

La valutazione dell'efficacia di un intervento di mediazione attraverso la raccolta delle produzioni discorsive

Gian Piero Turchi, Luisa Orrù, Maria Sperotto, Sara Francato

Dipartimento di Psicologia Generale – Università degli Studi di Padova
Via Venezia, 8 – 35131 Padova – Italy

Riassunto

La ricerca proposta adotta gli assunti teorici del Paradigma Narrativistico (Turchi, 2002), secondo cui il “cittadino” è colui che concorre alla configurazione discorsiva della realtà “comunità” in cui co-esiste. A fronte di ciò, un intervento di mediazione civica consiste nella costruzione della configurazione di realtà “cittadinanza” attiva rispetto alla partecipazione ai processi che consentono di gestire le criticità caratterizzanti la comunità di riferimento in termini di differenti provenienze culturali e geografiche. La ricerca proposta ha come obiettivo la valutazione dell'efficacia di un intervento di mediazione operato nel territorio della Valle del Chiampo (VI, Italy). Per l'analisi del testo raccolto tramite un protocollo d'indagine costruito *ad hoc*, è stata utilizzata la *Metodologia di Analisi dei Dati Informatizzati Testuali* (M.A.D.I.T., Turchi, 2009), che comprende l'utilizzo dei software TALTAC2 e SPAD. In virtù dell'obiettivo della ricerca, sono condotte due rilevazioni sul territorio coinvolto al fine di rilevare come la comunità dei parlanti configura discorsivamente la “cittadinanza” prima (t0) e dopo (t1) l'intervento di mediazione. La prima rilevazione t0 (numero di occorrenze totali=20.786) si è posta come strumento per l'anticipazione degli scenari futuri e per l'individuazione delle strategie di intervento, mettendo in luce gli aspetti critici, la loro rilevanza e le ricadute relativi alla configurazione del territorio di riferimento. La seconda rilevazione t1 consentirà di mettere in luce lo scarto tra quanto l'intervento di mediazione si è posto in termini di obiettivi prefissati e quanto tali obiettivi siano stati effettivamente raggiunti.

Abstract

The proposed research refers to Narrativistic Paradigm assumptions (Turchi, 2002), whereby the “citizen” participates to the discursive configuration of the reality “community”. On these basis a community mediation intervention provides the construction of the reality configuration “citizenship”, meant as an active participation to all processes regarding the management of community's critical aspects, emerging from the presence of different cultural and geographical origins.

The proposed research has got the objective to evaluate the efficacy of a mediation intervention applied in the Valle del Chiampo territory (Venezia, Italy). For analysing texts collected through an *ad hoc* questionnaire MADIT methodology (Computerised Textual Data Analysis Methodology) was used, with the support of the TALTAC2 and SPAD software.

Coherently with research objective two data collections were carried out, in order to detect how talker community discursively configures “citizenship” before (t0) and after (t1) the mediation intervention. The first data collection (number of occurrences = 20.786) was used as a tool for anticipating future scenarios in order to construct intervention strategies, thus putting into light critical aspects, their value and implications in relation to the territory's configuration. The second data collection will allow to show the shift from intervention defined objectives and obtained results.

Keywords: mediation, citizenship, common sense, efficacy, discursive productions

1. Introduzione

Il progetto, da cui prende le mosse la presente ricerca, è un progetto di mediazione che coinvolge sei comuni ¹ del vicentino di cui Arzignano è comune capofila, e fa riferimento agli assunti epistemologici, teorici e metodologici propri del Paradigma Narrativistico. Entro tale cornice conoscitiva, il modello operativo di riferimento è il modello dialogico per il quale la realtà viene generata a partire dall'intersezione delle teorie personali che gli attori di uno specifico contesto socio-culturale mettono in campo. Calando quanto posto in ambito civico (oggetto della ricerca), il cittadino si configura come colui che concorre alla costruzione della realtà "comunità" in cui co-esiste. Partendo dall'assunto che le persone costruiscono la realtà a partire dalle teorie che adottano, è possibile quindi che laddove la cittadinanza si caratterizzi per la presenza di persone di provenienza culturale diversa (peculiarità del territorio coinvolto, in particolare di Arzignano ²), ciascuno costruisca il proprio ruolo di cittadino e quello degli altri, in virtù dell'appartenenza/provenienza culturale stessa. Le interazioni tra gli abitanti di una comunità che utilizzano nella definizione dell'altro teorie "culturali" e "personali" proprie ed esclusive, possono generare relazioni caratterizzate da conflitti/controversie, ossia *relazioni che si possono caratterizzare a partire da definizioni di realtà peculiari e specifiche che non individuano elementi in comune (realtà esclusiva)*. Ecco che entro la cornice conoscitiva adottata, l'utilizzo dello strumento della mediazione si pone come obiettivo quello di promuovere la cittadinanza come responsabilità condivisa ³, spostando il focus dalle singole appartenenze socio-culturali e territoriali al ruolo di cittadino come colui che concorre alla costruzione della comunità entro cui partecipa. Questo diviene possibile nel momento in cui, coloro che abitano uno stesso territorio, individuano degli obiettivi comuni ed interculturali, generando una realtà terza ai singoli individui o gruppi di individui. Il progetto individua quale passaggio fondamentale il confronto fra la configurazione del territorio entro cui si è chiamati ad intervenire (T0), la configurazione discorsiva a seguito dell'intervento (T1), allo scopo di valutarne l'efficacia raggiunta. Il presente contributo intende quindi descrivere la configurazione generata dalla domanda "*Come si descrive in quanto abitante della Valle del Chiampo?*" (testo rilevato a T0) contenuta all'interno di un protocollo di nove domande aperte, somministrato agli abitanti di cittadinanza italiana e straniera della Valle del Chiampo. Con tale domanda ci si propone di rilevare come ciascun cittadino configura la propria cittadinanza e quali elementi considera per definirsi tale. Entro la cornice conoscitiva adottata la valutazione dell'efficacia ⁴ si sostanzia mediante l'utilizzo della metodologia M.A.D.I.T (Metodologia di Analisi dei Dati Informatizzati Testuali, Turchi 2009). Il cambiamento rilevabile della configurazione del territorio rappresenta l'efficacia dell'intervento, in quanto indica come e quanto si è agito in termini trasformativi rispetto allo stesso. La valutazione dell'efficacia consente, pertanto, di attestare i risultati ottenuti in termini di cambiamento della configurazione, grazie all'intervento che è stato posto in essere.

¹ I comuni cui si fa riferimento sono i seguenti: Arzignano, Montebelluna, Montebelluna, Montebelluna, Montebelluna, San Pietro Mussolino e Altissimo.

² In riferimento al quadro specifico del comune di Arzignano, il numero delle persone straniere residenti al 1° gennaio 2007 corrispondeva a 4.690, ovvero il 18,49% della popolazione totale.

³ Obiettivo in linea con le direttive dell'Unione Europea

⁴ È possibile definire l'efficacia di un intervento come lo scarto tra obiettivo prefissato e risultato raggiunto.

2. Metodologia della ricerca

2.1. Descrizione dei corpora

Al fine di fotografare l'assetto attuale del territorio (tempo T0) e di valutare l'efficacia del progetto, ci si è avvalsi dei seguenti strumenti costruiti sulla base di specifici indicatori: un protocollo costituito da 9 domande aperte somministrato mediante intervista vis a vis ai cittadini delle zone geografiche interessate dal progetto per un corpus complessivo pari a 20.786 e di una griglia di rilevazione dei dati numerici rivolta agli enti del territorio di Arzignano. Con il protocollo a domande aperte ci si propone di indagare i processi discorsivi coinvolti nella costruzione del costruito "sicurezza" e del costruito "cittadinanza". La domanda del protocollo considerata entro il presente contributo "*Come si descrive in quanto abitante della Valle del Chiampo?*", per un corpus di 1.617 occorrenze, consente di indagare le modalità utilizzate dagli abitanti nella configurazione della "cittadinanza". In relazione al protocollo a domande aperte, sono state considerate quali variabili illustrative, la cittadinanza (cittadino italiano, cittadino proveniente da paesi esteri), il sesso, la nazionalità, l'età, il numero di anni di vita ad Arzignano/Valle del Chiampo, la zona di somministrazione dei questionari. In riferimento alla variabile cittadinanza emerge un gruppo composto dal 65,30% di cittadini italiani (N=269) e dal 34,70% di cittadini provenienti da altri paesi (N=143) per un totale di 412 soggetti intervistati; in merito alla variabile sesso il gruppo oggetto di indagine è costituito dal 60,20% di uomini e 39,80% di donne; per quanto riguarda l'età, il valore dell'età media si colloca intorno ai 37 anni; relativamente al numero di anni di residenza nella valle del Chiampo, la media degli intervistati è di 26 anni circa; in relazione alla nazionalità dei cittadini i dati raccolti hanno consentito di mettere in luce che i cittadini di origine italiana intervistati sono mediamente residenti nel territorio oggetto di indagine da 33 anni, mentre i cittadini migranti lo sono da circa 9 anni; infine in relazione alla nazionalità il gruppo oggetto di indagine si distribuisce nel seguente modo: India Bangladesh 28%, Serbia 26%, Ghana 11%, Albania 7%, Costa D'Avorio, Burkina Faso, Benin 6%, Marocco 5%, Romania e Moldavia 5%, Kosovo 4%, Bulgaria e Repubblica Ceca 2%, Brasiliana e dominicana 2%, Australia, Cina, Francia, Tunisia e Algeria 4%.

2.2. Metodologia di analisi dei dati

La presente ricerca si pone come obiettivo quello di descrivere i processi discorsivi coinvolti nella configurazione « cittadinanza » nel territorio oggetto di indagine al tempo T0, ai fini di poter effettuare una comparazione con quanto emerso ad un tempo T1. A fronte di un oggetto di indagine (cittadinanza) che non possiede alcuno statuto ontologico bensì si configura come realtà processualmente costruita e discorsivamente intesa a partire dal contributo di tutti gli attori coinvolti, viene adottata la cornice conoscitiva del Paradigma Narrativistico. Il ricercatore sceglie pertanto di avvalersi della *Metodologia di Analisi dei Dati Informatizzati Testuali*, (M.A.D.I.T., Turchi, 2009), in quanto tale metodologia si pone in modo coerente con gli assunti epistemologici di partenza. Le procedure e le scelte effettuate dal ricercatore nell'uso degli strumenti statistici adottano pertanto quale riferimento i tre criteri su cui viene a fondarsi l'analisi del testo condotta mediante MADIT: il primo criterio è l'obiettivo inteso come uno scopo astratto che innesca una serie di processi organizzativi, che risulti condivisibile e verificabile rispetto all'efficacia raggiunta. Nello specifico l'obiettivo della ricerca è la rilevazione della configurazione « cittadinanza ». Il secondo criterio fa riferimento alla domanda intesa come strategia volta al perseguimento dell'obiettivo ("*Come si descrive in quanto abitante della Valle del Chiampo?*"); ed infine il terzo criterio è costituito da indici statistico-matematici messi a

disposizione dalle varie procedure consentite dagli strumenti (nel caso del presente contributo, sono stati utilizzati, i software TALTAC2 e SPAD).

2.2.1. M.A.D.I.T. per l'analisi del testo

Come anticipato, M.A.D.I.T. a fronte dei criteri della metodologia, si è scelto di sottoporre il corpus testuale a TALTAC2 ottenendo il calcolo del Vocabolario. Dopo aver eseguito la procedura di Normalizzazione, si è proceduto approfondendo lo studio del Vocabolario, al fine di pre-trattare il testo, in virtù dei tre criteri sopra esplicitati. Nello specifico, si sono individuati i poliformi, possibili indicatori di uno snodo argomentativo ⁵, ossia la parte di testo che innesca o caratterizza i processi discorsivi ⁶ che vanno a costruire la configurazione discorsiva “cittadinanza” oggetto di indagine. A titolo esemplificativo, si considera il poliforme individuato “anche se” (occ. 22) definito come elemento tramite il quale si fa riferimento ai motivi che sono adottati come *movens* di una situazione (giustificazione) o come elemento testuale che mette in relazione due parti di testo rispetto alle quali la seconda porzione delegittima la prima (contrapposizione). A fronte di ciò, si è scelto di approfondire l'utilizzo del poliforme “anche se” mediante altre procedure, ad esempio l'analisi delle concordanze, in modo da mettere in luce se il poliforme inneschi processi di giustificazione o contrapposizione. L'applicazione dei primi due criteri di M.A.D.I.T., inerenti la scelta degli snodi argomentativi indicatori di possibili processi discorsivi, viene sostanziata dalla scelta degli indicatori statistico-matematici (3° criterio), ossia in questo caso le occorrenze totali dei poliformi. A titolo esemplificativo, si riporta il poliforme “di più” (occ. 7), che viene studiato in quanto elemento testuale che connota l'oggetto del discorso in virtù delle teorie personali di chi parla. Infine, tali forme sono utilizzate in maniera peculiare da una modalità della variabile “cittadinanza”, ossia la cittadinanza italiana. Viceversa, rispetto agli abitanti provenienti da paesi esteri si sceglie di approfondire lo studio del poliforme “in regola” (occ. 2), che compare solo in relazione a tale modalità della variabile e risulta rilevante come contenuto a fronte dell'obiettivo e della domanda posta (primo e secondo criterio). A fronte della definizione di processo discorsivo, ossia l'insieme delle modalità di conoscenza che configurano la realtà (si veda nota 5), è possibile considerare come la struttura grammaticale di per sé non renda conto della dimensione processuale che genera la configurazione *cittadinanza*, ovvero delle modalità impiegate per costruirsi in quanto cittadini del territorio (1° criterio), seppur coadiuvi il ricercatore nella definizione dell'articolazione retorica impiegata che alimenta il processo discorsivo. Viceversa, lo snodo argomentativo consente di mettere in luce il dipanarsi delle modalità argomentative utilizzate in risposta alla domanda (2° criterio). In riferimento agli esempi più sopra richiamati, il fatto che le forme “anche” e “se” siano congiunzioni non rende conto di come nel testo esse siano utilizzate congiuntamente per fare riferimento ai motivi adottati come *movens* di una situazione (giustificazione) oppure per mettere in relazione due parti di testo (contrapposizione). Ciò che infatti sostanzia la denominazione dei processi discorsivi nel testo, a partire dagli snodi argomentativi individuati, è proprio lo studio di come gli stessi sono utilizzati nel testo. Pertanto, sono state scelte le forme grafiche

⁵ Per snodo argomentativo qui si intende l'elemento della trama narrativa in cui è possibile individuare una separazione vs una giuntura fra una parte ed un'altra del periodare. L'individuazione dello snodo argomentativo, consente dunque di focalizzare l'innescio di una precipua modalità discorsiva, attraverso gli elementi argomentativi usati. Il contenuto diviene dunque veicolo per la generazione del processo di costruzione della realtà in oggetto. Per cui con M.A.D.I.T. si focalizza il modo in cui tali snodi vengono applicati nel testo. (Turchi, 2009).

⁶ Per processo discorsivo qui si intende l'insieme delle modalità di conoscenza (che si generano nell'impiego del linguaggio ordinario) e che vanno a generare, costruire e mantenere una *configurazione di realtà* (il conosciuto) imponentesi come reale nei suoi effetti pragmatici (Turchi, 2009).

da approfondire in virtù del processo discorsivo che consentono di dipanare. A fronte di ciò, la procedura di Tagging Grammaticale è stata applicata in virtù dell'utilizzo della procedura di Estrazione di informazioni da regole, successivamente argomentata. Dopo l'applicazione delle procedure di lessicalizzazione, si è proceduto con il calcolo delle misure lessicometriche in modo da ottenere indici descrittivi del corpus a disposizione. Sono considerati i seguenti indici: $(V1/V)*100 = 57,638$ che misura la percentuale di hapax e $(V/N)*100 = 25,606$ che misura la percentuale di forme grafiche sul totale di occorrenze. In riferimento ai criteri MADIT, è possibile mettere in luce come il testo generato si caratterizzi per una ricchezza lessicale in quanto il primo indicatore è pari a circa la metà del corpus ed il secondo maggiore del 20%, valore che ci consente di poter mettere in luce come alla domanda posta i rispondenti utilizzino un lessico abbastanza vario. Al fine di indagare la configurazione di realtà *cittadinanza*, si è proceduto applicando la procedura di individuazione dei segmenti con calcolo dell'indice IS. I segmenti ottenuti dal ricercatore hanno offerto spunti di approfondimento di come il testo si costruisce in relazione alla domanda posta e all'obiettivo dell'indagine (criteri M.A.D.I.T.). A partire dai segmenti suggeriti dal software, si possono individuare elementi utili per la procedura di Estrazione di informazioni da regole, più avanti descritta. In Tab. 1, un estratto esemplificativo di quanto ottenuto applicando l'individuazione di segmenti con calcolo dell'indice IS.

<i>Segmento</i>	<i>Occorrenze totali</i>	<i>Numero di fg</i>	<i>Indice IS</i>	<i>Indice IS relativo</i>
vivo tranquillamente	2	2	4	1
mentalità chiusa	3	2	2,5	0,62
lascia vivere	3	2	2,4	0,6
non partecipo	2	2	1,02	0,25
mi sento	32	2	1,14	0,28
cittadino onesto	4	2	0,96	0,24
sono nato qua	2	3	2,09	0,23
pago le tasse	4	3	2	0,22
rispetto le regole	7	3	1,87	0,20

Tabella 1: Indice IS e indice IS relativo di alcune forme grafiche esemplificative

Rispetto all'applicazione di M.A.D.I.T., l'indice IS può essere di supporto rispetto alle forme da lessicalizzare per l'informazione relativa a come i rispondenti si descrivono in quanto abitanti (2° criterio); inoltre, tali forme possono concorrere al dipanarsi dei processi che costruiscono la realtà cittadina (1° criterio). In merito all'utilizzo dell'indice IS relativo (3° criterio)⁷, ad esempio, le forme "lascia vivere" e "vivo tranquillamente" sono segmenti utili in quanto rendono conto di come si configura la "cittadinanza" (obiettivo della ricerca) e assorbono la maggior parte delle frequenze delle singole forme grafiche che le compongono. Nello specifico, le forme proposte a titolo esemplificativo possono essere indicatori di un processo in cui la cittadinanza viene connotata in riferimento al piano valoriale e alle teorie personali del rispondente. A fronte dei criteri di M.A.D.I.T., sono state lessicalizzate anche forme con un indice IS relativo basso. Per esempio, le forme "sono nato qua", "cittadino onesto", "rispetto le regole", "pago le tasse" hanno un indice IS relativo basso, tuttavia risultano rilevanti a fronte dell'obiettivo e della domanda posta in quanto consentono di indagare, in termini di contenuto, i processi discorsivi che concorrono alla configurazione "cittadinanza" in riferimento a criteri qualitativi e di valore

⁷ L'indice IS relativo presenta il vantaggio di variare tra una scala compresa tra 0 e 1, consentendo di discriminare le forme grafiche in virtù della vicinanza dell'indice all'uno o all'altro estremo della scala stessa.

impliciti o viceversa esplicitati. Altresì, il segmento “mi sento” ricercatore risulta interessante in quanto potrebbe rappresentare l’innesco di processi di connotazione valoriale in relazione alla descrizione di sé in quanto cittadini (2° criterio) rispetto alla quale potrebbero essere resi espliciti i criteri di riferimento che hanno condotto a tale attribuzione ⁸. Al fine di approfondire lo studio dell’impiego delle forme grafiche individuate come utili (di cui sino ad ora sono stati riportati degli esempi, vedi Vocabolario, Indice IS), si è scelto di procedere con l’analisi testuale, calcolando il linguaggio rilevante, ossia l’indice TFIDF. Tale indice risulta di supporto alla scelta delle forme grafiche da “studiare” sia perché queste forme discriminano i frammenti in modo significativo sia in relazione al fatto che possono essere impiegate per rilevare delle costanti nel corpus, ad esempio tramite l’estrazione di informazioni da regole (si veda oltre). In Tab. 2 vengono riportate alcune forme grafiche.

<i>Forma grafica</i>	<i>Occorrenze totali</i>	<i>CAT</i>	<i>CAT_AC</i>	<i>Imprinting</i>	<i>TFIDF</i>
cittadino	50	J	A+N	s_m	11,42
regole	32	N	N	pl_f	9,63
sento	36	V	V	indic_pres_s_1	8,40
perché	40	J	AVV+CONG+N		8,25
tranquillo	21	J	A+V		6,16
attivo	6	J	A+N+V		2,92
straniero	6	J	A+N	s_m	2,82
partecipa	5	V	V	indic/imperat_pres_s_2/3	2,09
immigrati	5	J	A+N+V		1,67

Tabella 2: Indice TFIDF di alcune forme grafiche esemplificative

Le forme scritte in neretto in tabella sono relative ai segmenti sui quali è stato calcolato l’indice TFIDF e rispetto alle quali si è scelto di approfondirne lo studio, in merito a come esse vengono utilizzate per configurare la realtà discorsiva *cittadinanza* (1° criterio) e a come siano impiegate per rispondere alla domanda (2° criterio). A titolo esemplificativo di come l’indice in oggetto sia stato utilizzato nella ricerca, si consideri la forma grafica “cittadino” che presenta un indice di TFIDF alto ⁹. Questa forma è stata impiegata nella procedura di estrazione di informazioni da regole, in associazione alle categorie grammaticali “aggettivi” e “preposizioni”, allo scopo di individuare la costruzione della realtà discorsiva “cittadinanza” attraverso le teorie personali (posizioni personali, attribuzioni, giustificazioni, ecc.) dei rispondenti. Inoltre, in virtù dell’applicazione del 2° criterio, sono state considerate anche forme con un indice TFIDF basso quali “tollerante”, “attivo”, “straniero”, “partecipa”, “immigrati” in quanto tali forme possono essere rilevanti, per indagare come si configura discorsivamente la realtà oggetto d’indagine (1° criterio) per la maggior parte dei rispondenti, sebbene le forme in oggetto non discriminino come le precedenti i frammenti fra loro. Il ricercatore dispone ora di una “fotografia” preliminare in merito a quali forme e a come le stesse concorrano in modo peculiare alla costruzione della configurazione *cittadinanza*. In riferimento all’obiettivo dell’analisi, si decide pertanto di avvalersi della procedura di Analisi delle concordanze, per approfondire le scelte precedentemente operate, in quanto essa consente di evidenziare il “contesto d’uso” delle forme grafiche, ovvero alla

⁸ Considerando tali aspetti, alla luce della cornice paradigmatica, risulta possibile andare successivamente a denominare le modalità con cui la “cittadinanza” viene costruita.

⁹ L’indice TFIDF è stato calcolato su tutto il vocabolario per mettere in luce le forme più significative in termini di caratterizzazione di documenti rispetto alla possibile dispersione nel corpus (Salton, 1989).

possibilità che vengano impiegate per differenti scopi a livello argomentativo sebbene assumano la medesima grafia. In Tab. 3, uno stralcio esemplificativo dell'output offerto dal software:

<i>Cod. Frammento</i>	<i>Stralci di testo di Concorданze</i>		
19	moldova da 6 anni sono onesta sincera e rispetto e mi	sento	come a casa
20	non mi	sento	abitante del chiampo vado d'accordo con tutti ma qui
40	mi	sento	orgogliosa di essere un'abitante del chiampo e mi
41	come abitante della valle del chiampo mi	sento	una buona abitante, brava, ho sempre rispettato la legge
129	studente, non mi	sento	cittadino attivo, l'idea è di diventare cittadino attivo
229	straniero purtroppo perchè sono da tanti ani qui e mi	sento	ancora straniero
21	fortunato	perchè	è una zona ricca di servizi
58	sono un abitante tranquillo	perchè	la città è tranquilla
46	abbastanza buono	perchè	ho sempre rispettato l'ambiente in cui vivo
143	mi piace	perchè	arzignano è cresciuta molto e mi piace
187	un cittadino passivo	perchè	mi piacerebbe collaborare attivamente con i cittadini
201	buona cittadina, se ci sono regole vanno rispettate	perchè	solo così si va avanti

Tabella 3: Analisi delle concordanze di alcune forme grafiche esemplificative

L'analisi delle concordanze, è stata applicata ad esempio alle forme “sento” e “perché”, individuate anche in precedenza (indice IS) quali possibili snodi argomentativi in grado di rendere conto del processo discorsivo che si dipana nell'argomentazione. Lo studio inerente al modo in cui sono utilizzate nel testo le forme “sento” e “perché”, consente di mettere in luce i processi discorsivi utilizzati in riferimento al costrutto “cittadinanza”. È possibile distinguere un processo mediante il quale si va a connotare una persona o un evento esprimendo un *giudizio* in virtù di teorie personali senza rendere espliciti i criteri che consentono di portare tali valutazioni (ad es., frammenti: 19, 40, 41, 46); modalità che fanno invece riferimento alle ragioni che sono alla base di una situazione o comportamento e che consentono di *giustificare* l'argomento del discorso (ad es., frammenti: 20, 21, 143) ed infine modalità che si caratterizzano per l'offrire argomentazioni che rendano esplicito il criterio a fronte del quale diviene possibile arrivare *all'attribuzione di un valore* (ad es., frammenti: 129, 187). In riferimento all'obiettivo (primo criterio M.A.D.I.T.), è stata utilizzata l'estrazione di informazioni da regole, combinando le informazioni grammaticali alle forme individuate come utili per la ricerca attraverso gli indici TFIDF e IS. Ciò ha consentito di individuare quelle parti del corpus che costituiscono costanti argomentative, regole appunto, (ad es., valutazioni, giustificazioni, attribuzioni ecc.). Tale procedura, infatti, a fronte di come vengono utilizzate alcune forme esplorate in precedenza,

ha permesso di denominare alcuni processi discorsivi implicati nella costruzione della realtà oggetto di indagine. Ad esempio, si è posta la regola CATAC(A) LAG5 CATAC(PREP) per individuare tutti i frammenti che contengono un aggettivo che dista al massimo 5 forme grafiche da una preposizione. Tale espressione è contenuta in 508 frammenti su 376 totali. Si è scelto di considerare la forma grammaticale “aggettivo” a partire da quanto emerso rispetto all’indice TFIDF (ad es., “tranquillo”: 6,16) e all’indice IS (ad es., “cittadino onesto”: 0,24); alcuni aggettivi infatti risultavano statisticamente significativi, in associazione con una preposizione.

<i>Cod. Frammento</i>	<i>Entità</i>	<i>Descrizione Processo discorsivo</i> ¹⁰	<i>Denominazione Processo discorsivo</i>
187	passivo perché mi piacerebbe collaborare	Esplicitazione di criteri (punto di vista)	Valutazione
148	cittadino onesto che rispetta le regole	Attribuzione connotante punto di vista	Giudizio
21	fortunato perché è una zona ricca di servizi	Esplicitazione di ragioni	Giustificazione
129	cittadino abbastanza corretto	Attribuzione connotante punto di vista	Giudizio
369	cittadino tranquillo che	Attribuzione connotante punto di vista	Giudizio

Tabella 4: Esempi dell'applicazione della procedura di estrazione di informazioni da regole

A partire da ciò è stato possibile individuare i processi discorsivi inerenti la connotazione del cittadino su un piano morale, come nel frammento 148 («cittadino onesto che rispetta le regole», processo d. del giudizio); oppure l’esplicitazione di criteri che consentono di porre determinate attribuzioni, come nel frammento 187 («passivo perchè mi piacerebbe collaborare attivamente alla vita pubblica», processo d. della valutazione); oppure il riportare le ragioni che stanno alla base di una determinata situazione, come nel frammento 21 («fortunato perchè è una zona ricca di servizi», processo della giustificazione). Oltre a ciò, si è operato sull’espressione regolare per renderla maggiormente specifica nell’individuare un unico processo discorsivo. Si è scelto pertanto di approfondire l’uso della forma “cittadino” associato alle forme grammaticali aggettivo e preposizione. Si è arrivati pertanto alla formulazione della seguente regola: *cittadin*LAG3 CATAC(A) LAG4 CATAC(CONG)* ovvero quei segmenti in cui il sostantivo “cittadino/cittadini” dista al massimo 3 forme grafiche dalla categoria grammaticale aggettivo e al massimo 4 dalla categoria grammaticale congiunzione. Tale espressione è contenuta in 12 frammenti su 376 totali. In Tab. 5, alcuni stralci di testo ricavati dall’analisi, il numero del frammento e la denominazione del processo discorsivo individuato.

¹⁰ Alla luce della cornice paradigmatica, si consideri la nota 5.

<i>cod</i> <i>Frammento</i>	<i>Entità</i>	<i>Processo</i> <i>discorsivo</i>
39	cittadino tranquillo	Giudizio
42	cittadino non completamente libero e	
82	cittadino della valle rispettoso dei riti altrui	
129	cittadino abbastanza corretto	
148	cittadino onesto che rispetta le regole e che ci tiene al bene del proprio paese	
165	cittadino mi sento più nazionale che	
364	cittadino normale come	
369	cittadino tranquillo che	
380	cittadino onesto e rispettoso delle leggi	
19	cittadinanza ma mi sento italiana d' animo vorrei essere e	
105	cittadina che fa il suo dovere e che ha il senso civico di questo paese	
353	cittadina e mi trovo bene	
208	Cittadino attivo e che si sente considerato	

Tabella 5: Alcuni esempi dell'applicazione della procedura di estrazione di informazioni da regole

A partire dai frammenti illustrati, è stato possibile mettere in luce come le forme che sono andate a sostanziare la formula in cui la forma grafica “cittadino” era associata ad un aggettivo e ad una preposizione, siano utilizzate nel testo in oggetto per andare a connotare il “cittadino” in termini etico-morali in virtù delle teorie personali praticate dal rispondente. Ad esempio, il cittadino viene descritto come «onesto, che rispetta le regole e che ci tiene al bene del proprio paese» (frammento 148) ecc. In altri termini, è possibile sostenere che i rispondenti in oggetto pongono i propri criteri di riferimento sul piano valoriale per descriversi in quanto cittadini, senza rendere esplicite le considerazioni che consentono loro di arrivare a tale attribuzione. A fronte di quanto posto, il testo emerso attraverso l'estrazione di informazioni da regole in corrispondenza alla formula sopra citata, viene nominato processo discorsivo del giudizio. A fronte di tali applicazioni, si è scelto di utilizzare la matrice frammenti per forme, in modo tale da considerare i dati testuali in virtù delle variabili descrittive ad essi associate, per compiere un'analisi delle corrispondenze lessicali attraverso il software Spad. A tal fine, è stata applicata l'Analisi delle Corrispondenze Lessicali con matrice frammenti per forme. Quanto emerge da questa analisi rappresenta la “fotografia” complessiva delle modalità discorsive con le quali i rispondenti delineano la risposta. Questa “fotografia” corrisponde a quanto emerso anche con l'analisi svolta con TALTAC2 rispetto ai processi discorsivi denominati attraverso l'estrazione di informazioni da regole, e aggiunge informazioni in relazione all'associazione fra le modalità discorsive denominate nel corpus, che costituiscono la configurazione discorsiva *cittadinanza* e le variabili associate. In merito all'impiego dei due software è possibile anticipare uno sviluppo della ricerca con quanto TALTAC2 già mette a disposizione, che consenta di poter evitare l'uso di Spad. Sono infatti in corso tentativi di costruzione di tabulati dei dati emersi che collochino l'applicazione della regola d'uso definita in riferimento alla tipologia di frammento cui corrisponde, in modo tale da poter associare non solo l'assolvimento della regola alla parte di corpus in cui questa si rintraccia, ma anche l'espressione della regola al gruppo di rispondenti (v. modalità della variabile). In riferimento alla presente ricerca, di seguito si propone un esempio di grafico (Fig. 1) ottenuto mediante l'applicazione dell'Analisi delle Corrispondenze lessicali effettuata mediante il software Spad. La rappresentazione grafica riportata fa emergere le forme grafiche che concorrono a costruire la configurazione di-

scorsiva *cittadinanza* rendendo conto dei processi discorsivi messi in campo dai rispondenti alla domanda posta. Rispetto a quanto svolto con le precedenti analisi, a titolo esemplificativo si riportano le forme “mi sento” e “perché”, individuate inizialmente con TALTAC2 come possibili snodi argomentativi di differenti processi discorsivi. Sono state considerate rappresentative attraverso l'analisi delle corrispondenze lessicali, sebbene la procedura citata non consenta come con TALTAC2 di individuare e misurare con precisione il riferimento al contesto di utilizzo. Pertanto il risultato che si ottiene rende conto della presenza di differenti processi discorsivi in atto (giustificazione, giudizio e valutazione) per il corpus in esame, ma non consente, nella stessa misura che con TALTAC2, di poter misurare precisamente l'uso delle forme diversificato per frammento. Da qui si considera, ad esempio, che le forme grafiche citate nei risultati della analisi delle corrispondenze appartengono ciascuno ad una modalità discorsiva, di giustificazione o di giudizio, laddove TALTAC2 ha evidenziato l'impiego delle forme grafiche per la generazione di differenti processi discorsivi (Tab. 3 e Tab. 4).

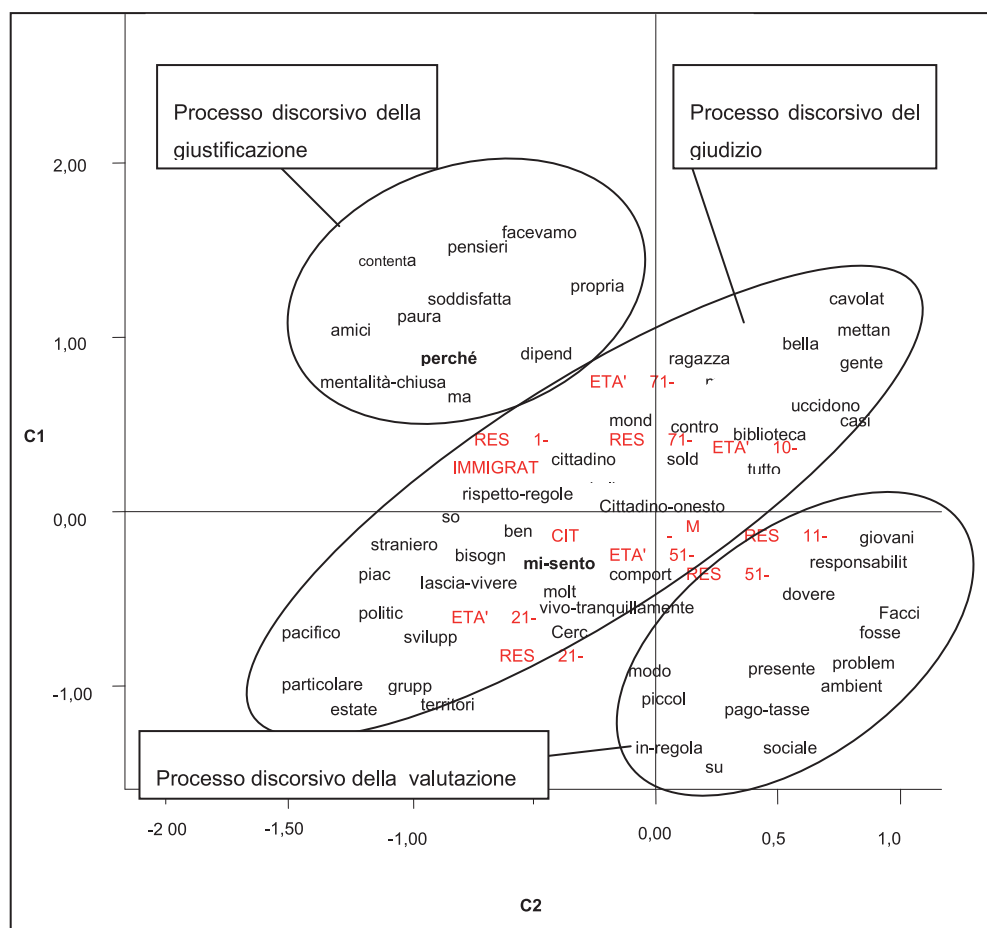


Figura 1: Grafico relativo ai repertori processi discorsivi nominati nei testi:
“Come si descrive in quanto abitante della Valle del Chiampo?”

3. Discussione dei risultati

All'interno del presente contributo viene preso in esame quanto la ricerca ha potuto evidenziare in riferimento ai processi che concorrono a configurare la “cittadinanza” entro il territorio coinvolto dal progetto di intervento. A tal fine vengono presi in esame i risultati emersi dall'analisi

delle risposte alla nona domanda del protocollo di indagine citato precedentemente, ovvero “Come si descrive in quanto abitante della valle del Chiampo?”. È possibile individuare l'utilizzo di tre differenti processi discorsivi: si evidenzia come i rispondenti, per descriversi in qualità di abitanti della Valle del Chiampo, utilizzino le modalità della *giustificazione*, del *giudizio* e della *valutazione*. Laddove i rispondenti giustificano la loro risposta, si rilevano testi che vanno a spiegare le ragioni di quanto portato per descriversi come abitante: ad esempio, in qualità di abitante si definiscono “fortunati” giustificando tale fortuna con la “bellezza” e la “ricchezza” della zona. Tale modalità discorsiva è sostanziata dallo snodo “perché”, come rilevato mediante l'analisi delle concordanze dello strumento TALTAC2. Allo stesso modo si definiscono come “contenti”, motivando tale stato con quello che il comune sta facendo (“ce ne sono anche di peggio, sta facendo del suo meglio, sono contenta”; “è un comune che si dà da fare”). In questo modo il rispondente va a definire il proprio stato di soddisfazione in base a elementi esterni al ruolo di abitante e riconducibili a quanto sta facendo o a come è il Comune in cui abita: la soddisfazione è dunque delegata ad aspetti esterni che la giustificano. La modalità della giustificazione viene utilizzata anche rispetto a sentimenti di paura (“con la paura che se torno a casa mi sento straniera”, “io non sono abitante perchè non ho la cittadinanza ma mi sento italiana d'animo vorrei essere e descrivermi come abitante di Arzignano”): in questo caso la giustificazione consente ai rispondenti (siano essi cittadini italiani o immigrati) di attribuire a cause esterne il proprio stato (di paura). Attraverso la modalità della giustificazione, il rispondente non si colloca nel ruolo di abitante che risulta direttamente coinvolto nella gestione del Comune che abita, bensì va ad attribuire a fattori esterni l'andamento della “vita” del Comune stesso. Entrando nel merito della seconda modalità utilizzata, si rileva come i rispondenti, per offrire una descrizione di sé come abitanti, giudicano. Come messo in luce dalla procedura di estrazione di informazioni da regole, la forma “cittadino” concorre insieme ad un aggettivo e/o proposizione alla costruzione della realtà discorsiva cittadinanza in termini di giudizio. Si trovano pertanto giudizi che pongono su un piano etico-morale la definizione di abitante (“cittadino-onesto”, “tollerante”, “corretto”, “rispettoso”, “tranquillo”), rendendo dunque condivisibile tale descrizione limitatamente a quanti condividano in modo esplicito i medesimi valori morali. In questo modo è possibile anticipare che ciascun abitante si muove secondo criteri morali personalmente definiti (cosa è “tollerante”, cosa è “corretto”), non ponendo le condizioni per una condivisione del ruolo di abitante all'interno della comunità di appartenenza. La modalità del giudizio viene utilizzata anche per stabilire ciò che piace (“mi piacerebbe collaborare con i cittadini per le cose positive”, “non mi piace il comune di Chiampo”, “mi piace venire in biblioteca”), senza tuttavia fornire i criteri su cui si fonda tale giudizio (così come i precedenti – minaccia, tollerante ecc.) che, in tal modo, resta vincolato alle opinioni personali del singolo che lo esprime, rispetto alle quali, in assenza di criteri esplicitati, diventa critica una condivisione degli stessi in senso allargato all'interno della Comunità di abitanti della Valle del Chiampo. Differentemente dalla modalità del giudizio, quella della valutazione, pur correndo parallelamente alla prima nell'attribuire un valore a qualcosa o qualcuno, esplicita i criteri che guidano tale attribuzione. In questo senso, i rispondenti si definiscono ad esempio “bravi” associando a tale attribuzione di valore l'azione che, in qualità di cittadino consente di definirsi tale (ad es., si afferma “sono un bravo contribuente”: in questo modo il pagare le tasse viene considerato criterio sufficiente per valutarsi come “bravo”). Un ulteriore criterio concerne inoltre l’“essere in regola” con i documenti da parte del cittadino straniero. Il medesimo discorso vale per la valutazione che utilizza l'argomento del fare il proprio dovere, per cui l'abitante viene identificato in quanto tale quando risponde al criterio del “faccio il mio dovere”. In riferimento alle variabili considerate, è possibile mettere in luce come le modalità emerse si rilevino in modo trasversale alle differenti categorie di intervistati (di cittadinanza italiana o provenienti da

paesi esteri, aventi anni di residenza differenti, età differenti e indipendentemente dal genere). A fronte di quanto rilevato, è possibile considerare come in termini generali i rispondenti siano distanti da modalità descrittive che consentano di configurare cosa fa e cosa dice un abitante in quanto tale. Quanto delineato consente di anticipare che, a livello interattivo, si possono generare relazioni caratterizzate da conflitto, ossia relazioni in cui ciascun cittadino utilizzando le proprie teorie culturali e personali dell'altro ("immigrato", "italiano") e dell'essere un abitante ("cittadino onesto", "corretto") costruisce una realtà contrapposta a quella dell'altro, che non viene visto pertanto come un interlocutore con cui interagire e rilevare elementi in comune. In una configurazione di realtà così delineata, le persone che abitano una stessa comunità possono trasformarsi da agenti che costruiscono la realtà di controversia ad agenti che costruiscono la gestione della controversia, nel momento in cui coloro che abitano uno stesso territorio iniziano ad individuare obiettivi comuni che prescindono dalle singole appartenenze socio-culturali. Quanto posto necessita pertanto dell'esplicitazione delle categorie utilizzate dai cittadini per descriversi in quanto tali, in quanto solo offrendo visibilità rispetto ai criteri utilizzati ad esempio per definire un cittadino "onesto" è possibile porre le basi per una condivisione o viceversa una ri-definizione di tale possibile configurazione di "cittadino" da parte di coloro che abitano un medesimo territorio. A fronte di quanto fin qui delineato, in Tab. 6 sono riassunti i dati emersi.

<i>processi disc.</i>	<i>FORME GRAFICHE</i>	<i>STRALCI DI TESTO</i>
Giustificazione	Soddisfatta, fortunata, contenta, perché	"fortunata perché è una zona ricca di servizi"
	Paura, mi-sento mentalità-chiusa	"con la paura che se torno a casa mi-sento straniera" "viviamo in una valle abbiamo la mentalità chiusa "
Giudizio	cittadino-onesto, mi-sento	" mi sento una buona abitante, brava, ho sempre rispettato la legge"
	Tollerante, mi-sento	"mi-sento abbastanza tollerante"
	Piace	"mi piace qui"
	straniero	"una cittadina onesta che ha paura degli immigrati, non si sente sicura in questo paese"
Valutazione	pago-tasse , Bravo	"Finché pago-tasse e tutto quello che c'è da pagare, un cittadino corretto"
	Dovere	"faccio il mio dovere"
	in-regola	"sono a posto, sono in-regola con i documenti"

Tabella 6: Tabella riassuntiva dei dati emersi in risposta alla domanda
"Come si descriverebbe in quanto abitante della Valle del Chiampo?"

4. Considerazioni conclusive

La ricerca presentata ha consentito di mettere in luce come gli abitanti della Valle del Chiampo utilizzino, per descriversi in quanto tali, modalità distanti da una collocazione nel ruolo di cittadino che partecipa attivamente alla gestione della comunità in cui co-esiste. I rispondenti infatti attribuiscono a fattori esterni l'andamento della vita in comune mediante la modalità della *giustificazione*, andando quindi a legittimare lo status quo delle cose e utilizzano la modalità del *giudizio* per connotare l'abitante in termini morali in base a criteri personalmente definiti, non ponendo le condizioni per una condivisione del ruolo di abitante all'interno della comunità. A partire dalla configurazione discorsiva rilevata è possibile anticipare che il cittadino, muovendo

dosi in virtù di teorie personali per interpretare e veicolare le proprie interazioni con l'altro e con la collettività in generale, possa definire realtà discorsive peculiari ed esclusive che, non comprendendo la definizione di realtà portata dall'altro, possono generare scenari di conflitto. A fronte della conoscenza della peculiare configurazione del territorio rilevata a partire dai dati testuali raccolti, è possibile quindi mettere in atto un intervento specifico per il territorio oggetto di indagine ed in grado di produrre un cambiamento rispetto ai processi discorsivi praticati. L'intervento definito a fronte dei dati raccolti si pone quale obiettivo generale quello di promuovere la cittadinanza come responsabilità condivisa nei termini di individuazione di obiettivi comuni da parte di tutti coloro che abitano il medesimo territorio stesso per la salute della comunità medesima. Per la realizzazione dell'obiettivo di intervento citato, il progetto individua quale strumento operativo per intervenire la mediazione civica. Attraverso la mediazione ci si propone infatti di rendere i cittadini parte attiva rispetto all'individuazione di obiettivi comuni che prescindono dalle singole appartenenze socio-culturali in modo tale che le teorie personali delle parti in conflitto lascino il campo ad azioni volte al perseguimento dell'obiettivo comune e all'individuazione pertanto di strategie di gestione di quanto rilevato come critico. Gli interventi di mediazione messi in atto sul territorio a partire dalla ricerca condotta, e coerentemente con la cornice teorico epistemologica entro cui si colloca l'oggetto di indagine, ovvero il "conflitto" in ambito civico, inteso come realtà discorsivamente costruita, seguono i passaggi metodologici che caratterizzano MADIT. Ogni intervento di mediazione ha pertanto un proprio obiettivo (primo criterio) riconducibile alla generazione di una realtà terza e condivisa non anticipata dalle parti in conflitto. In altri termini, si tratta, a fronte del ruolo di "cittadino", di generare altri ruoli e occasioni biografiche quali quelle di "vicino di casa", "genitore", "studente", attorno ai quali costruire un'altra trama narrativa condivisibile a prescindere dalla provenienza di ciascun cittadino. La rilevazione dei processi che entrano in gioco nella costruzione della "cittadinanza" consente inoltre di poter attestare gli interventi messi in atto in termini di *efficacia*, in quanto è possibile comparare le produzioni discorsive messe in campo prima dell'intervento con le produzioni utilizzate al termine dell'intervento stesso. I cambiamenti rilevati, rendono conto in tal senso, di come e quanto l'intervento è risultato trasformativo rispetto alla configurazione iniziale consentendo l'attestazione del cambiamento in termini di risultati raggiunti.

Riferimenti bibliografici

- Bolasco, S. (1999). *L'analisi multidimensionale dei dati*. Roma: Carocci.
- Bolasco S. and Pavone P. (2010). Automatic Dictionary and Rule-Based Systems for Extracting Information from Text. In Palumbo, F., Lauro, C.N. and Greenacre, M., editors, *Data Analysis and Classification. Proceedings of the 6th Conference of the Classification and Data Analysis Group of the Società Italiana di Statistica*, Berlin: Springer, pp. 189-198.
- Canzonetti A. (2008). Information retrieval e analisi delle cooccorrenze per l'estrazione di informazione specifica da documentazione giuridica. In *JADT 2008*, Lyon, March 12-14.
- Catarsi E., Gherardini V., Moyersoen J. and Turchi G. (editors) (2005). Family mediation in the European Union. Survey Report, ChildOEurope Secretariat. Firenze, istituto degli Innocenti.
- Giuliano L. (2004). *L'analisi automatica dei dati testuali. Software e istruzioni per l'uso*. Milano: LED.
- Pisapia G. (2000). *La sfida della mediazione*. Padova: Cedam.
- Salton G. (1989). *Automatic Text Processing: The Transformation, Analysis and Retrieval of Information by Computer*. Boston (MA): Addison-Wesley.

- Turchi G.P. (a cura di) (2002). *Tossicodipendenza. Generare il cambiamento tra mutamento di paradigma ed effetti pragmatici*. Padova : UPSEL.
- Turchi G.P. (2009) *Dati senza Numeri. Per una metodologia di analisi dei dati informatizzati testuali: M.A.D.I.T.* Bologna: Monduzzi.
- Turchi G. and Gherardini V. (2005). *Médiation comme un instrument qui produit un nouveau paradigme de justice*. In *Actes de la 5ème Conférence internationale du forum mondial de la médiation*, Crans-Montana, Ed. IUKB Suisse. d