

# Linguaggi e tecnologia: usi della lingua e strumenti di rete

*Gino Roncaglia*

Versione preliminare (preprint) dell'articolo per il *Libro dell'anno 2010* Treccani. Il testo effettivamente pubblicato potrà differire da quello che segue.

## *1. Comunicazione e linguaggio nel mondo digitale*

Il settore delle nuove tecnologie digitali e dei nuovi media ha un spazio sempre più rilevante nella nostra vita comunicativa. A ben vedere, la maggior parte della comunicazione interpersonale a distanza avviene ormai attraverso il supporto diretto o indiretto di tecnologie digitali. La posta elettronica tende così a sostituire quella su carta; la telefonia su rete mobile e il VOIP (Voice Over IP, ovvero la telefonia attraverso la rete Internet) tendono a sostituire la telefonia su rete fissa (a sua volta gestita sempre più spesso attraverso centraline digitali); la musica ha già superato la prima generazione di supporti digitali, rappresentata dai CD, indirizzandosi sempre più chiaramente verso formati come l'MP3, adatti alla trasmissione via rete e all'ascolto attraverso dispositivi portatili; in campo televisivo, al digitale satellitare si affianca il passaggio al digitale anche per le trasmissioni terrestri (un passaggio per il quale proprio il 2010 ha rappresentato l'anno di svolta), e digitale è la quasi totalità dei nuovi schermi televisivi; fotografia, videoregistrazione, cinema sono a loro volta saldamente approdati al mondo digitale, e perfino l'ambito della lettura, che si è rivelato per molti aspetti il più resistente, si apre oggi a libri elettronici e giornali distribuiti via rete.

Certo, il medium non è il messaggio, ma ne influenza largamente l'orizzonte di possibilità e le forme. Non stupisce quindi che questa evoluzione negli strumenti del comunicare abbia effetti estremamente rilevanti sulle sue forme, e in particolare sugli usi della lingua. Non si tratta semplicemente di analizzare prestiti e neologismi di un settore 'alla moda', ma di comprendere il funzionamento e i cambiamenti della lingua nel suo incontro con un ambiente comunicativo nuovo, le cui caratteristiche fondamentali possiamo riassumere, da questo punto di vista, in cinque punti:

- 1) il carattere globale della rete, che determina una forte spinta verso l'uso dell'inglese 'lingua globale' in tutte le situazioni in cui la comunicazione sia anche solo potenzialmente allargata a soggetti appartenenti ad ambiti linguistici diversi (ad esempio, come vedremo, nel caso dei social network);
- 2) la disponibilità di uno spettro assai ampio di strumenti e contesti comunicativi diversi, dalla posta elettronica alla chat, dai siti web tradizionali ai blog, dai forum ai social network, dagli SMS ai sistemi di instant messaging, dai sistemi di messaggistica multimediale alle piattaforme di scrittura collaborativa come i wiki: strumenti caratterizzati dall'uso di registri linguistici diversi, e spesso anche dal ricorso a terminologie specializzate;
- 3) la velocità nello scambio comunicativo, che caratterizza almeno alcuni di questi strumenti: in particolare quelli sincroni, come la chat e l'instant messaging, ma anche alcuni fra quelli asincroni, come la posta elettronica, con la ben nota conseguenza dell'avvicinamento della comunicazione scritta a forme linguistiche proprie dell'oralità;

- 4) la tendenza all'espansione della comunicazione multimediale, che affianca al testo scritto l'uso di immagini e suoni: a partire dalle 'emoticon' (piccole icone destinate a rappresentare azioni o stati d'animo o ad abbreviare forme testuali complesse, realizzabili sia usando segni di punteggiatura – ad esempio la ben nota rappresentazione di un volto sorridente, :- ) – sia in forma grafica) per arrivare ai messaggi MMS, che uniscono testo e immagini o brevi filmati, o allo scambio di foto e video commentati attraverso i social network, o ancora alla fortissima integrazione di codici comunicativi diversi presente all'interno delle pagine web; forme di multimedialità erano e sono naturalmente assai diffuse anche al di fuori del mondo digitale, ma l'integrazione dei diversi codici comunicativi è più frequente e più stretta in un contesto in cui la codifica digitale dell'informazione ne costituisce la base comune (si tratta del fenomeno della cosiddetta *convergenza al digitale*);
- 5) l'integrazione di agenti software all'interno del processo comunicativo, che diventa in tal modo il risultato non solo di atti comunicativi espliciti da parte delle persone coinvolte, ma anche dell'elaborazione o dell'integrazione di tali atti da parte di programmi destinati a semplificare o standardizzare la comunicazione stessa, a renderla suscettibile di elaborazione automatica o a migliorarne l'efficacia; esempi tipici – ma non certo unici – di questa tendenza sono gli strumenti di traduzione automatica, o quelli che integrano i messaggi con informazioni di geolocalizzazione.

Nelle pagine che seguono partiremo da alcune considerazioni generali relative al ruolo della scrittura nel mondo dei nuovi media, per discutere poi dei mutamenti nell'uso della lingua partendo dal secondo di questi aspetti, la differenziazione degli ambiti e degli strumenti comunicativi, e utilizzandolo come guida nell'analisi – necessariamente non esaustiva – di alcune delle altre caratteristiche sopra ricordate.

## 2. La centralità della scrittura

Come si è già accennato, lo schermo del computer è diventato veicolo di contenuti fortemente multimediali (è questo ormai il senso probabilmente più comune del termine 'multimedialità'), che integrano testo, immagini, suoni, video. Ma ciò non ha affatto portato a un'eclisse o a un oblio della scrittura. Al contrario, è spesso proprio al codice scritto che è affidata una sorta di 'regia' dell'integrazione multimediale: basti pensare al fatto che i motori di ricerca devono di norma comunque ricorrere a descrizioni testuali per permettere la ricerca e il reperimento di informazione visiva e sonora. L'era della multimedialità non ha insomma portato a un depotenziamento della comunicazione scritta, ma semmai al riconoscimento del suo ruolo centrale anche come strumento di integrazione e raccordo fra codici comunicativi diversi.

Il mondo dei media digitali non è del resto caratterizzato da un nuovo 'linguaggio unico', quello della multimedialità, ma da una pluralità di stili e forme espressive corrispondenti a situazioni e necessità differenti, in cui gli specifici 'dosaggi' dei diversi codici danno vita a strutture basate di volta in volta su distinti e particolari equilibri di ruoli e priorità, e in cui la scrittura conserva in moltissime situazioni una posizione di assoluto rilievo. Non stupisce dunque che anche a livello di media digitali e di rete si possano riconoscere e investigare proficuamente forme testuali diverse, caratterizzate da registri e usi linguistici differenti.

A ben guardare, è questo il tratto comune delle quattro forme di testualità digitale che – proprio soffermandomi sul loro rapporto con l’uso della lingua – vorrei brevemente discutere nella seconda parte di questo articolo: posta elettronica, blog, messaggistica breve e social network.

### 3. La posta elettronica

La posta elettronica è fra le prime forme di scrittura di rete: nasce negli anni '60, con le prime reti di computer, e precede di molto l’avvento del web, avvenuto nella prima metà degli anni '90. Il punto di riferimento ‘naturale’ per la posta elettronica è certo la scrittura epistolare, ma fra queste due forme di testualità esistono anche importanti differenze, e questo gioco di relazioni e differenze è stato al centro negli ultimi anni di numerose analisi (cf. ad es. Fiorentino 2004 e Pistolesi 2004). In linea generale, la posta elettronica presenta un carattere di maggiore immediatezza e vicinanza al linguaggio parlato (e dunque un rapporto più stretto con l’oralità), ma conserva comunque alcuni aspetti tipici della scrittura epistolare ‘codificata’. Innanzitutto il suo carattere almeno in prima istanza asincrono, che distingue l’e-mail da forme di scrittura di rete ancor più vicine all’oralità, come il linguaggio di chat. Come nel caso della corrispondenza tradizionale, l’autore di un messaggio di posta elettronica sa che il suo corrispondente leggerà il messaggio solo dopo un intervallo di tempo (anche se la rapidità dell’inoltro contribuisce a ridurre notevolmente tale intervallo), ma non sa, di norma, esattamente *quando* avverrà la lettura. L’intestazione del messaggio, pur se generata automaticamente, ha la funzione di identificare mittente e destinatario e i rispettivi indirizzi (funzione svolta dalle informazioni riportate sulla busta nel caso della corrispondenza cartacea), e comprende anche le informazioni tradizionalmente legate al timbro postale (data di spedizione, tragitto del messaggio nei suoi passaggi dal server di provenienza a quello di destinazione). Molto spesso, soprattutto nel caso di corrispondenti non abituali, l’autore del messaggio vi include formule salutorie in apertura e chiusura.

La persistenza dei messaggi, che possono essere archiviati, salvati, citati e trasformati in qualcosa di assai simile a un corpus testuale interrogabile e ricercabile, costituisce un ulteriore fattore che avvicina la posta elettronica alla tradizione della corrispondenza epistolare. Anche da questo punto di vista la posta elettronica resta quindi intrinsecamente una forma di scrittura. Accostarla in maniera troppo diretta alla dimensione dell’oralità rischia dunque di essere fuorviante: lo stesso uso di forme linguistiche, lessicali e sintattiche vicine al parlato corrisponde a scelte spesso consapevoli di scrittura, e dunque al riconoscimento e all’uso di specifici registri nell’ambito della testualità scritta.

D’altro canto, il registro usato nel caso delle e-mail è più frequentemente e più marcatamente informale di quanto non avvenga nella corrispondenza cartacea, il linguaggio è spesso abbreviato (con la ripresa di molte delle abbreviazioni utilizzate nella lingua di chat), le frasi tendono ad essere più brevi e la sintassi più vicina a quella del parlato. In questi casi, la posta elettronica sembrerebbe essere percepita dall’utente come uno strumento di comunicazione che offre una sorta di ‘sincronia ritardata’, anziché come totalmente asincrona (cf. Pistolesi 2004 p. 132 e Bazzanella 2005 p. 4), in grado dunque di collegare gli interlocutori in un orizzonte temporale condiviso. A questo si aggiunge anche la sensazione di condividere un luogo virtuale di interazione: non a caso, a differenza della corrispondenza tradizionale, le e-mail non riportano di norma indicazioni relative al luogo in cui i messaggi sono scritti, e gli interlocutori sembrano dare per scontato che lo spazio dello scambio epistolare sia la rete piuttosto che un contesto geografico reale. Queste

caratteristiche contribuiscono evidentemente ad avvicinare la posta elettronica al parlato, anche se non nella misura tipica del linguaggio di chat e in generale dei sistemi di messaggistica sincrona.

#### 4. I blog

Anche la scrittura dei blog ha profonde radici nella tradizione testuale precedente, e in particolare in due forme testuali assai diffuse: il diario e l'articolo di giornale o rivista (e si potrebbe ancora citare la scrittura epistolare nata per la diffusione pubblica).

I blog, o weblog, sono siti web realizzati utilizzando un particolare strumento di gestione dei contenuti (CMS – Content Management System) che semplifica l'operazione di inserimento di testi in rete da parte dell'utente, organizzandoli in maniera automatica sulla base di un layout grafico (*template*) prefissato. I CMS utilizzati per realizzare un blog sono assai semplici, e gestiscono contenuti organizzati in messaggi (post) ciascuno dei quali accompagnato da un titolo, una data e un'ora di inserimento, un autore (la maggior parte dei blog ha un singolo autore, anche se è spesso possibile per i lettori aggiungere commenti), e un insieme di altre caratteristiche specifiche sulle quali non ci soffermiamo in questa sede.

Questa struttura ricorda immediatamente quella di un diario, e del resto lo stesso nome 'weblog' potrebbe essere tradotto come 'diario su web'. La forma-diario costituisce così un riferimento per numerosi blog, soprattutto quelli con una impostazione fortemente narrativa, che pongono al centro del loro interesse l'autore e le sue reazioni e riflessioni sugli avvenimenti del giorno, personali e pubblici. Ma non tutti i blog hanno una natura immediatamente diaristica. In effetti, i blog possono avere funzioni assai diverse: possono costituire una palestra di 'personal journalism', e in questo caso il riferimento – rispetto al quale valutare sia gli elementi di continuità sia quelli di innovazione – è il giornalismo su carta; o una funzione di rassegna e segnalazione (di siti web, di libri, di dischi...), e il riferimento più immediato diventa allora la forma-recensione; o una funzione organizzativa e progettuale, avvicinandosi a una raccolta di documenti e 'report' di lavoro articolata in questo caso spesso attorno a più autori anziché attorno a un autore singolo; o ancora una funzione informativo-promozionale sulle novità relative a un'azienda o un prodotto, producendo una sorta di newsletter aziendale. È insomma difficile, al di là della comune struttura basata su una successione cronologica di post relativamente brevi, identificare un modello singolo e uniforme di 'scrittura di blog', anche perché fra le tipologie sopra ricordate sono naturalmente possibili (e anzi frequenti) ibridazioni e contaminazioni di ogni genere. A questa pluralità di scopi e funzioni corrisponde dunque l'uso di una grande varietà di registri linguistici diversi (cf. Tavosanis 2006), accomunati però di norma da livelli piuttosto alti di complessità sintattica e di competenza lessicale: nel blog non sono frequenti abbreviazioni e forme colloquiali, il modello è di norma quello della scrittura argomentativa e non quello dell'oralità.

Proprio i blog, che trasferiscono in rete le forme di testualità legate alla scrittura di un 'pezzo' relativamente breve e – pur nella successione dei post – di norma concluso e autosufficiente, e che si propongono dunque come qualcosa di abbastanza simile a 'testate' editoriali, rappresentano forse la forma di scrittura di rete in cui il rapporto di relazioni e differenze con la scrittura tradizionale è più stretto e nel contempo più articolato. Non a caso il mondo dei blog interagisce in maniera diretta e continua con i media tradizionali (e in particolare con il mondo della carta stampata e del giornalismo radiotelevisivo), riprendendone e commentandone spesso le notizie o, al contrario, alimentandolo con osservazioni e

segnalazioni nate in rete. Ed è la scrittura di blog che, spesso più dello stesso giornalismo professionale su web, si pone in diretta continuità con una delle funzioni più rilevanti del giornalismo tradizionale, quella di strumento per eccellenza di formazione e di espressione dell'opinione pubblica.

Anche nel caso dei blog, tuttavia, agli aspetti di continuità con forme di testualità più tradizionali si accompagnano importanti differenze e innovazioni. La più rilevante è nel fatto che i weblog e i loro post fanno pienamente parte della rete di rimandi e collegamenti che costituisce il web. I rimandi da un weblog all'altro, e dai singoli blog e post ad altre risorse di rete, sono quindi frequentissimi, e danno vita a una vera e propria ragnatela di riferimenti incrociati ('blogosfera').

## 5. SMS e Tweet

Gli SMS (brevi messaggi di testo scambiati attraverso le reti di telefonia mobile) e i 'tweet' ('cinguettii': messaggi non più lunghi di 160 caratteri scambiati in rete attraverso il popolare sistema di messaggistica 'Twitter') rappresentano probabilmente la forma più estrema del 'parlar spedito'. L'uso di abbreviazioni e la focalizzazione del messaggio sulla trasmissione di un singolo contenuto informativo – di norma fortemente legato al momento in cui il messaggio viene scritto, e dunque alla dimensione dello "sta accadendo adesso" – rappresentano caratteristiche tipiche di queste forme di testualità. Ma mentre gli SMS sono in genere inviati da un mittente a un destinatario specifico, i tweet sono di norma pubblici, e – a meno che l'autore non imposti il proprio account in modo da renderlo accessibile solo ai propri amici, o indirizzi esplicitamente il tweet a un singolo destinatario – possono essere letti da chiunque abbia accesso al sistema di messaggistica. Questo carattere pubblico ha reso Twitter un sistema particolarmente adatto a due situazioni specifiche: l'informazione rapida e in tempo reale sull'attualità (ne è esempio l'uso che di Twitter hanno fatto fra il 2009 e il 2010 gli studenti iraniani impegnati nelle proteste contro il regime), e la creazione di un 'backchannel' per commenti veloci legati a conferenze, congressi, eventi pubblici.

Alla base di questi usi in qualche misura specializzati di Twitter è il meccanismo degli 'hash tags': categorie che descrivono il messaggio attraverso una parola chiave o una sigla, inserite all'interno del messaggio stesso facendole precedere dal segno '#'. Sempre all'interno dei tweet, il segno '@' viene invece utilizzato per la menzione di un altro utente del sistema, e l'abbreviazione 'RT' ('ReTweet') per indicare un messaggio ripreso da un altro utente.

Così, ad esempio, il tweet

RT @YahooNews: UPDATE: #BP's trial run of #oilspill cap has been extended to monitor it for another 24 hours: <http://yhoo.it/9hB7I2>

rimbalza (attraverso il 'RT') un aggiornamento trasmesso via Twitter da Yahoo News, secondo cui il monitoraggio da parte di BP della copertura del pozzo di petrolio danneggiato nel Golfo del Messico sarà esteso per altre 24 ore. Le parole 'BP' ('British Petroleum') e 'oilspill' ('perdita di petrolio') sono precedute da '#', per indicare che rappresentano le parole chiave sotto cui categorizzare il messaggio, mentre il link che lo conclude rimanda a una pagina web con la notizia per esteso.

Non avendo un destinatario specifico, è molto frequente che i tweet siano scritti in inglese, anche se a scriverli sono utenti provenienti da altre aree linguistiche. Inoltre, come si è visto, al loro interno sono

frequentemente contenuti link che rimandano a pagine o siti web, o a contenuti multimediali (in particolare video e immagini). Come si vede, nonostante la brevità del messaggio le convenzioni che si sono sviluppate attorno a Twitter permettono di ottenere una enorme densità informativa, ma richiedono anche un linguaggio estremamente specializzato, che si allontana non solo dal modello della testualità scritta ma anche da quello del linguaggio parlato.

## *6. I social network*

Sempre più diffusi, e non più solo fra un pubblico adolescente, i social network come Facebook rappresentano uno strumento per la gestione di relazioni interpersonali, permettendo al singolo utente di costruire una rete di contatti e di utilizzarla fondamentalmente per due scopi: creare un flusso (feed) di informazioni relativamente alle proprie attività, in un formato che ne consente la raccolta e visualizzazione da parte delle persone con cui si è in contatto sul sistema, e aggregare e visualizzare gli analoghi flussi informativi provenienti dai propri contatti.

Questi flussi informativi sono composti da contenuti eterogenei: brevi messaggi 'di stato', in cui l'utente descrive quel che sta facendo, esprime un'opinione su un fatto di attualità, segnala o condivide un contenuto; ma anche messaggi generati automaticamente dalle applicazioni che usiamo (esempio dell'intervento diretto di agenti software nella produzione di contenuti informativi). Anche in questi casi, soprattutto se i propri contatti appartengono ad aree linguistiche diverse, si ricorre spesso all'uso dell'inglese come lingua franca.

La gestione dei social network tende sempre più ad allargarsi all'uso di strumenti di comunicazione mobile, come gli smartphone, che permettono di visualizzare e aggiornare in tempo reale sia il flusso informativo proveniente da noi, sia quello relativo ai nostri contatti. In tal modo, gli smartphone allargano la loro funzione comunicativa: non più solo strumenti per telefonare o scambiare SMS, ma terminali informativi utilizzati per veicolare tipologie diverse di comunicazione, accomunate dalla velocità di distribuzione dei messaggi e dalla mediazione ed elaborazione del contenuto da parte di agenti software.

## *7. Conclusioni*

Le osservazioni fin qui svolte rappresentano naturalmente solo esempi – anche se significativi – dei mutamenti che l'uso dei media digitali sta producendo nelle forme e nei linguaggi della comunicazione interpersonale via rete. Una comunicazione che non passa più solo per il computer da scrivania: se fino a qualche tempo fa si parlava di 'comunicazione mediata dal computer' (CMC: 'Computer Mediated Communication'), dobbiamo oggi riconoscere che il nostro orizzonte si è allargato a un ecosistema digitale articolato e complesso, costituito da una pluralità di strumenti e dispositivi diversi, ciascuno dei quali influenza, a suo modo, i linguaggi che utilizziamo per comunicare.

## Bibliografia

- Bazzanella, Carla: *Parlato dialogico e contesti di interazione*, in K. Hölker, C. Maass (eds.), *Aspetti dell'italiano parlato*, LIT Verlag, Münster 2005, pp. 1-22.
- Fiorentino, Giuliana: *Scrittura elettronica: il caso della posta elettronica*, in F. Orletti (ed.), *Scrittura e nuovi media*, Carocci, Roma 2004.
- Gheno, Vera: *I giovani e la comunicazione mediata dal computer: osservazioni linguistiche su nuove forme di alfabetizzazione*, in «Verbum Analecta Neolatina» XI/1, pp. 167–187.
- Pistolesi, Elena: *Il parlar spedito: l'italiano di chat, e-mail e SMS*, Esedra, Padova 2004.
- Roncaglia, Gino: *Il topo scannato. Italiano e terminologia informatica*. In corso di pubblicazione negli Atti del convegno *Lingua italiana e scienze* (Firenze, 6-8 febbraio 2003), Firenze, Accademia della Crusca.
- Tavosanis, Mirko: *Linguistic features of Italian blogs: literary language*, In: *Proceedings of the Workshop on New Texts. Wikis and blogs and other dynamic text sources*. EACL, East Stroudsburg, 2006, pp. 11-15.