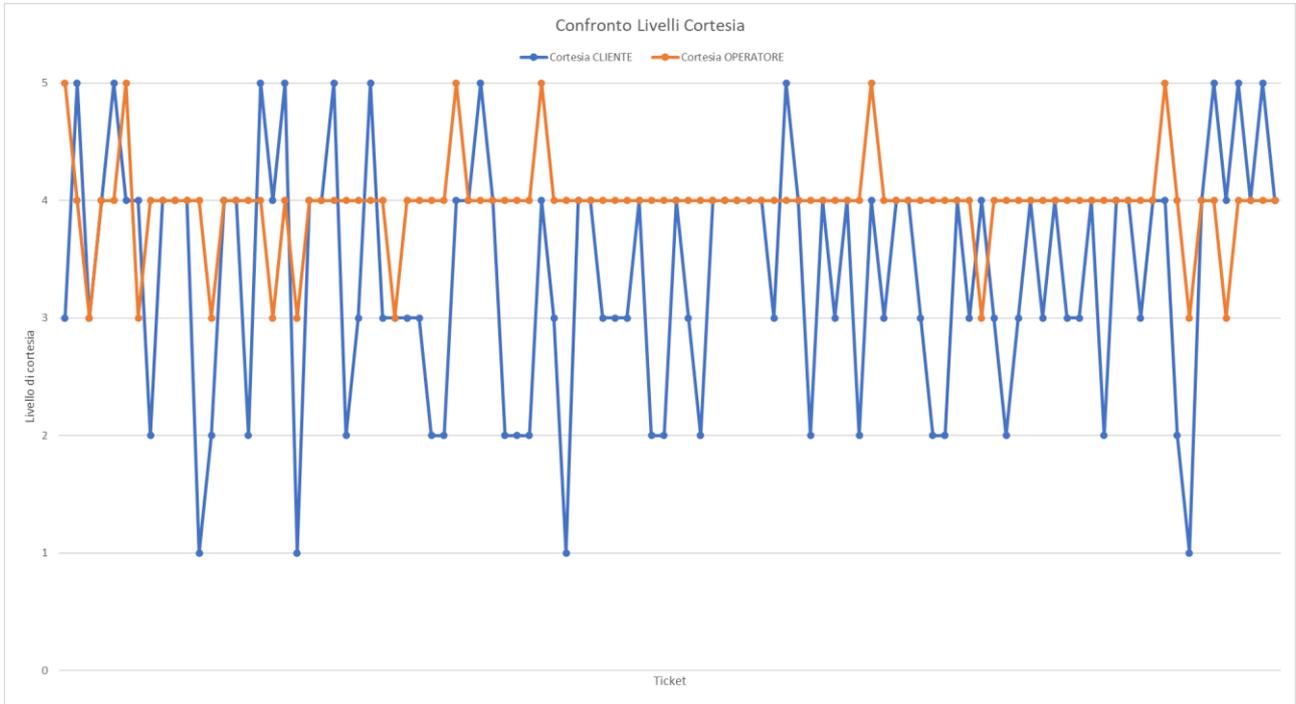


Grafico 39 – Confronto dei livelli di cortesia.

Ad ulteriore conferma, il grafico sulla distribuzione dei valori relativi alla cortesia degli operatori mostra una curva gaussiana abbastanza concentrata attorno al valore medio ($\mu = 3,97$) con una deviazione standard uguale a 0,39.

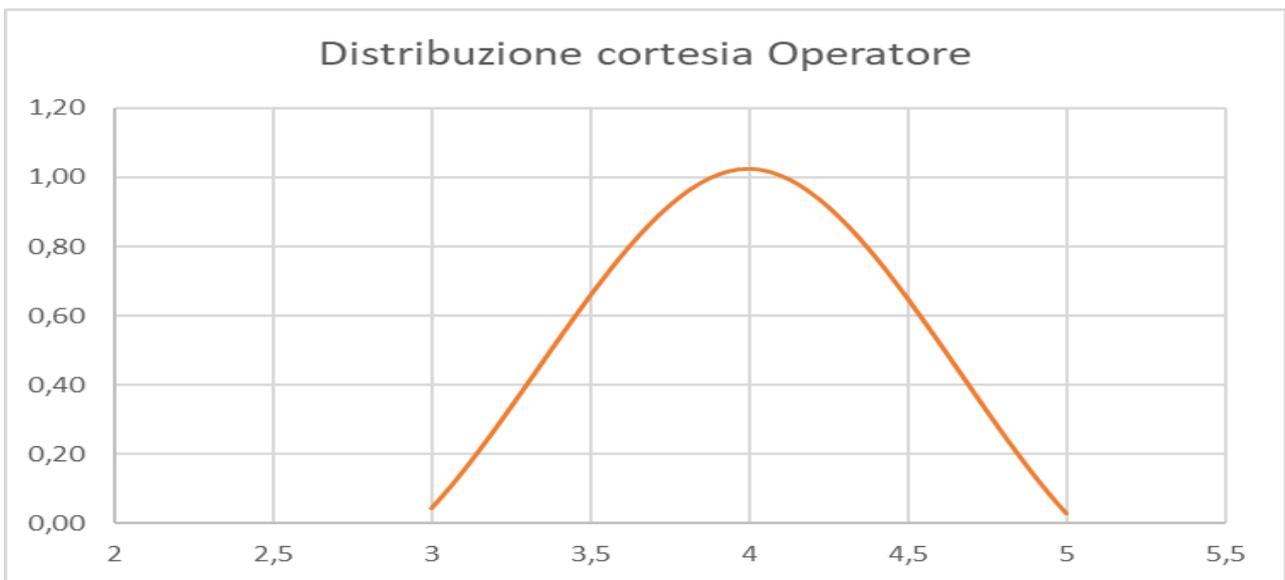


Grafico 40 – Distribuzione dei valori relativi al livello di cortesia degli operatori.

La curva gaussiana sulla distribuzione relativa alla cortesia dei clienti, invece, risulta più ampia: i valori sono meno concentrati attorno al valore medio ($\mu = 3,38$) con una deviazione standard uguale a 1,04.

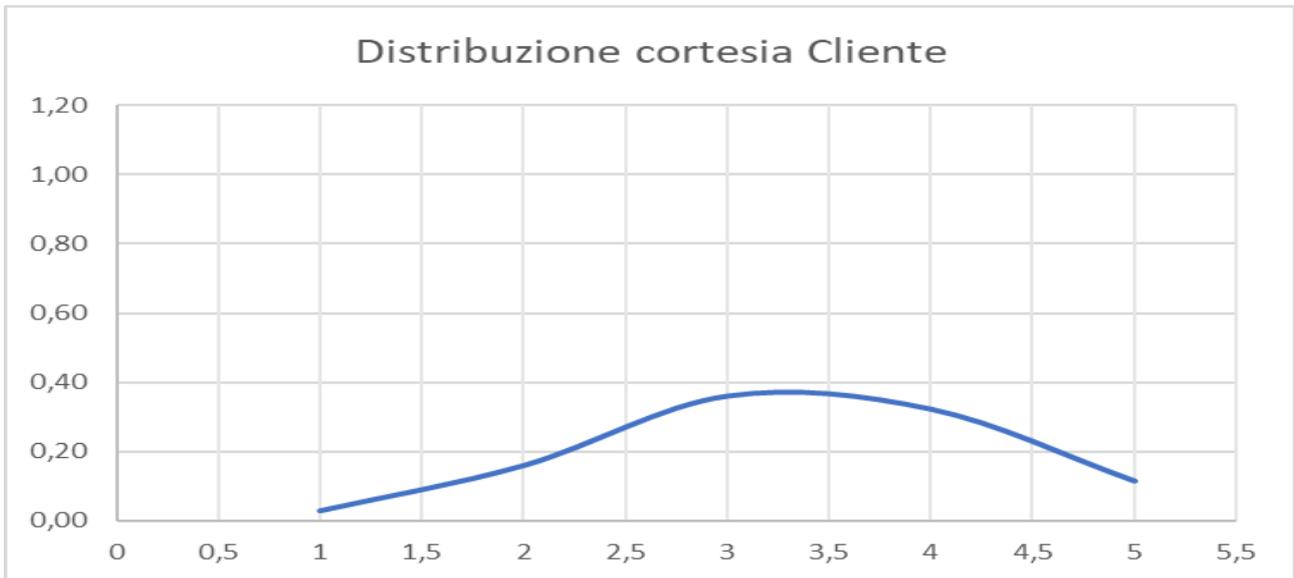


Grafico 41 - Distribuzione dei valori relativi al livello di cortesia dei clienti.

Tendenzialmente, anche nei casi in cui il cliente risulta scortese – livello di cortesia uno o due – l'operatore mantiene la propria professionalità comunicando con un livello di cortesia superiore: 4 punti su 5 nella maggior parte dei casi, o comunque mai al di sotto di 3 punti su 5.

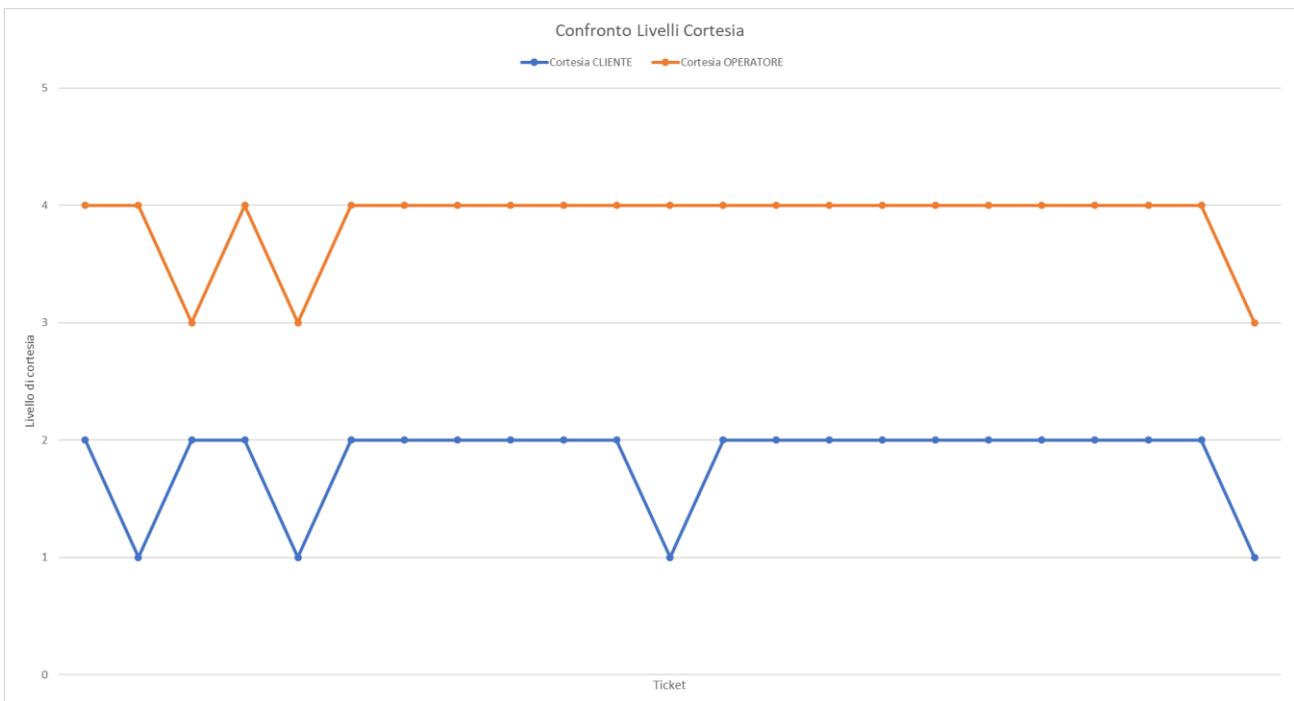


Grafico 42 – Confronto dei livelli di cortesia nei casi in cui il cliente risulta scortese.

4.2 Atti linguistici

4.2.1 Atti linguistici rappresentativi

Quelli rappresentativi risultano essere gli atti linguistici con la percentuale di presenza più elevata.

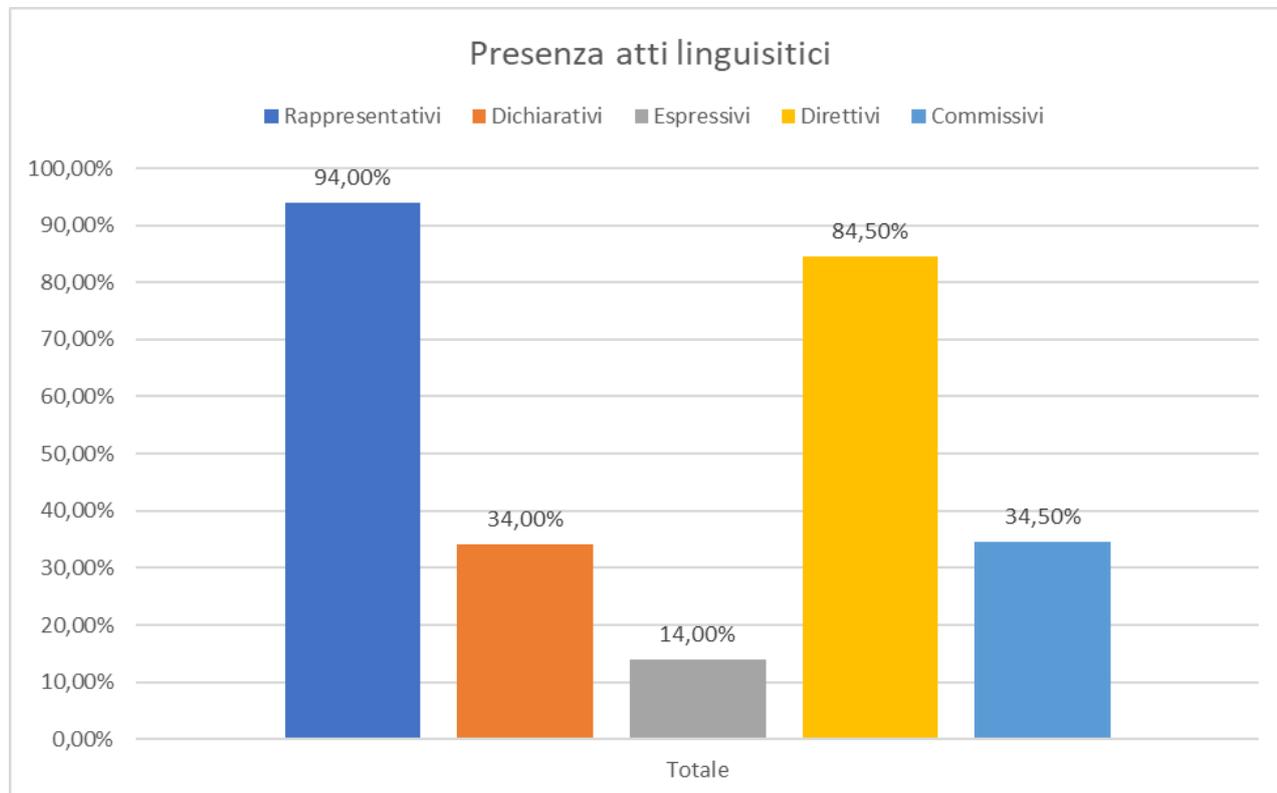


Grafico 43 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici.

I clienti li compiono principalmente per descrivere la problematica in essere, nel dettaglio:

- Il numero di utenti impattati;
- La frequenza con la quale si presenta;
- Il momento a seguito del quale si è verificata;
- Il messaggio di errore restituito dall'applicativo;
- Gli step necessari per replicarla.

Nei rari ticket – sei su cento – in cui il cliente non ha compiuto atti linguistici rappresentativi, egli si è limitato ad effettuare delle richieste senza descrivere il contesto o le motivazioni. Per quanto riguarda gli operatori, invece, essi compiono atti rappresentativi per comunicare al cliente quanto emerso a seguito dello svolgimento delle indagini opportune, per esempio:

- Descrivere le cause della problematica;
- Elencare eventuali ulteriori funzionalità coinvolte dal malfunzionamento;
- Indicare le tempistiche di risoluzione previste;
- Dettagliare le attività di correzione eseguite o necessarie;

Sono soltanto sei su cento i ticket in cui non sono stati rilevati atti rappresentativi compiuti dagli operatori: in questi casi il tecnico dell'helpdesk si è limitato a effettuare delle richieste di chiarimento o a fornire delle direttive al cliente.

4.2.2 Atti linguistici dichiarativi

Trattasi dell'unica tipologia di atto linguistico riscontrata solamente negli scambi degli operatori e non in quelli dei clienti. Gli operatori li compiono principalmente per sancire la chiusura del ticket e spesso – oltre il 50% dei casi – sono seguiti da un atto commissivo attraverso il quale il tecnico si impegna a rimanere a disposizione nell'eventualità in cui la problematica dovesse nuovamente presentarsi. La tabella 13 mostra le formule più utilizzate.

	Coppie di atti dichiarativi-commissivi
Operatore	<i>“Procediamo con la chiusura della segnalazione restando a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti.”</i>
Operatore	<i>“Procediamo alla chiusura del ticket, ma restiamo a disposizione per ulteriori interventi qualora la problematica si ripresentasse.”</i>

Tabella 13 – Esempi di coppie di atti dichiarativi e commissivi.

4.2.3 Atti linguistici commissivi

L'utilizzo di atti linguistici di tipo commissivo è molto più presente negli scambi degli operatori rispetto a quelli dei clienti: 54% contro il 15%.

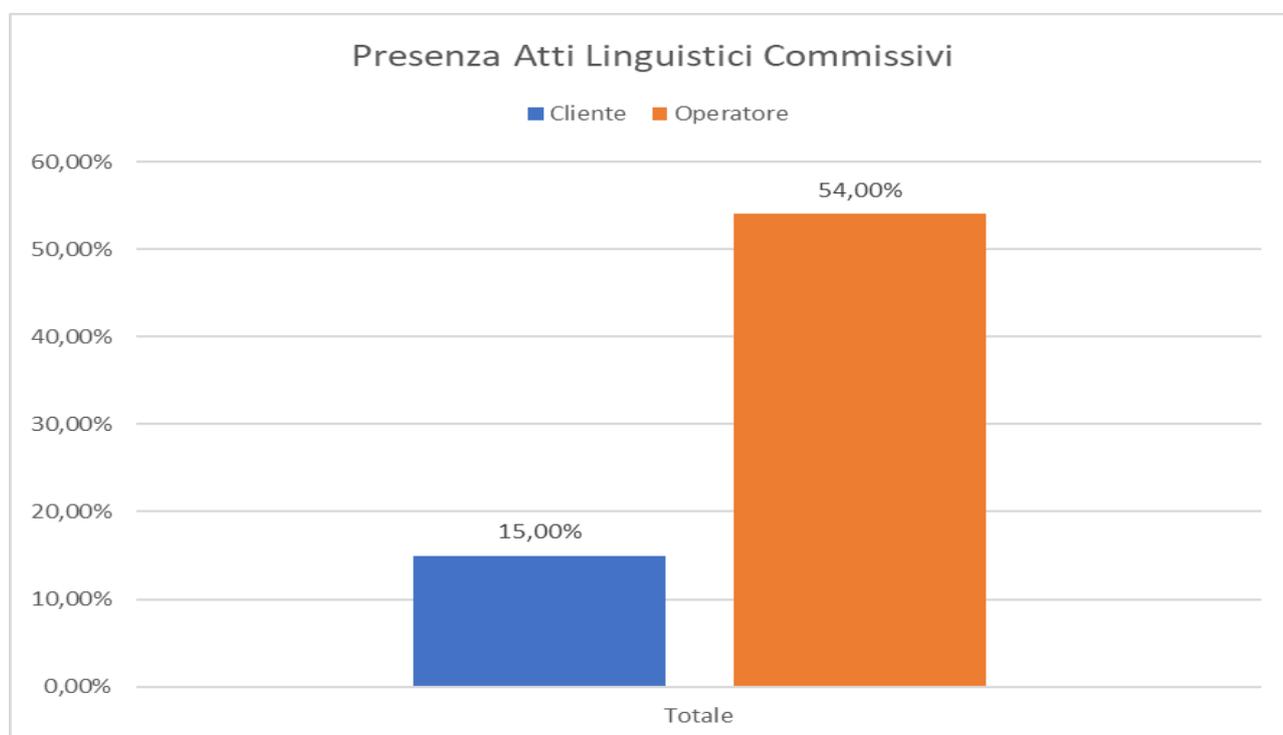


Grafico 44 – Presenza, in percentuale, di atti linguistici commissivi.

Tendenzialmente, gli operatori compiono tale tipologia di atti per diversi motivi:

- Impegnarsi a tenere il sistema monitorato nei giorni successivi alla segnalazione della problematica;
- Impegnarsi a svolgere una determinata attività nella data concordata col cliente;
- Comunicare la propria disponibilità per riprendere le indagini nel caso in cui la problematica si verificasse nuovamente.

Per quanto riguarda le comunicazioni dei clienti, invece, gli atti linguistici commissivi sono stati riscontrati nelle seguenti situazioni:

- Impegnarsi a segnalare eventuali ulteriori episodi problematici;
- Impegnarsi a confermare l'effettiva risoluzione della problematica a seguito degli opportuni controlli.

4.2.4 Atti linguistici espressivi

Relativamente agli scambi dei clienti, la presenza di atti linguistici di tipo espressivo diminuisce con l'aumentare del livello di cortesia impiegato (ad eccezione del livello '3' di cortesia per il quale si riscontra il valore più basso).

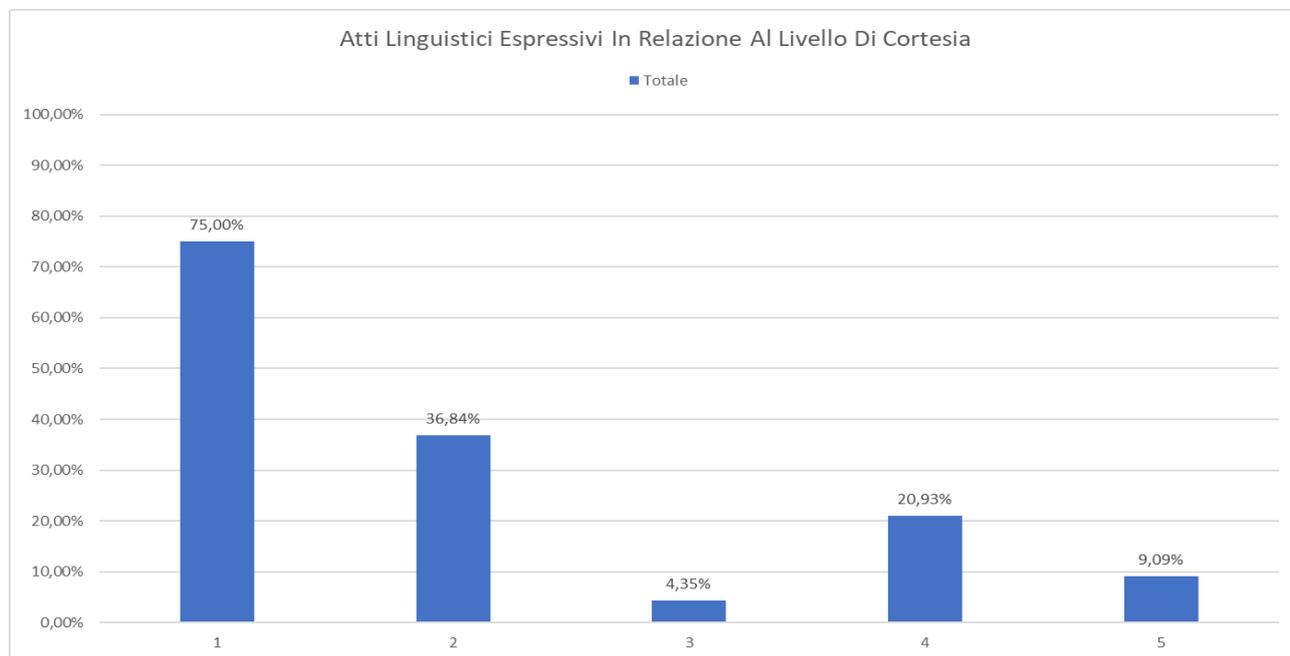


Grafico 45 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici espressivi dei clienti in relazione al livello di cortesia.

Tendenzialmente, infatti, risulta che i clienti compiano atti espressivi principalmente per dimostrare il loro disappunto, o il disagio causato dalla problematica che hanno segnalato. La presenza, infatti, è superiore nei ticket aperti a causa di problematiche – 22,4% – rispetto a quelli aperti per richiedere informazioni.

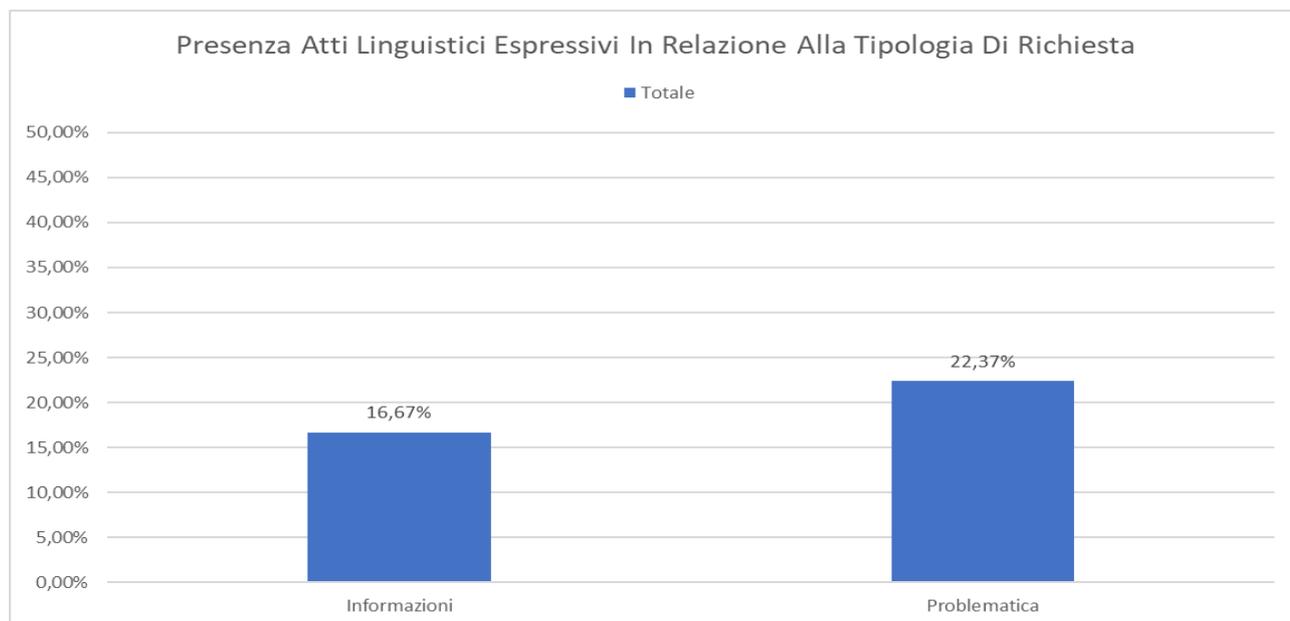


Grafico 46 – Presenza, in percentuale, di atti linguistici espressivi dei clienti in relazione alla tipologia di richiesta.

Per quanto riguarda gli scambi degli operatori, invece, la tendenza è uguale e contraria: la presenza di atti linguistici espressivi aumenta con l'aumentare del livello di cortesia impiegato.

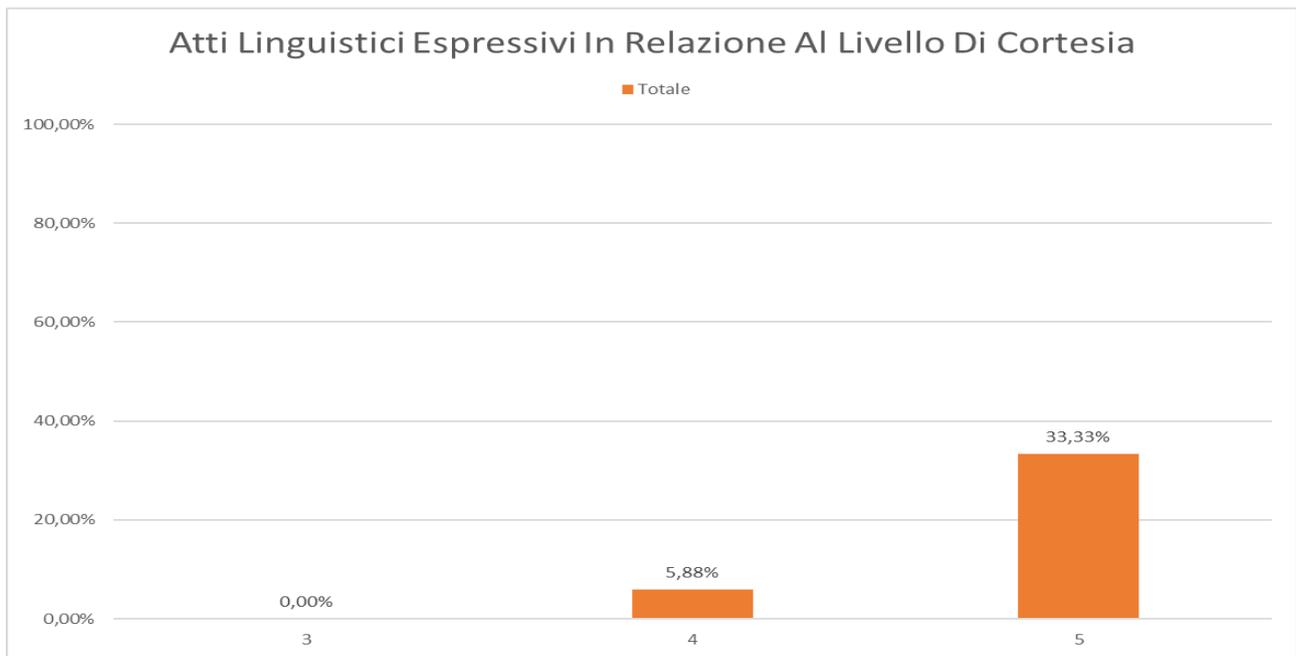


Grafico 47 - Presenza, in percentuale, degli atti linguistici espressivi degli operatori in relazione al livello di cortesia.

Gli operatori compiono atti espressivi principalmente per tre motivi: dimostrare empatia con la situazione di urgenza descritta dal cliente; scusarsi per il disagio comportato dalla problematica; ringraziare il cliente per la disponibilità e collaborazione. Inoltre, è curioso notare come la presenza di atti espressivi negli scambi degli operatori aumenti anche in relazione al livello di cortesia impiegato dai clienti.

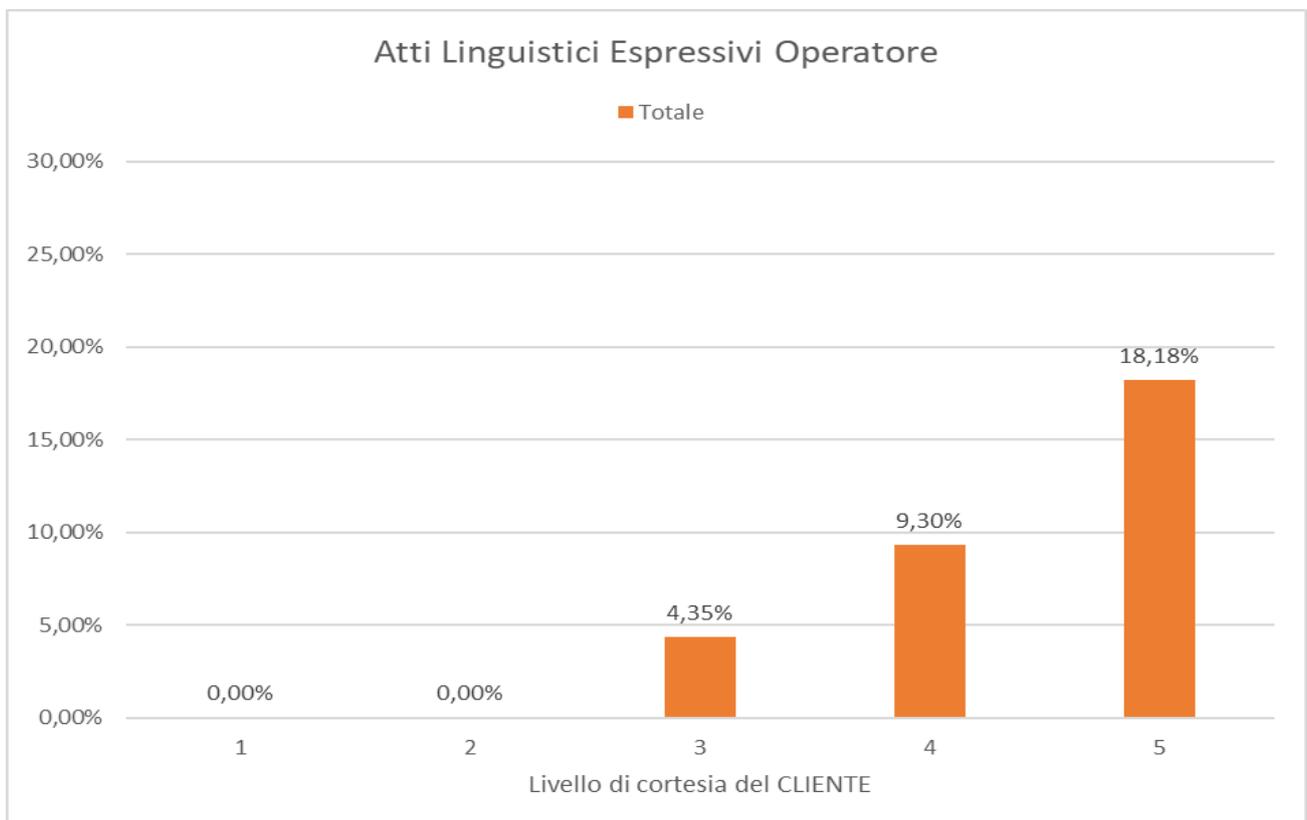


Grafico 48 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici espressivi degli operatori in relazione al livello di cortesia del cliente.

La percentuale più elevata – 18,2% – si raggiunge nei ticket in cui è stato calcolato un livello di cortesia del cliente uguale a cinque.

4.2.5 Atti linguistici direttivi

La percentuale di presenza degli atti linguistici direttivi è dell'84,5% – inferiore solamente a quella degli atti rappresentativi – ed è pressoché uguale sia negli scambi dei clienti sia per quelli degli operatori.

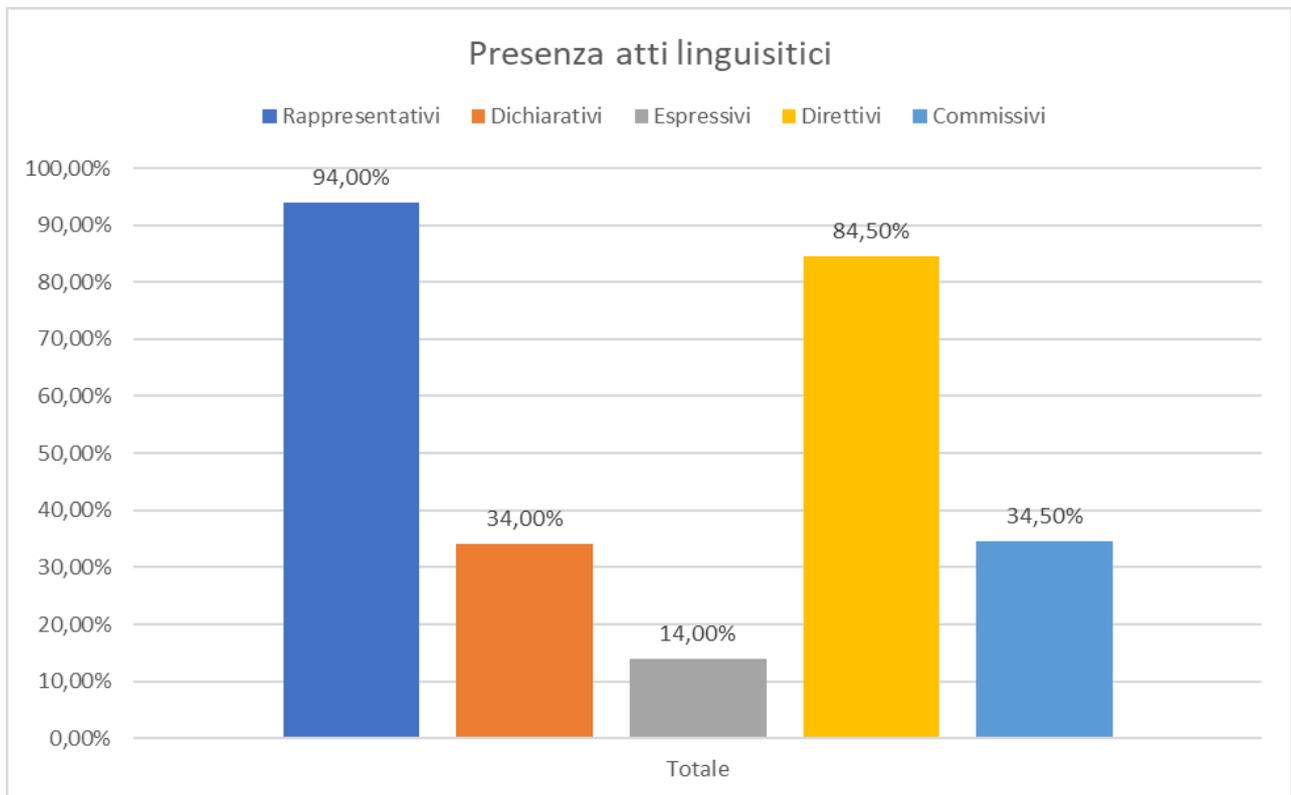


Grafico 49 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici.

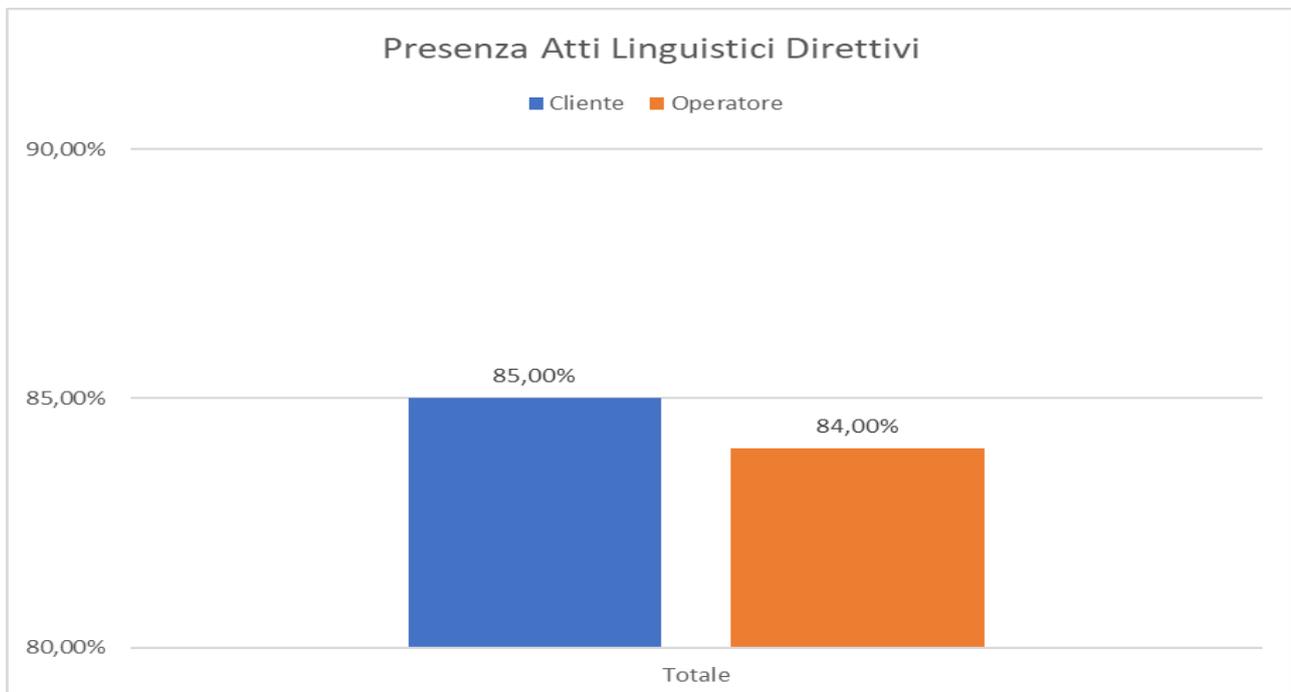


Grafico 50 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici direttivi.

Per quanto riguarda gli scambi dei clienti, però, è curioso notare come atti di tipo direttivo sono stati riscontrati sia nella totalità dei casi di massimo livello di cortesia – livello cinque – sia nella totalità

dei casi di minor livello di cortesia. Evidentemente, a variare sono i parametri relativi alle modalità con cui si effettuano delle richieste agli operatori: forma indiretta e proposta di alternative nei ticket di livello cinque; forma imperativa e assenza di alternative nei ticket con livello uno.

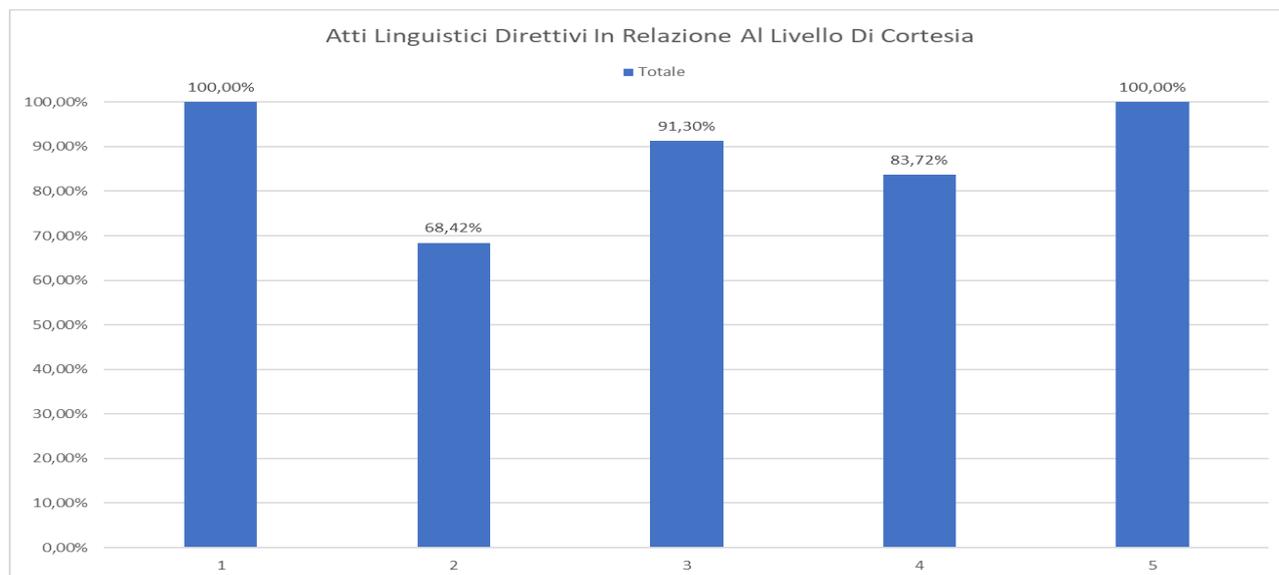


Grafico 51 – Presenza, in percentuale, degli atti linguistici direttivi in relazione al livello di cortesia del cliente.

I clienti, infatti, compiono atti linguistici direttivi per richiedere attività ai tecnici del reparto helpdesk, o per fornire loro direttive sulle modalità di configurazione dell'applicativo. Nella maggioranza dei casi le richieste riguardano la risoluzione di una problematica, ma non solo: non sono rari casi di richiesta informazioni in merito a specifiche funzionalità; richieste di aggiornamento del sistema o di abilitazione di nuovi moduli in licenza. In modo complementare, gli atti linguistici direttivi compiuti dagli operatori consistono nell'indicare agli utenti i passi necessari per configurare opportunamente l'applicazione – o per risolvere una specifica problematica – e nel richiedere ulteriori dettagli in merito a quanto richiesto dal cliente.

4.3 Débrayage ed embrayage

La procedura di *débrayage* utilizzata più di frequente è quella di tipo enunciazionale, sia per quanto riguarda i clienti sia per gli operatori. Nella maggior parte dei ticket, infatti, viene riprodotto l'effetto detto *illusione enunciazionale* in cui sembra che soggetto, tempo e luogo dell'enunciato coincidano con quelli dell'enunciazione. Per quanto riguarda la procedura di *embrayage*, invece, essa è stata individuata quattordici volte nelle comunicazioni dei clienti: in tutti i casi l'utente che è acceduto al portale clienti per aprire la segnalazione di assistenza non corrispondeva all'utente finale che riscontrava la problematica e, pertanto, ne riportava la richiesta come nell'esempio di seguito:

Buongiorno,

l'utente Mario Rossi segnala quanto segue:

“Ciao,

dai controlli che effettuo mensilmente per verificare i documenti senza numero di protocollo presenti nel sistema ho riscontrato che l'id 22540604 a febbraio risultava con il protocollo mentre ora ne risulta privo.

*Nel caso di ulteriori chiarimenti chiedo di contattarmi allo 02*****.*

Grazie

Mario”

Potreste gentilmente verificare?

Nei quattordici casi individuati, quindi, c'è un secondo livello di *débrayage* oltre a quello iniziale. La procedura di *embrayage* è un ritorno al primo livello di enunciazione.

4.4 Conclusioni: sommario

Gli operatori del 'customer care' risultano tendenzialmente più cortesi, non scendendo mai al di sotto di tre punti su cinque e danno prova della loro professionalità anche nei casi di maggiore scortesia da parte dei clienti.

Gli atti linguistici presenti in percentuale maggiore sono quelli di tipo rappresentativo e direttivo, rispettivamente riscontrati nel 94% e nel 84,5% dei casi. Gli atti dichiarativi rappresentano l'unica tipologia compiuta esclusivamente da una sola delle due categorie: gli operatori, di fatto, li compiono per sancire la chiusura del ticket e, in oltre metà dei casi, facendone seguire uno di tipo commissivo attraverso il quale si impegnano a rimanere a disposizione nell'eventualità in cui la problematica si ripresentasse. Per quanto riguarda gli atti espressivi, invece, è stata riscontrata una duplice tendenza: nel caso degli operatori, la loro presenza aumenta assieme al livello di cortesia; nel caso dei clienti, al contrario, diminuisce all'aumentare del livello di cortesia. Il motivo è da ricercare nelle diverse motivazioni per le quali le due categorie compiono questa tipologia di atti. Gli operatori li compiono per dimostrare empatia con la situazione di urgenza descritta dal cliente, scusarsi per il disagio comportato dalla problematica o ringraziare il cliente per disponibilità e collaborazione. I clienti, invece, per dimostrare il loro disappunto o il disagio causato dalla problematica.

Nella maggior parte dei messaggi è stato riscontrato l'effetto chiamato *illusione enunciazionale* prodotto attraverso una procedura di *débrayage* enunciazionale: tempo, luogo e soggetto dell'enunciato sembrano coincidere con quelli dell'enunciazione. Inoltre, sono stati individuati quattordici casi di *embrayage* in cui l'utente che ha proceduto all'apertura del ticket ha riportato la richiesta dell'utilizzatore finale.

BIBLIOGRAFIA

- Austin, J. L. (1962). *How To Do Things With Words*. Oxford: Oxford University Press; (trad. it. Come fare cose con le parole, Marietti, Genova, 1987).
- Bianchi, C. (2003). *Pragmatica del linguaggio*. Roma-Bari: Laterza.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lakoff, R. (1973). *The Logic of Politeness; or, Minding Your P's and q's*.
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press; (trad. it. La Pragmatica, Il Mulino, Bologna, 1985).
- Volli, U. (2003). *Manuale di semiotica*. Roma-Bari: Laterza.

INDICE DELLE TABELLE

TABELLA 1 – CALCOLO DEL LIVELLO DI CORTESIA DEL CLIENTE.	27
TABELLA 2 - CALCOLO DEL LIVELLO DI CORTESIA DELL'OPERATORE.	27
TABELLA 3 – CONFRONTO TRA FORMA IMPERATIVA E FORMA INDIRECTA.	28
TABELLA 4 – CONFRONTO TRA ESPRESSIONE SGRADIVOLE ED ESPRESSIONE ATTENUATA.	28
TABELLA 5 – ESEMPI DI ALTERNATIVE.	28
TABELLA 6 – ESEMPI DI COLLABORAZIONE.	28
TABELLA 7 – ESEMPI DI FORMULE DI SALUTO E RINGRAZIAMENTO.	28
TABELLA 8 – ESEMPI DI ATTI LINGUISTICI RAPPRESENTATIVI.	29
TABELLA 9 - ESEMPI DI ATTI LINGUISTICI DICHIARATIVI.	29
TABELLA 10 - ESEMPI DI ATTI LINGUISTICI ESPRESSIVI.	30
TABELLA 11 - ESEMPI DI ATTI LINGUISTICI DIRETTIVI.	30
TABELLA 12 – ESEMPI DI ATTI LINGUISTICI COMMISSIVI.	30
TABELLA 13 – ESEMPI DI COPPIE DI ATTI DICHIARATIVI E COMMISSIVI.	53

INDICE DELLE FIGURE

GRAFICO 1 – LIVELLO MEDIO DI CORTESIA.....	31
GRAFICO 2 - LIVELLO MEDIO DI CORTESIA NEI TICKET APERTI PER RICHIEDERE INFORMAZIONI.....	31
GRAFICO 3 - LIVELLO MEDIO DI CORTESIA NEI TICKET APERTI PER SEGNALARE UNA PROBLEMatica.	32
GRAFICO 4 – LIVELLO MEDIO DI CORTESIA NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘BIANCO’.....	32
GRAFICO 5 - LIVELLO MEDIO DI CORTESIA NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘VERDE’.....	33
GRAFICO 6 - LIVELLO MEDIO DI CORTESIA NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘GIALLo’.....	33
GRAFICO 7 - LIVELLO MEDIO DI CORTESIA NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘ROSSo’.....	34
GRAFICO 8 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘BIANCO’.....	34
GRAFICO 9 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘VERDE’.....	35
GRAFICO 10 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘GIALLo’.....	35
GRAFICO 11 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘ROSSo’.....	36
GRAFICO 12 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘BIANCO’.....	36
GRAFICO 13 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘VERDE’.....	37
GRAFICO 14 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘GIALLo’.....	37
GRAFICO 15 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON CODICE GRAVITÀ ‘ROSSo’.....	38
GRAFICO 16 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA ‘1’.....	38
GRAFICO 17 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA ‘2’.....	39
GRAFICO 18 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA ‘3’.....	39
GRAFICO 19 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA ‘4’.....	40
GRAFICO 20 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA ‘5’.....	40
GRAFICO 21 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA ‘3’.....	41
GRAFICO 22 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA ‘4’.....	41
GRAFICO 23 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA ‘5’.....	42
GRAFICO 24 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA CLIENTE ‘1’.....	42
GRAFICO 25 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA CLIENTE ‘2’.....	43
GRAFICO 26 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA CLIENTE ‘3’.....	43
GRAFICO 27 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA CLIENTE ‘4’.....	44
GRAFICO 28 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET CON LIVELLO CORTESIA CLIENTE ‘5’.....	44

GRAFICO 29 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET APERTI PER RICHIEDERE INFORMAZIONI.....	45
GRAFICO 30 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAI CLIENTI NEI TICKET APERTI PER SEGNALARE UNA PROBLEMATICA.	45
GRAFICO 31 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET APERTI PER RICHIEDERE INFORMAZIONI.....	46
GRAFICO 32 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI COMPIUTI DAGLI OPERATORI NEI TICKET APERTI PER SEGNALARE UNA PROBLEMATICA.	46
GRAFICO 33 – TIPOLOGIE DI DÉBRAYAGE ATTUATE DAI CLIENTI.....	47
GRAFICO 34 – NUMERO DI TICKET IN CUI È PRESENTE UNA PROCEDURA DI EMBRAYAGE.	47
GRAFICO 35 – COPPIE DI DÉBRAYAGE INDIVIDUATE NEI TICKET IN CUI È PRESENTE UN EMBRAYAGE.	48
GRAFICO 36 - TIPOLOGIE DI DÉBRAYAGE ATTUATE DAGLI OPERATORI.....	48
GRAFICO 37 - NUMERO DI TICKET IN CUI È PRESENTE UNA PROCEDURA DI EMBRAYAGE.....	49
GRAFICO 38 - COPPIE DI DÉBRAYAGE INDIVIDUATE NEI TICKET IN CUI È PRESENTE UN EMBRAYAGE.	49
GRAFICO 39 – CONFRONTO DEI LIVELLI DI CORTESIA.	50
GRAFICO 40 – DISTRIBUZIONE DEI VALORI RELATIVI AL LIVELLO DI CORTESIA DEGLI OPERATORI.....	50
GRAFICO 41 - DISTRIBUZIONE DEI VALORI RELATIVI AL LIVELLO DI CORTESIA DEI CLIENTI.	51
GRAFICO 42 – CONFRONTO DEI LIVELLI DI CORTESIA NEI CASI IN CUI IL CLIENTE RISULTA SCORTESE. ...	51
GRAFICO 43 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI.....	52
GRAFICO 44 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DI ATTI LINGUISTICI COMMISSIVI.	53
GRAFICO 45 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI ESPRESSIVI DEI CLIENTI IN RELAZIONE AL LIVELLO DI CORTESIA.	54
GRAFICO 46 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DI ATTI LINGUISTICI ESPRESSIVI DEI CLIENTI IN RELAZIONE ALLA TIPOLOGIA DI RICHIESTA.	54
GRAFICO 47 - PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI ESPRESSIVI DEGLI OPERATORI IN RELAZIONE AL LIVELLO DI CORTESIA.	55
GRAFICO 48 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI ESPRESSIVI DEGLI OPERATORI IN RELAZIONE AL LIVELLO DI CORTESIA DEL CLIENTE.....	55
GRAFICO 49 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI.	56
GRAFICO 50 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI DIRETTIVI.....	56
GRAFICO 51 – PRESENZA, IN PERCENTUALE, DEGLI ATTI LINGUISTICI DIRETTIVI IN RELAZIONE AL LIVELLO DI CORTESIA DEL CLIENTE.....	57

