

*Che cosa fai? Vivo.
Quando sei in forma? Scrivo.*

Lorenzo Cherubini

Raccogliere cocci o creare cristalli?

Il testo tende a frammentarsi sempre di più, sia a livello di produzione che di fruizione. I contenuti sono spesso granulari e modulari, composti di unità minime che vivono ben oltre il contesto in cui sono nate. Il lettore riuscirà a creare il suo itinerario e a dotarlo di senso quanto più queste unità saranno autonome e chiare.

LE NUOVE DIMENSIONI DEL TESTO

Chi ha cominciato a lavorare prima degli anni Novanta del secolo scorso ha vissuto una vera rivoluzione. Chi ha cominciato dopo si è trovato immerso da subito in un mondo di relazioni professionali dominato dalla parola scritta.

Sono trascorsi infatti poco più di vent'anni tra l'arrivo dell'email (anche se il primo messaggio risale al 1972) e quello dei tablet. Un periodo breve, in cui ai testi professionali è capitato di tutto.

PRIMO: GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE SCRITTA SONO DIVENTATI TANTI MA TANTI DI PIÙ. Se proviamo a fare un elenco, anche sommario, degli strumenti con i quali oggi un'organizzazione comunica in forma scritta rischiamo il capogiro: sito istituzionale, intranet, email, presentazioni, brochure, lettere, relazioni, newsletter, comunicati stampa, case study, white paper, guide ai prodotti, manuali tecnici, annual report, bilanci sociali, ebook, infografiche, più tutto il ricchissimo mondo dei social media.

Raramente un nuovo strumento ha soppiantato i precedenti.

Non si è andati per sostituzione o sottrazione, piuttosto per accumulazione ed evoluzione. I comunicati stampa, le presentazioni, le brochure, le lettere, i bilanci e la stessa documentazione tecnica sono molto diversi dai loro predecessori pre-web, e convivono con i nuovi strumenti.

SECONDO: SIAMO DIVENTATI TUTTI UN PO' SCRITTORI ED EDITOR. Difficile oggi trovare una professione in cui non si scriva. Il cuoco può limitarsi – si fa per dire – a inventare e sfornare piatti originali, ma per il proprietario del ristorante è importante anche avere un sito invitante e chiaro, almeno quanto quelli degli altri locali nello stesso quartiere o nella stessa città, e seguirne la reputazione sui social network. Nemmeno uno studio legale o un ambulatorio dentistico possono più fare a meno di una buona presentazione sul web. Per organizzazioni quali alberghi, centri benessere e bed & breakfast, oltre alle informazioni conta saper comunicare paesaggi ed emozioni. Per un'organizzazione fatta di una sola persona, come nel caso di un professionista, sono decisive le sue competenze, “raccontate” e documentate più che elencate. Attraverso riflessioni, casi concreti, citazioni.

Per tutti, mantenere e far crescere le relazioni dipende quindi anche dalla capacità di esprimersi attraverso testi chiari ed efficaci.

TERZO: IL TESTO SI È FRAMMENTATO, OVUNQUE. Il testo tende a frammentarsi in tante piccole parti, fatte per incontrare il tempo e il favore di lettori sempre più frettolosi e distratti. Sul web l'unità di misura non è più la pagina, ma il paragrafo, cioè la porzione di testo che si riesce a visualizzare sullo schermo di un computer, di uno smartphone, di un tablet. Sui quotidiani cartacei trionfano le pagine affiancate come una grande schermata in cui si organizzano tanti brevi articoli, riquadri, grafici, ognuno con titolo, sottotitolo, didascalie: veri e propri paesaggi testuali e visivi fatti per essere guardati ed esplorati, per dare in sintesi il messaggio anco-

ra prima di essere letti. Proprio come le presentazioni, tante slide autonome che descrivono un percorso coerente e armonioso.

Neanche il libro, il prodotto editoriale più chiuso e compiuto, sfugge alla frammentazione. Gli ebook possono essere di poche decine di pagine, qualcosa a metà tra un articolo lungo e un libro breve. E, nel caso di saggi e manuali, sono scaricabili anche per singoli capitoli: c'è chi sarà più interessato al primo e al terzo, chi al sesto e al settimo. Lo stesso libro diventa così per ciascun lettore un libro diverso.

Ma anche quando sono di carta e rilegati, come questo, i libri oggi organizzano i contenuti in modo più “granulare” e modulare, per assecondare la ricerca, la consultazione, l'aggregazione di temi, l'associazione di idee, e si arricchiscono di nuovi indici come le mappe. Sul web i motori di ricerca ci portano dritti alla porzione di contenuto che ci interessa e sulla carta vorremmo fare la stessa cosa: trovare con facilità il “nostro” punto di ingresso, che non coincide necessariamente con la prima pagina.

QUARTO: I TESTI SE NE VANNO DA SOLI IN GIRO PER IL MONDO. Tutti siamo affezionati ai nostri testi e, come se fossero figli, vorremmo che nessuno torcesse loro un capello. Rassegniamoci! Tutto quello che pubblichiamo online può essere spezzettato, ritagliato, ricombinato e ripubblicato in modi e luoghi che sfuggono completamente al nostro controllo; vivere molte altre vite, oltre a quella che noi abbiamo immaginato e preparato per loro.

Questo richiede accuratezza, attenzione e rigore anche maggiori che in passato, spesso proprio quando l'ambiente di pubblicazione è più sociale e informale.

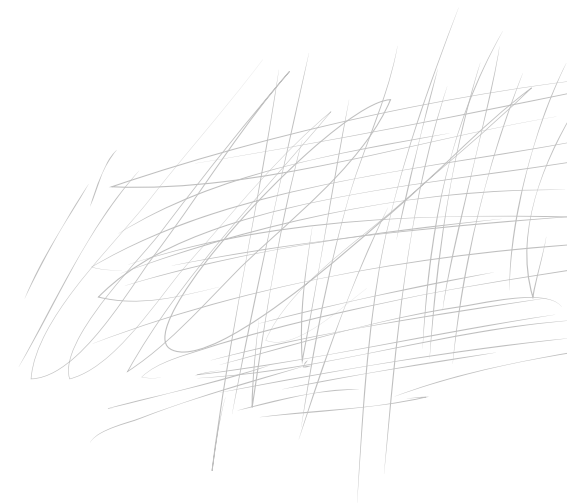
QUINTO: CAMBIANO I LUOGHI E LE CONDIZIONI DELLA LETTURA. Leggiamo sempre meno alla scrivania, nella calma di un ufficio, sempre più in luoghi rumorosi e affollati, dal treno al bar, dalla strada all'aeroporto. Sempre meno sulla carta, sempre più da uno schermo, cioè da una finestra che ci mostra solo una porzione di testo alla volta. La finestra può essere quella di uno schermo grande e comodo, quella media di un tablet, quella minuscola di uno smartphone. Più piccola la finestra, più difficile la lettura. Il problema è che quando scriviamo non sempre sappiamo dove e su quale schermo appariranno le parole che abbiamo sotto gli occhi. Possiamo fare delle ipotesi, anche molto plausibili, ma senza dimenticare che spetta a noi togliere fatica cognitiva al lettore creando testi chiari e leggibili comunque.

SESTO: IL TESTO VIVE CON LE IMMAGINI, DIVENTA ESSO STESSO IMMAGINE. Un testo può oggi staccarsi completamente dal contesto, e ritrovarsi nudo e crudo, come accade negli aggregatori di feed. Altre volte, invece, gli sarà chiesto di ritrarsi, di fare spazio alle immagini, alle tabelle, alla grafica – o al vuoto, tanto necessario perché le parole risaltino e si leggano al meglio.

Non è una ritirata, ma un nuovo equilibrio: le parole annunciano, accompagnano, spiegano, classificano le immagini (foto, illustrazioni, grafici e anche video). Queste, a loro volta, integrano

ma soprattutto illuminano il testo, spesso civettano con le parole scritte in un avvincente gioco di rimandi.

È da questo equilibrio che nascono nuovi prodotti editoriali fatti per essere esplorati, guardati e letti da uno schermo: cataloghi, riviste, giornali, presentazioni, saggi, libri di testo, ebook, app e altri ancora da immaginare.



ALCUNE CERTEZZE MENTRE TUTTO CAMBIA

Dalla pagina allo schermo, in soli due decenni. Da prodotti editoriali chiusi e definiti a una pluralità di prodotti multimediali e di ambienti collaborativi e aperti. Un cambiamento epocale simile a quanto successe in Europa tra Quattrocento e Cinquecento: a Magonza Gutenberg stampa con i caratteri mobili la prima Bibbia nel 1454; intorno al 1470 a Venezia ci sono già più di 50 tipografie, che hanno già prodotto 4000 diverse edizioni. Alla fine del secolo saliranno a 150, il doppio di quelle di Parigi.

Si apriva l'era che oggi si chiude, l'era Gutenberg. Il che non decreta la scomparsa del libro, piuttosto la fine dell'identificazione di sapere e cultura con il solo oggetto libro e con il suo supporto esclusivo, la carta.

Gli ambienti della scrittura si moltiplicano e alcuni possono sembrare veramente lontani dalle rassicuranti qualità del libro: autorialità, fisicità, solidità, certezza di contenuti e confini, durata nel tempo. Le "conversazioni scritte" dei social media appaiono continue e fluide, eppure frammentate. Vivaci e dinamiche, eppure effimere, pronte a scivolar via senza lasciare il segno.

*Ma il linguaggio non è, né è mai stato, solido.
Sono stati i cinque secoli di parentesi
di Gutenberg a darci questa illusione.
La dimensione digitale richiede un nuovo
paradigma di comunicazione: discorsivo e
conservativo nello stesso tempo, che asseconda
il caos ma gli resiste, che conta sulla scrittura
anche quando si toglie il mantello della
testualità.*

Megan Garber, www.niemanlab.org, 2 giugno 2011

Al centro degli ambienti cartacei e digitali tornano alla ribalta loro, la lettrice e il lettore, nei diversi ruoli di clienti, cittadini,

pazienti, utenti. Sta a loro associare, connettere e confrontare in un itinerario personale libri, pagine, post di cento righe e tweet di una sola riga, titoli e didascalie. Propensi a farsi guidare soprattutto dai propri bisogni informativi, dalla curiosità, dallo stile e dalla qualità del testo piuttosto che dal nome di un autore o dalla tradizione di una testata.

Si perderanno, tra tanti frammenti senza contesto e luoghi sparsi e distanti, in una rete dove "tutto è miscelanea" invece di essere ordinato e classificato come in biblioteca?

Sì, qualche volta si perderanno. Piacevolmente, quando scopriranno dietro un link temi, autori e stili che li conquistano. Con disappunto se non ritroveranno facilmente la strada o si imbattono in testi oscuri e faticosi.

Leggeranno con più gusto, sicurezza e fiducia se incontreranno testi precisi e chiari. Tutti i testi, da un lungo saggio ben organizzato a un breve titolo che in una sola riga riesce a informare, incuriosire e sedurre. Non schegge o cocci di un discorso, ma testi nitidi e compiuti come cristalli.

BACK TO BASICS: RIPRENDIAMO IN MANO GLI ATTREZZI DEL MESTIERE

L'autrice di questo libro lavorava già da alcuni anni quando internet è arrivata a sparigliarle tutte le carte. Si è trovata nel bel mezzo della pacifica rivoluzione; mettersi improvvisamente a scrivere (e a leggere) su tanti strumenti di comunicazione diversi le è piaciuto moltissimo, fino ad appassionarla.

Anche lei qualche volta si è persa seguendo le evoluzioni del testo, sperimentando nuovi strumenti e tecnologie, dividendosi tra carta e web, tra libri e tweet, tra scritture professionali e personali.

Se alla fine ha sempre ritrovato la sua strada è perché portava con sé la cassetta con gli attrezzi del mestiere, quelli di base. Ogni

volta, di fronte a un problema, li ha tirati fuori, provati e riprovati per trovare la soluzione.

Non sono moltissimi e funzionano, con i dovuti adattamenti, per scrivere sia per la carta sia per lo schermo. Anzi, sperimentarli in contesti e su strumenti diversi non fa altro che affinare la perizia dell'editor-artigiano.

Back to basics, insomma: è proprio la molteplicità degli strumenti editoriali e delle piattaforme digitali a chiederci di tornare ai "fondamentali".

Sintassi, lessico, ordine delle informazioni, forma dei testi, microtesti, elenchi, ripetizioni e altre figure retoriche, numeri, più una guida lungo il processo della scrittura, un approfondimento sulla lettura e alcune riflessioni sullo stile e la voce del testo: sperimentaremo questi attrezzi sui testi e nei contesti più diversi. Guarderemo i testi da lontano, li passeremo ai raggi X, li smonteremo per capire come funzionano e li rimonteremo per vedere se e soprattutto *perché* funzionano meglio.

In questo gioco di cannocchiali e lenti di ingrandimento, montaggi e smontaggi, eserciteremo il gusto e il coraggio delle scelte, senza le quali non possono esserci originalità, stile, chiarezza ed efficacia. Cose richieste a tutte le buone scritture e che le rendono, tutte, naturalmente creative.

TIRIAMO LE FILA

- nel giro di pochi anni gli strumenti di comunicazione si sono moltiplicati, e i testi con loro
- produrre buoni contenuti diventa essenziale per farsi conoscere e far crescere le relazioni con clienti e cittadini
- i testi sono spesso frammentati e modulari, creati per la lettura veloce dallo schermo
- una volta pubblicati, i testi se ne vanno per la loro strada e non li controlliamo più
- la lettura diventa un continuo trascorrere tra media e luoghi diversi
- sta a chi scrive aiutare i lettori con testi ben strutturati, chiari, originali e leggeri
- per farlo occorre riaprire la cassetta degli attrezzi editoriali e sperimentarli sulle "nuove scritture"
- tutte le scritture possono essere creative, anche quelle professionali.

BONUS

UN MAGNIFICO DISORDINE, PIENO DI POTENZIALITÀ *Everything is Miscellaneous: the Power of the New Digital Disorder* (in italiano *L'elogio del disordine*) è il titolo di un libro affascinante scritto nel 2007 da David Weinberger, uno dei più noti studiosi e divulgatori degli effetti di internet sulla società, la comunicazione, le relazioni umane.

La tesi del libro è che oggi la conoscenza non ha più un ordine e una forma dati e validi per tutti, ma è multiforme, sfaccettata, ubiqua, *liquida* per dirla con Zygmunt Bauman, con un senso diverso per ognuno di noi. Eppure, abbiamo passato millenni solo a fare ordine, a catalogare ogni informazione, dato, libro, specie, all'interno della sua casellina, come se fossero tanti mattoni che costruiscono l'immensa cattedrale del sapere, l'albero della conoscenza percorribile di ramo in ramo e di foglia in foglia.

Weinberger ci fa conoscere i grandi catalogatori uno per uno anche con le loro storie personali e piccole manie: Aristotele, Linneo, Dewey, il geniale bibliotecario indiano Ranganathan che ha ispirato tanti architetti dell'informazione sul web. E ci conduce fino al grande distacco della conoscen-

za dalla fisicità: passando dagli atomi ai bit, le informazioni rompono gli argini, esplodono in rivoli e gocce che dilagano ovunque.

La conoscenza in rete non ha più una geografia, né una forma. O meglio, assume tante forme e tanti percorsi quante sono le persone che cercano, confrontano, aggregano, producono nuove conoscenze. Cioè tutti noi.

Nella grande miscellanea inseguiamo e troviamo il significato non solo nei pieni, ma soprattutto nei vuoti, negli spazi tra un'informazione e l'altra, nelle domande che ci facciamo da soli o nella conversazione con gli altri, nei link reali e in quelli mentali.

Una geografia mobile e senza confini, molto più vicina al nostro modo di pensare e di fare esperienza del mondo rispetto ai grandi sistemi del passato. Di qui il potere del disordine digitale.

“Il compito del sapere non è più quello di ridurre la complessità, ma di nuotarci dentro” afferma Weinberger. Scrivere in modo consapevole e chiaro è uno dei modi migliori per tenersi a galla e poi nuotare lontano. Verso un'isola dove ci si può fermare a riflettere sulla prossima rotta, o sull'immensità del mare.