

# MediArteProgetti

Contenuti e soluzioni per la comunicazione digitale



# Presentazione generale

**MediArteProgetti** si rivolge **alle imprese** come **provider di contenuti per il Web**.  
Offre inoltre consulenza aziendale in diversi settori legati allo **sviluppo di business innovativi in rete** ed all'implementazione di **strategie legate alla comunicazione digitale**:

- piattaforme di business community
- piattaforme di elearning e corsi on line
- business game interattivi

[www.mediarteprogetti.com](http://www.mediarteprogetti.com)

## **Nuovi strumenti di comunicazione per il Digital Marketing in azienda**

Indice intervento del 12/12/2011:

- 1) Nuovi strumenti di comunicazione: perché?
- 2) Cosa succede in azienda? La CMC (Comunicazione mediata dal Computer)
- 3) Social networking: rischio o vantaggio competitivo per le aziende?
- 4) Per concludere: poche buone regole...



# Barack Obama 2.0 - Comunicazione e partecipazione nella strategia online

La **comunicazione** è sempre stata al centro della politica americana

Per **Franklin D. Roosevelt** la radio è stato il mezzo di comunicazione di sfondamento.

Per **John F. Kennedy** la televisione.

E per **Barack Obama**?  
Ovviamente i **social media!**

(<http://twitter.com/BarackObama>)



The image shows a screenshot of Barack Obama's Twitter profile page. At the top, there is a blue header with the Twitter logo and a 'Login Join Twitter!' button. Below the header, a yellow banner reads: 'Hey there! BarackObama is using Twitter. Twitter is a free service that lets you keep in touch with people through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: What's happening? Join today to start receiving BarackObama's tweets.' A green 'Join today!' button is on the right, with a link 'Already using Twitter from your phone? Click here.' below it.

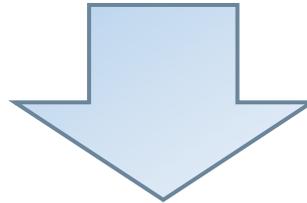
The profile card for Barack Obama is visible, showing a verified account with the name 'BarackObama', location 'Washington, DC', and bio '44th President of the United States'. It lists 742,781 following, 3,130,788 followers, and 36,991 listed. A tweet is shown: 'We want our money back and we're going to get it. Add your voice: <http://bit.ly/7UBSRe>' posted about 20 hours ago from the web. Below it, another tweet says: 'Pres. Preval of #Haiti, by phone, to you: "From the bottom of my heart & on behalf of the Haitian people, thank you, thank you, thank you."' posted at 10:45 AM Jan 15th from the web. At the bottom, a tweet invites to a live chat: 'Join Christina Romer, Chair of the Council of Economic Advisers, for a live chat on the economy today at 12pm ET: <http://bit.ly/7-e>' posted at 8:05 AM Jan 15th from the web.

On the left side of the profile card, there is a blue sidebar with text: 'THIS TWITTER ACCOUNT IS RUN BY ORGANIZING FOR AMERICA, THE GRASSROOTS ORGANIZATION FOR PRESIDENT OBAMA'S AGENDA FOR CHANGE TO FOLLOW THE WHITE HOUSE TWITTER ACCOUNT, GO TO: [TWITTER.COM/WHITEHOUSE](http://TWITTER.COM/WHITEHOUSE) OFA IS A SPECIAL PROJECT OF THE DEMOCRATIC NATIONAL COMMITTEE.'

On the right side, there is a 'Following' section with a grid of 12 small profile pictures.

# Barack Obama 2.0 - Comunicazione e partecipazione nella strategia online

- La **svolta** → la campagna elettorale con la maggiore **partecipazione** che la storia americana ricordi!
  - Internet
  - Le sue potenzialità
  - I volontari
- La **chiave** → “**parlare alle persone**”



Da questo concetto apparentemente banale, scaturisce un vero e proprio **manuale della comunicazione politica on line** →

# Barack Obama 2.0 - Comunicazione e partecipazione nella strategia online

- 1) Un modo semplice di comunicare
- 2) Regolarità nelle comunicazioni
- 3) Contatto diretto continuo con le persone iscritte alla mailing list
- 4) Rilevanza: le cose dette devono interessare
- 5) Autenticità: evitare di mandare comunicati stampa, meglio una voce umana, un mittente specifico, come Barack o Michelle Obama
- 6) Trasparenza: data dalla diffusione di materiale proveniente da persone comuni
- 7) Assenza di barriere all'ingresso: la maggior parte dei fruitori di My Barack Obama sono donne fra i 53 e i 57 anni

http://my.barackobama.com/

Get Local! Create Your MyBO Account ( [or Login](#) )

 **ORGANIZING FOR AMERICA**

"I'M ASKING YOU TO BELIEVE.  
Not just in my ability to bring about  
real change in Washington ... I'm  
asking you to believe in yours."  
— BARACK OBAMA

GET EMAIL UPDATES

[ABOUT OFA](#) | [ISSUES](#) | [VOLUNTEER](#) | [OFA BLOG](#) | [STORE](#)

BECAUSE IT'S ABOUT  
**YOU**

*Join Millions of Americans Calling  
for Change Using Our Online Tools*

- *Find* an event near you
- *Join* a local organizing group
- *Get trained* on community organizing

*Login To Your Account*

Email:

Password:   Remember Me

[Forgot Your Password?](#)

<http://my.barackobama.com/>

BECAUSE IT'S ABOUT  
**YOU**



*Join Millions of Americans Calling  
for Change Using Our Online Tools*

- *Find an event near you*
- *Join a local organizing group*
- *Get trained on community organizing*

*Login To Your Account*

Email:

Password:   Remember Me

[Forgot Your Password?](#)

Login

<http://my.barackobama.com/>

BECAUSE IT'S ABOUT  
**YOU**



*Join Millions of Americans Calling  
for Change Using Our Online Tools*

- *Find an event near you*
- *Join a local organizing group*
- *Get trained on community organizing*

*Login To Your Account*

Email:

Password:   Remember Me

[Forgot Your Password?](#)

<http://my.barackobama.com/>

BECAUSE IT'S ABOUT  
**YOU**



*Join Millions of Americans Calling  
for Change Using Our Online Tools*

- *Find an event near you*
- *Join a local organizing group*
- *Get trained on community organizing*

*Login To Your Account*

Email:

Password:   Remember Me

[Forgot Your Password?](#)

Login

http://my.barackobama.com/

BECAUSE IT'S ABOUT  
**YOU**



*Join Millions of Americans Calling  
for Change Using Our Online Tools*

- *Find an event near you*
- *Join a local organizing group*
- *Get trained on community organizing*

*Login To Your Account*

Email:

Password:   Remember Me

[Forgot Your Password?](#)

Login

<http://my.barackobama.com/>

BECAUSE IT'S ABOUT  
**YOU**



*Join Millions of Americans Calling  
for Change Using Our Online Tools*

- *Find an event near you*
- *Join a local organizing group*
- *Get trained on community organizing*

*Login To Your Account*

Email:

Password:   Remember Me

[Forgot Your Password?](#)

Login

<http://my.barackobama.com/>

BECAUSE IT'S ABOUT  
**YOU**



*Join Millions of Americans Calling  
for Change Using Our Online Tools*

- *Find an event near you*
- *Join a local organizing group*
- *Get trained on community organizing*

*Login To Your Account*

Email:

Password:   Remember Me

[Forgot Your Password?](#)

<http://my.barackobama.com/>

**"I'M ASKING YOU TO BELIEVE.**  
Not just in my ability to bring about  
real change in Washington ... I'm  
asking you to believe in yours."

 BARACK OBAMA 

<http://my.barackobama.com/>

BECAUSE IT'S ABOUT  
**YOU**

http://my.barackobama.com/

The screenshot shows a web browser window with the URL [http://my.barackobama.com/page/user/login?successurl=L3BhZ2UvZGFzaGJvYXJkL3ByaXZhdGU=&\\_h=R7eLleNivR32IUbri4ek4](http://my.barackobama.com/page/user/login?successurl=L3BhZ2UvZGFzaGJvYXJkL3ByaXZhdGU=&_h=R7eLleNivR32IUbri4ek4). The page features a dark blue sidebar on the left and a light blue header with a partial Obama logo. The main content area is divided into two columns. The left column contains a heading, a list of three bullet points, and a paragraph of text. The right column contains two form sections: 'Login To Your Account' and 'Create Your Account Now'. The browser's address bar and search engine suggestions are visible at the top.

**Join Millions of Americans Calling for Change Using Our Online Tools**

- *Find an event near you*
- *Join a local organizing group*
- *Get trained on community organizing*

When you create an account on My.BarackObama.com, you're joining the online community of organizers who helped elect the President and now are working to bring real change on critical issues, including healthcare, education and energy reform.

**Login To Your Account**

Email:

Password:   Remember Me

[Forgot Your Password?](#)

**Create Your Account Now**

Your First Name:

Your Last Name:

Zip Code:

Email Address:

Password:

Password (again):

# Barack Obama 2.0. Comunicazione e partecipazione nella strategia online

La strategia partecipativa:

- ❑ contatto via mail è assiduo
- ❑ in ogni mail viene chiesto all'utente di compiere un piccolo gesto per la causa:
  - dare i propri dati
  - inoltrare una mail
  - convincere un amico
  - fare campagna elettorale porta a porta
  - fare una donazione
- ❖ → 500 milioni di dollari, oltre due terzi del totale, sono stati raccolti on line!
- ❖ → Gli utenti disposti a versare il loro contributo (solitamente inferiore ai 100 dollari) sono stati 3.200.000

# Barack Obama 2.0. Comunicazione e partecipazione nella strategia online

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing the URL: [http://www.corriere.it/esteri/09\\_maggio\\_02/casa\\_bianca\\_twitter\\_629a0690-3737-11de-a20f-00144f02aabc.shtml](http://www.corriere.it/esteri/09_maggio_02/casa_bianca_twitter_629a0690-3737-11de-a20f-00144f02aabc.shtml). The browser's address bar also shows "about:blank" and "Informazioni su Goo...". The page content is from the "STATI UNITI" section and features the main headline: "La Casa Bianca su Twitter e Facebook". Below the headline is a sub-headline: "Per comunicare con i cittadini, l'amministrazione Obama ha aperto account sui principali social network". The main text begins with "MILANO - Da venerdì 1 maggio, la Casa Bianca comunica direttamente sulle pagine di Twitter, Facebook e MySpace. Dopo i profili su Flickr e i video diffusi su YouTube, l'amministrazione Obama continua a servirsi di Internet per raggiungere i cittadini americani. Durante la sua campagna elettorale, Obama ha largamente utilizzato le nuove tecnologie per comunicare con gli elettori e raccogliere fondi, strategia che ha contribuito alla vittoria finale. Il blog del sito della Casa Bianca ha annunciato la mossa con un messaggio intitolato «WhiteHouse 2.0», affermando che: «c'è molto di cui parlare. Dalla crisi economica alle guerre in Afghanistan e Iraq, il Presidente e la sua amministrazione vogliono assicurarsi che il pubblico sia aggiornato e coinvolto nei nostri sforzi».

The second paragraph starts with "MIGLIAIA DI «AMICI» - Nello spazio di poche ore, l'account su Facebook ha raggiunto i 38,000 fans -numero che sembra destinato a crescere-, mentre la pagina su MySpace -molto più sobria del profilo dell'utente medio- conta 5,300 amici. Il contenuto è perlopiù lo stesso del sito della Casa Bianca, completo di foto ufficiali del presidente Obama. Il feed di Twitter - il popolare sito di micro-blogging- è gestito dallo staff del presidente ed è seguito da più di 10,000 utenti. Nelle ultime ore ha diffuso aggiornamenti e informazioni sul virus H1N1.

At the bottom left of the article, it says "02 maggio 2009".

On the right side of the browser window, there is a "piùletti" section with a list of five items:

- 1 Le bugie storiche diventate realtà
- 2 I figli «bamboccioni»? Vanno mantenuti
- 3 Haiti è su una «zattera». In movimento
- 4 New York, vendita a una cifra record la casa più stretta della Grande Mela
- 5 Susanna Torretta si dà al bodybuilding E viene sospesa per doping

Below this list are navigation options: "OGGI | SETTIMANA | MESE".

Further down is the "IN PRIMO piano" section with a sub-section "CRONACHE". The first item is: "■ Il dramma degli orfani ad Haiti, dall'Italia tante richieste di adozioni". Below this is the "ESTERI" section with another item: "■ Organici scoperti, magistrati in subbuglio". Below that is the "POLITICA" section with an item: "■ Si sente male in discoteca e muore Ma gli altri continuano a ballare". Below that is the "CRONACHE" section with an item: "■ Antitrust contro le catene dell'elettronica". Below that is the "ECONOMIA" section.

At the bottom of the browser window, there is a "CORRIERE VIAGGI" section with a sub-section "Speciale Neve" and a small image of a person in a snowy landscape.

# WhiteHouse 2.0

The screenshot shows the White House 2.0 website interface. At the top, there is a navigation bar with the text "the WHITE HOUSE PRESIDENT BARACK OBAMA" and a search bar. Below the navigation bar, there is a main content area with the title "The White House Blog" and a "Subscribe" button. The main content area features a post titled "WhiteHouse 2.0" by Macon Phillips, dated May 01, 2009. The post text discusses the challenges of government and the need for reform. Below the post text, there are links to social media profiles: Facebook.com/WhiteHouse, MySpace.com/WhiteHouse, and Twitter.com/WhiteHouse. The sidebar on the right contains a "HELP for HAITI" banner with the text "Learn What You Can Do" and a "WHITE HOUSE BLOGS" section listing various government blogs: The White House Blog, Middle Class Task Force Blog, Council on Environmental Quality, Office of Management and Budget Blog, Office of Public Engagement, Office of Science & Tech Policy Blog, Open Government Blog, Partnerships Blog, and US Trade Representative Blog. At the bottom of the sidebar, there is a "CATEGORIES" section.

the WHITE HOUSE PRESIDENT BARACK OBAMA

Get Email Updates | Contact Us

BLOG PHOTOS & VIDEO BRIEFING ROOM ISSUES the ADMINISTRATION the WHITE HOUSE our GOVERNMENT

Home • The White House Blog

Search WhiteHouse.gov

## The White House Blog

Subscribe

### WhiteHouse 2.0

Posted by Macon Phillips on May 01, 2009 at 02:03 PM EST

In [the President's last Weekly Address](#), he called on government to "recognize that we cannot meet the challenges of today with old habits and stale thinking." He added that "we need to reform our government so that it is more efficient, more transparent, and more creative," and pledged to "reach beyond the halls of government" to engage the public. Today the White House is taking steps to expand how the Administration is communicating with the public, including the latest [information and guidance about the H1N1 virus](#). In addition to WhiteHouse.gov, you can now find us in a number of other spots on the web:

- [Facebook.com/WhiteHouse](#)
- [MySpace.com/WhiteHouse](#)
- [Twitter.com/WhiteHouse](#)

The WhiteHouse blog ([RSS](#)) will power a lot of the content in these networks, but we're looking forward to hearing from our fans, friends and followers. Don't forget these sites as well:

- [Flickr.com/WhiteHouse](#)
- [Vimeo.com/WhiteHouse](#)
- [YouTube.com/WhiteHouse](#)
- [iTunes \(videos & podcasts\)](#)

Technology has profoundly impacted how – and where – we all consume information and communicate with one another. WhiteHouse.gov is an important part of the Administration's effort to use the internet to reach the public

## HELP for HAITI

Learn What You Can Do

## WHITE HOUSE BLOGS

- The White House Blog
- Middle Class Task Force Blog
- Council on Environmental Quality
- Office of Management and Budget Blog
- Office of Public Engagement
- Office of Science & Tech Policy Blog
- Open Government Blog
- Partnerships Blog
- US Trade Representative Blog

CATEGORIES

# Il sito Internet

(<http://www.whitehouse.gov/>)

The screenshot shows the White House website homepage. At the top, the text reads "the WHITE HOUSE PRESIDENT BARACK OBAMA" with a logo of the White House in the center. Navigation links include "BLOG", "PHOTOS & VIDEO", "BRIEFING ROOM", "ISSUES", "the ADMINISTRATION", "the WHITE HOUSE", and "our GOVERNMENT". There are also links for "Get Email Updates" and "Contact Us".

The main banner features a blue background with the text "HELP for HAITI". Below this, it states: "In another major effort to help the people of Haiti, the Clinton Bush Haiti Fund is announced at the White House." There are two buttons: "Learn More" and "Watch the Video". A pagination bar shows "1 2 3 4" with "1" highlighted. To the right is a large photo of President Obama, Vice President Biden, and Secretary of State Clinton at a podium. A caption below the photo reads "White House Photo, Pete Souza, 1/16/10".

Below the banner is a section titled "A NEW FOUNDATION". It includes a small photo of President Obama speaking at a podium. The text reads: "The President's Plan for Health Insurance Reform Cut through the rhetoric on health insurance reform. Read the essentials of the President's plan, and watch a video with highlights of his speech to Congress." There is a "Learn More" button and navigation links "← BACK" and "NEXT →".

On the right side, there is a search box labeled "SEARCH the SITE" with the text "Search WhiteHouse.gov" and a "Search" button. Below the search box is a red-bordered box with the text "HELP for HAITI".

# The White House Blog

(<http://www.whitehouse.gov/blog>)

The screenshot shows the homepage of the White House Blog. At the top, there is a navigation bar with the text "the WHITE HOUSE PRESIDENT BARACK OBAMA" and a search bar. Below the navigation bar, the main content area features the title "The White House Blog" and a featured article titled "The Clinton Bush Haiti Fund" by Macon Phillips, dated January 16, 2010. A video player is embedded below the article, showing George W. Bush and Bill Clinton sitting together. To the right of the main content, there is a sidebar with a "HELP for HAITI" banner and a list of "WHITE HOUSE BLOGS" including "The White House Blog", "Middle Class Task Force Blog", "Council on Environmental Quality", "Office of Management and Budget Blog", "Office of Public Engagement", "Office of Science & Tech Policy Blog", "Open Government Blog", "Partnerships Blog", and "US Trade Representative Blog".

the WHITE HOUSE PRESIDENT BARACK OBAMA

Get Email Updates | Contact Us

BLOG PHOTOS & VIDEO BRIEFING ROOM ISSUES the ADMINISTRATION the WHITE HOUSE our GOVERNMENT

Home • The White House Blog

Search WhiteHouse.gov Search

## The White House Blog

Subscribe

### The Clinton Bush Haiti Fund

Posted by Macon Phillips on January 16, 2010 at 12:40 PM EST

Download Video: [mp4](#) (1.4MB) | [mp3](#) (1MB)

"How can I help?"

## HELP for HAITI

Learn What You Can Do

## WHITE HOUSE BLOGS

- The White House Blog
- Middle Class Task Force Blog
- Council on Environmental Quality
- Office of Management and Budget Blog
- Office of Public Engagement
- Office of Science & Tech Policy Blog
- Open Government Blog
- Partnerships Blog
- US Trade Representative Blog

CATEGORIES

# The White House on Facebook (<http://www.facebook.com/WhiteHouse>)

Keep me logged in Forgot your password?

**The White House is on Facebook**  
Sign up for Facebook to connect with The White House.



## The White House

Wall Info Video Photos Discussions Boxes >>

The White House Just Fans

**The White House** The U.S. Navy is posting pictures from our Nation's finest men and women helping out, both stateside and on the ground in Haiti. Keep an eye on it, as they are updating when new photos come in.

**Haiti Relief Effort**  
By: U.S. Navy  
Photos: 52

2 hours ago

Trace, Eric, Eduarda and 871 others like this.

View all 179 comments

**The White House** Presidents Obama, Clinton & Bush united for sustained support for #Haiti <http://bit.ly/6TPlvU>

2 hours ago via HootSuite

Juliet, Mary, Pam and 1,055 others like this.

View all 187 comments

**The White House** Apply for the Summer 2010 White House Internship here <http://hit.lw/670sDS>. The deadline is February 7, 2010.

This is the White House page on Facebook. Comments posted on and messages received through White House pages are subject to the Presidential Records Act and may be archived. Learn more at [www.WhiteHouse.gov/privacy](http://www.WhiteHouse.gov/privacy)

**Information**

Location:  
[1600 Pennsylvania Avenue NW](#)  
Washington, DC, 20500

**Fans**

6 of 437,396 fans [See All](#)

 Alesia  Crystal  Ratik

# whitehouse is using Twitter

(<http://twitter.com/whitehouse>)

twitter

Login Join Twitter!

Hey there! **whitehouse** is using Twitter.  
Twitter is a free service that lets you keep in touch with people through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: What's happening? **Join today** to start receiving **whitehouse's** tweets.

**Join today!**  
Already using Twitter from your phone? [Click here.](#)

 **whitehouse**

Verified Account

Name The White House  
Location Washington, DC USA  
Web <http://www.whiteh...>  
Bio Official WH twitter account. Comments & messages received through official WH pages are subject to the PRA and may be archived. Learn more <http://wh.gov/privacy>

84 following 1,665,998 followers 12,677 listed

Tweets 147

Favorites

Lists  
[@whitehouse/usg](#)  
View all

Following  
     

WHITEHOUSE.C

Presidents Obama, Clinton & Bush united for sustained support for #Haiti  
<http://bit.ly/6TPlvU>  
about 3 hours ago from HootSuite

Streaming at 11AM EST: President Obama and former Presidents Clinton and Bush together on Haiti <http://wh.gov/live>  
about 6 hours ago from web

RT @dipnote: New Blog Post: Tech Community Helps Find Missing Persons in Haiti <http://bit.ly/7AAiO9>  
about 20 hours ago from HootSuite

12:00 EST: Join CFA Chair Christina Romer for a video chat on

# The White House on MySpace <http://www.myspace.com/whitehouse>

Home Esplora Trova persone Forum Musica Video Altro Entra Iscriviti!

ADD to FRIENDS ADD to FAVORITES ADD to GROUPS FORWARD to FRIENDS



## THE WHITE HOUSE WASHINGTON

Visit WhiteHouse.gov for all the facts, historical photos, and all the latest news from the Obama White House.

Visit WHITEHOUSE.GOV

### THE WHITE HOUSE BLOG

Sat, 16 Jan 2010

#### The Clinton Bush Haiti Fund



LEAVE a COMMENT

### PHOTOS



More Photos...

# Flickr: Album di The White House

(<http://www.flickr.com/photos/whitehouse>)

flickr® da YAHOO!

Non hai effettuato l'accesso [Entra](#) [Aiuto](#)

[Home](#) [Visita guidata](#) [Registrati](#) [Esplora](#) ▾

Cerca nell'album di The White House [Ricerca](#) ▾

The White House utilizza Flickr e potresti farlo anche tu!

Flickr è ideale per rimanere in contatto con i tuoi amici e per esplorare il mondo. È gratuito e divertente!

[Iscriviti a Flickr](#)



## Album di The White House pro

[Set](#) [Gallerie](#) [Tag](#) [Persone](#) [Archivi](#) [Preferite/i](#) [Profilo](#)

[Slideshow](#)

P011510PS-0083



President Barack Obama talks on the phone with Haitian President René Préval in the Oval...

[United States Government Work](#)

Inserito il 15 gen 2010

[34 commenti](#)

P011310PS-0787



President Barack Obama meets in the Situation Room of the White House to discuss the U.S. response...

[United States Government Work](#)

Inserito il 13 gen 2010

[88 commenti](#)

P011310PS-0413



P010510PS-0301



[Holiday 2009](#)

[27 foto](#)



[December 2009](#)

[27 foto](#)



# The White House on Vimeo

(<http://vimeo.com/whitehouse>)

The screenshot shows the Vimeo channel page for 'The White House'. At the top, the Vimeo logo is on the left, and navigation links for 'Join Vimeo', 'Log In', 'Explore', 'Help', and a search bar are on the right. Below the navigation is a header banner featuring a grayscale image of the White House, the text 'THE WHITE HOUSE WASHINGTON', and a link to 'Visit WhiteHouse.gov'. The main content area displays a video player for 'Weekly Address: Getting Our Money Back from Wall Street' by the White House. The video player includes a play button, a progress bar at 06:01, and icons for 'LIKE' and 'HD IS ON'. Below the video player are links for 'Description', '0 likes', and '0 comments'. To the right of the video player, the channel name 'The White House' is shown with a TV icon, followed by '462 videos / 2,742 subscribers'. A description states: 'This is the official White House channel on Vimeo. Comments posted on and messages received through official White House pages are subject to the Presidential Records Act and may be archived. Learn more at WhiteHouse.gov/privacy.' Below this is a 'Subscribe' button with a checkmark icon. A 'Moderator' section lists 'White House PLUS - Creator' as the channel's creator, with details: 'Created on December 2008' and '531 videos / 0 likes / 0 contacts'. At the bottom, there is a 'Shout Box' section.

<http://www.barackobama.com/>: oggi

Email

ZIP

I'M IN!

Log in | Create account

2012

STATE

ISSUES

GROUPS

BLOG

VOLUNTEER

STORE

DONATE

## Before You're Even Awake

By Jay on December 11, 2011



Here's a way to share your support for President Obama before you're even awake enough to think about it: [get a 2012 coffee tumbler](#).

They also make great gifts for friends, neighbors, and anyone else you know who wants



RSS FEEDS



TUMBLR

### TWITTER

@BarackObama

Tonight at 7pm ET, President Obama sits down with Steve Kroft of 60 Minutes. Watch and tell us what you think.

12.12.2011, 12:32 a.m.

13

@BarackObama

Shopping for gifts? Order from the #Obama2012 store today to guarantee they arrive before Christmas: <http://t.co/5hZ6uTuE>

12.11.2011, 10:06 p.m.

13

@Messina2012

@HeatherBarmore thanks!

12.11.2011, 8:14 p.m.

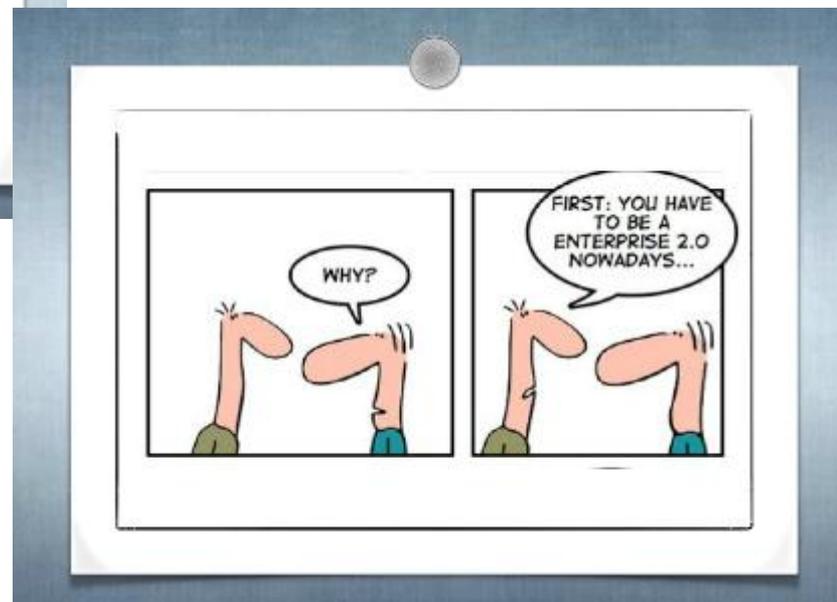
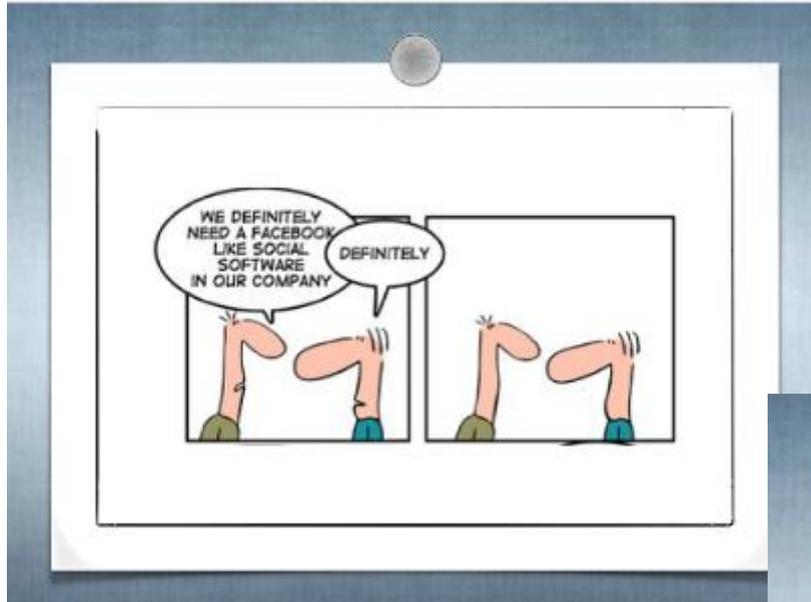
13



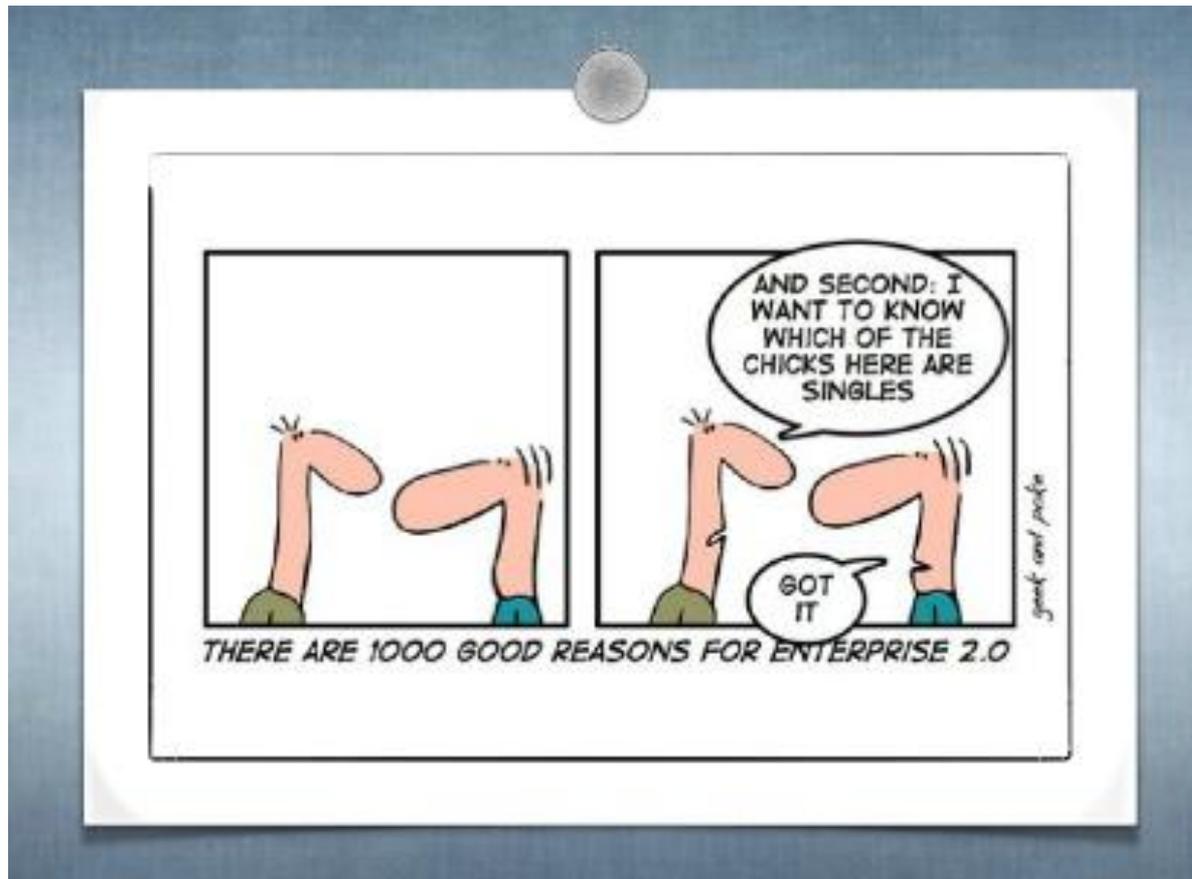
# Barack Obama 2.0



# Cosa succede nelle aziende?



# Cosa succede nelle aziende?



## 2 – Nuovi strumenti di comunicazione: la CMC

Definizione di Wikipedia:

- La **Comunicazione Mediata dal Computer** o **CMC** (*Computer Mediated Communication*, nella letteratura anglofona), è una branca di studi che si occupa di come le tecnologie a base informatica, in particolare i computer, abilitino **peculiari forme di comunicazione a distanza** fra gli esseri umani.
- Tradizionalmente la CMC ha quindi studiato la **comunicazione sincrona** e **asincrona**, testuale e grafica che avviene mediante i **computer, quando sono connessi alla rete telematica**.

# La CMC: definizioni di Wikipedia

- La **CMC sincrona** studia quelle forme di comunicazione mediata dal computer caratterizzate da un linguaggio simile a quello della comunicazione asincrona mediata dal computer, ma "**in presenza" degli interlocutori**  
Es. chat, video-conferenza, videochiamate, Instant messaging.
  
- La **CMC asincrona** studia quelle forme di comunicazione mediata dal computer **caratterizzate dal linguaggio testuale scritto**
  - uno ad uno, uno a molti,
  - di carattere privato, semiprivato, pubblico,
  - in assenza di vincoli spaziali e temporali fra gli interlocutoriEs. posta elettronica, i newsgroup e le mailing list.

# La CMC: caratteristiche

COMUNICAZIONE  
SINCRONA

COINCIDE IL TEMPO MA  
NON LO SPAZIO  
(compresenza temporale  
di emittente e  
destinatario)

Chat,  
videochiamate,  
videoconferenza,  
Instant messaging  
(es. MSN, Skype)

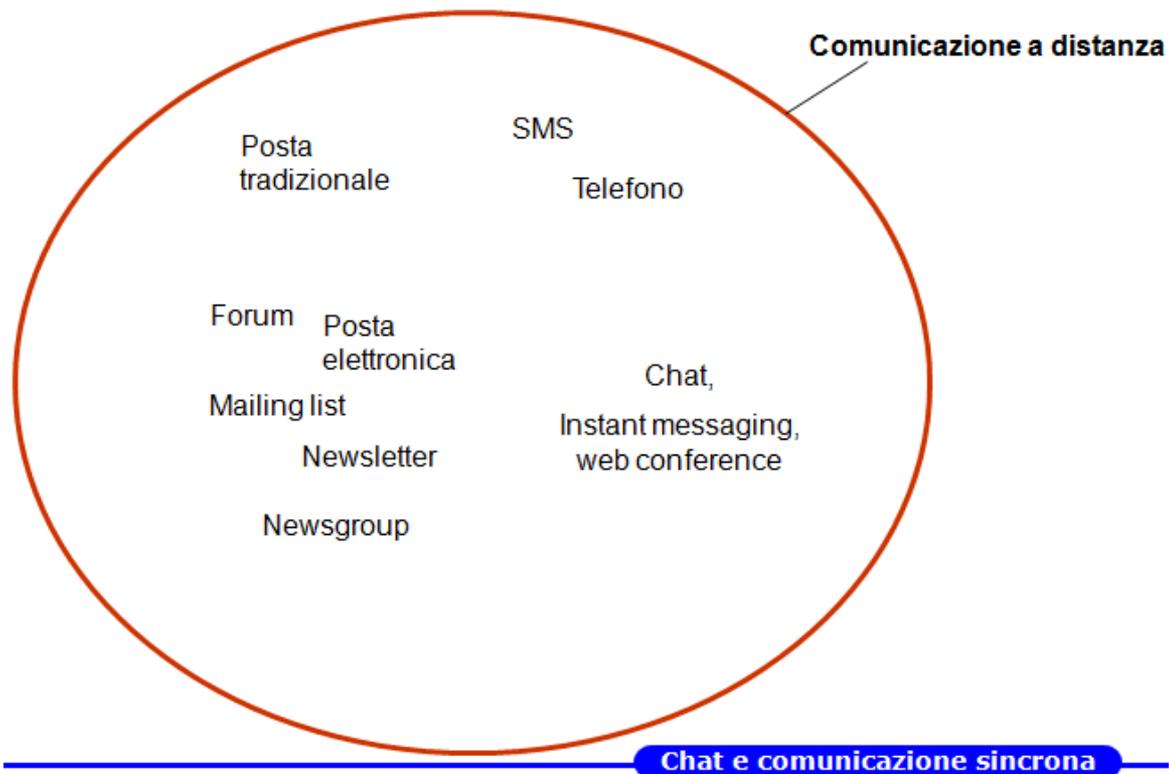
COMUNICAZIONE  
ASINCRONA

SIA TEMPO CHE SPAZIO  
NON COINCIDONO  
(la partecipazione e i  
suoi tempi sono decisi  
dagli utenti)

Posta elettronica,  
Forum, Newsgroup,  
Social Network (es.  
Facebook, Twitter)

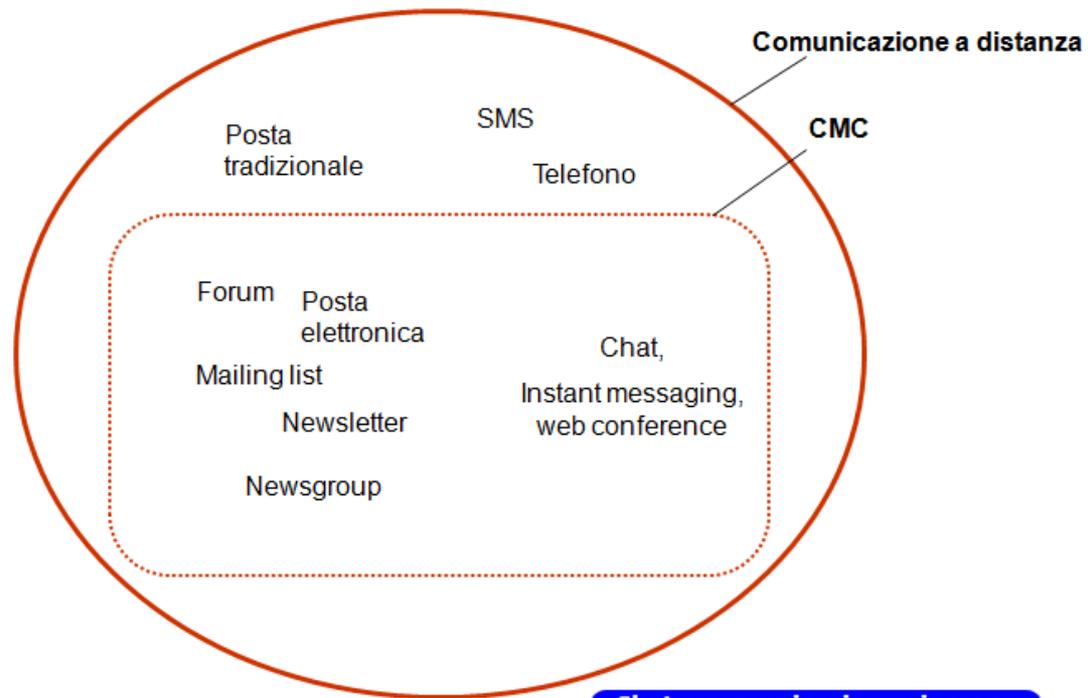
# La CMC: caratteristiche

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)



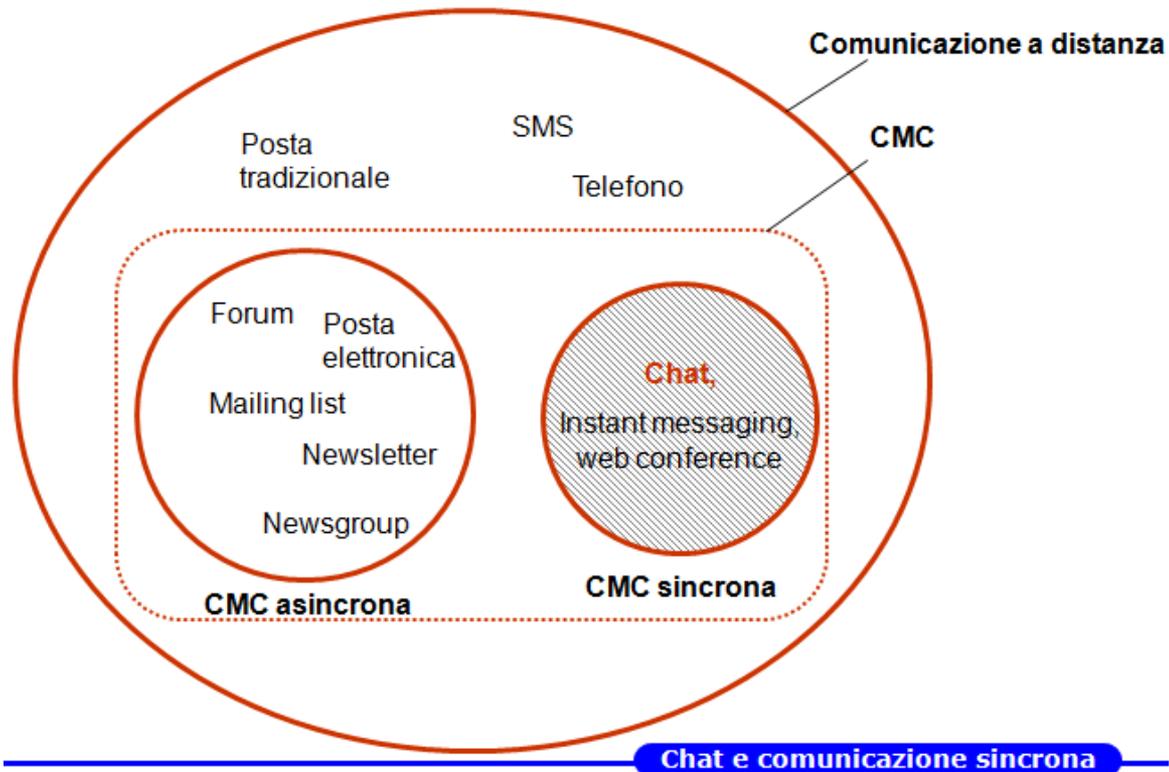
# La CMC: caratteristiche

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)



# La CMC: caratteristiche

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)



# La CMC: caratteristiche

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)

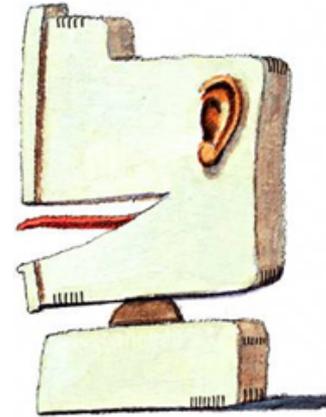
## Chat = chiacchierare

E' una forma di comunicazione **a distanza**

E' una forma di Comunicazione **mediata dal Computer**

E' una forma di comunicazione **sincrona**

E' una forma di comunicazione **scritta**



A distanza > Mediata dal computer > In presenza > Scritta



## La CMC: scrivere e leggere su monitor

Con i nuovi *media*  
**la scrittura è tornata**  
al centro della comunicazione di massa.

La **trasmissione delle informazioni** avviene però attraverso **nuove modalità di scrittura** tipiche del **mondo digitale**, in primis avvicinandosi ai tempi **veloci** del **linguaggio parlato!**

# La CMC: scrivere e leggere su monitor

Perché scrivere per il Web è un “mestiere” ben diverso dalla scrittura tradizionale su carta?

□ **Il Web vuole una scrittura pratica e concisa.**

- leggere sul monitor è più faticoso che leggere sulla carta
- i tempi di lettura sono inferiori del 25%
- i lettori della rete tendono a “scorrere il testo”, più che a leggerlo

## La CMC: stile e contenuti

Grice, studioso della comprensione dei testi, ha elaborato il “**principio di cooperazione**”, ponendolo alla base della conversazione tra due interlocutori. Il principio è composto da quattro massime:

- **massima della quantità** → sii conciso: scrivi la quantità di informazione necessaria (cioè commisurata agli scopi del discorso)
- **massima della qualità** → sii sincero: scrivi ciò di cui hai prove (cioè fornisci un vero contributo)
- **massima della relazione** → sii pertinente: dì quello che è rilevante e coerente con l'argomento
- **massima del modo** → sii chiaro (mai dare adito ad ambiguità!)

# La CMC: caratteristiche del messaggio

Parametri della **forma del messaggio** trasmesso tramite testi CMC, in particolare nella chat:

- **I tempi di produzione** dei testi sono vari a seconda del tipo di strumento usato (email, chat, ecc): la chat si può definire un **media semi-sincrono** perché mentre una persona digita l'altra ha un tempo di attesa, che può diventare riflessione... distrazione... 
- **Modalità di comunicazione.** La scrittura rimane il principale canale. Il testo è lineare, monodimensionale, no profondità espressiva. A differenza di altri generi di comunicazione scritta, nella comunicazione in chat la velocità nel “seguire il flusso” del testo scritto diventa determinante. 
- **Rapporto tra gli interlocutori:** mancano elementi paralinguistici: le pause, il tono in voce, la mimica facciale e i gesti del corpo. 
- **Natura del feedback:** manca un feedback tradizionale in tempo reale. L'interazione è immediata (quasi-sincrono) come in un dialogo in presenza, ma senza indicatori di contesto.

# La CMC: caratteristiche del messaggio

- **Dimensione** (“granularità”) **dei messaggi** → si sa che l’altro è disponibile, quindi i messaggi si destrutturano in **frammenti di una conversazione** percepita come **continua**.

La percezione da parte dell’interlocutore è quella di un dialogo interrotto si materialmente, ma non psicologicamente.

Spezzare il testo è anzi un **aiuto alla lettura** ed alla **comprensione** del messaggio!

# La CMC: convenzioni

- CON **IL MAIUSCOLO** STO URLANDO
- Con **\*l'asterisco\*** o **\_l'underscore\_** sto evidenziando una parola
- Con i puntini di sospensione ti faccio capire che ci sono altre cose da dire... Ma in una comunicazione aziendale, meglio essere sempre chiari e precisi e non lasciare spazi a dubbi o sfumature

# Testi brevi, esempio:

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)



<Giacomo> Volevo sapere una cosa: come si fa a condividere in rete i propri siti preferiti? Lo chiedo perché ho sentito che ci sono degli spazi che permettono di archiviare e catalogare degli indirizzi web. Io non li ho mai usati ma mi piacerebbe saperne qualche cosa di più. Grazie comunque per la risposta

# Testi brevi, esempio:

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)

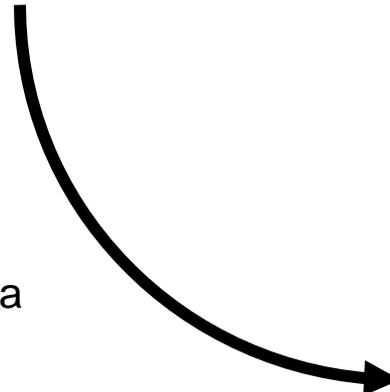
<Giacomo> Volevo sapere una cosa: come si fa a condividere in rete i propri siti preferiti? Lo chiedo perché ho sentito che ci sono degli spazi che permettono di archiviare e catalogare degli indirizzi web. Io non li ho mai usati ma mi piacerebbe saperne qualche cosa di più. Grazie comunque per la risposta.



Troppo lungo!

Nel frattempo la persona deve aspettare.

Oppure digita qualcos'altro, cambiando argomento...



# Testi brevi, esempio:

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)



~~<Giacomo> Volevo sapere una cosa: come si fa a condividere in rete i propri siti preferiti? Lo chiedo perché ho sentito che ci sono degli spazi che permettono di archiviare e catalogare degli indirizzi web. Io non li ho mai usati ma mi piacerebbe saperne qualche cosa di più. Grazie comunque per la risposta.~~

<Giacomo> Come si fa a condividere in rete i propri siti preferiti? So ci sono spazi per archiviare e catalogare gli URL. Grazie comunque.

# Digitare poco per volta, esempio:

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)



<Giacomo> Volevo chiederti una cosa: come si fa ad inserire una presentazione in powerpoint all'interno del proprio blog? So che esistono dei siti che convertono le presentazioni in flash e permettono poi l'inserimento dell'oggetto, ma non conosco l'indirizzo.

# Testi brevi, esempio:

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)



<Giacomo> Volevo chiederti una cosa: come si fa ad inserire una presentazione in powerpoint all'interno del proprio blog? So che esistono dei siti che convertono le presentazioni in flash e permettono poi l'inserimento dell'oggetto, ma non conosco l'indirizzo

In questo modo l'altro può solo aspettare passivamente



# Digitazione “sostenibile”, esempio:

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)

<Giacomo> Volevo chiederti una cosa

<Giacomo> come si fa ad inserire una presentazione in ppt nel proprio blog?

<Giacomo> So che esistono dei siti che convertono le presentazioni in flash

<Giacomo> e permettono poi l'inserimento dell'oggetto

<Giacomo> ma non conosco l'indirizzo

➤ Aumenta l'interazione

➤ Si sincronizzano i tempi reciproci (digitare e leggere)

➤ Si calibra meglio la propria comunicazione

# Digitazione “sostenibile”, esempio:

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)

<Giacomo> Volevo chiederti una cosa

<Cristina> Dimmi

<Giacomo> come si fa ad inserire una presentazione in ppt nel proprio blog?

<Cristina> Come oggetto?

<Giacomo> Sì, magari convertito in flash

<Cristina> Ah, ok

<Giacomo> Ci sono siti che lo fanno?

<Cristina> Sì..

<Giacomo> Non conosco l'indirizzo

<Cristina> Ok, te ne segnalo uno io...

inoltre:

➤ Si favorisce l'interazione e la contemporaneità

# Tenere sotto controllo relazione e “feed back”, esempio:

(fonte: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/chat-e-comunicazione-sincrona>)

<Cristina> Stavo pensando...

<Giacomo> si

<Cristina> Potremmo usare una mailing list

<Giacomo> si

<Cristina> Per tenere in contatto il gruppo

<Cristina> Mi segui?

<Giacomo> si

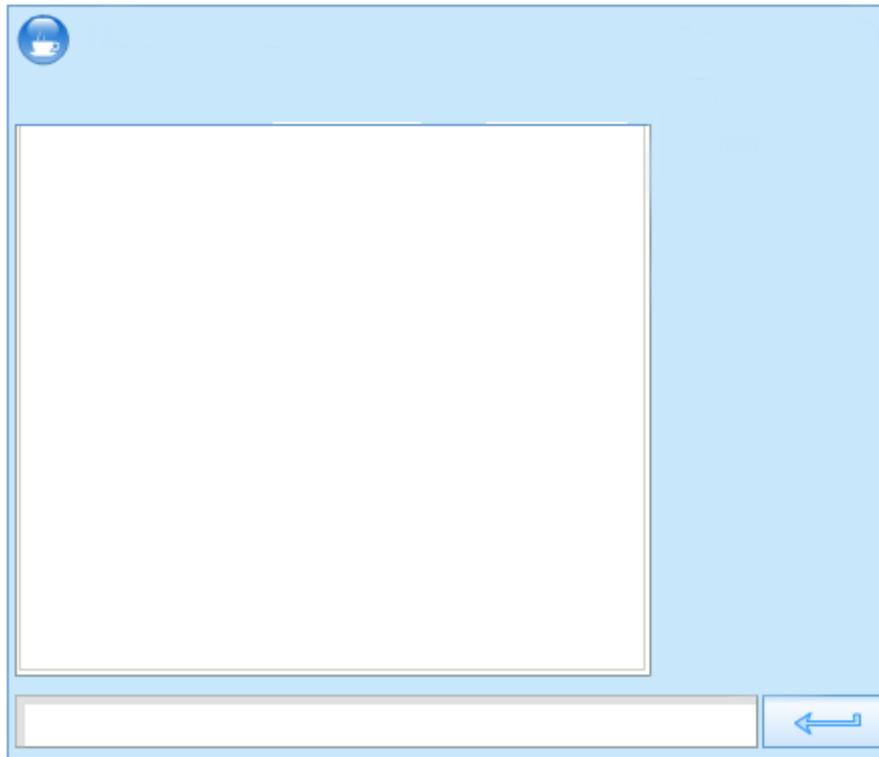
➤ Feed back e  
controlli di  
relazione

# La CMC: in sintesi

- ✓ digitare testi brevi
- ✓ digitare poco per volta (cioè spezzare le frasi troppo lunghe in più invii)
- ✓ tenere sotto controllo reazioni e feedback con domande dirette ma cortesi (es. “è l’informazione che stava cercando?”)
- ✓ Attenzione alla possibile incoerenza di turni di parole:

**ascoltare prima di “parlare” → leggere prima di scrivere!**

### 3 – Social networking: rischio o vantaggio competitivo per le aziende?



# Blog, Wiki, Forum, Chat: il Web 2.0 in azienda

- Parlando di scrittura on line non si può prescindere da uno dei fenomeni più innovativi nato dal Web:
  - il social networking
- Queste nuove modalità di comunicazione si sono sviluppate attorno a tre grandi filoni tematici:
  - l'ambito professionale
  - quello dell'amicizia
  - quello delle relazioni amorose

# Blog, Wiki, Forum, Chat: il Web 2.0 in azienda

- Consistono nella possibilità di partecipare attivamente a discussioni sugli argomenti più vari, **comunicando con la parola scritta opportuna**, a seconda dello strumento utilizzato:
  - la chat
  - il forum
  - i wiki
  - i blog
  - Il microblogging: Twitter

# Blog, Wiki, Forum, Chat: il Web 2.0 in azienda

- **Nella chat** il testo digitato impegna ogni singolo partecipante in diverse attività:
  - composizione e revisione
  - invio, nel momento in cui il messaggio viene spedito
  - attesa di un testo da parte di un partner
  - lettura dell'informazione appena ricevuta
  - o consultazione dei turni precedenti

# Blog, Wiki, Forum, Chat: il Web 2.0 in azienda

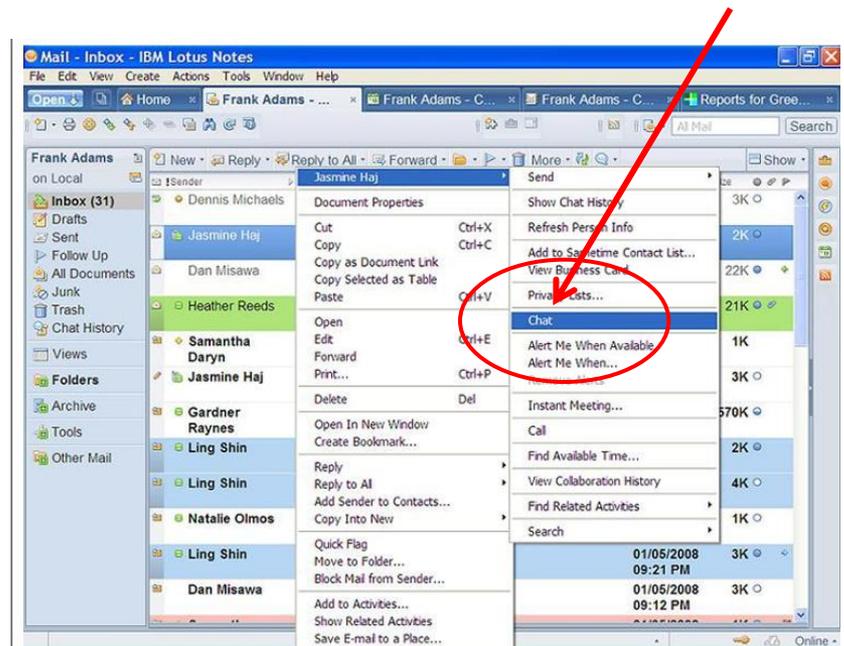
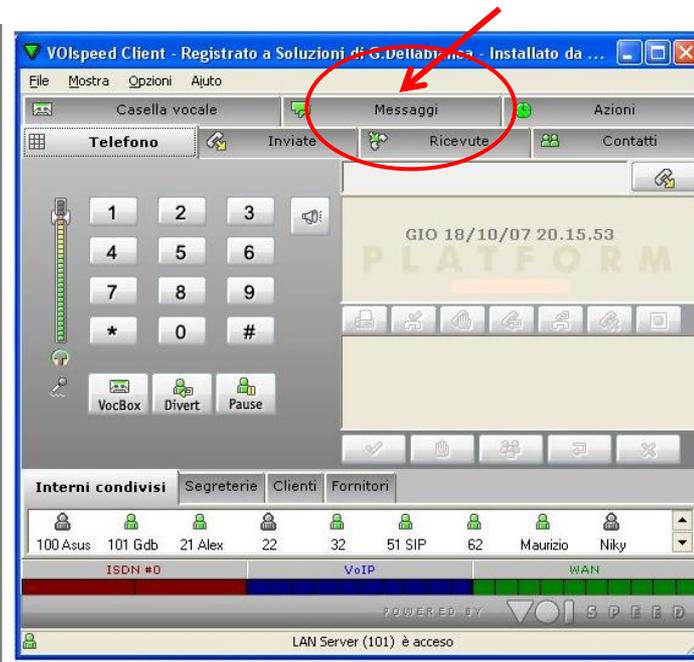
- Sistemi di messaggistica istantanea o **instant messaging di uso comune:**



- La chat, o “chiacchierata”, ormai molto utilizzata in ambiti ludici, inizia a trovare applicazione anche **in azienda**, affiancando i normali servizi di comunicazione vocale telefonica.

# La chat: utilizzo aziendale

- Le aziende utilizzano spesso chat “proprietarie”. Sono sempre di più, infatti, quelle che stanno adottando sistemi di telefonia VOIP (Voice Over IP), come lo stesso Skype. Questi sistemi mettono a disposizione quasi sempre una funzione di chat integrata.



# La chat: utilizzo aziendale

(esempio: [www.stampaetichetta.it](http://www.stampaetichetta.it))

- Attualmente la chat aziendale è utilizzata soprattutto per attività di assistenza tecnica.

Stampa etichette   Schermate video ed esempi   Download   Acquista   Layout e formati   **Supporto**

« Older   Page 1 of 7

## Software stampa etichette, buste e codici a barre



1. Crea il formato di etichetta che preferisci
2. Crea e stampa su qualunque formato di pagina (A4-A5-A6, personalizzato)
3. Contiene oltre 6000 [layout di etichette adesive precaricati](#) e con motore di ricerca interno
4. Usa le tue etichette adesive o scegli tra i [formati](#) da noi proposti
5. Stampa testi con effetti grafici di rotazione, colore, sfondo, bordo etc.
6. Immagini sull'etichetta con effetti di trasparenza, trama, bordo, sfumature ecc

**OFFLINE**  
Info via Chat 

Numero verde  
**800-529-700**  
da cellulare 02.36551144

**Etichette adesive**  
dalla alla  
**AZ**  
con Label Magic

# La chat: utilizzo aziendale

(esempio: www.tgo.it)

- Attualmente la chat aziendale è utilizzata soprattutto per attività di assistenza tecnica.

The screenshot displays a website interface with several components:

- Product Advertisement:** A banner for "Proteggi la tua tecnologia!" featuring an "Ups ATLANTIS LAND OnePower 702 230 V c.a. V - 700 VA" priced at "€38,80". A "SCOPRI I DETTAGLI" button is present. Below the banner, a blue bar lists other products: "TOSHIBA JOURNE M400", "ASUS MONITOR TV 22\"", "MINDTECH NETMIND", and "ATLANTIS LAND".
- Audio-Video Section:** A blue header "Audio-Video" contains two product listings: "Samsung TV LCD 32\" FULL HD con DVB-T Hdmi DNIe+" and "Toshiba JournE M400 - Riproduttore digitale AV - Scheda microSD 1 GB - Lcd 4.3\" - Tv Dvb-T". Each listing includes a placeholder image and the text "CONSEGNA IN".
- Video Player:** A "TGO IN TV" player showing a "YouTube" video with the message "An error occurred. Guarda di nuovo later." A red arrow points to the player.
- Live Help Widget:** An orange "LIVE HELP" box with a green status indicator. It lists hours: "9:00 - 22:00 tutti i giorni, festivi compresi." and includes a "Clicca qui!" link, a phone number "0362-17.90.340", and operating times: "Dal Lunedì al Venerdì Attivo 9:30 - 13:00 / 14:00-18:30". A photo of a smiling woman with a headset is also visible. This widget is circled in red.

# La chat: utilizzo aziendale

(esempio: [www.parallels.com](http://www.parallels.com))

- Attualmente la chat aziendale è utilizzata soprattutto per attività di assistenza tecnica.

The screenshot displays the Parallels website's support page. The top navigation bar includes links for Home, Notizie & Eventi, Soluzioni, Prodotti, Partner, Community, and Download. The left sidebar, titled 'Portale di Assistenza', lists various support options, with 'Supporto Online via Chat' highlighted. A red arrow points to 'Supporto Prioritario per Parallels Desktop' in the sidebar, and a red circle highlights the 'Parallels support CHAT' button at the bottom. The main content area features a 'Supporto Online via Chat' section with a list of services and pricing. A large banner for 'Parallels Desktop\* 5 per Mac' is also visible, along with a 'Summit '10' event announcement.

Home | Notizie & Eventi | Soluzioni | Prodotti | Partner | Community | Download

Portale di Assistenza

- Risorse di Assistenza Gratuite
- Creare Richiesta di Assistenza
- Linea Telefonica di Assistenza
- Manutenzione e Aggiornamenti
- Criteri di Assistenza
- Strumento di Risoluzione dei Problemi
- Supporto Online via Chat**
- Acquista Assistenza e Servizi
- Panoramica del Training Tecnico
- Supporto Prioritario per Parallels Desktop

Parallels support CHAT

## Supporto Online via Chat

Sempre al tuo servizio, Parallels offre ai suoi clienti un servizio di assistenza tecnica sempre pronto e disponibile.

Offriamo il supporto online via chat in modo gratuito per i clienti registrati su Parallels Desktop. Per domande tecniche su Parallels Desktop, vai su [Parallels Desktop](#) via: per, via; o vai su [Parallels Desktop](#) via: per, via; o vai su [Parallels Desktop](#) via: per, via;

Dopo aver registrato la [chiave di attivazione](#) di Parallels Desktop, puoi accedere al supporto online via chat. Per verificare la data di registrazione del tuo account, vai su [Parallels Desktop](#) via: per, via; o vai su [Parallels Desktop](#) via: per, via; o vai su [Parallels Desktop](#) via: per, via;

Alla scadenza dei 30 giorni di supporto gratuito, per continuare a ricevere assistenza tecnica, è necessario acquistare un pacchetto da 1-, 3-, 5-richieste di assistenza tecnica.

Informazione sui prezzi:

- 1 richiesta di assistenza tecnica: \$14.95,
- 3 richieste di assistenza tecnica: \$39.95,

Parallels  
Optimized Computing

Italy - Italiano

Contattare | Il mio profilo | Abbonarsi | Offerte di Lavoro | Chi Siamo

Home | Notizie & Eventi | Soluzioni | Prodotti | Partner | Community | Download | Supporto | Negozio Online

Parallels Desktop\* 5 per Mac

Più Veloce • Più Potente • Brillante!

Acquista! 79.99€

Upgrade 49.99€

Scaricare Prova

Parallels Summit 2010

Registrazione aperta al [Parallels Summit 2010](#)

**Summit '10**

Profit from the Cloud

Principale conferenza per i leader del settore, in cui si discute come guidare l'innovazione, creare offerte di servizi differenziate e aziende che beneficiano del cloud. 22-24 Febbraio 2010, Fontainebleau - Miami, Florida.

Parallels è leader in soluzioni cloud

Il sistema di fornitura di servizi Parallels ti consente di offrire proficui servizi [dalle-mail ospitate](#) e [hosting di siti web](#) ai [VPS](#) e [SaaS](#).

Oltre 5,000 fornitori di servizi cloud in tutto il mondo usano i prodotti Parallels per offrire ai propri clienti i migliori servizi e applicazioni.

Parallels è leader in soluzioni cloud

Offri Servizi Cloud per far prosperare il tuo business con i prodotti Parallels.

Provider di Hosting  
[Telcos & ISPs](#)  
[VARs & SI](#)  
[ISVs & Sviluppatori](#)

Fornitori Cloud & Hosters

Privati & Uffici Domestici

Aziende

Negozio >

Suite Parallels® Plesk Panel

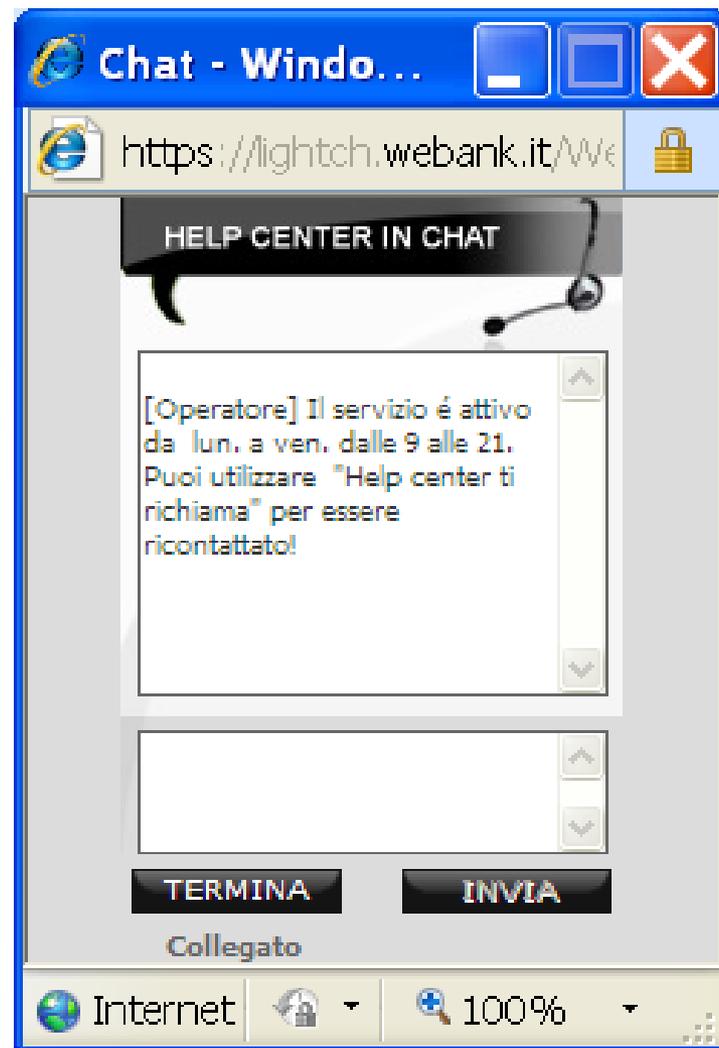
Suite Automazione Parallels®

Suite Virtualizzazione Parallels®



# La chat: utilizzo aziendale, le banche

(esempio: [www.webbank.it](http://www.webbank.it))



# La chat: esempio di transcript di una comunicazione di assistenza

(esempio: [www.tgoit](http://www.tgoit))

## Trascrizione della Chat TGO.it

General Info	
Chat start time	Jan 8, 2010 11:34:02 AM EST
Chat end time	Jan 8, 2010 11:38:33 AM EST
Duration (actual chatting time)	00:04:30
Operator	Claudia

## Chat Transcript

info: Per favore attendi che un operatore risponda.

info: Sei ora in chat con 'Claudia'.

Claudia: Benvenuto nel servizio di assistenza clienti di TGO.it. Come posso esserle utile?

Lei: **scusa ho cliccato qui per errore**

Claudia: di nulla

Claudia: buona serata

info: Your chat transcript will be sent to [daniela.ricotti@gmail.com](mailto:daniela.ricotti@gmail.com) at the end of your chat.

General Info	
Chat start time	Jul 9, 2009 6:31:42 AM EST
Chat end time	Jul 9, 2009 6:36:19 AM EST
Duration (actual chatting time)	00:04:37
Operator	Barbara

## Chat Transcript

info: Per favore attendi che un operatore risponda.  
 info: Sei ora in chat con 'Barbara'.  
 Barbara: Benvenuto nel servizio di assistenza clienti di TGO.it. Come posso esserle utile?  
 Lei: ciao  
 Lei: ho fatto un ordine  
 Barbara: buon giorno signore  
 Lei: inserendo p.iva e codice fiscale per fatturazione  
 Barbara: mi fornisce il codice ordine signore?  
 Lei: N. 39892  
 Lei: nel riepilogo ordine sono stati compattati in una unica riga: CODICE FISCALE: 01875740183 (CHE è LA PARTITA IVA)  
 Lei: scusi maiuscolo!  
 Barbara: si certo signore  
 Lei: penso che vada bene lo stesso per la mia fattura, ma vorrei conferme  
 Lei: Daniela  
 Barbara: si signore va bene  
 Lei: ok, allora procedo con bonifico  
 Barbara: scusami Daniela  
 Lei: figurati, grazie a te  
 Lei: bel servizio!  
 Lei: ciao  
 Barbara: ciao dANIELA  
 Barbara: BUONA GIORNATA  
 Barbara: Grazie per avere utilizzato il nostro servizio di assistenza clienti. Per qualsiasi informazione, non esiti a contattarci. Se desidera inoltre esprimere un suo giudizio sul servizio offerto puo' farlo semplicemente cliccando il tasto "chiudi" il alto a destra nella finestra di dialogo. Inserendo il suo indirizzo di posta elettronica potrà inoltre ricevere immediatamente copia della conversazione che abbiamo avuto via chat. Grazie ancora. Arrivederci.  
 info: Your chat transcript will be sent to [daniela.ricotti@gmail.com](mailto:daniela.ricotti@gmail.com) at the end of your chat.

La chat: esempio di transcript di una comunicazione di assistenza

(esempio: [www.tgo.it](http://www.tgo.it))

## Chat Transcript

info: Per favore attendi che un operatore risponda.

info: Sei ora in chat con 'Barbara'.

Barbara: Benvenuto nel servizio di assistenza clienti di TGO.it. Come posso esserle utile?

Lei: ciao

Lei: ieri vi ho chiamato perchè ho dato l'indirizzo sbagliato per una consegna

Lei: mi avete detto di chiamare in tnt

Lei: fatto

Lei: ma a loro volta mi dicono che siete voi che dovete autorizzare il cambio di indirizzo del destinatario

Barbara: buon giorno signore

Lei: mandando un fax

Barbara: mi fornisce il cod ordine?

Lei: 39892

Lei: dovrete mandare un fax al vettore tnt di pavia: 0382583112, dando l'autorizzazione alla consegna in via cardano 69 anzichè in via alboino 6 (pavia)

Lei: ok?

Barbara: un attimo

Lei: si

Barbara: signore va bene, pensiamo noi a contttare la tnt

Lei: grazie

Barbara: grazie a lei

Lei: buona giornata

Barbara: buona giornata

Barbara: Grazie per avere utilizzato il nostro servizio di assistenza clienti. Per qualsiasi informazione, non esiti a contattarci. Se desidera inoltre esprimere un suo giudizio sul servizio offerto puo' farlo semplicemente cliccando il tasto "chiudi" il alto a destra nella finestra di dialogo. Inserendo il suo indirizzo di posta elettronica potrà inoltre ricevere immediatamente copia della conversazione che abbiamo avuto via chat. Grazie ancora. Arrivederci.

info: Your chat transcript will be sent to [daniela.ricotti@gmail.com](mailto:daniela.ricotti@gmail.com) at the end of your chat.

La chat: esempio di transcript di una  
comunicazione di assistenza

(esempio: [www.tgo.it](http://www.tgo.it))

# In sintesi: la chat, utilizzo aziendale

## Utilizzo aziendale della chat, è possibile? Sì, ma attenzione:

- la natura informale del mezzo
- il suo successo in ambito ludico
  - Il dominio dell'oralità

### possono deformare il codice scritto:

- influenzando il rapporto fra gli interlocutori e annullando la percezione dei rispettivi ruoli
- generando un testo a tratti informale, se non addirittura trascurato con refusi, errori di digitazione...
- Attenzione ad espressioni tipicamente giovani (ed eccessivamente informali nella comunicazione d'azienda): “c 6?”, “da dove dgt?”, “ke stai facendo?”...
- Nota bene: oltre alla trasmissione del messaggio, il software consente di **archiviare gli scambi scritti** e quindi l'opportunità (o il rischio!) di poter rivedere quanto prodotto durante una conversazione

# Il meglio delle richieste di assistenza... (sulla pazienza dell'operatore) [\(http://problemitecnici.splinder.com/\)](http://problemitecnici.splinder.com/)

## Ma poi funziona?

Operatore: "Buongiorno, in cosa posso esserle utile?"

Cliente: "Sì pronto sono XXXXXXXX volevo sapere se il pc nuovo è arrivato"

Operatore: "Sì è arrivato, glielo porto domattina e lo sistemiamo in casa, così le spiego anche alcune cose"

Cliente: "Ah va bene perfetto. Senta, e questo pc che mi porta poi funziona?"

Operatore: "Certo, funziona perfettamente"

## Guardi io dovrei solo cambiare...

Cliente: "Sì buongiorno, guardi io ho un vecchio pc, dovrei un pò rimodernarlo"

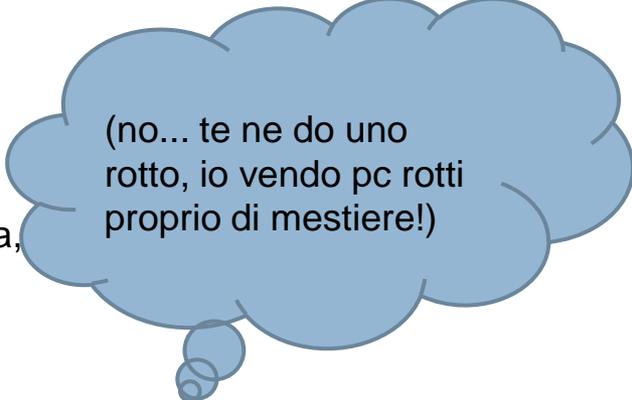
Operatore: "Sì, ha già in mente qualcosa?"

Cliente: "Mah, di sicuro tengo il mio monitor, devo solo cambiare il cervello per intenderci"

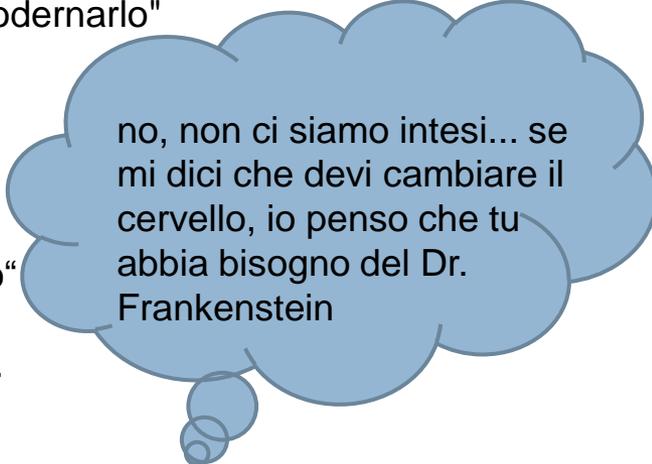
Operatore: "Dice il case?"

Cliente: "Guardi devo cambiare solo quel bussolotto di lato. Il cervello"

(di tanti modi.... il cervello non mi era mai ancora capitato di sentirlo... chiuderei qui per oggi)



(no... te ne do uno rotto, io vendo pc rotti proprio di mestiere!)



no, non ci siamo intesi... se mi dici che devi cambiare il cervello, io penso che tu abbia bisogno del Dr. Frankenstein

## 4. Per concludere: le poche buone regole...

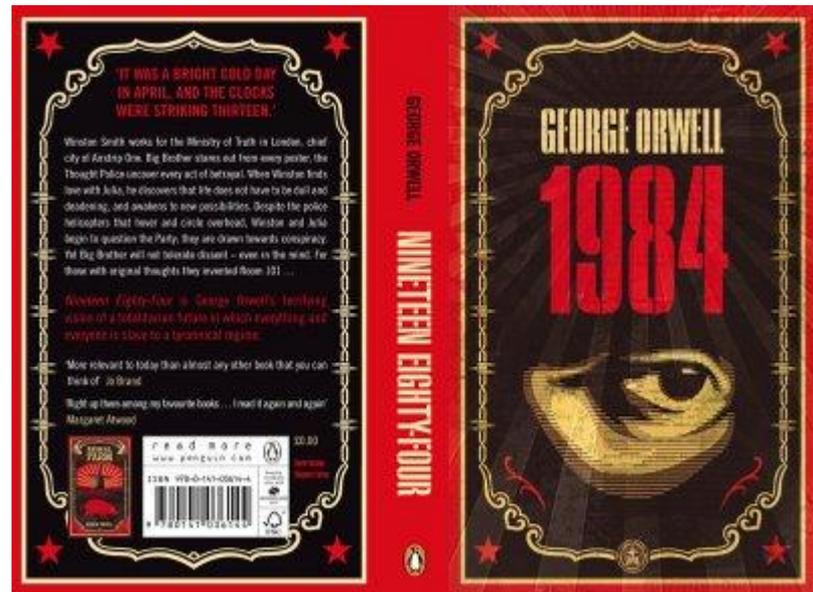
- Non usare mai metafore, similitudini o altre figure retoriche che sei abituato a vedere sulla stampa
- Non usare mai una parola lunga se puoi usarne una corta
- Se puoi eliminare una parola, eliminala sempre (senza cambiare il senso di quello che vuoi dire)
- Non usare mai la forma passiva quando puoi usare quella attiva
- Non usare mai un'espressione straniera, un termine scientifico o gergale quando c'è un equivalente nella lingua quotidiana
  - **Rompi una di queste regole e immediatamente dici qualcosa apertamente rozzo**

# Le poche buone regole... di **George Orwell**

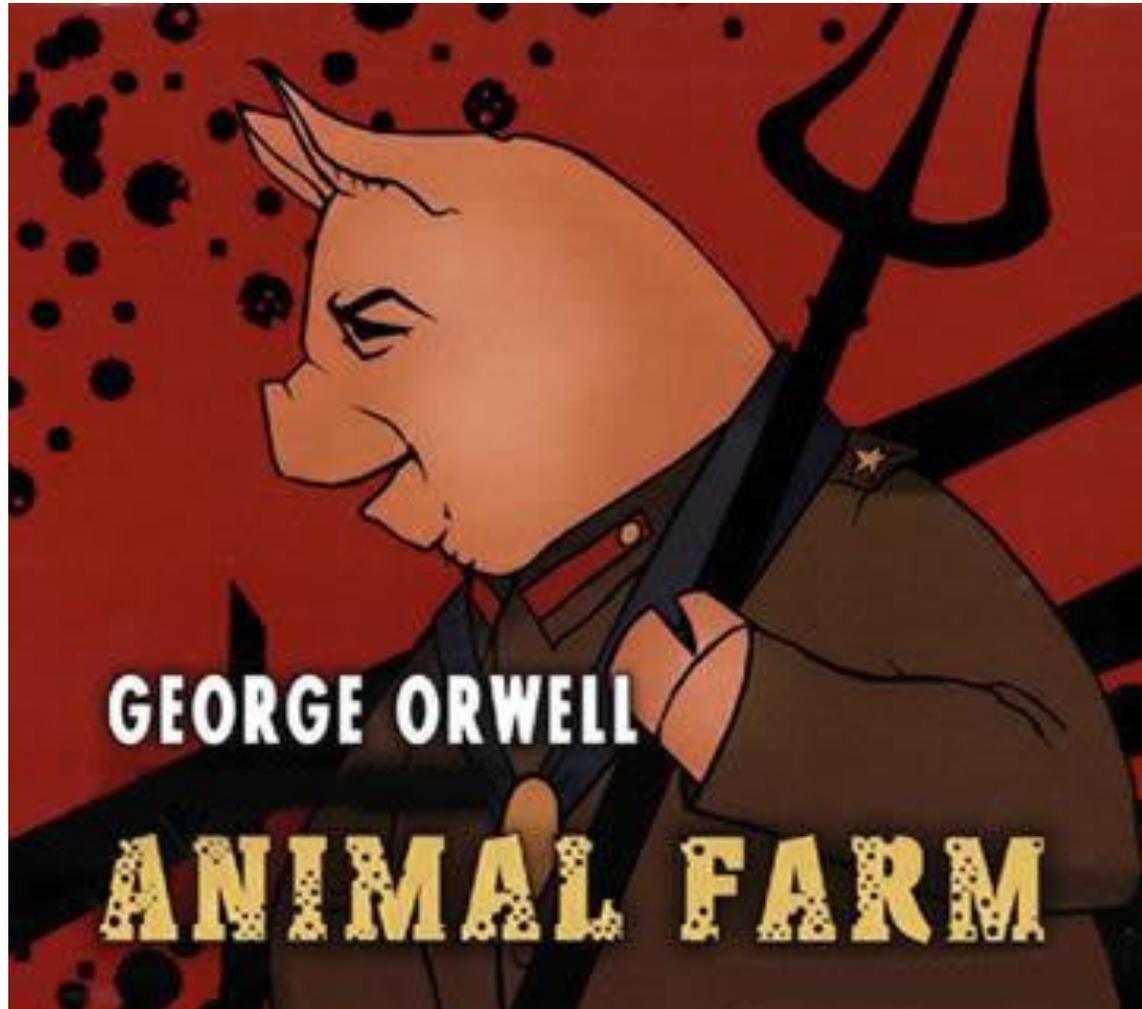
6 splendide e sempre attuali regole sulla scrittura enunciate nel **1946** da [George Orwell](#)



The American Conversation  
and the Language of  
Journalism



# Le poche buone regole... di **George Orwell**



## E infine... un consiglio importante!

“Istantaneità, informalità, leggerezza e velocità dei nuovi mezzi di comunicazione non ci traggano in inganno: una volta partite, le nostre parole non ci appartengono più, e possono essere estrapolate, manipolate, archiviate, mandate ad altri”.

Luisa Carrada [www.ilmestierediscrivere.com](http://www.ilmestierediscrivere.com)

# Contatti

---

## MediArteProgetti

di Daniela Ricotti

Contenuti e soluzioni per la comunicazione digitale

[info@mediarteprogetti.com](mailto:info@mediarteprogetti.com)

[daniela.ricotti@mediarteprogetti.com](mailto:daniela.ricotti@mediarteprogetti.com)

**Sede legale:** via Vallazze, 99 – 20131 MI

**Sede operativa:** via Ventura, 20 – 20134 MI

Tel. 02 70603385 - Cell. 348 3506287

Fax +391786090125

