

# Esperienze e forme di scrittura online

## Enzo Marigonda

### ABSTRACT

*L'esperienza dello scrivere online varia in misura notevole col variare delle forme e dei contesti di comunicazione in cui si dà a vedere. Prendendo in esame quattro ambienti di comunicazione scritta online (non unidirezionali) – posta elettronica, Twitter, chat, gruppi di discussione – è possibile far emergere alcuni tratti distintivi, riguardanti le strategie e gli stili di scrittura. Un fattore differenziale di cui tenere conto è anche la relazione tra scrittura e tempo, ovvero le diverse attese in termini di durata e permanenza del testo scritto.*

### PAROLE CHIAVE

COMUNICAZIONE ONLINE;  
SCRITTURA;  
PRODUZIONE DEL TESTO;  
RELAZIONI INTERPERSONALI;  
GRUPPI ONLINE;  
RICERCHE PSICOSOCIALI.

Per chi non si limita a una frequentazione passiva del Web, ma lo usa per le proprie comunicazioni personali, lo scrivere è una delle pratiche d'uso più comuni, e per certi aspetti la più articolata. Per marcare le distanze dalle forme tradizionali, per lo più cartacee, va subito riconosciuto che la scrittura online si presenta spesso come ibrida, ricca di contaminazioni visive (o audiovisive), più vicina al linguaggio dello story-board che alla pagina di diario. E' quindi arbitrario, in certa misura, isolare le pratiche di scrittura come oggetto di osservazione privilegiato.

Tuttavia, pur tenendo conto della forzatura, può risultare di qualche interesse uno sguardo, per quanto rapido e parziale, alla pluralità delle forme e delle esperienze di comunicazione interpersonale online attraverso i testi scritti.

Nel presente articolo, si prendono brevemente in considerazione quattro ambienti di produzione testuale: la messaggistica di Twitter, la posta elettronica, la chat, i forum in differita.

Dal tempo delle prime email, la pratica di scrivere in Rete si è ramificata secondo più direzio-

ni, strumenti e possibilità, fino agli attuali fasti di Twitter, ampiamente utilizzato, per esempio, dall'opposizione iraniana nel suo sforzo di far filtrare tra le maglie della censura preziosi frammenti d'informazione sui misfatti repressivi del regime teocratico. Per non parlare dell'uso di Twitter nelle attività di comunicazione e soccorso durante il recente terremoto in Abruzzo.

Prima ancora di questi accadimenti, più d'uno si era stupito del successo di Twitter (d'altronde, i grandi successi spiazzano e stupiscono sempre), non ravvisando nello strumento nessun particolare elemento di originalità, a differenza di un altro fenomeno telematico di grandissima diffusione come Facebook.

In effetti, Twitter si distingue, e si raccomanda, per il suo minimalismo comunicativo: messaggi molto sintetici, in quanto costretti entro un numero predefinito e limitato di battute (140). È abbastanza evidente la similarità con l'usuale messaggistica via cellulare, anch'essa dominata da finalità di contatto - continuo, costante, reiterato - e di condivisione d'informazioni con interlocutori privilegiati.

Anche in Twitter abbondano i riferimenti a ciò che si sta facendo in un dato momento, al luogo in cui ci si trova, etc., ma con una più spiccata accentuazione pratico-operativa, senza fronzoli.

Il ping-pong informativo di Twitter, quanto più si fa serrato, tanto più sembra favorire il costituirsi di consuetudini comunicative e correnti di simpatia tra i corrispondenti che trovano espressione in giri di frase abituali, parole-chiave, tic verbali, etc. equivalenti a cenni d'intesa o strizzate d'occhio, senza neppure bisogno di conferme paralinguistiche codificate come gli emoticon.

Tuttavia, al di là delle intese e dei legami derivanti dall'infittirsi stesso degli scambi, un aspetto notevole della comunicazione su Twitter è proprio l'esistenza di una norma rigida, ovvero l'impossibilità di eccedere il numero di battute previsto.

Si sa che la presenza di vincoli precisi, lungi dall'ostacolarlo, favorisce e migliora il rendimento estetico di una produzione espressiva; per contro, l'assenza di regole, e l'apparente libertà creativa totale che ne discende, porta di solito a risultati insignificanti.

È questo un principio che vale per qualsiasi forma di scrittura, con o senza ambizioni estetiche, e Twitter non fa eccezione. Per quanto frammentari e microscopici, i messaggi che circolano su Twitter spesso fanno trarre beneficio dall'obbligo di asciuttezza, con buoni risultati in termini di efficacia e piacere della concisione.

La comune corrispondenza via email non conosce lo stesso tipo di restrizioni, anche se poi spesso nella pratica si manifesta anche qui la tendenza a produrre testi brevi, incoraggiata in certa misura da un contesto che di norma è anche troppo affollato, sovraccarico d'informazioni superflue, se non moleste o addirittura maligne (spamming, phishing, etc.).

La brevità delle comunicazioni trova sostegno anche nella quantità dei messaggi contenenti allegati: se lo scopo principale della mail è trasmettere un documento (immagini, musiche, testi, etc.) già esistente, saranno sufficienti poche righe di accompagnamento, niente di più.

Premesso che oggi come oggi la posta elettronica contiene un po' di tutto, e quindi lascia spazio a ogni sorta di stili e tipi di scrittura, ap-

pare improprio e riduttivo considerarla come un semplice sostituto della posta tradizionale, anche volendo riandare a tempi lontani, precedenti alla diffusione del telefono, in cui la corrispondenza scritta era dominante.

L'erede di questa corrispondenza minuta, pervasiva, finalizzata al contatto e al controllo, destinata a persone con cui s'intrattiene un legame particolarmente stretto, affettivo o operativo, sembra essere piuttosto il cellulare, con i suoi sms. La posta elettronica, e ancor più i servizi di messaggi istantanei via Internet, li completano o li surrogano, dando vita a forme di scrittura non troppo dissimili: secche, tronche, ricche di acronimi e forme abbreviate, etc.

Nella congerie di messaggi svelti, informali, prossimi all'oralità, di cui le caselle di posta elettronica sono piene, s'insinua di tanto in tanto qualche lettera di taglio tradizionale, introdotta da un 'Cara' o 'Caro' e chiusa con formule di cortesia caratteristiche del supporto cartaceo. Per un istante, chi legge avverte una sorta di straniamento, come di fronte a una palese, inattesa infrazione della regola. Subito dopo però il senso viene recuperato: in mancanza di un deliberato effetto ironico, o se il mittente non è un tipo noto per il suo attaccamento alle tradizioni, dovrà trattarsi di una comunicazione formale (un atto burocratico, per esempio) o comunque di una lettera seria, che prende a prestito le antiche sembianze epistolari per sottolineare la sua differenza con il disinvolto ciarpame che le fa da contorno.

Tolta di mezzo la corrispondenza indesiderata, la maggior parte delle mail che si ricevono (e che s'invisano) ha come tratto comune una scrittura facile e sciolta, aliena da ogni eccesso di cerimoniosità e intenzione di ricalco dei modi epistolari di un tempo. Certamente, le diffuse esigenze di praticità e le intrinseche doti di velocità del mezzo sono alla base di un costume di scrittura quanto mai libero, tollerante, non impegnativo. Ciò deve aver facilitato parecchio il diffondersi della posta elettronica presso persone che prima scrivevano pochissimo e malvolentieri.

È un'osservazione, talvolta una piacevole scoperta, che tutti abbiamo fatto, in qualche momento, leggendo per la prima volta un

testo (breve, si capisce) scritto da quella tal persona, frequentata e conosciuta fino ad allora solo attraverso il colloquio diretto. Spesso a quell'interlocutore non si era attribuita alcuna attitudine allo scrivere, e invece ora ci sorprende per la vivacità dello stile, la freschezza e l'originalità dei termini con cui dà corpo alle sue idee.

Per quanto informale e volatile, soggetta a continue cancellazioni, una email è pur sempre un messaggio scritto, che può essere salvato, riletto, riprodotto, rimeditato, criticato. Forse è proprio il sentimento latente di una possibile persistenza che può spiegare quel quid di originale e di accurato che avviene di notare nei messaggi di posta elettronica, anche provenienti da persone in apparenza distanti da qualsiasi attenzione alla retorica o allo stile. Perfino quando si riducono a poche righe frettolose, le email trovano spesso il modo di concedersi un guizzo, un'arguzia, uno scarto laterale che ci diverte e ci delizia per la sua inventiva. Attraverso queste minute invenzioni la persona che scrive riesce a lasciare una lieve traccia di sé, si fa ricordare, si distacca dalla routine comunicativa quotidiana, costellata e resa noiosa da una quantità di formule, gesti, parole usa-e-getta.

La scrittura della chat è caratterizzata da estrema rapidità e da una vicinanza all'oralità che le deriva direttamente dal modello della conversazione a più voci.

L'andamento errabondo, se non anarchico, dello scambio verbale è la regola, più che l'eccezione. È determinato infatti da una condizione strutturale: gli interventi in contemporanea, che s'interpongono tra i messaggi appena visionati (a cui si replica), e il proprio atto di scrittura. In questo senso, una circostanza offline a cui accostare il clima della chat potrebbe essere il classico party bacchanoso, con la musica tenuta piuttosto alta e tanta gente che parla tutta insieme.

Su uno sfondo così irrimediabilmente caotico e rumoroso, il singolo intervento testuale rischia sempre la sfasatura, l'irrilevanza, il fuori tema, qualora la chat abbia preso un'altra strada, in quel breve intervallo di tempo. Quanto più invece saprà essere tempestivo,

tanto più sarà facile che riesca efficace, ossia in grado di collocarsi al centro della conversazione, e non alla sua periferia. Ciò significa riflessi fulminei, battute pronte, alta tensione costante, specie quando (come accade spesso) la conversazione diventa pepata, competitiva, ricca di umori erotici o aggressivi.

In effetti, il gioco al rialzo, l'escalation provocatoria, la disposizione a spararle grosse risultano abbastanza frequenti, temperati però da una comune volontà di sdrammatizzazione, scherzo, parodia, presa in giro.

Si ha così a volte un andamento ondulatorio della conversazione: a momenti di massima eccitazione e scambio intenso, senza esclusione di colpi, seguono fasi di tranquillità e ricarica, in attesa che i fuochi si riaccendano ancora.

Nei momenti migliori, il divertimento è diffuso, condiviso. I partecipanti più a loro agio sono senz'altro i battutisti migliori, ma più in generale coloro che si lasciano andare al libero gioco associativo, producendo una scrittura irriflessiva, bizzarra, senza censure di ragionevolezza e preoccupazioni di buona forma.

Il protocollo di una chat sufficientemente animata e veloce si presenta spesso come una nebulosa verbale di sapore vagamente futurista, ricca di salti, interruzioni, "non sequitur" (i "cadaveri squisiti" surrealisti, al confronto, appaiono come modelli di linearità). Oltre al gusto (generalizzato) per lo spiazzamento e il paradosso, si rileva di frequente il costituirsi di sottogruppi o di coppie dialoganti, che danno vita a sequenze più serrate d'interventi, tali da facilitare la comprensione da parte di un osservatore esterno.

Tutto sommato, però, leggere (o anche rileggere) le verbalizzazioni della chat trattandole come un'unità di tipo lineare, eventualmente con l'ambizione di trovarvi un senso latente, non è molto rilevante né sensato. La ricostruzione dell'esperienza conversazionale e delle sue dinamiche sarà sempre lacunosa, per chi non si è trovato "dentro", immerso nell'immediatezza della produzione testuale, nello spettacolo di fuochi d'artificio delle schermaglie, del botta-e-risposta, dei colpi a effetto.

Va perciò sottolineato piuttosto il carattere istantaneo, "cotto e mangiato", della scrittura

della (o nella) chat, spesso più vicina alla performance teatrale (o forse cabarettistica) che all'autobiografismo e alla funzione informativa del messaggio breve.

Sempre rimanendo nell'ambito della comunicazione di gruppo, vale la pena aggiungere qualche commento su un'ulteriore forma di scrittura online, apparentemente più vicina alla tradizione: quella dei newsgroup e dei forum. Le dinamiche di gruppo possono essere altrettanto intense della chat, ma certo si presentano assai diverse, stante la diluizione degli interventi in un arco di tempo molto ampio e la relativa lentezza degli scambi.

Più precisamente, l'elemento differenziale decisivo è il funzionamento in differita, l'assenza di una contemporaneità programmatica. La condizione in cui più membri del gruppo sono connessi nello stesso momento è incidentale, non è una regola (anche se di fatto può produrre effetti rilevanti sull'andamento della discussione). Il setting dei gruppi in differita mette in conto l'assenza contingente degli altri, e anche una certa distanza psicologica. Si presuppone cioè una partecipazione relativamente costante, ma limitata a determinati momenti di vita quotidiana, a discrezione dei singoli membri del gruppo.

Dal punto di vista della comprensibilità e dell'orientamento – in una parola, della leggibilità della discussione – gli'interlocutori si trovano avvantaggiati rispetto alla chat: il testo complessivo che documenta l'andamento della discussione del gruppo – anzi, che è la discussione – appare ordinato, chiaro, eventualmente ripartito su più argomenti, su cui si sviluppano intrecci d'interventi di alcuni membri, sottogruppi spontanei che si costituiscono in base a interessi specifici o a spinte del momento. Per quanto possa essere articolata e abbondante la mole dei messaggi altrui su cui aggiornarsi per poter intervenire non a sproposito, la cronologia degli'interventi è indicata con chiarezza, così come le loro relazioni reciproche (battibecchi, precisazioni, metacomunicazioni etc.).

Il singolo partecipante ha tutto l'agio necessario per elaborare il suo punto di vista e dargli espressione in un testo scritto che sarà, a suo piacere, svelto o meditato, secco o barocco, ri-

volto a tutti o destinato soprattutto a un dato membro del gruppo. Premuto il tasto d'invio, il nuovo intervento ottiene a volte una risposta immediata, ma altre volte può passare anche parecchio tempo prima che qualcun altro lo raccolga e decida di rispondere (per non parlare dei casi, più o meno frustranti, in cui non viene commentato da nessuno).

Basta una rapida scorsa al testo di qualsiasi forum o newsgroup sufficientemente vivo e consolidato per rendersi conto che tra i partecipanti sussistono complesse relazioni di amicizia e di condivisione, con una forte coloritura di esibizione e competizione, dove la posta in gioco, spesso non dichiarata, è la conquista o il mantenimento di una qualche forma di leadership, oppure, più in generale, la ridefinizione incessante delle gerarchie, delle influenze, delle posizioni all'interno del gruppo.

La misura forse più evidente di tali rapporti di potere è data proprio dalla risonanza, dal ruolo-guida che il singolo intervento testuale è in grado di conseguire. Gli'indizi sono di solito abbastanza eloquenti: l'intensità e il numero delle repliche, anche polemiche, le citazioni personali all'interno di altri interventi, i riconoscimenti espliciti del tipo 'come ha notato giustamente X', e altro ancora.

Il silenzio generale è la risposta peggiore, che fa sentire il singolo partecipante in disparte, ai margini del gruppo, come se le sue parole fossero irrilevanti, svuotate di senso. Per evitare questo, la scrittura è obbligata a una continua ricerca d'incisività, che si abbia o meno a disposizione un'argomentazione forte o qualcosa d'importante da dire.

Ciò che si persegue nelle discussioni di gruppo online, più o meno implicitamente, è un risultato di rilevanza della propria parola scritta. Rilevanza da intendere come possibilità di essere considerati con attenzione dagli altri, e in secondo luogo come influenza, facoltà di agire sugli altri modificandone opinioni, affetti, atteggiamenti.

La pratica di scrittura si orienta spontaneamente verso tali obiettivi e si caratterizza per la costante ricerca dell'espressione efficace, icastica, memorabile, ma anche sciolta, non artificiosa, non tale cioè da apparire troppo

studiata e formale, e dunque inadatta al mezzo online. Analizzati con attenzione, i testi tradizionali scono l'accuratezza della formulazione, ma al primo impatto devono suonare spontanei e immediati. Nella scrittura dei gruppi online redomina quindi un registro intermedio, tra il colloquiale e l'aforistico: l'argomentazione risponde alla necessità di lasciare traccia di sé, prima ancora di obbedire al desiderio di convincere o sedurre.

Abbiamo visto che anche nella scrittura delle email – di quelle con un valore aggiunto di comunicazione personale, quanto meno – si può individuare una fantasia latente di permanenza, di resistenza all'usa-e-getta. Si può allora sostenere che sia nelle discussioni di gruppo online sia nelle comunicazioni interpersonali della posta elettronica sopravvive una suggestione di durata nel tempo, propria della nozione tradizionale di scrittura.

Viceversa, nelle chat e nei rapidi messaggi di Twitter la scrittura appare oralizzata al massimo, pressoché priva di elaborazione.

Scrittura del preconsciouso, nel caso delle chat, sovente aperte alle bizzarrie, alle associazioni libere, alla programmatica sospensione del controllo razionale.

Scrittura secca e pragmatica, quasi militaristica, nel caso dei "cinguettii" della messaggistica breve, volti a isolare e a restituire immediatamente l'essenziale di una circostanza e di un'esperienza in atto, o appena vissuta.

La produzione del testo scritto, in ambedue i casi, si organizza intorno a un ideale d'immediatezza e istantaneità, quasi di annullamento del tempo. I contenuti possono volgersi alla realtà esterna o alle fantasticherie del mondo interno, ma sempre nella consapevolezza di una comunicazione impermanente, volatile, che vive e si consuma nel presente.

## BIBLIOGRAFIA

Baldini, M. e Marucci, D. (a cura di): *La parola nella galassia elettronica*, Roma, 2005.

Bruno, P.: *Dolce stil web: le parole al tempo di internet*, Milano, 2009.

Carlini, F.: *Parole di carta e di web*, Torino, 2004.

Carrada, L.: *Il mestiere di scrivere: le parole al lavoro, tra carta e web*, Milano, 2008.

Castells, M.: *Galassia internet*, Milano, 2006

Giordano, V. e Parisi, S.: *Chattare: scenari della relazione in rete*, Roma, 2007.

Hansoon, T. (ed.): *Handbook of research on digital information technologies: innovations, methods and ethical issues*, Hershey, PA, IGI Global, 2008.

Lughi, G.: *Parole on line: dall'ipertesto all'editoria multimediale*, Milano, 2000.

O'Reilly, T. e Milstein, S.: *The Twitter Book*, Sebastopol, CA, O'Reilly Media, 2009.

Pravettoni, G.: *Web psychology*, Milano, 2002.

Rondanini, P. e Rech, N.: *Internet per la ricerca sociale: dalle indagini via email all'analisi dei newsgroup*, Milano, 2006

Rutledge, P.: *Social networking*, Milano, 2009.

Spears, R. e Lea, M. e Postmes, T.: *Social psychological theories of computer-mediated communication: Social gain or social pain?*, In Giles, H. e Robinson, P. (eds.), *New handbook of language and social psychology*, pp. 601-624, New York, Wiley, 2001.

ENZO MARIGONDA, psicologo, docente a contratto all'Università di Trieste (Facoltà di Scienze della Formazione e Facoltà di Psicologia) e al Master per l'Editoria dell'Università Statale di Milano, si occupa da anni di ricerche psicosociali di tipo qualitativo applicate all'ambiente online.