

FrancoAngeli

MANUALI

Edoardo Bellafiore,
Valentina Marini
(a cura di)

Digitaliano



**Pratiche di scrittura quotidiana
e professionale**

Prefazione di Patrizia Bertini Malgarini

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Edoardo Bellafiore,
Valentina Marini
(a cura di)

Digitaliano

**Pratiche di scrittura quotidiana
e professionale**

Prefazione di Patrizia Bertini Malgarini

MANUALI FrancoAngeli

Copyright © 2019 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

*Al Cambiamento, a quella sensazione di perdita di equilibrio
da cui nascono spesso i periodi migliori*

Indice

#Prefazione, *Patrizia Bertini Malgarini* pag. 11

#Introduzione » 15

Prima parte **#DigitalOsservatorio**

1. Con il digitale, come sta cambiando il nostro modo di... » 21

Pensare: l'impatto psicologico nella scrittura digitale, *Stefano Greco* » 21

Esprimerci: dall'italiano all'e-taliano, dai manoscritti al digitale, *Vera Gheno* » 27

Scrivere: "4000 years later and we're back to the same language", *Edoardo Bellafigliore* » 30

Presentarci: le opportunità (e i rischi) che ci offrono i social, *Valentina Marini* » 36

Relazionarci: l'evoluzione del network, *Filippo Simone Zinelli* » 39

Incontrarci: abbiamo davvero voglia di conoscere le persone?, *Valentino Magliaro* » 45

Dibattere: discussioni online, l'arte di dissentire nello scenario iperconnesso, <i>Bruno Mastroianni</i>	pag. 51
Fidarci: gli inganni della scrittura digitale, <i>Gian Luca Comandini</i>	» 60
Fare acquisti: comportamento del consumatore, social commerce e influenza sociale, <i>Giovanni Cavaliere</i>	» 64
Lavorare: dall'ufficio al Digital Workplace, <i>Valentina Marini</i>	» 69
Dialogare con i dipendenti: il linguaggio per allenarsi al cambiamento, <i>Luigi Bellotto</i>	» 75
Raccontare l'azienda dall'interno: quali e quanti cambiamenti?, <i>Luciana De Laurentiis</i>	» 80
Apprendere: le diverse abilità dei nativi digitali richiedono nuovi modelli educativi?, <i>Valentina Marini</i>	» 84
2. Il Digitaliano nei processi di apprendimento: il punto di vista di docenti e studenti	» 87
Alle scuole elementari, <i>Civita Di Liegro; Francesca Helena Barile e Tommaso</i>	» 87
Alle scuole medie, <i>Caterina Fava; Francesca ed Edoardo</i>	» 94
Alle scuole superiori, <i>Carmelo Cutolo; Massimo Barile e Aurora Cavallo</i>	» 101
All'Università, <i>Gabriele Morandin ; Federico D'Angelo e Lisa Dispoto</i>	» 109

Seconda parte #DigitalPratiche

3. Consigli di scrittura digitale	» 119
Non coniugare digitale con superficiale, <i>Vera Gheno</i>	» 119
Pensa prima di digitare, scrivi liberamente, rileggi con attenzione, <i>Edoardo Bellafore</i>	» 122
Punta a brevità e chiarezza, <i>Edoardo Bellafore</i>	» 125
Applica la creatività, <i>Giada Susca</i>	» 131
Ricerca una multimedialità che integri testo, video, musica, immagini, <i>Federica Angelucci</i>	» 136
Scrivi per piacere, <i>Annalisa Galardi</i>	» 140
Gestisci la complessità: suggerimenti di scrittura per storie difficili, <i>Paola Perna</i>	» 144
Cura il copywriting per migliorare le vendite, <i>Giovanni Cavaliere</i>	» 147

4. Finalità e strumenti: un prontuario	pag.	151
Comunicare formalmente nel quotidiano: l'e-mail, <i>Edoardo Bellafore</i>	»	151
Introdursi nel mondo del lavoro: CV e profili social, <i>Valentina Marini</i>	»	155
Raccontare la propria azienda: social e brand ambassador, <i>Valentina Marini</i>	»	162
Comunicare all'interno dell'impresa in processi di cambiamento e crisi, <i>Clemente Perrone</i>	»	165
Presentare un proprio lavoro: dal tradizionale power point alle diverse piattaforme creative, <i>Giada Susca</i>	»	169
Catturare l'interesse del pubblico in poco tempo: l'elevator pitch, <i>Giada Susca</i>	»	174
Narrare per generare curiosità: lo storytelling, <i>Edoardo Bellafore</i>	»	179
Scrivere per cura e conoscenza di sé: diario e autobiografie, <i>Sonia Scarpante</i>	»	181
5. La scrittura nei diversi spazi virtuali: social, blog, giornali, community, uffici stampa, pubblicità	»	185
I diversi "tone of voice" da usare nei social media, <i>Valentina Marini</i>	»	185
L'uso di un social da 280 caratteri, <i>Luca Rallo</i>	»	191
Digita et labora: la comunicazione negli ambienti di lavoro digitali, <i>Matteo Lo Bue</i>	»	195
La sfida dell'editoriale al web, <i>Francesco Donato Perillo</i>	»	199
Ufficio stampa e giornalismo sportivo tra persone e abitudini social, <i>Igino Camerota</i>	»	201
La scrittura di un reportage nel mondo digital, <i>Romina Vinci</i>	»	204
La gestione di una community social: il successo del gruppo Facebook "Leggo Letteratura Contemporanea", <i>Fabrizio D'Alessandri</i>	»	211
La cura di un blog, <i>Sara Duranti</i>	»	215
#Appendice: questioni rimaste insospese	»	222
Il rumore delle parole, <i>Marco Stancati</i>	»	222
La querelle nella relazione tra italiano e inglese, <i>Vera Gheno</i>	»	228
La comunicazione digitale vista con gli occhi di un papà "Baby Boomer", <i>Fabrizio Marini</i>	»	230
#Conclusioni	»	235

#Ringraziamenti	pag. 238
#DigitalGlossario. ABC-Digitale	» 241
#Bibliografia	» 268
#Sitografia	» 271
#Elenco degli autori	» 273

#Prefazione

*Patrizia Bertini Malgarini**

Il travolgente e, per certi aspetti, inaspettato (almeno per la profondità e rapidità) affermarsi della “comunicazione mediata dal computer” (CMC), nelle sue diverse modalità, ha comportato mutamenti importanti nelle abitudini di ciascuno di noi e del nostro vivere sociale, con riflessi tutt’altro che secondari nel panorama linguistico dell’italiano contemporaneo. La CMC ha infatti scompaginato le carte dei linguisti, riportando in primo luogo l’attenzione sullo scritto, in quella che mi è piaciuta definire una sorta di “rivincita della scrittura”. Così, dopo un periodo nel quale l’affermarsi di media non alfabetici quali telefono, radio e soprattutto televisione, mezzi di “trasmissione” del parlato (o meglio di una oralità secondaria da distinguere ovviamente dall’oralità primaria, quella di chi non sa scrivere), sembrava aver consegnato la modalità diamesica dello scritto a un declino difficilmente reversibile, e sembrava ineluttabile il diffondersi di una sorta di analfabetismo funzionale o di ritorno, nuove forme di produzione e consumo di testi scritti si sono progressivamente affermate con una celerità e una ampiezza difficilmente preconizzabili.

In questo quadro si deve necessariamente tener conto però che lo sviluppo delle *Information and Communication Technologies* ha permesso una fruizione integrata della comunicazione in cui la parola scritta ha sì

* Storica della lingua italiana, Direttore del Dipartimento di Scienze Umane presso l’Università LUMSA.

nuovamente acquisito uno spazio importante ma insieme e, per così dire, in collaborazione con immagini e suoni (collaborazione che lascia spazio sempre crescente alla componente non testuale).

Da tempo gli storici della lingua hanno messo in primo piano nei loro studi le problematiche suscitate da questo mutato definirsi dello spazio linguistico nel quale ci troviamo e del diverso dipanarsi delle varietà nell'architettura dell'italiano; e numerose sono le etichette conferite a questa nuova varietà della nostra lingua affermatasi con lo sviluppo della comunicazione telematica, da *italiano digitato* (Antonelli 2009, 2011) a *e-taliano* (Antonelli 2014, 2016), a *digitaliano*, la denominazione scelta per il titolo di questo volume, *Digitaliano. Pratiche di scrittura quotidiana e professionale*. Da quanto ho potuto verificare attraverso una rapida ricerca in rete il termine non è registrato nei dizionari dell'italiano, anche se compare per esempio in un volume del 2015 di Luca Mastrantonio, *Pazzesco! Dizionario ragionato dell'italiano esagerato* (Venezia, Marsilio): «il digitaliano, o digitalese, della lingua scritta ha preso la riproducibilità tecnica [...] in un certo senso il digitaliano è fatto di testi volanti che restano pesanti» (cfr. l'anteprima di books.google.it). Ma, scorrendo l'indice del nostro testo, messo sapientemente insieme e curato da Edoardo Bellafiore e Valentina Marini, troviamo altre tre interessanti neoformazioni *digitalosservatorio*, *digitalpratiche*, *digitalglossario*: chissà, forse le prime di una lunga serie che si collega alla forma *digitare*.

Digitare, digitato: parole che usiamo sempre più spesso nel valore di “comporre, scrivere su una tastiera” (De Mauro) o, con più esplicito riferimento all'informatica “premere con le dita i tasti, corrispondenti a segni alfabetici o numerici, sulla tastiera di un apparecchio elettronico” (Treccani). Tale significato, a quanto si può ricavare dai dati di Ngram, sembrerebbe risalire agli anni '80 del secolo scorso. Il verbo (etimologicamente legato al latino DIGITUS e quindi anche al calcolo numerico per il quale si usavano appunto le dita), come è ben noto, rinvia alla parola inglese *digit* che nell'ambito informatico ha il significato di “cifra”, e aveva in un passato non troppo lontano tutt'altro valore: nel linguaggio musicale era infatti sinonimo di “diteggiare”. Così per esempio nel *Dizionario e bibliografia della musica* di Peter Lichtenthal alla voce DIGITARE si legge «Questa parola, usata da' migliori scrittori musicali italiani, dinota l'uso or dell'uno, or dell'altro delli cinque diti della mano, onde si dirà p.e. il digitare del Mordente, la maniera di digitare il Gruppetto ecc.» (Milano, Antonio Fontana, 1836, vol. I, p. 227).

Ampiamente diffusa è oggi anche la forma *digitale* impiegata, oltre che nella funzione di aggettivo, come sostantivo autonomo: «Il digitale, si dice, è caratterizzato da contenuti fortemente granulari» (G. Roncaglia, *L'età della frammentazione: Cultura del libro e scuola di-*

gitale, Bari-Roma, Laterza 2018); e il post “La lingua orrenda (e misteriosa) del digitale” (www.agi.it/blog-italia/riccardo-luna/lingua_digitale-/post/2019-06-27/) riporta un passo in questa “neolingua” (antilingua?) «Chi sono i city user di un municipio? Perché puntiamo al public engagement? I tools per l’assessment servono? L’allertamento nazionale è una cosa buona? E il superamento dell’approccio adempimentale? E il modello multi-degree feedback?».

Molto spesso “la lingua del digitale” (e ben lo mostra l’esempio appena riportato) viene accusata di favorire l’ingresso crescente di prestiti non adattati, soprattutto dall’inglese; molto si è scritto al riguardo e la discussione è senz’altro destinata a proseguire. La questione principale (e che questione!) è però quella di verificare quanti di coloro che vivono nel *digitale* (era, mondo, ecc.), nativi digitali o no, siano a conoscenza del fatto che *digitale* compare pure nel titolo di uno dei più bei testi poetici dell’Italia post-unitaria, quella *Digitale purpurea* di Giovanni Pascoli i cui versi straordinari hanno reso indimenticabile una pianta che nella farmacopea del passato veniva usata come cardiotonico naturale (tossico, se assunto in dosi troppo alte) e i cui fiori rossi sono appunto simili a ditali: «il fiore ha come un miele / che inebria l’aria; un suo vapor che bagna / l’anima d’un oblio dolce e crudele [...] In disparte da loro agili e sane, / una spiga di fiori, anzi di dita / spruzzolate di sangue, dita umane / l’alito ignoto spande di sua vita» (*Digitale purpurea*, 1898).

Roma, luglio 2019

#Introduzione

Il linguaggio è come una pianta viva che di continuo butta foglie nuove, senza fine. Ha un'energia tremenda, che ci sfugge.

Donatella Bisutti, *La poesia salva la vita*

Scrivere può assumere un significato diverso per ognuno di noi. Questo varia dalle capacità individuali, dalle fasi della vita, dagli obiettivi e dalle esigenze. Si scrive per raccontare storie; per lasciar correre i pensieri sulla carta, sullo smartphone, su una tastiera; per fermare il tempo o ripercorrere quello che si è vissuto; per fotografare emozioni e abitudini; per conoscersi e conoscere gli altri. Ma si scrive anche per informare su fatti o descrivere eventi; per dare forma a un'idea, trasmettere un sapere.

Scriviamo su WhatsApp per organizzare una cena tra amici, o aggiornarci sui nostri fatti personali, o più semplicemente per scherzare e staccarci da ciò che stiamo facendo nella “vita reale”; scriviamo decine e decine di email per lavorare, a volte anche abusandone; scriviamo post sui social più consolidati come Facebook e ci cimentiamo nelle tante novità social che escono ogni giorno; scriviamo su LinkedIn per aumentare le nostre opportunità lavorative.

Ciò che stiamo vivendo, con la diffusione del digitale e della tecnologia, vede la scrittura protagonista di tante nuove modalità di comunicazione che la rendono sempre più importante da padroneggiare in diversi contesti, lungo tutto il percorso di vita personale e professionale.

Insomma, «oggi scrivere sembra una necessità collettiva, mai abbiamo scritto così tanto», conferma Elisabetta Bucciarelli, autrice di *Scrivo dunque sono. Trovare le parole giuste per vivere e raccontarsi* (Ponte alle Grazie, 2014) e conduttrice di laboratori di scrittura espressiva. «Le stesse comunicazioni orali stanno venendo sostituite da quelle scritte».

Possiamo ritenerci tutti “storyteller” delle nostre vite personali e professionali, che condividiamo online, anche se a volte senza la giusta cura e consapevolezza.

Le competenze comunicative e di scrittura sono diventate, quindi, di fondamentale importanza, tanto è vero che online gira una provocatoria frase “L’importanza delle elementari. Si vede tutta dopo. Sui social”. La comunicazione apre relazioni e opportunità ma, allo stesso tempo, può comprometterle senza un corretto presidio. Questo anche alla luce dell’utilizzo della lingua italiana, che cambia attraverso le esperienze di uso comune online e richiedendo aggiornamento e attenzione costante. Ad esempio, va tenuto presente che la lettura e la fruizione dei contenuti online è discontinua, frammentata, perché spesso distratta sia dall’ambiente che ci circonda, sia dagli elementi del meta-testo o iper-testo: link, immagini, a volte pop up pubblicitari.

L’esperienza della scrittura e della lettura digitale non è lineare: non è come leggere o scrivere su carta.

Come si scrive una e-mail? Come si differenzia la scrittura tra un social network e l’altro? Come impatta il “glossario del web” nella scrittura di tutti i giorni? Come si scrivono presentazioni efficaci oggi? Come si scrive dentro le aziende? Come è cambiata la scrittura dei giornalisti, coinvolti sempre di più in ambienti digitali? Come impatta questa “rivoluzione digitaliana” nell’apprendimento dei bambini e più in generale nel mondo scolastico?

Digitaliano vuole rispondere a queste e a tante altre domande, attraverso una raccolta di contributi pratici, eterogenei tra loro; un dialogo con molti autori diversi (giornalisti, docenti, filosofi, imprenditori, manager, formatori, consulenti aziendali, ecc.) ognuno autorevole rispetto al tema che affronta.

Il termine *Digitaliano* sta ad indicare proprio l’efficacia e la correttezza della comunicazione e dell’utilizzo della nostra lingua, rispettando i diversi “tone of voice” (toni che si vogliono dare alla comunicazione e che in genere si distinguono tra un spazio virtuale e un altro) dei social e delle piattaforme digitali.

Nella prima parte del libro, il “#DigitalOsservatorio”, viene fatta un’analisi dei cambiamenti che con il digitale stiamo vivendo nelle nostre abitudini personali, sociali e professionali e che si ripercuotono sul mondo della Scuola e dell’Università.

Nel primo capitolo, infatti, si analizza come stia evolvendo non solo il nostro modo di scrivere ma anche di pensare, esprimerci, presentarci, relazionarci, incontrarci, dibattere, fidarci, lavorare, fare acquisti, dialogare con le persone nelle imprese e raccontare le aziende.

Il secondo capitolo, invece, è dedicato al mondo della Scuola e delle Università. Dopo essersi interrogati, in chiusura del precedente, sui cambiamenti nei processi di apprendimento alla luce del digitale e quindi sui necessari ripensamenti a cui l'intero corpo docente è chiamato, viene ascoltato il punto di vista dei docenti di ogni grado sulla didattica digitale e sul corretto insegnamento di un italiano che cambia. Allo stesso tempo, si esprimono anche gli studenti di tutte le età, dalle elementari alle università, dandoci un loro punto di vista e raccontandoci il rapporto che hanno con la scrittura e con i social.

Si vede, infine, come stanno cambiando le relazioni tra docenti e studenti.

La seconda parte del libro, “#DigitalPratiche”, fornisce una serie di consigli ed esperienze pratiche a 360 gradi nei diversi modi di comunicare. Non si tratta di teorie ma strumenti e considerazioni utili su quanto ogni giorno, ognuno di noi, si trova a gestire: e-mail, presentazioni efficaci o CV; uso dei diversi social media, blog o community online. Una serie di spunti utili a tutti, non solo a chi della comunicazione ne fa o ne vuole fare un mestiere.

Così, nel terzo capitolo, ci si sofferma sulle fasi elaborative e sulle caratteristiche della scrittura digitale, sulla multimedialità per integrare testo, video, musica, immagini. Allo stesso tempo, si ragiona su come coinvolgere le persone con la scrittura, su come scrivere storie “difficili” e come fare copy per e-commerce.

Anche nel quarto capitolo si presentano diversi suggerimenti pratici sotto forma di prontuario: scrivere e-mail; comunicare nel quotidiano; presentare se stessi nel mondo del lavoro, tra CV e profili social; raccontare la propria azienda, tra social e brand ambassador; presentare le proprie idee in modo ingaggiante e creativo grazie alle diverse piattaforme; presentare in pubblico in poco tempo.

Il quinto capitolo, infine, ripercorre – attraverso l'esperienza di chi li vive – la scrittura nei diversi spazi virtuali: i diversi “tone of voice” da usare nei social media; la comunicazione nei social network aziendali; consigli su come gestire le community sui social. Nello stesso capitolo, si raccolgono i punti di vista di chi per professione si occupa di giornalismo, dall'editoriale al reportage nel mondo digitale.

In chiusura del libro, un'appendice in cui si ragiona sul “rumore delle parole” e in cui si affronta il tema del rapporto tra italiano e inglese (esiste o esisterà l'itanglese?). In questa stessa sezione viene lasciato spazio al punto di vista di Fabrizio Marini – rappresentante dei “Baby Boomer” nonché padre di Valentina: un confronto generazionale; un indiretto dialogo tra un padre “analogico” e una figlia che ha fatto del digitale i suoi studi e il suo lavoro; una riflessione di chi oggi continua a lavorare e a rela-

zionarsi, tra complessità ed evoluzioni, portando con sé anni di esperienza maturata sul campo e dubbi legati all'innovazione e ai cambiamenti.

Ad arricchire il testo e questo coro di testimonianze, un glossario finale (#DigitalGlossario) in cui trovare i termini più citati quando parliamo di digitale e da qui la scelta del nome: ABC-Digital.

Ci auguriamo che questi spunti alimentino il desiderio di dibattere insieme su questi temi, on e offline.

Prima parte

#DigitalOsservatorio