

Università degli Studi
di Milano

Corso di Laurea
Comunicazione Digitale

Lingua italiana
(comunicazione tecnica) II

Prof. Giovanni Acerboni

Anno Accademico 2006-2007

Notizie utili

- <http://www.scritturaprofessionale.it/comdig/copertina.htm>
- giovanni.acerboni@fastwebnet.it (non diffondere)
 - Nome mittente esplicito
 - Oggetto obbligatorio
 - Testo adeguato
- Ricevimento su appuntamento
- Cambio turno: solo per problemi di frequenza
- Esame
 - No salto d'appello
 - Contano le modalità di espressione
 - Frequentanti
 - Orale su lezioni e bibliografia
 - Relazione di gruppo su un sito
 - Non frequentanti: bibliografia

Le ragioni del corso

- Perché siamo qui?
- Internet ha esasperato i problemi di comunicazione
- Difficoltà particolari in Italia
- La scuola non insegna a comunicare in modo aggiornato
- In molti campi non esistono ancora modelli codificati di comunicazione
- Il comunicatore digitale deve avere basi linguistiche e cognitive

L'indice del corso

- Parte istituzionale
 - La comunicazione
 - Principi
 - Modelli
 - L'italiano contemporaneo
 - Descrizione e tendenze
 - I linguaggi settoriali

L'indice del corso

- **Parte monografica** (fondamentale per la relazione)
 - La comunicazione sul web
 - Un modello editoriale per la progettazione
 - Struttura e navigazione
 - Accessibilità
 - La scrittura tecnica (con esercizi)
 - Metodologia del processo
 - Progettazione e aspetti linguistici

Presentazione del coordinamento

- Fondamenti di Comunicazione Digitale (prof. Mussio)
- Informatica applicata alla comunicazione scritta (prof. Astanegh)
- Relazione comune

Presentazione della relazione

- Gruppi di 4-5 persone
 - Accordo su tempi dell'esame
 - Accordo su qualità della relazione
- Medesimo sito per Lingua italiana e FCD
 - Siti province piccole
 - Siti di Mussio

Presentazione della relazione

- **Contenuti della relazione**
 - Analisi della struttura del sito
 - Analisi delle logiche di navigazione
 - Analisi del linguaggio
- **La relazione per Lingua italiana**
 - Sostituisce l'esame
 - È diversa da quella per FCD
 - Costituisce uno dei contenuti per IACS

Presentazione della relazione

- Interazione tra le relazioni
 - Indipendente da FCD
 - Precedente a IACS
- Integrazione delle relazioni
 - Approcci diversi allo stesso oggetto
 - Comprensione di metodi e linguaggi diversi
- Supporti per le relazioni
 - Conferenza di un grafico web
 - Tool di comunicazione tra studenti

Il codice

- Il messaggio è composto in un codice
- Il codice deve essere comune
- Linguaggio: codici verbali e non verbali
- Il codice verbale è esclusivo della specie umana
- Il codice può essere più o meno strutturato

La comunicazione

- Non si può non comunicare
- Si può comunicare male
 - Il destinatario fa più fatica
 - Il destinatario elabora altri significati
- Autore
 - Conosce
 - È soddisfatto
- Destinatario
 - Non conosce
 - Non ha tempo
 - Riceve brutte notizie

La comunicazione

Il canale

- Per i vari codici, anche combinati (video, audio, lingua ecc.)
- Interattivi
 - Telefono, teatro, oralità, internet ecc.
 - Il contenuto può essere negoziato (feedback diretto)
- Non interattivi
 - Cinema, televisione, stampa, internet ecc.
 - Il contenuto non può essere negoziato
 - Feedback
 - Indiretto
 - Non analizzabile con certezza
- Rumore

La comunicazione

- Attivazione di un processo cognitivo
 - Fatica
 - Quantità
- Patto di cooperazione
 - Presupposti dell'autore e del destinatario
 - Avvio della comunicazione
 - Negoziazione per concludere la comunicazione

Teoria pragmatica di Grice

“Conforma il tuo contributo conversazionale a quanto è richiesto, nel momento in cui avviene, dall'intento comune accettato o dalla direzione dello scambio verbale in cui sei impegnato” (Principio di cooperazione)

Teoria pragmatica di Grice

- Massime conversazionali
 - Qualità: *Sii sincero, fornisci informazione veritiera, secondo quanto sai* (non dire cose false né che non si possono provare)
 - Quantità: *Fornisci l'informazione necessaria, né di più, né di meno* (il contenuto deve soddisfare la richiesta di informazioni)
 - Relazione: *Sii pertinente* (fornire contenuti pertinenti (contestualizzati))
 - Modo: *Sii chiaro*: (evitare oscurità di espressione e ambiguità, essere brevi, procedere in modo ordinato)

Teoria pragmatica di Grice

- Implicature conversazionali
 - Oltraggio deliberato alle massime
 - L'oltraggio deve poter essere inferito
 - L'oltraggio produce espressività
 - Ironia: Teheran è in Turchia? Sì, e Londra è in Armenia
 - Sarcasmo: La grammatica è affascinante
 - Metafore: La regina Vittoria era di ferro
 - Tautologie con valore comunicativo: La guerra è la guerra

Testo

- Sette requisiti di testualità
- Requisiti centrati sul destinatario
 - 1. Intenzionalità (intenzione dell'autore per il suo scopo)
 - 2. Accettabilità (attese del destinatario)
 - 3. Informatività (misura di nuovo/inatteso)
 - 4. Situazionalità (rilevanza nella situazione)
 - 5. Intertestualità (dipendenza da altri testi)

Testo

- Requisiti centrati sul testo
 - Coesione: rapporti formali corretti
 - Grammatica
 - Sostituenti (pronomi, sinonimi)
 - Deittici
 - Nessi di tempo, spazio, logica
 - Modi e tempi verbali
 - Aspetto
 - Coerenza
 - Continuità di senso tra i significati
 - Relazioni: causa-effetto, tempo ecc.
 - Errori: contraddizioni, ambiguità, indeterminatezza, discontinuità (salti logici, riprese)

Testo

- Tre principi regolativi
 - Efficienza: poco sforzo per usare le informazioni
 - Efficacia: comprensibilità e gradevolezza
 - Adeguatezza: accordo tra contenuti e requisiti
- Se manca un solo requisito, un messaggio non è un testo

Testo

1.

- a. Il ministro dell'università ha elaborato una riforma.
- b. Egli sa che l'America possiede un numero enorme di università.
- c. L'università di Bologna è molto antica.
- d. Pochi sanno che la prima università tedesca fu Praga

2.

- a. Tutte le mattine Carla va in piscina.
- b. D'inverno, la domenica Claudia non è mai in casa perché va a sciare.
- c. E Giancarlo ha persino vinto una medaglia d'argento a Montreal.
- d. Tutti i miei figli sono sportivi.

Inferenza

- Meccanismo cognitivo della comprensione e dell'interpretazione (Eco)
- Recupero dell'enciclopedia personale per rendere esplicito quello che l'autore ha lasciato implicito: costruzione o ricostruzione del senso
- Rapporto adeguato esplicitezza-implicitezza
 - Troppo esplicito: fuorviante
 - Troppo implicito: incomprensibile

Memoria

- Memoria a lungo termine
 - Va attivata
 - Informazioni note
- Memoria a medio termine
 - Qualche informazione si può essere persa
 - Informazioni note
- Memoria a breve termine
 - 7 + o – 2 informazioni
 - Rischio di eccesso di informazioni
 - Necessità di collegare bene le informazioni

Introduzione al web

- Ragionamento
 - Problemi
 - Discussione
- Cultura editoriale digitale
- Tavolo dei saperi
 - Competenze da definire
 - Competenze da far interagire
- Siti istituzionali
- Informazione, non commercio

Contesto

- Libro
 - Manipolabile
 - Conoscibile
 - Garantito
 - Interfaccia non continuamente necessaria
- Sito
 - Editore?
 - Autore?
 - Stabilità dei contenuti?
 - Interfaccia necessaria

Comportamento sui siti istituzionali

- **Eccesso informativo**
- **Medie**
 - Tempo sito: 8 minuti
 - Numero pagine: 16
 - Tempo pagina: 30 secondi
- **Medie disaggregate**
 - Numero pagine: 6
 - Tempo pagina: 120 secondi

Comportamento sui motori di ricerca

- Il 48% dei navigatori si attende di trovare l'indirizzo che cerca nella prima pagina dell'elenco
- I navigatori poco esperti scelgono uno dei primi indirizzi della prima pagina
- Il 78% dei navigatori abbandona la ricerca alla terza pagina dell'elenco
- Il 28% dei navigatori non esamina l'elenco oltre la seconda pagina
- Il 68% dei navigatori riformula l'interrogazione più di una volta, per ottenere elenchi più adeguati

Modello: tutto in un clic

- Reperibilità
 - L'informazione c'è?
 - Dov'è?
- Navigabilità
 - Navigare tra i contenuti
 - Distinguere tra struttura delle informazioni e logiche della navigazione
- Un sito senza istruzioni per l'uso
 - Barra, mappa, briciole di pane, avanti-indietro
 - Relazioni autoparlanti tra i contenuti

Struttura editoriale

- Primo livello: home page
- Secondo livello: indici di sezione
- Terzo livello
 - pagine web
 - pagine funzionali
- Quarto livello: allegati

Progettare un sito

- Classificazione e rappresentazione
 - Rappresentazione della struttura
 - Necessità di logica
 - Necessità di comunicare la logica
- Navigazione
 - Secondo la struttura (tutti)
 - Secondo altre variabili (pochi e male)

La pertinenza

- Principio della navigabilità
- Relazioni tematiche fra i documenti
 - Nessun vincolo di sezione (classificazione)
 - Nessun vincolo sequenziale (gerarchia)
- Il navigatore
 - stabilisce cosa è importante per lui
 - può navigare in avanti e in modo interattivo
 - può gestire le informazioni con maggior sicurezza

La pertinentizzazione

- Stabilire le relazioni tra le pagine
 - Valutare la reciprocità
 - Valutare la rilevanza
- Requisiti di una pagina web (Unità informativa)
 - Concetto relativo
 - Contenuto decontestualizzabile e ricontestualizzabile
 - Non vincolato a un contesto
 - Combinabile in altre sequenze
 - Reperibile sulla base del contenuto e non solo della posizione
 - Un solo argomento, in esclusiva

La pertinentizzazione

- Descrivere la pagina di destinazione
 - Mappa ragionata: box sempre nella stessa posizione
 - In modo utile per chi ha letto la pagina corrente
- Gestione
 - Manuale
 - Conoscenza contenuti
 - Aggiornamento incrociato
 - Automatica
 - Database di unità informative (campi studiati appositamente)
 - Costruzione di query
 - No link nel testo
 - Applicati a testo già scritto (non descrivono la destinazione)
 - Il link evidenzia qualcosa di secondario (contraddizione, commento)

Sistemi di orientamento

- Ricerca nel sito
- Pulsante illuminato
- Briciole di pane
- Colori dei link
- Torna/Continua

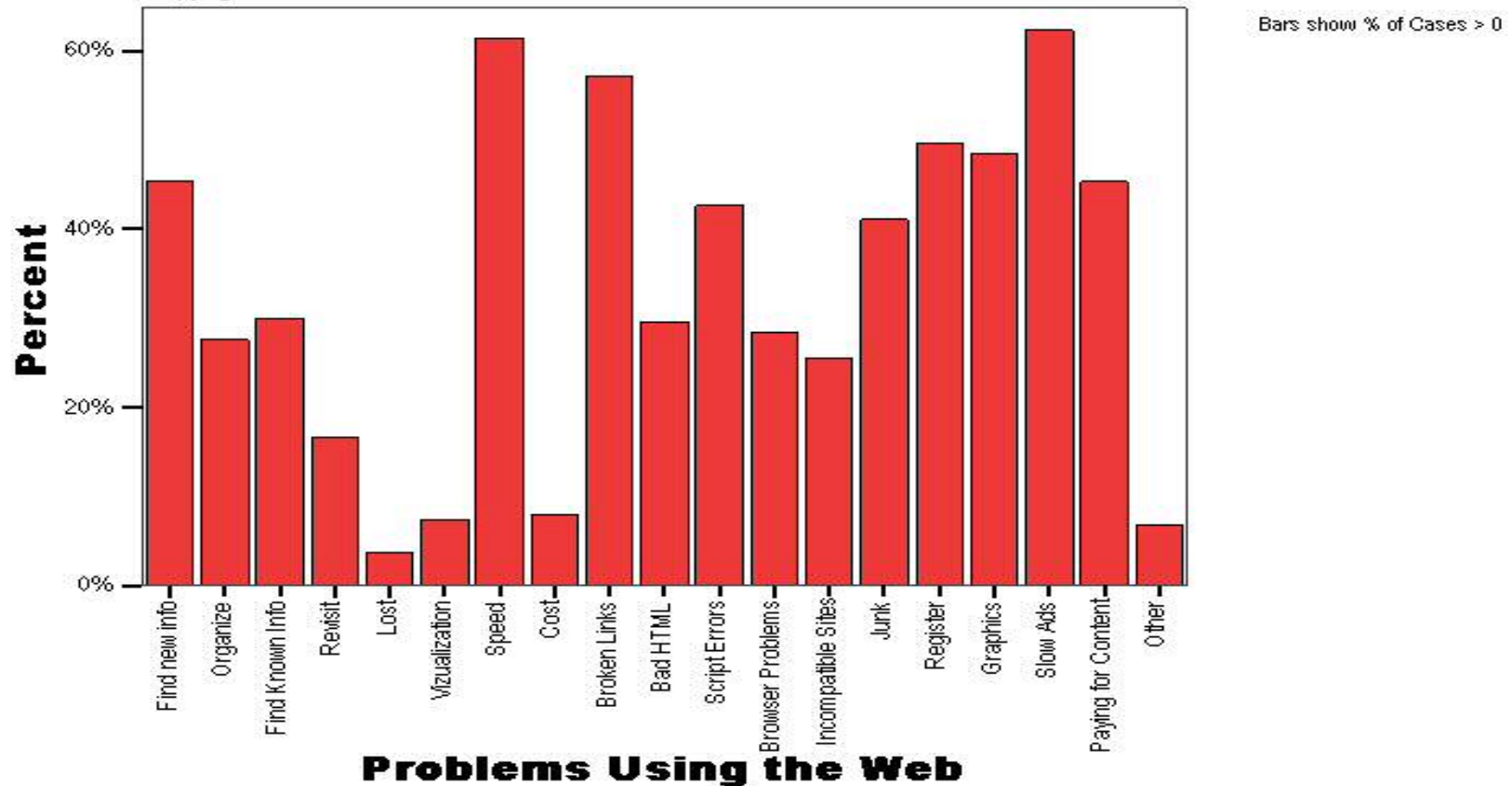
Problemi di orientamento

- Posizione corrente
- Ritorno alla pagina precedente
- Accesso diretto alla home page
- Ritorno a una certa pagina vista in precedenza
- Ricerca di nuove pagine

Problemi di orientamento

Source: GVI's 10th WWW User Survey (October 1998)

Copyright 1998 GTRC



Giovanni Acerboni, Lingua italiana
(comunicazione tecnica) II

Problemi di orientamento

- Trovare una nuova informazione: oltre il 40%
- Trovare un'informazione presente: circa il 30%
- Contestualizzare un'informazione: circa il 30%
- Ritrovare un'informazione: poco meno del 20%
- Tornare alla pagina precedente: meno del 5%

Sistemi di orientamento

- Barra di navigazione con pulsante illuminato: sì
- Barre di sezione: no
- Mappa: no
- Briciole di pane: no
- Indicazioni torna/continua: no
- Colori di link: sì