



Entrevista a Luisa Carrada

Domanda. Anzitutto grazie della tua disponibilità e benvenuta sullo spazio UniSofia. Il mestiere di scrivere - il sito da te creato e gestito - è dedicato alla scrittura professionale e alla comunicazione aziendale anche se ospita interventi sulla scrittura tout court. Ecco, l'esperienza di gestione di un sito web ha in qualche modo influenzato il tuo lavoro e viceversa?

Risposta. Direi che non solo ha influenzato il mio lavoro, ma gli ha impresso un'accelerata, e a un certo punto ha cambiato del tutto la mia vita professionale. Oggi mi sembra incredibile, ma il sito è nato per caso o forse per gioco in un'estate di stanchezza e delusione lavorativa. Era il 1998 – un'era geologica per il web -, e io mi misi a smanettare un po' per vedere come concretamente funzionava un sito visto da dentro e non solo da fuori.

Naturale che scrivessi di quello che sapevo e conoscevo meglio, cioè il mio lavoro. Ma quello che pensavo interessasse solo me, in realtà interessava moltissime altre persone, e non solo comunicatori aziendali, ma anche amministratori pubblici, insegnanti, liberi professionisti, studenti, insomma tutte le persone che nel loro lavoro hanno a che fare con l'espressione scritta. Cioè, oggi, quasi tutti.

Così è iniziato un dialogo – oggi diciamo una “conversazione” – continuo con chi mi leggeva, che negli anni mi ha enormemente arricchita e ha cambiato la mia vita, sia sul piano professionale sia su quello umano. Prima nell'azienda in cui lavoravo, perché riuscivo a portare dentro tante esperienze e idee “di fuori”, poi pian piano uscendo io a raccontare il mio lavoro in università, scuole e altre organizzazioni, e infine prendendo la decisione di lavorare come libera professionista per molte organizzazioni diverse.

Una cosa che mai avrei potuto fare se non mi fossi costruita nel tempo una reputazione sul web. Il sito, nato per gioco, si è rivelato nel tempo il mio più prezioso strumento di marketing e di relazione. Ma ciò che indubbiamente mi ha aiutata di più è stata la riflessione quotidiana su ciò che facevo, pensavo e leggevo, e poi la sua traduzione in parole sul sito e sul blog. Un lavoro minuto, ma costante, che ha affinato la mia sensibilità verso il linguaggio e le sue potenzialità.

Domanda. Svolgi una professione - quella di business writer - che potremo definire multicanale: quali sono le caratteristiche necessarie per comunicare in modo efficace su diversi media?

Risposta. E' strano, ma devo dire che man mano che il tempo passa, mi focalizzo sempre meno sulle differenze e sempre più sui principi e le attenzioni della buona scrittura nel senso più ampio del termine. E' questo “cuore” di competenze che rende poi facile passare da un canale all'altro, modulando stili e obiettivi sul medium per il quale stiamo scrivendo in quel momento.

Il "cuore" è fatto di capacità di sintesi e di leggerezza, di scrittura di buoni titoli e sottotitoli (che palestra unica di titolazioni è il blog!) di un lessico ricco, preciso ed evocativo, di sensibilità al suono e al ritmo del testo. Tutte cose che si acquiscono leggendo tanto e di tutto. E scrivendo tanto e di tutto. Poi se scriveremo una brochure, ci focalizzeremo di più sui benefit del prodotto.

Nel caso di un testo per un podcast, sul suono e su un lessico più quotidiano. In una lettera a un cliente, su come attirare fin da subito la sua attenzione, perché ci legga fino alla fine. Per una presentazione su slide, saranno fondamentali anche gli aspetti visivi del testo. E così via. Ma nella nostra cassetta, gli attrezzi ci devono stare tutti. Ogni volta sceglieremo quelli più adatti agli obiettivi di quel particolare testo e di quel particolare canale.

Domanda. Una curiosità. Ho scritto le domande di questa intervista prima a mano poi le ho tradotte (nel senso letterale del termine) sul foglio elettronico. Tu scrivi mai a mano?

Risposta. Le risposte a questa intervista ovviamente le sto scrivendo sul pc, ma uso anche io la scrittura a mano e lo faccio quando devo chiarirmi bene delle idee ancora incerte o quando le idee e le parole giuste faticano ad arrivare. In quei momenti sentire la fisicità della scrittura e il collegamento più diretto tra la mano e il cervello mi aiutano. O almeno ho questa sensazione. Prendo un grande foglio A3, pennarelli colorati e comincio a disegnare concetti e parole: dopo un po' qualcosa di buono e di nuovo in genere viene fuori.

Domanda. Internet ha davvero modificato il processo creativo e il modo di scrivere?

Risposta. Questa è una domanda un po' difficile per me. Non sono una narratrice e posso solo rispondere per me e per la mia esperienza di scrittura professionale. Sinceramente, penso di no. Ne ha cambiato alcuni aspetti di superficie, ma non la sostanza.

Quando scrivevo pagine e pagine con la Lettera 32, non potevo certo permettermi di stare di fronte al foglio bianco a provare e cincischiare con il bianchetto: mi mettevo a scrivere quando avevo una scaletta pronta e le idee ormai chiarissime in testa. Il testo doveva solo uscire. Era un ottimo metodo, e in qualche modo ci sto tornando, ma con tutti i vantaggi del pc e della rete.

Soprattutto nel caso di testi di una certa lunghezza e complessità, prima preparo il materiale, le citazioni, i riferimenti, gli appunti... ed è lì che cincischio... una fase fondamentale per mettere ordine nei pensieri, e farne nascere di nuovi. Poi stampo tutto, e solo allora apro il mio nuovo file, con le sue pagine immacolate. E in genere, a questo punto vado velocissima. Dove il processo cambia è nella possibilità di documentarti e controllare mentre scrivi.

Cosa significa esattamente questa parola? Vado su Google, guardo come l'hanno già usata altri, poi magari ne controllo l'origine su Etimo. Un concetto? Wikipedia. Un verso o una citazione che mi piacerebbe inserire? Ancora Google come punto di partenza, e poi via ad esplorare altri siti.

Qui magari trovo qualcosa che non mi serve al momento, ma che mi dà uno spunto per un lavoro che ho per ora solo in testa: post to Delicious, dove con calma ritroverò lo spunto proprio quando mi servirà.

Domanda. Si parla molto di Web 2.0 e di comunicazione partecipativa. Secondo te il Web 2.0 è un paradigma ormai affermato o è solo una trovata commerciale, un'idea di marketing come taluno asserisce? E Blog, Feed RSS, Youtube: mode o effettivi strumenti di comunicazione e partecipazione?

Risposta. Se guardiamo solo l'etichetta "Web.2.0" può anche darsi che sia una geniale trovata di marketing, come tutti i nomi indovinati. Il web, come non si stanca di ripetere il suo inventore Tim Berners-Lee, è nato fin dall'inizio proprio per questo, per far dialogare e partecipare le persone.

Se invece guardiamo alla sostanza, cioè a come i blog e gli altri strumenti "sociali" stanno cambiando tutto, allora credo si tratta di qualcosa di irreversibile. Ma siamo in piena esplosione, ed è difficile capire dove davvero ci porterà tutto questo, anche nei tempi brevi. Io sto in rete tutto il giorno, ma faccio fatica a star dietro a tutto.

Conosco meglio quello che ha a che fare con la scrittura, naturalmente, dai blog al giornalismo. La moltiplicazione dei canali e l'abbassamento drastico della soglia di accesso alla pubblicazione non

devono però creare l'illusione che improvvisamente sia diventato tutto semplice, perché non è affatto così.

Anzi, in un mondo più affollato per le nostre parole è ancora più difficile emergere. E per emergere, le qualità di un testo devono essere quelle di sempre: originalità dei contenuti e delle idee, piacevolezza dello stile, sintonia con il lettore, capacità di fare di un'esperienza personale qualcosa in cui anche altre persone si possano rispecchiare e riconoscere. Solo attraverso le parole che nascono e prendono forma nella tua testa.

Domanda. Scrivere per il web significa creare contenuti non solo per un sito ma anche per una Intranet, ad esempio, o per una piattaforma di e-learning. Quali sono le regole principali per scrivere in modo efficace sul web? Sono ancora valide le “vecchie” regole? Penso alle regole del 5W nel giornalismo.

Risposta. Non credo che esista “lo stile del web”: nel web convergono talmente tante cose che sono utili le tradizionali 5 W quanto la retorica classica, la piramide rovesciata quanto il simbolismo dei colori.

Siamo ancora alla cassetta degli attrezzi: più ne hai, meglio li sai usare, più efficace sarà il tuo testo. Penso piuttosto che sul web bisogna avere delle attenzioni particolari di cui tenere conto.

Per esempio: leggi sempre e solo un pezzetto di testo alla volta; arrivi su una pagina all'improvviso, nelle maniere più diverse, ormai quasi sempre attraverso un motore di ricerca; puoi contare su un'attenzione non esclusiva, perché mentre navighiamo facciamo mille altre cose, dal telefonare via Skype a dare un'occhiata agli sms; i piccoli testi sono indispensabili per valorizzare quelli più lunghi e profondi; l'ipertesto è fatto soprattutto di link (impara a usarli e sii aperto e generoso!).

Domanda. Consigliaresti a docenti e studenti di utilizzare gli strumenti della rete per fini didattici e di comunicazione?

Risposta. Certo, e come potrebbe essere altrimenti? Nessuna generazione ha avuto la fortuna di avere a disposizione tante informazioni e tanti canali. Io la mia tesi di laurea l'ho preparata in biblioteca, con lo schedarietto portatile dentro una scatola metallica e il quadernone ad anelli dove scrivevo tutto a mano. Solo alla stesura scoprii il primo word processor, e mi sembrò un miracolo. Se avessi visto nella sfera di cristallo come lavoro e scrivo oggi, non ci avrei mai creduto.

Il rovescio della medaglia – e lo osservo sempre più spesso – è che non sempre tanta abbondanza aiuta a sviluppare lo spirito critico e a esercitare la curiosità. Due elementi senza i quali non c'è riuscita duratura, né negli studi né nel lavoro.

Domanda. Un'ultima domanda. Come hai potuto constatare, il progetto UniSofia propone in via sperimentale tre Corsi di Laurea erogati in modalità mista: le lezioni si svolgono parte in aula e parte attraverso la rete. Cosa pensa un'esperta di comunicazione come te di questo modello di insegnamento e apprendimento?

Risposta. Non ho un'esperienza di e-learning tale da poter esprimere un giudizio serio su questo. Se penso alla mia esperienza di apprendimento, in rete ho imparato e imparo tantissimo, direi quasi tutto quello che so nel campo della comunicazione. Anche i libri li scovo e li “soppeso” in rete, prima di leggerli.

Ma quello che si imprime più profondamente, che dà un senso a tutto il resto, è quanto passa attraverso una comunicazione più personale e vissuta. Per me, non necessariamente tra una cattedra e un'aula, ma anche in una conversazione, in uno scambio tra persone. Anche al tavolino di un caffè o durante una passeggiata.