

## La scrittura elettronica nel Web: un'analisi semiologico-linguistica del testo digitale

**Elisabetta Zuanelli\***

**ESTRATTO.** La “scrittura elettronica per il Web” comprende svariati ambiti di ricerca genericamente sussunti nella nozione di “comunicazione mediata dal computer”. Proponiamo un’analisi pragmlinguistica della componente verbale di siti e portali integrata con il linguaggio visivo iconico. Ciò concorre a definire migliori requisiti per la modellizzazione e l’interattività del testo digitale. La progettazione nel Web delle interfacce grafiche centrate sull’utente dipende in modo determinante da un approccio integrato di natura semiotica, pragmatica e linguistica alla modellizzazione. Esso comporta l’applicazione non intuitiva all’UCD e un’analisi preliminare delle tipologie di rappresentazione iconica dell’interazione elettronica. Il contributo propone una classificazione sintattica delle icone su base linguistica. Una terza prospettiva di indagine riguarda l’evoluzione della comunicazione parlata-scritta in Rete nella prospettiva di una “pidginizzazione segnica”. Le tendenze evolutive sono proposte e organizzate in una tipologia pragmatico-semiotica.

**ABSTRACT.** *Writing for the Web includes a number of research issues generically subsumed in the notion of CMC (Computer Mediated Communication). Pragmlinguistic analysis of the verbal component of sites and portals, as integrated with visual iconic communication, is here proposed. The study can shed light on requirements for optimization of digital modelling and interactivity in digital texts. User interface and user-centered design (UID and UCD) for the Web are heavily dependent on semiotic, pragmatic and linguistic approaches to digital modelling. They require, therefore, the application of non-intuitive approaches to UCD and a preliminary analysis of typologies of iconic representation of electronic interaction. A linguistic syntactic classification of icons is here discussed and proposed. A third perspective includes a definition of the evolution of oral-written communication in the Web, involving a semiotic “pidginization”. Trends in this evolution are also classified.*

### 1. La “scrittura elettronica” per il Web: temi di ricerca e ambiti di sviluppo.

La “scrittura elettronica per il Web” si può genericamente collocare all’interno della CMC (*Computer Mediated Communication*), *comunicazione mediata dal computer*, definita in maniera “larga” come «la comunicazione che si svolge tra esseri umani attraverso la strumentalità dei computer» (Herring 1996:1). La definizione si presta a prospettive d’analisi diverse, ad approcci di tipo linguistico, socio-etnografico, culturale (Fiorentino 2004), ma specificamente, come abbiamo da tempo sostenuto, allo studio delle dinamiche comunicative, in senso stretto, tra utente e *software* e tra utente e utente/utenti mediante il mezzo telematico (Zuanelli 2000 e 2006).

Tale studio comporta l’analisi delle modalità di progettazione e realizzazione del *testo digitale* che, nella comunicazione in Rete, si correla alla fruizione dei siti e delle pagine Web da parte degli utenti. L’argomento implica, altresì, lo studio delle nuove modalità di comunicazione

---

\* Professore ordinario di Comunicazione istituzionale, Scuola Superiore dell’Economia e delle Finanze (Roma) e Professore ordinario di Comunicazione digitale, Università di Roma “Tor Vergata”; Presidente del CReSEC (Centro di Ricerca e Sviluppo sull’*E-Content*), Università di Roma “Tor Vergata”).

digitale interpersonale e di gruppo, denominate “scrittura in Rete” (Fiorentino 2004), distinte dai problemi della scrittura elettronica. Queste nuove modalità si sono affermate nei cellulari con la pratica dialogica degli SMS e in Internet con la posta elettronica, le chat, i giochi elettronici, le bacheche elettroniche, i MUD (*Multi User Dungeon*) e i MOO (*MUD Object Oriented*). Si tratta di scambi verbali uno a uno e uno a molti, sincroni e asincroni, nei quali si possono distinguere due assi d’analisi linguistica: lo sviluppo di un “gergo elettronico” e il farsi di nuove modalità di scrittura che presentano fenomeni di emulazione del parlato, con le caratteristiche tipologiche dello stesso (paratassi, lessico medio, esclamazioni, interiezioni, forme prosodiche integrate graficamente al di là della punteggiatura tradizionale).

Agli aspetti linguistici verbali, fonetico-grafici, lessicali, sintattici e discorsivi trattati da diversi autori, che chiamano in causa il rapporto scritto-parlato, si accompagna l’integrazione e, insieme, l’impiego di simboli e segni provenienti da altri linguaggi, una sorta di “pidginizzazione” segnica influenzata dai linguaggi della pubblicità, del fumetto e massificata dal potere globalizzante della Rete. Se questo prodotto comunicativo sia qualificabile come una varietà diamesica, definibile come “scrittura conversazionale” (Fiorentino 2004) o se occorra ricorrere a una nuova formulazione concettuale, non è dato ancora di decidere, poiché, come vedremo, sono influenzati e modificati i tradizionali livelli di analisi linguistica, al di là della coerenza formale “standard” degli stessi.

In questo contributo non ci occuperemo del rapporto scritto-parlato ma dei fenomeni di pidginizzazione semiotica, per i quali proporremo un primo schema tipologico interpretativo. Ritornando alla progettazione Web, una recente amplificazione della ricerca correlata alla UID (progettazione dell’interfaccia utente), necessario corollario della *progettazione universale* e di ambienti virtuali tradotti nelle *interfacce grafiche* (GUI), segnala un rinnovato interesse per la semiologia (o semiotica), la retorica e la linguistica come discipline interpretative dei linguaggi con i quali si comunica e interagisce nei siti/luoghi virtuali che popolano Internet.

In questa prospettiva, le nostre analisi hanno sviluppato il tema della *testualità digitale* (Zuanelli 2006), nel cui ambito abbiamo introdotto la nozione pragmalinguistica di *testo digitale*. Il testo digitale corrisponde all’insieme strutturato delle pagine Web di un sito e poiché un sito appartiene alla tipologia dei modelli testuali virtuali possibili, che traducono l’interazione fisica in potenziale interazione elettronica (nell’*e-commerce* come nell’*e-government*, nell’*e-banking* come nell’*e-learning*, ecc.), ne consegue che la scrittura dei contenuti del testo digitale, i linguaggi di programmazione e di metadati non possono prescindere dalla modellizzazione della *comunicazione digitale* sostenuta dalle discipline del linguaggio.

Nel nostro approccio la nozione di *testo digitale* sussume due tipi di testo interconnessi: il *testo macroatto informatico*, definibile come “contenitore tematico-funzionale” dei “testi

elettronici” e il *testo elettronico* come insieme di *file* testuali verbali, audio, video, di cui si sostanzia il sito e sui quali l’utente opera leggendo, copiando, importando, svolgendo transazioni e così via.

Un primo tema interessante per la ricerca specifica riguarda la tipologia dei testi elettronici che sono finora comparsi nel Web, le modalità della loro scrittura e fruizione e l’evoluzione tipologica rispetto al supporto cartaceo tradizionale. Considerare la navigazione nel Web come un surrogato della fruizione del messaggio televisivo e massmediale storico, in genere, può offuscare consistenti e fondamentali diversità relate al nuovo “mezzo”. Sono dunque auspicabili verifiche specifiche che analizzino la struttura e i tratti evenienti di questi nuovi “testi”. Più in generale gli ambiti di ricerca richiamati dalla nozione generica di scrittura per il Web si possono articolare nel modo seguente.

### *1.1. Gli ambiti di ricerca nella scrittura per il Web.*

Un primo elenco schematico inizia con il problema della **modellizzazione comunicativa** e della **progettazione dei siti Web** mediante linguaggi naturali, verbali e non verbali (specificamente grafico-iconici), ai fini della lettura/comprendione e dell’interazione con i “contenuti” tematici e funzionali dei siti/portali nel Web. Ciò comporta l’analisi della ideazione, progettazione/struttura/ scrittura/lettura/comprendione del testo/macroatto informatico. L’architettura del sito a livello logico semantico e pragmatico richiede una visione linguistica nell’organizzazione e nella gestione dei contenuti, sia in chiave tematica che funzionale.

L’argomento comporta un secondo piano d’analisi corrispondente alle caratteristiche **pragmatiche della scrittura interattiva** nel Web, ovvero al come tradurre linguisticamente i modelli teorici dell’interazione umana nell’ambiente elettronico: analisi dei contesti, delle situazioni virtuali, dei ruoli degli interattanti, degli scopi/ azioni/ transazioni mediante il *software*.

Il terzo asse connesso analizza il rapporto **linguaggio verbale-linguaggio grafico-iconico** nella redazione effettiva dei testi digitali visualizzati nelle interfacce grafiche dei medesimi. Temi implicati semiologicamente e pragmaticamente sono la sintassi e la retorica delle icone, la loro tipologia nell’uso informatico, la correlazione con il linguaggio verbale e così via.

Nella prospettiva che riguarda la scrittura utente in Internet, e dunque non lo sviluppo di *software*, individuiamo almeno due assi di analisi. Il “linguaggio in Rete”, per alcuni *Netspeak*, *Cyberspeak* e altro (cfr. Crystal 2004) comporta lo studio delle **innovazioni linguistiche** nell’uso delle lingue naturali e della scrittura, nella comunicazione elettronica in genere e nel Web in particolare: negli SMS, nell’e-mail, nelle chat, nei blog e così via.

L'asse introduce un ulteriore ambito di analisi connesso al mezzo ovvero, da un lato, la **scrittura/tipologia dei contenuti/testi elettronici** offerti e proposti dal *software* dei siti, sui quali l'utente può operare e interagire (leggerli, scaricarli, inviarli, compilarli); dall'altro, le **nuove tipologie testuali/generi** nel Web: ad esempio i giornali/riviste telematiche, gli audio-libri, i blog, eccetera.

### *1.2. Le motivazioni dell'analisi.*

La necessità di modellizzare la comunicazione digitale, in chiave psicologico-cognitiva e semiologico-linguistica, si basa sull'assunto che "comunicare" significa gestire interpersonalmente conoscenza e scopi. La conoscenza è qui definita come rappresentazione mentale di concetti e relazioni tra concetti nella forma di proposizioni linguistiche, alle quali si applicano linguaggi e regole dialogico-pragmatiche e culturali-contestuali ai fini della produzione-comprensione comunicativa.

Per l'elaborazione di contenuti e nella prospettiva di dialogo uomo-sistema, un sito dovrebbe servirsi di criteri testuali linguistici, pragmatici, cognitivi e semiologici. È pertanto essenziale disporre di linee guida architettoniche per il mondo testuale digitale, elaborate sulla base delle acquisizioni delle discipline suddette.

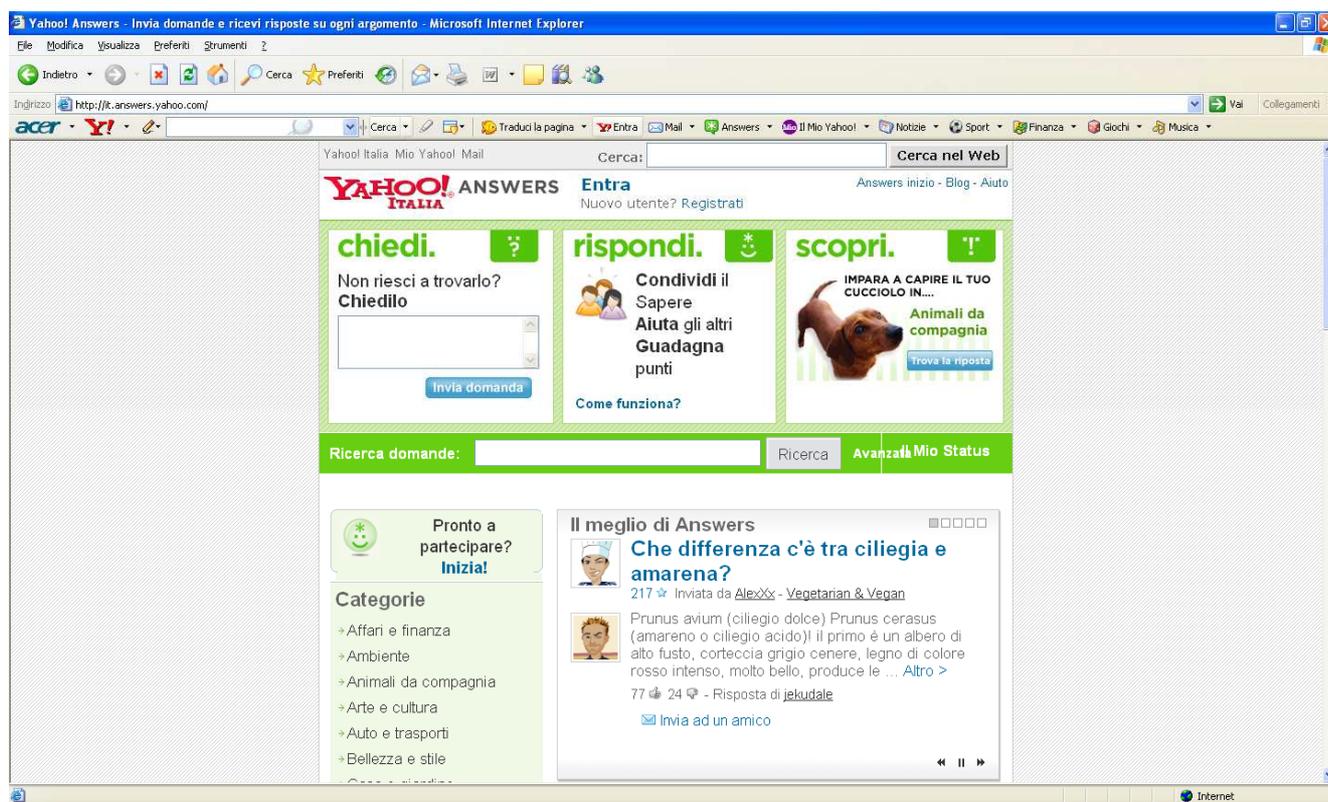
Nell'interazione elettronica questa premessa coincide con la possibilità offerta all'utente di **comprendere** e **memorizzare** temporaneamente la struttura del sito ai fini dell'**orientamento** e della **scelta** delle aree e dei menù. La premessa progettuale consente la **navigazione/esplorazione** del sito. Per far ciò, l'utente si affida a una competenza comunicativa semiologicamente complessa e inedita che definiamo **competenza comunicativa digitale**, le cui regole vanno descritte e applicate nello sviluppo del *software*. Dal punto di vista di chi progetta e scrive una pagina Web, il contenitore macroatto richiede di progettare e realizzare la componente linguistica verbale e non verbale che svolge una doppia funzione: *tematica*, poiché in parole si definiscono le aree/sezioni menù del sito, e *interattiva*, poiché alle formulazioni linguistiche delle pagine l'utente risponde a sua volta agendo ovvero sollecitando risposte dal *software*.

## **2. La "lettura" verbale della pagina Web: formule linguistiche e interattività.**

Come già analizzato in altra sede (Zuanelli 2006 e 2008), nella **componente verbale** del testo macroatto tradotta dalle interfacce grafiche dei siti, troviamo forme ellittiche, nominalizzazioni di azioni, forme impersonali e, in particolare, l'uso di infiniti e imperativi (*contattaci* e *contattare*) che,

tuttavia, non sono necessariamente atti direttivi (iussivi od ottativi) bensì deontici della possibilità (*puoi*), condizionali (*se/allora*) e aletici (dichiarativi e dichiarativi rappresentativi).

Negli esempi della pagina riprodotta sotto, le titolazioni delle aree – **chiedi**, **rispondi**, **scopri** – realizzate con il modo imperativo, sono in realtà indicazioni tematiche, argomenti corrispondenti alle attività potenziali offerte dalle aree ovvero il “chiedere”, il “rispondere”, lo “scoprire” qualcosa. Gli imperativi, dunque, non sono inviti né ordini a svolgere un’azione elettronica specifica e, di fatto, non sono *link*, come sembra confermare l’apposizione del punto dopo la formula verbale.



Pagina 1 – Yahoo Italia

A questo uso tematico del modo verbale possiamo assegnare la denominazione di *falso imperativo* o *imperativo tematico*. Anche nell’esempio successivo:

*Condividi il sapere*

l’imperativo non è né un ordine né un invito di accesso all’area (atto direttivo con logica deontica dell’obbligo “devi” o della possibilità/concessione); l’imperativo qui svolge una funzione didascalica rispetto al titolo **rispondi**.

In altri termini, l’imperativo in questo contesto esprime il contenuto tematico dell’area alla quale si può accedere. Esso è dunque un atto **costitutivo** della possibilità ovvero del potere di fare e

non fare dell'utente ciò che il contenuto proposizionale evoca ovvero la possibilità di compiere azioni finalizzate a condividere il sapere.

Sotto il profilo pragmatico abbiamo proposto di denominare queste espressioni verbali *atti informatici dichiarativo-rappresentativi*. La proposta ingloberebbe l'aspetto deontico del "può potere", semanticamente contenuta in uno degli usi del modale potere. Diversa è la funzione pragmatica dell'imperativo nel tipo seguente:

*Vai a...*

nel quale l'imperativo implica l'azione prevista negli esempi citati sopra ovvero la presupposizione pragmatica per la quale nell'interazione informatica la presenza di un *link* si affida di norma a un segno verbale accompagnato da un segno convenzionale grafico (la sottolineatura, la manina, il cambiamento di colore, a segnalare un'area attiva e la possibilità di accedervi con un clic del mouse). Questo tipo di formulazione corrisponderebbe a un *atto informatico dichiarativo*, un impegno di verità in ordine all'esistenza di un *link* collegato all'espressione *Vai a...* nel contesto dato.

L'uso dell'imperativo nella funzione convenzionale di *atto informatico direttivo* (logica deontica del "deve fare") ovvero dell'ordine all'utente di compiere un'azione informatica che si ritiene pragmaticamente dovuta è, invece, il caso di formule del tipo:

*Invia o Conferma*

che ritroviamo nella chiusura di un modulo o di una transazione.

Abbiamo rapidamente riassunto il rapporto tra forza illocutoria (pragmatica) degli imperativi e modalità interattiva, che, come appare, non poggia esclusivamente sulla formulazione verbale ai fini del dialogo con l'utente. La richiesta d'azione del *software*, infatti, è di norma appoggiata a un segno visivo (grafico-iconico) nell'identificazione dei *link*: la sottolineatura, la manina, il contrasto di colore a conferma dell'invito a "fare".

### **3. Semantica e pragmatica delle icone: tipologie e sintassi.**

L'evoluzione funzionale dell'imperativo nel contesto elettronico, specificamente del Web, si accompagna allo sviluppo di un nesso complesso tra linguaggio iconico e linguaggio verbale nell'interazione digitale. Si può, infatti, affermare che l'uso di segni grafici/icone, e, in genere, di informazioni visive non verbali di varia natura, che compaiono successivamente al posizionamento del puntatore sull'interfaccia grafica per segnalare l'esistenza di *link*, è la vera forza illocutoria dell'atto dichiarativo informatico che invita all'interazione e la consente. Senza il segno grafico-

visivo l'espressione verbale non sarebbe vera in chiave interattiva ovvero come attestazione di verità/potenzialità interattiva nel mondo virtuale del sito.

L'analisi sviluppata porta ad affermare nell'interazione informatica l'esistenza di un modello dialogico, verbale e non verbale, composito, del tutto contestuale, semiologicamente articolato. L'interazione informatica comporta l'uso della parola combinata con l'informazione visiva, grafico- iconica: questa constatazione consente di analizzare sequenze/scambi informatici variamente strutturati dal punto di vista semiologico e interroga, in particolare, sulle caratteristiche del linguaggio iconico nella comunicazione digitale.

Richiamiamo, anzitutto, alcune tipologie elaborate per la classificazione delle icone in generale e nell'ambito informatico, in particolare. La distinzione tra icone "astratte" e icone "concrete", ovvero tra "simboli" (astratti), "indici e icone" (concreti ovvero con un nesso semiotico tipico, la bilancia per la giustizia, per esempio), per utilizzare la terminologia semiotica peirciana (Ferreira 2004), utilizzata in alcuni studi per verificare le risposte intuitive degli utenti alle icone astratte, prive di un ancoraggio figurativo, rappresentativo, rispetto alle icone concrete, evocative in maniera stilizzata del referente voluto, conferma la potenzialità comunicativa più efficace per le icone concrete rispetto alle astratte quando queste siano proposte all'utente per la prima volta e non contengano icone grafiche già note (Ferreira 2004:18-25) in contesti diversi, informatici e non, come frecce, puntini di sospensione o altro. Meraviglia, in questi studi, che non si parta dall'assunto che l'immagine è per sua natura polisemica (Barthes 1964) e, dunque, non consenta univocità di interpretazione, prima che sia avvenuta un'intesa convenzionale sul suo significato.

Veniamo alla "sintassi iconica" definita in alcuni studi come la "forma percettibile" delle icone e intesa come logica di costruzione di icone complesse (Dormann 1994). Secondo questo approccio le tecniche per formare icone composte (sotto la dizione di "sintassi") sono le seguenti. La *combinazione* contiene quattro possibilità:

- la *sovrapposizione*, per cui un'icona viene sovrapposta ad un'altra: l'icona di una lampadina accesa sopra una pila di fogli significa "idee per una pila di fogli" (*stack design ideas*);
- la *congiunzione* vede due simboli grafici basici messi insieme per esprimere un contenuto concettuale complesso: un telefono e un computer collegati spazialmente in orizzontale danno luogo a un concetto nuovo e diverso dalle icone di base ovvero un "modem";
- la *concatenazione* si crea con l'amalgama di due o più simboli che possono essere uguali o diversi: fogli stilizzati e sovrapposti sono una "pila";
- la *giustapposizione* si ha collocando due simboli grafici basici in una data relazione spaziale per creare un'icona composta: un telefono che ruota con il filo attorno al globo corrisponde al *world wide network* (Dormann 1994: 81-82).

Va osservato che in questa tipologia “sintattica” le quattro modalità danno luogo a un’entità verbale “lessicale” nuova, ovvero a ciò che potremmo chiamare un *composto iconico*, nel quale o viene modificato qualitativamente il concetto di base (per es.: idee per una pila di fogli, *stack design ideas*) o si crea iconicamente il nome/concetto (computer e telefono = modem; da un foglio a molti = pila; telefono e globo = *world wide network*).

Una seconda modalità sintattica è la *trasformazione*, che consiste nella modificazione di un’icona iniziale tirandola, cambiandone il colore o lo spessore delle linee; per esempio il rigonfiamento nel “cestino” di Apple Macintosh quando contiene qualcosa. La derivazione si ha quando una delle icone usate per la composizione non ha valore al di fuori del composto; per esempio, la barra della negazione apposta sulla sigaretta per il divieto di fumo.

L’eredità si ha quando una forma basica è modificata per esprimere un nuovo elemento: spessore delle linee, direzione, colore. Spesso la modificazione implica l’uso di un simbolo aggiuntivo, grafico astratto o di un’icona ulteriore concreta. È il caso di risorse del computer e risorse di rete o di documenti e documenti condivisi. La duplicazione, infine, indicherebbe una progressione quantitativa; per esempio, un singolo uomo significherebbe un uomo, due uomini un gruppo, tre uomini una folla (Dormann 1994: *ibidem*).

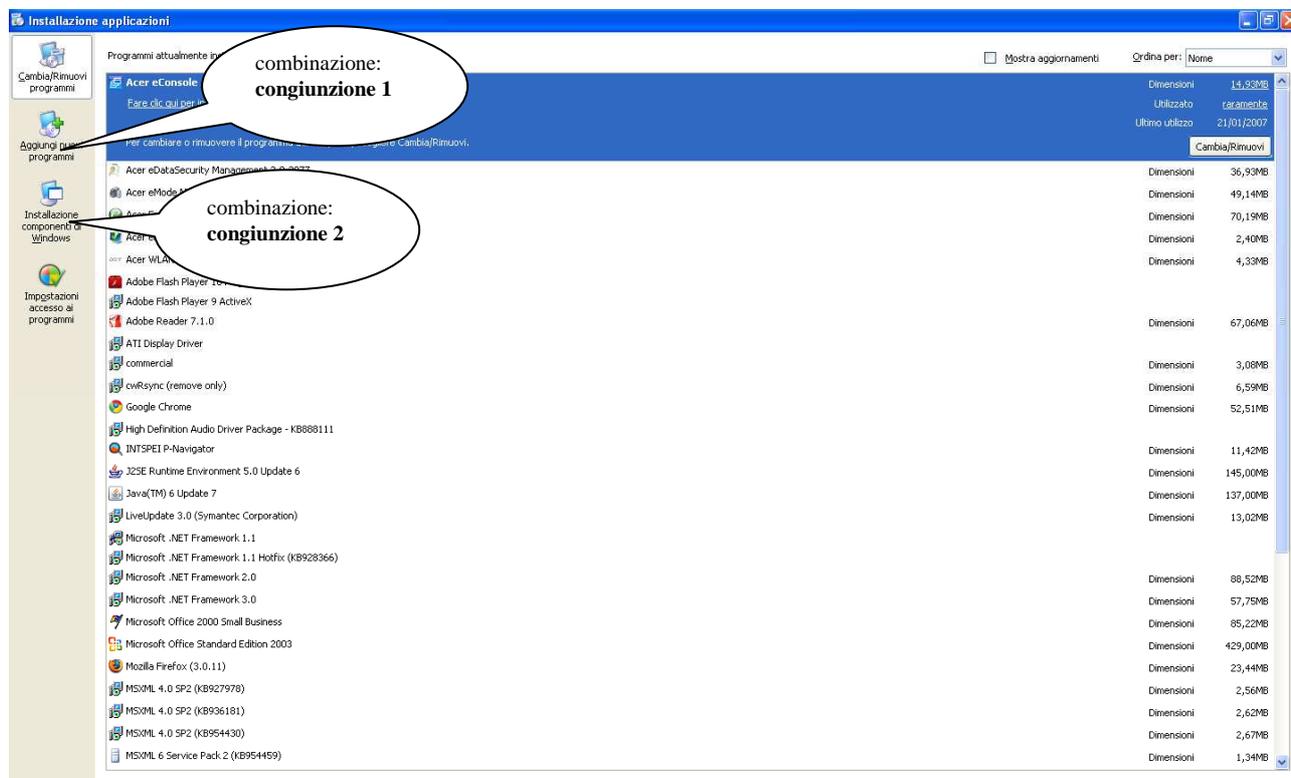
Negli esempi citati l’analisi riassunta propone una sintassi delle immagini intesa a creare modificazioni lessicali o composti lessicali. Come vedremo tra breve, l’introduzione delle interfacce grafiche ha generato modalità sintattiche più complesse, in parte usate intuitivamente, per realizzare l’interazione con l’utente mediante il *software*. I tipi che esamineremo devono, a nostro avviso, essere ricondotti a una sintassi verbale, peraltro recuperabile dalle glosse apposte alle icone ai fini della certezza del significato collegato a funzioni/processi interattivi.

La nostra proposta si può considerare un’estensione dell’approccio agli studi sul rapporto testo-immagine nella pubblicità, avviata dalla scuola semiologica francese di Roland Barthes, approccio che negli studi richiamati, tuttavia, non tocca specificamente la dinamica sintattica. La nostra ipotesi connette l’interpretazione delle icone a logiche sintattiche di tipo linguistico-verbale.

### *3.1. Icone e sintassi nelle interfacce grafiche: un’analisi semiologico-linguistica.*

Negli esempi che seguono le congiunzioni sintattiche iconiche corrispondono ad azioni implicate ellitticamente e decodificate dalla glossa verbale (*congiunzione 2*) o realizzate mediante un’icona astratta di collegamento dinamico (*congiunzione 1*), spesso estrapolata dal linguaggio geometrico o matematico: un + per aggiungere, una freccia di orientamento per indicare movimento verso e da,

come nella doppia freccia posizionata sopra e sotto la mail nell'**Invia** e **Ricevi** della posta elettronica.



Pagina 2 – Installazione operazioni in Windows.

In **Installazione Componenti di Windows** la finestra di **Programma eseguibile** sopra il **Display del computer** (a loro volta figure retoriche, una sineddoche, la parte per il tutto, ovvero il monitor come parte dell'“intero computer”, la finestra di programma come “componenti”) realizza un concetto complesso di tipo dinamico dove l'immagine congiunta e spazialmente sequenziale della finestra di programma indica l'oggetto di una possibile installazione (azione nominalizzata) di componenti di Windows.

In maniera diversa, l'azione indicata in **Aggiungi nuovi programmi** si affida a due icone “concrete”, il computer e il dischetto, e una “astratta”, di tipo matematico, ovvero il + per l'aggiunta. In generale abbiamo individuato le seguenti modalità sintattiche nell'uso delle icone ai fini dell'interattività/azione e un uso dell'icona singola o composta con funzionalità dinamica equivalente.

Nel primo tipo l'icona singola concreta si riferisce all'oggetto dell'azione: è il caso di **File** (foglio stilizzato con un segnale di arricciatura) che indica **Apri** correlato a un documento nuovo. Verbalmente:

N (nome oggetto = metafora iconica) → (V) O

Nel secondo tipo l'icona singola concreta rappresenta lo strumento per l'azione: il dischetto per **Salva**, la stampante per **Stampa**. Verbalmente:

N (nome strumento = metafora iconica) → V (O)

Nel terzo tipo un'icona astratta convenzionale indica l'azione: la freccia circonflessa verso l'alto all'indietro o in avanti a indicare digitazione precedente o seguente: è il caso di **Annulla digitazione**. Verbalmente:

V (icona astratta di movimento all'indietro) (O) (ellissi dell'oggetto)

Nel quarto tipo il composto iconico rinvia a una funzionalità corrispondente a un nuovo concetto oggetto dell'azione: è il caso di **Posta elettronica** (lo strumento elettronico sopra la busta stilizzata simbolo della "posta"), ovvero due icone concrete che danno luogo in combinazione a un nuovo concetto. Verbalmente:

(V) O (ellissi del verbo + oggetto/nome composto = metafora/composto iconico)

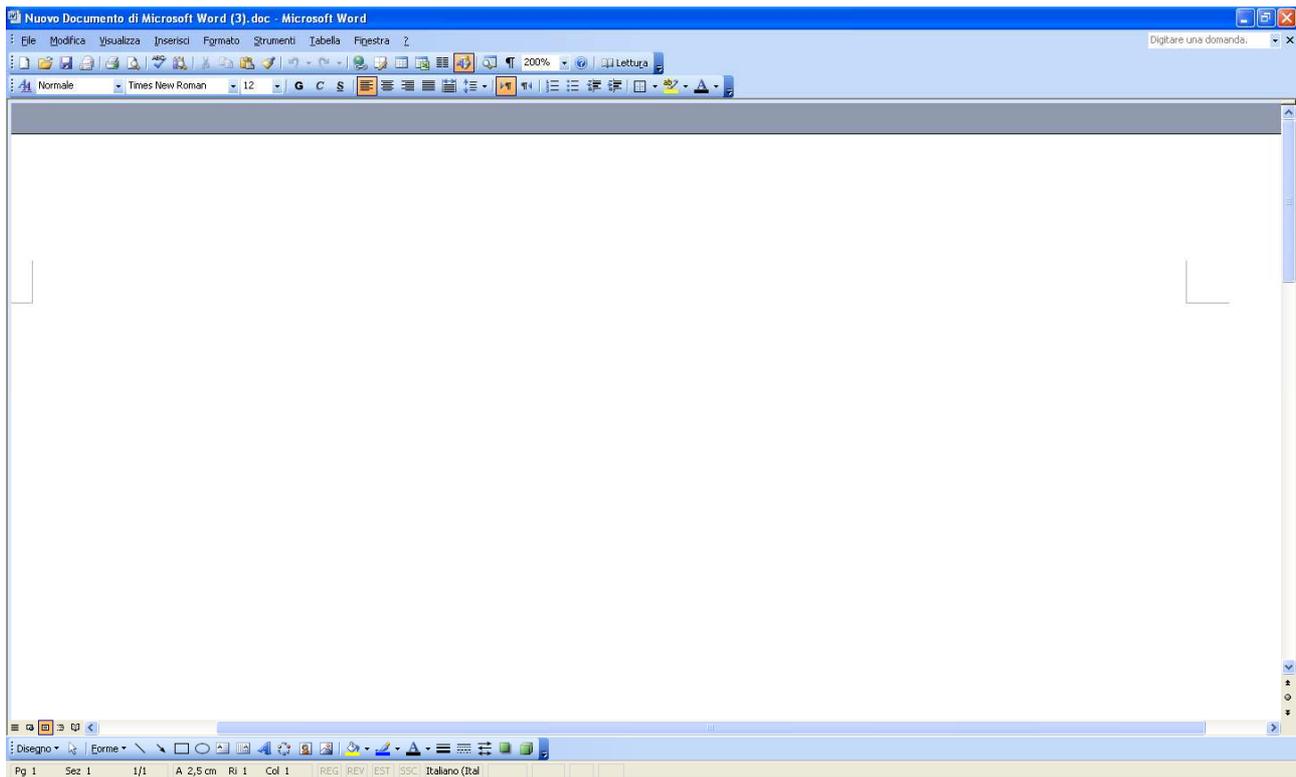
Nel quinto tipo due icone concrete identiche sovrapposte in concatenazione danno luogo a un nuovo concetto/azione, composto iconico di duplicazione ovvero l'oggetto dell'azione duplicato per indicare l'azione ma anche l'oggetto dell'azione: è il caso di **Copia**, rappresentato da due documenti sovrapposti identici. Verbalmente.

N (composto iconico/duplicazione) → VO

Nel sesto tipo rientra l'uso in combinazione di un'icona concreta e una astratta a valore convenzionale, posizionata verticalmente al di sopra o al di sotto dell'icona concreta. In questo tipo l'icona astratta, per esempio una "freccia circonflessa" sopra una cartella semiaperta, icona concreta, indica l'azione di aprire mentre l'oggetto dell'azione, la cartella, è collocato sotto la freccia: è il caso di **Apri**. Interessante in questo esempio la collocazione spaziale verticale e progressiva VO (verbo oggetto). In parte diverso l'esempio del segno di "spunta" collocato sotto le lettere dell'alfabeto ABC (che stanno per lingua) a indicare il controllo ortografia e grammatica. Verbalmente:

V (icona astratta) O (icona concreta)

In realtà, in questo esempio, la sequenza verticale corrisponde a un sintagma nominale (*language control* o simile, con modificatore a sinistra), nel quale verbalmente l'azione nominalizzata governa l'oggetto "lingua", evidenza segnalata dal fatto che l'icona del verbo, ovvero la "spunta", è posizionata verticalmente sotto al segno per "lingua" (ABC).



Pagina 3 – Pagina con la barra delle funzionalità di Microsoft Word

Nell'analisi svolta sulle icone di Microsoft Word e Windows abbiamo evidenziato i tipi più importanti di sintassi iconica, proponendone una decodifica su base linguistica verbale, con due implicazioni da estendere a combinazioni possibili e diverse degli stessi. Per esempio, si dà il caso in cui il tipo 2, strumento per azione, icona concreta, venga combinato con l'oggetto, icona concreta, dunque non composto iconico ma VO: è il caso di **Evidenzia** (**evidenziatore e testo bianco**/icona concreta più icona concreta).

In secondo luogo, è essenziale la necessaria attenzione alla collocazione spaziale delle icone in funzione sintattica: come *modificatori qualitativi* a sinistra, come aggettivi, nomi composti e derivati, o relazionali sintattici, a sinistra e destra per la lingua inglese, con funzione di verbo e oggetto. In questa prospettiva si conferma l'ipotesi *contrastiva linguistica* per la quale la sintassi inglese originaria determina la collocazione spaziale delle icone complesse in correlazione con la funzione grammaticale verbale corrispondente.

Alla tipologia che abbiamo sviluppato applichiamo ora l'utile articolazione delle icone sullo schermo del computer proposta in ambito ISO/IEC (1992). Secondo questo approccio si dovrebbero distinguere le icone non interattive (ovvero le icone di stato) dalle icone interattive. Le icone interattive vengono articolate in *icone di oggetto* (per esempio: documento, cartella, ecc.), *icone di puntamento* (per esempio: di selezione, grafica), *icone di controllo* (per esempio: la barra di

scorrimento, il box di controllo) e *icone di strumento* (per esempio: di riempimento, di cancellazione, matita, ecc.).

Questa classificazione funzionale delle icone in icone di oggetto e icone di processo sconta dal punto di vista pragmatico il fatto che qualunque icona rinvia a funzionalità interattive, cioè ad azioni implicate dalle stesse e possibili da parte dell'utente. Tutte le icone interattive, anche quelle di oggetto, sussumono la funzionalità/azione rappresentata dall'icona ai fini dell'interattività dell'utente mediante le medesime.

Tuttavia, secondo l'approccio che stiamo sviluppando, la tipologia ISO/IEC non può dar conto delle modalità sintattiche interattive delle icone. Da un lato, poi, le icone di oggetto rientrano nelle icone interattive di *funzionalità di sistema* da noi esaminate e si correlano, in questo senso, alle icone non interattive indicatori di stato e alle icone di puntamento; dall'altro, le icone di strumento appaiono piuttosto come una articolazione delle *funzionalità di programma*, assimilabile nella sintassi iconica ai tipi da noi proposti e variabile nelle tipologie sintattiche interattive specificamente contenute nel programma.

Icone non-interattive: icone indicatori di stato			
Icone interattive			
<b>icone di oggetto</b> es. documento cartella	<b>icone di puntamento</b> es. selezione grafica	<b>icone di controllo</b> es. barra di scorrimento box di controllo	<b>icone di strumenti</b> es. riempimento cancellazione grafica

Schema 1 – La classificazione delle icone ISO/IEC, 1992.

Icone interattive e sintassi iconica				
icone di sistema	icone di funzionalità es. risorse del computer risorse di rete program manager, ecc.	icone di puntamento es. selezione grafica	icone di controllo es. barra di scorrimento box di controllo	
icone di programma/processo	videoscrittura es. file apri copia	disegno es. ordine ruota o capovolgi	foglio elettronico es. somma automatica ordinamento crescente	posta elettronica es. invia rispondi rispondi a tutti

Schema 2 – La articolazione iconica funzionale riformulata.

Sotto il profilo sintattico e nella prospettiva pragmatica di interattività informatica, l'analisi delle icone che abbiamo sviluppato si può riassumere nello schema seguente:

<b>La tipologia sintattica interattiva delle icone</b>				
icone astratte e concrete/singole e composte				
TIPO 1	icona singola concreta	<b>oggetto</b> per azione (es.: File)	ellissi del verbo + oggetto	(V) O
TIPO 2	icona singola concreta	<b>strumento</b> per azione (es.: la stampante)	verbo dal nome con metafora iconica + ellissi dell'oggetto	N → V (O)
TIPO 3	icona singola astratta (convenzionale)	<b>simbolo</b> grafico per azione (es.: freccia)	ellissi dell'oggetto	V (O)
TIPO 4	icone concrete/composto iconico (nuovo concetto)	<b>oggetto</b> per azione (es.: Posta elettronica)	ellissi del verbo + oggetto	(V) O
TIPO 5	icone concrete identiche/duplicazione	<b>oggetto duplicato per azione e oggetto</b> (es.: Copia)	verbo e oggetto iconico coincidenti	N → V O
TIPO 6	a) icona astratta e icona concreta b) icona concreta e icona astratta	<b>simbolo grafico</b> per azione e <b>oggetto</b> dell'azione (es.: Apri, Controllo ortografia e grammatica)	verbo e oggetto oggetto e verbo	V O O V

Schema 3 – Tipologia sintattica interattiva delle icone su base linguistica.

A parziale conclusione dell'analisi si può affermare che lo studio delle icone nella comunicazione digitale, segnatamente nel Web, rivela l'esistenza di una serie di relazioni semantiche tra icone e testo e l'impiego massiccio di figure retoriche e metafore cui la mente umana sembra automaticamente predisposta. Inevitabili le ambiguità semantiche, specialmente nell'uso "creativo" e non funzionale di icone, e il minore successo intuitivo nell'uso delle icone astratte.

Veniamo, ora, a un terzo ordine di fenomeni linguistico-verbali, correlati all'impiego del computer (canale e mezzo) nella comunicazione digitale, con l'evoluzione possibile della scrittura digitale, non solo su emulazione del parlato, ma con la creazione di nuove forme di comunicazione scritta, largamente intersecate con linguaggi complementari di varia matrice.

#### 4. La scrittura nel Web: tendenze evolutive.

Non ci soffermeremo sulle caratteristiche sintattiche e sui raffronti scritto-parlato nella scrittura elettronica nel Web (Fiorentino 2004; Crystal 2004), ma esamineremo in chiave semiologica alcuni fenomeni speciosi correlati a modalità comunicative quali le chat, gli sms, i giochi elettronici, i forum e i cosiddetti MOO e MUD. Richiamiamo, per iniziare, alcune distinzioni nella scrittura realizzata storicamente su superfici di iscrizione fisica.

Nei *sistemi di scrittura* distinguiamo i logo-/morfografici (per esempio il **cinese**), i sillabografici (come il **kana** giapponese), i fonografici (come il greco, il coreano). Nei sistemi di scrittura è possibile rilevare differenze ortografiche come, per esempio, l'*ortografia* britannica

rispetto a quella nordamericana; quella in Cina rispetto a Taiwan. Ancora distinti sono gli *stili di scrittura (script)*: ad esempio il *romanico* per il croato e il *cirillico* per il serbo.

Queste distinzioni, almeno le prime due, non sembrano essere più sufficienti. Le tendenze evolutive nella scrittura elettronica in rete, correlate in particolare a nuovi generi di comunicazione elettronica, segnalano fenomeni di “pidginizzazione segnica”, cioè l’evoluzione verso nuovi sistemi di scrittura e ortografia, con contaminazioni provenienti non solo dall’emulazione del parlato. Attualmente, al di là del gergo elettronico, abbiamo assistito alla creazione di nuovi generi parlato-scritti nei servizi di comunicazione elettronica quali gli SMS, le chat, l’e-mail, i giochi elettronici, i forum e così via. Tali “generi”, incardinati sullo standard scritto, appaiono pidginizzati dalle varietà linguistiche dei fumetti, della pubblicità; dalla emulazione del parlato sotto il profilo fonetico segmentale e sovrasegmentale, prosodico e sotto il profilo sintattico e lessicale. Mentre rinvio a studi ora consistenti sui fenomeni citati, proporrò un’analisi semiologico-pragmatica entro la quale collocare una tipologia dei cambiamenti in essere.

#### 4.1. I fenomeni evolutivi oggetto d’analisi: una prima classificazione.

Dal punto di vista di vista tipologico possiamo distinguere le seguenti linee di tendenza:

- **la creazione di nuove modalità scritte dialogiche**, ovvero l’**emulazione scritta del parlato** con la modificazione della parola scritta su modello parlato nella comunicazione elettronica conversazionale (in mail, chat, forum, giochi elettronici) mediante modifiche dei grafi costitutivi della parola scritta e dello *script* standard e la **sostituzione** con segni/simboli/grafi appartenenti alle convenzioni di altri linguaggi, omofoni con la parola sostituita :
  - dal linguaggio matematico  
es. 1: “x per me 6 un dio”
  - dalla omofonia lettera dell’alfabeto-pronome di seconda persona in inglese  
es. 2: U 2 (*you too*)
  - dal sincretismo logografico immagine-metafora verbale  
es. 3: I  you
- **modificazioni grafico-foniche, semplificazioni, elementi paralinguistici su modello del parlato**
  - elisione di vocali  
es. 4: “qnt cst?”

che risponde alla necessità nel parlato di avere un suono vocalico come apice di sillaba; in questo caso si suppone la presenza virtuale di una vocale (semivocale) epentetica, d'appoggio, tra una consonante e un'altra per leggere oralmente la frase.

- emulazione del linguaggio infantile

es. 5: “tao” per ciao

con la sostituzione dell'affricata palatale sorda [ tʃ ] di *ciao* con l'occlusiva dentale sorda [ t ] nel linguaggio infantile

- allungamenti di lettere per esclamazioni, interiezioni e vari elementi paralinguistici con funzione di enfasi

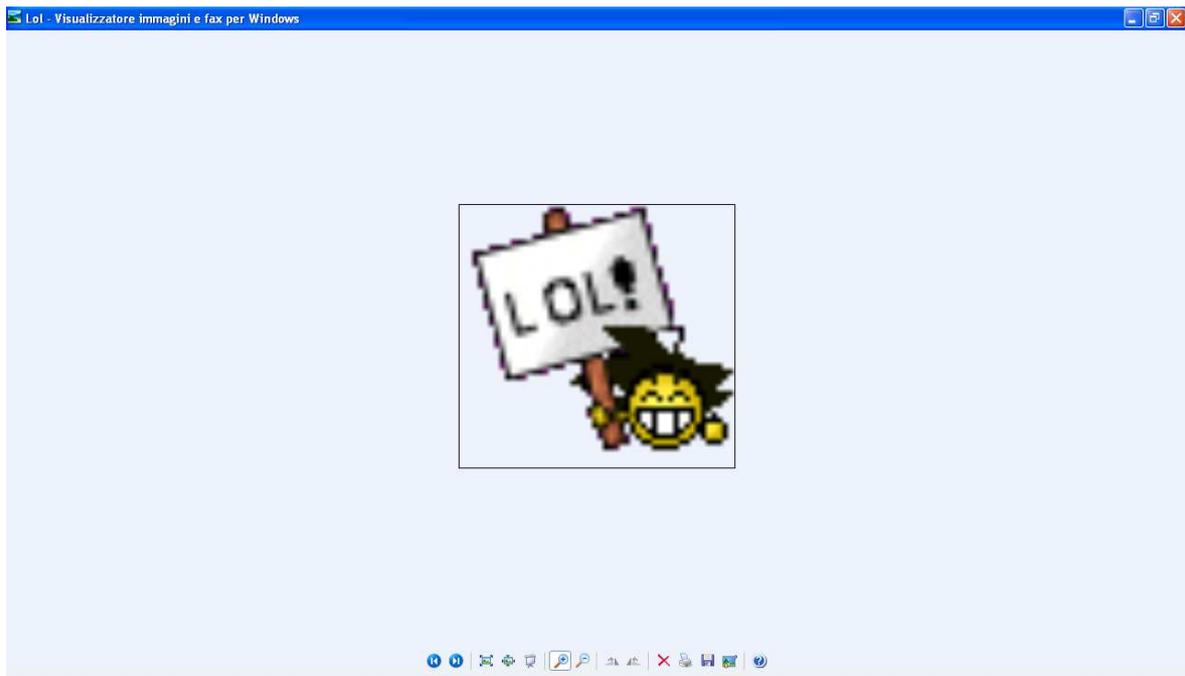
es. 6: aaaaaaah !

- **sostituti e complementatori situazionali verbali-iconici.** Definiamo così entità non verbali che sostituiscono entità referenziali testuali, un nome proprio con un nome di fantasia (i sostituti) oppure entità grafico-iconiche che completano affettivamente l'enunciato o ne offrono la chiave di lettura (ironia, sarcasmo, ecc.) o, ancora, entità “grafico-iconiche” di tipo situazionale paralinguistico o dialogico anche dinamico (la manina che saluta, le risate nel contesto, ecc.).

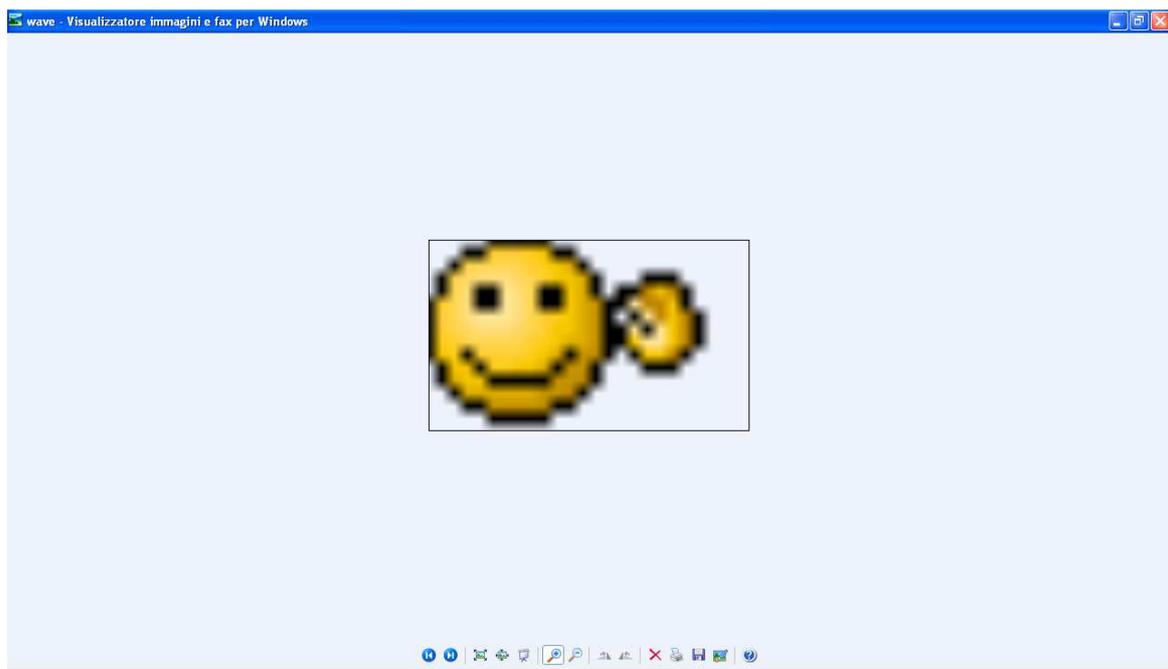
- l'uso di *complementatori sincretici “paralinguistici” (emoticons)*. L'informazione mimica iconica offre la connotazione affettiva del messaggio: ☺, ☹, ecc.
- *sostituti referenziali iconici*: personaggi negli *avatar*, ecc. (l'identità con il personaggio)
- *sincretismi dinamici (complementatori situazionali)* verbali-iconici con funzione paralinguistica ovvero referenza esoforica alla situazione mediante l'immagine dinamica

es. 7: “lol” = “*lot of laughs*”

es. 8: *wave* (saluto con la manina)



Complementatore situazionale esoforico: “risate”.



Complementatore situazionale dialogico: “saluti”.

L’analisi dei fenomeni comunicativi che abbiamo iniziato a sviluppare comporta una serie di riflessioni sull’adeguatezza complessiva e specifica della progettazione nel Web, ai fini di ottimizzare architetture e interfacce, tenendo in considerazione i contributi teorici delle discipline evocate. Sollecita altresì una ricerca mirata sul rapporto testo/immagine nella comunicazione digitale, affine per interesse agli studi sulla pubblicità e sui fumetti, condotti in ambito semiologico e linguistico a partire dagli anni sessanta dello scorso secolo. Richiama infine l’esigenza di un

sistema interdisciplinare di conoscenza semiologico-linguistica applicata allo sviluppo *software* in maniera consapevole. Il processo è appena iniziato.

## Bibliografia

- BARR P., KHALED R., NOBLE J. e BIDDLE R., “A Taxonomic Analysis of User-Interface Metaphors in the Microsoft Office Project Gallery”, disponibile su <http://crpit.com/confpapers/CRPITV40 Barr.pdf>
- BARTHES R., “Rethorique de l’image”, in *Communications*, 4, 1964, pp. 40-50
- CRYSTAL D., *A glossary of Netspeak and Textspeak*, Edinburgh, Edinburgh University Press, 2004
- DORMANN C., “Self-explaining icons”, in *Digital creativity*, Vol. 5, luglio 1994, pp. 81-85
- FERREIRA J., *Semiotic explorations in user interface design*, disponibile su [www.mcs.vuw.ac.nz/comp/2004.pdf](http://www.mcs.vuw.ac.nz/comp/2004.pdf)
- FERREIRA J., NOBLE J. e BIDDLE R., “The Semiotics of User Centered Design”, disponibile su [www.mcs.vuw.ac.nz/~jennifer/chapter-iwos 2005.pdf](http://www.mcs.vuw.ac.nz/~jennifer/chapter-iwos 2005.pdf)
- FIorentino F., “Scrittura elettronica: il caso della posta elettronica”, in F. ORLETTI (a cura di), *Scrittura e nuovi media*, Roma, Carocci, 2004
- HERRING S. (a cura di), *Computer Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam-Philadelphia, Benjamins, 1996
- NADIN M., “Interface Design: a Semiotic Paradigm”, in *Semiotica*, 69, 3-4, pp. 269-302
- ZUANELLI E. (a cura di), *Manuale di comunicazione istituzionale*, Roma, Colombo, 2000, cap. 8
- ZUANELLI E., *Manuale di linguaggio, comunicazione e applicazioni digitali*, Roma, Colombo, 2006
- ZUANELLI E., “Lingua, linguaggio, interattività dei siti Web: un’analisi pragmalinguistica”, in *Comunicazione e innovazione digitale*, 3 (luglio/settembre), Napoli, Editoriale Scientifica, 2008, pp. 149-166

