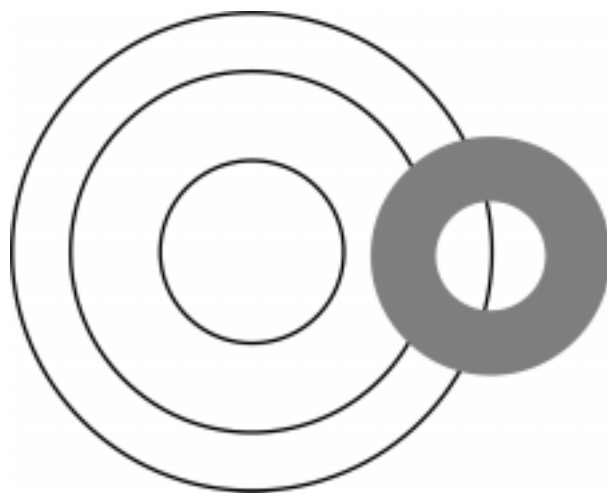


Rete Retorica

Prospettive retoriche della Rete

a cura di

Luca Rosati e Federica Venier



ISBN 88-7715-869-7
© Copyright 2005 - Guerra Edizioni
Via A. Manna, 25 - 06132 Perugia
E-mail: geinfo@guerra-edizioni.com
<http://www.guerra-edizioni.com>

Proprietà letteraria riservata - *Printed in Italy*

Questo lavoro è stato realizzato con i fondi del Dipartimento di Scienze del Linguaggio dell'Università per Stranieri di Perugia e con il contributo (anno 2005) assegnato al Dipartimento di Scienze dei Linguaggi, della Comunicazione e degli Studi Culturali dell'Università degli Studi di Bergamo. Si ringraziano entrambi i Dipartimenti per quanto è stato da loro reso possibile.

A Bice Mortara Garavelli

Ringraziamenti

Ringraziamo Stefania Giannini, Rettore dell'Università per Stranieri di Perugia, che ha reso possibile e incoraggiato, con affettuosa energia, questo lavoro. Ringraziamo Paola Bianchi de Vecchi, Direttore del Dipartimento di Scienze del Linguaggio, che ci ha consentito la sua realizzazione.

Esso nasce da una proficua collaborazione tra docenti e studenti, un esperimento a nostro avviso riuscito di lavoro d'*équipe*. Si è scelto di lasciare alle tre tesi che qui vengono pubblicate la loro veste originale, sottoponendole solo a qualche taglio, e nella piena consapevolezza dei limiti di questo genere di lavori, per due motivi.

Innanzitutto, perché sia messo a disposizione degli studiosi un lavoro ancora largamente *in fieri*, nella consapevolezza che ogni riflessione sulla Rete è destinata a un continuo mutamento, data la rapidità con cui il mezzo evolve e si sviluppa. Bibliografie e sitografie forniranno ai lettori le integrazioni indispensabili alla prosecuzione della ricerca sui caratteri della comunicazione in Rete, prosecuzione che ci auguriamo ampia e fruttuosa.

In secondo luogo si è operata consapevolmente una simile scelta per dare testimonianza di un cambiamento in atto, e per portare all'attenzione dei lettori i tre saggi che della Rete sono il frutto. Dietro queste tesi infatti non c'è tanto la Biblioteca, più o meno babelica, ma appunto la Rete, cui si attinge a piene mani, per creare lavori che, pur sempre mossi da un'idea chiara, distinta e talvolta innovativa del problema affrontato, assumono a tratti l'aspetto del *collage*. Alla classica fonte che fa da supporto alla saggistica più tradizionale si sostituisce spesso in questi lavori un coro di voci, a volte più nitide, a volte viceversa indistinte (e i curatori si scusano fin d'ora se qualcuna di queste voci fosse loro accidentalmente sfuggita), voci amalgamate da un lavoro di riappropriazione e di riscrittura che ha prodotto a nostro avviso uno stile molto lontano da quello delle tesi di un tempo e che abbiamo voluto sottoporre a chi legge insieme ai contenuti che esso veicola. È questa infatti una scrittura uniforme, non interrotta da note, in qualche modo "liscia", priva cioè di increspature personali, di tic individuali: una scrittura appunto pronta a riconfluire nella Rete.

Relatrice di tutte le tesi qui raccolte è stata Federica Venier, che nel semestre invernale dell'anno accademico 2002-2003 aveva tenuto il corso di *Retorica e Stilistica* da cui questi lavori hanno preso le mosse.

Correlatore dei lavori di Anna Maria Mazziotti e di Francesca Ursini è stato Luca Rosati, titolare del corso di *Informatica*: un'informatica, la sua, capace di dialogare con la tradizione umanistica per rinnovarla positivamente con un bagaglio di conoscenze tecniche non più trascurabili.

Ringraziamo anche Rolando Marini, correlatore della tesi di Valentina Severoni: con i suoi preziosi suggerimenti ha consentito alla giovane studiosa e a chi scrive di migliorare e correggere il tiro del lavoro in corso.

Si ringraziano infine, per la loro disponibilità e il loro spirito di collaborazione, gli enti che, con i loro responsabili, hanno consentito ad Anna Maria Mazziotti e a Valentina Severoni di svolgere la loro ricerca: il *Teatro alla Scala* di Milano e Antonella Papagno, responsabile della Redazione Web, la *Royal Opera House* di Londra e Tim Beveridge e Antonio De Stefano, rispettivamente Web Editor ed Assistent, e infine il Comune di Perugia e Maurizio Cipolloni, responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dedichiamo questo lavoro a Bice Mortara Garavelli, amata e indiscussa Maestra di quanti, in Italia e nel mondo, intendano oggi accostarsi agli antichi e, come questo libro vorrebbe dimostrare, sempre attualissimi studi retorici. A lei va la nostra più sentita e affettuosa gratitudine.

I curatori
Luca Rosati e Federica Venier

INDICE

p.

Ringraziamenti 5

Introduzione 11
di *Federica Venier*

Dalla retorica all'architettura dell'informazione per il web. *Dispositio* e *trovabilità* 15
di *Luca Rosati*

PARTE PRIMA

Il testo in Rete e i suoi principi organizzativi retorici: tra Grice e Calvino 31
di *Francesca Ursini*

Introduzione 33

1. Calvino e il web 37

1.1. *Le Lezioni americane*: i sei valori della comunicazione futura 37

1.2. Analisi delle sei caratteristiche nella prospettiva della scrittura *on-line* 38

1.3. Considerazioni conclusive 43

2. Scrivere per il web 43

2.1. La scrittura elettronica dagli anni ottanta a oggi 43

2.2. Lo stile del *web* 45

2.3. Grice e il *web* 47

2.3.1. L'internettese 48

3. Il *web writing* 50

3.1. I principi che governano il *web writing* 50

3.2. Retorica e *web writing* 53

3.3. La metatestualità del *web*: categorie o metacategorie? 55

3.4. Figure e metafigure del *web* 58

4. Conclusioni 60

BIBLIOGRAFIA 62

SITOGRAFIA 65

PARTE SECONDA

Il retore della Rete e i suoi obiettivi: elementi di Architettura dell'Informazione di Anna Maria Mazziotti	67
Introduzione	69
1. Architettura dell'Informazione di un prodotto culturale: l'opera lirica	70
1.1. Che cos'è l'Architettura dell'Informazione	70
1.2. Un modello progettuale <i>User Centered</i>	73
1.3. Importanza della fase analitica nella progettazione	74
1.3.1. Prima fase: <i>Discovery</i>	74
1.3.2. Seconda fase: <i>Analysis</i>	76
1.4. Verso una 'materializzazione' del sito. Terza fase: <i>Architecture</i>	77
1.4.1. L'organizzazione dei contenuti	77
1.4.2. I sistemi di classificazione	78
2. Opera lirica e selezione del pubblico di Internet	80
2.1. L'importanza di uno studio sul pubblico e sui pubblici	80
2.2. Il pubblico dell'opera lirica: un'analisi dello stato attuale	82
2.3. Internet e le sue potenzialità: si tratta di un <i>nuovo</i> pubblico?	84
3. L'Italia e il Regno Unito: punti in comune e differenze nell'uso di Internet di due teatri lirici	87
3.1. Il <i>web</i> all'interno dei teatri lirici	87
3.2. La valutazione euristica dei siti <i>web</i>	88
3.3. Analisi del sito del Teatro alla Scala	88
3.4. Analisi del sito della Royal Opera House	93
3.5. Comparazione fra le due realtà	98
4. Conclusioni	99
BIBLIOGRAFIA	101
SITOGRAFIA	103

PARTE TERZA

Il pubblico che sfugge alla Rete: il <i>digital divide</i> tra globale e locale di <i>Valentina Severoni</i>	105
Introduzione	107
1. Cosa si intende per <i>digital divide</i>	109
1.1. Definizione, origine e successivo impiego del termine	109
1.2. Le cause del <i>digital divide</i>	113
1.3. Il binomio retorica- <i>digital divide</i>	118
1.4. Il <i>knowledge-gap</i>	120
1.5. Oltre il <i>knowledge-gap</i>	121
2. Il <i>digital divide</i> in Italia	124
2.1. Dal piano internazionale a quello nazionale	124
2.2. Le caratteristiche del divario digitale in Italia	127
2.2.1. Il divario geografico e infrastrutturale	128
2.2.2. Il divario socio-economico	131
2.2.3. Il divario generazionale	132
2.2.4. Il divario di genere	133
2.3. Il <i>knowledge-gap</i> in Italia	134
2.4. Che significa e come è possibile superare il <i>digital divide</i> interno	136
2.4.1. Un obiettivo distributivo	137
2.4.2. Alcune proposte	138
3. Dal globale al locale: come si affronta il <i>digital divide</i> a Perugia	139
3.1. Uffici virtuali e uffici reali: migliora il giudizio dei Perugini nei confronti della Pubblica Amministrazione Locale e delle nuove tecnologie	139
3.2. Perugia cambia la carta	141
3.2.1. La carta d'identità cambia nome, aspetto e anche "identità"	141
3.2.2. Oltre le infrastrutture, il linguaggio semplificato	142
3.3. Farsi capire: come interviene la retorica nella semplificazione della comunicazione	143
3.3.1. Una rielaborazione dello schema aristotelico classico	
3.4. Le caratteristiche del linguaggio burocratico e i tentativi di semplificazione messi in atto	147

p.

3.4. I. La redazione dei testi per la promozione della CIE: l'uso
del linguaggio per ridurre il divario digitale 148

4. Considerazioni conclusive 150

BIBLIOGRAFIA 151

SITOGRAFIA 155

Introduzione

di *Federica Venier*

Questo lavoro nasce da un fortunato incontro tra Retorica e Informatica realizzatosi grazie ai saggi che qui presentiamo. Esso contiene infatti tre tesi di laurea che sono parse particolarmente innovative proprio perché utilizzano la Retorica come strumento per analizzare e valutare un nuovo tipo di comunicazione sovente persuasoria, quella della Rete, offrendocene una prospettiva d'insieme che mi sembra mancasse. Lo schema di analisi adottato è assolutamente classico: ci si è soffermati sul discorso di Internet, cioè sul problema generale dei principi organizzativi e dunque retorici, dei testi della Rete, sulla progettazione dei siti, cioè sulle mosse che deve adottare l'oratore della Rete per giungere a comunicare con e a persuadere il suo pubblico, e infine sul pubblico stesso. Un percorso analitico dunque, si penserà, che non si discosta dalla tradizione aristotelica.

A me viceversa è parso estremamente interessante, nel lavoro di gruppo che ha preceduto la stesura individuale, che finalmente si riuscisse a pensare in modo tanto sintetico e limpido la complessità della Rete. La complessità poi riemerge all'interno delle singole parti, in cui il sapere retorico ha fatto da guida nell'intrico dei dati che si andavano esaminando.

Analoga la struttura delle tesi, che alternano una parte teorica all'esame di un caso specifico: la scrittura *on-line*, i siti di due grandi teatri lirici, il Teatro alla Scala di Milano e la Royal Opera House di Londra, e infine l'elaborazione della struttura che consentirà la distribuzione della carta d'identità elettronica nel comune di Perugia. L'apparente difformità dei casi trattati permette di illustrare le infinite varianti dell'uso della Rete. Come si diceva, la prospettiva unificante è stata data dalla Retorica, le cui componenti si riassumono appunto in testo, oratore e pubblico.

La prima tesi presentata, di Francesca Ursini, analizza il problema del testo. Essa individua due linee di lettura della questione. Innanzitutto fa emergere come la specificità del testo della Rete sia una sorta di ibridazione della scrittura con l'oralità, ibridazione che rende molto più cogente il rispetto di quel "principio di cooperazione" che Grice aveva a suo tempo articolato nelle quattro massime della conversazione. Le massime della quantità, della qualità, del modo e della relazione, sintesi di un modo di conversare quotidiano tradotto in poche linee, guidano di fatto l'interazione della Rete. Se le massime griceiane sembrano soggiacere all'interazione in Rete, era però ancora necessario individuare dei principi più specificamente testuali e stilistici di organizzazione delle pagine *web*. Francesca Ursini li ha individuati nei valori elaborati da Calvino per le sue *Lezioni americane*: leggerezza, rapidità, esattezza, visibilità, molteplicità e coerenza. La novità teorica della tesi che qui si presenta consiste non tanto nell'aver interpretato questi valori stilistici come categorie dell'elocuzione della rete (da tempo circola l'idea di un Calvino 'pioniere' del *web*...), ma nell'averle lette come categorie retoriche che informano di sé tutta l'elaborazione del

discorso della Rete: dunque tanto l'elaborazione della singola pagina, quanto l'elaborazione di quell'ipertesto in cui ogni pagina della Rete va a collocarsi. I valori calviniani diventano così categorie metatestuali in quanto sono volta a volta tanto principi della *dispositio* quanto virtù dell'*elocutio*, e *dispositio* ed *elocutio* in rete sono sempre da considerarsi fasi elaborative di due distinti livelli discorsivi: l'intera Rete appunto e la singola pagina. Questa nuova prospettiva fa emergere come, anche quando si considera l'*ornatus*, i singoli espedienti attraverso cui esso si realizza si possano sempre leggere a due livelli: è il caso della metafora, il tropo per eccellenza, su cui si basa tutta la Rete (cos'è parlare di Rete se non collocarsi all'interno di un vastissimo campo metaforico?) e che informa continuamente di sé ogni singola pagina.

Il secondo lavoro, di Anna Maria Mazziotti, prende invece in considerazione il problema della buona organizzazione dei siti, dunque sostanzialmente il compito dell'oratore. L'indispensabile conoscenza del suo pubblico richiesta ad ogni buon oratore fa sì che molto spesso in questo saggio si verificano sconfinamenti, interessanti e liberatori come ogni clandestino passaggio di frontiera: così le basi dell'Architettura dell'Informazione si trovano confrontate con le riflessioni di Perelman, e il formale sapere classificatorio dell'oratore viene continuamente sollecitato dalla realtà su cui dovrà andare ad operare.

Ci si sposta così decisamente in questa tesi nel campo della *dispositio*, cioè dell'elaborazione della migliore strategia possibile per comunicare e per convincere l'interlocutore. In questa tesi due sono gli elementi di novità. Innanzitutto è nuovo il fatto che si esaminino comunicazione e vendita di un prodotto culturale, qual è quello della musica lirica. Ci si trova dunque indubbiamente a dover persuadere all'acquisto dei biglietti, ma il lato commerciale è comunque meno opprimente del solito perché il pubblico operistico è un pubblico compatto e ben definito, fatto di gente già convinta dell'importanza dell'ascolto diretto e dunque piuttosto da informare che da persuadere. Minima la nuova fetta di mercato conquistabile, e la conquista potrà essere attuata attraverso la qualità e il prestigio del prodotto, con scelte sobrie e chiare. Il secondo elemento di novità che emerge da questo lavoro appare di conseguenza consistere nell'individuazione dell'interattività come strumento di persuasione. Di fronte ad un pubblico che si riconosce in un gruppo uniforme e selezionato l'oratore non può porsi in una posizione di superiorità e distacco, ma deve viceversa offrire un servizio. Il pubblico dei teatri lirici sa cosa vuole e la Rete gli serve per trovare quelle informazioni sulle Opere che i mezzi di informazione tradizionali (giornali, *brochures*, libri ecc...) non sono in grado di dargli: dunque notizie da "dietro le quinte", dati non altrimenti reperibili, e, se possibile, un modo per archiviare e organizzare individualmente questi dati. Che lo spettatore possa organizzarsi una sorta di agenda personale servirà poi al teatro per progettare una comunicazione più mirata. La conoscenza del pubblico torna così ad essere strumento indispensabile per una buona informazione.

Emerge da tutto ciò l'immagine un po' utopica di una comunicazione realmente

interattiva, destinata tuttavia a quei “Felici Pochi” cui il privilegio della cultura ha dato la capacità critica ed economica di imporsi a chi gestisce il mercato.

Come sappiamo però accanto ai “Felici Pochi” ci sono gli “Infelici Molti”. L'ultimo lavoro qui raccolto si occupa appunto di loro. Certamente la Morante avrebbe invertito le parti se si fosse trovata a riusare oggi queste categorie classificatorie, e avrebbe ritenuto F.P. quei pochi che non hanno ancora accesso alla Rete, I.M. quelle moltitudini che ne sono già state catturate. Purtroppo dal lavoro che si pubblica qui emergono due dati interessanti che costringono ad allontanarsi dai sogni morantiani e che inducono ad una serie di riflessioni. Il *digital divide*, la divisione del mondo digitale, sembra infatti escludere dal bene dell'informazione e dai servizi offerti dalla Rete una gran parte della popolazione mondiale, relegata in un ruolo di pesante subalternità.

Valentina Severoni spiega chi e perché sia escluso dalla Rete, in un percorso a piramide rovesciata che va dal globale al locale, dal mondo all'Italia, per concludersi a Perugia. L'esame di quest'ultima realtà è incentrato su un tentativo riuscito di superamento del *digital divide*. La diffusione della carta d'identità elettronica è stata infatti accompagnata nel Comune di Perugia da una serie di iniziative volte a dare un'istruzione informatica a quelle fasce di cittadini che, per età, sesso o ceto, ne erano privi. Quello perugino è stato un esperimento riuscito di buona integrazione e collaborazione tra territorio e istituzioni, un'esperienza indubbiamente da ripetere su più ampia scala.

Gli scenari nazionali e internazionali che si stanno delineando mettono ormai in evidenza la necessità di un ampliamento dell'accesso ad Internet come unico strumento di controllo critico e quindi democratico della Rete, come unico strumento per togliere al *web* quel ruolo di persuasore occulto che tanto spesso assume, per togliere potere al *pathos* e ridarne invece finalmente al *logos* e all'*ethos*.