

# Comunicazione

---

Mirko Tivosanis

2 marzo 2004

Mirko Tivosanis

[tivosanis@italicon.it](mailto:tivosanis@italicon.it)

Torna alla prima  
pagina



# Una presentazione personale...

- Dottore di ricerca in Storia della lingua italiana (1997)
- Dal 2002: ricercatore in Linguistica italiana - Facoltà di Lettere
- In precedenza: responsabile per siti web (Consorzio ICoN: <http://www.italicon.it>)
- Membro del Comitato scientifico del master SISPPi



# Durante il corso ci occuperemo di:

- Un inquadramento generale (proporvi un atteggiamento consapevole nei confronti della comunicazione)
- Problemi specifici (posta elettronica, siti web dal punto di vista della comunicazione)
- Comunicazione in italiano (come semplificare il linguaggio)



# Scrittura professionale e comunicazione - Facoltà di Lettere

- Modulo professionalizzante sull'editoria (CdL in Lettere)
- Corso di laurea in Comunicazione pubblica, sociale e d'impresa (Interfacoltà)
- Master in italiano scritto e professionale
- Laboratori di scrittura (Chiara Rossi, Samuela Brunamonti...)
- Editing e scrittura professionale (Ena Marchi, CdL Informatica umanistica)



# CdL Informatica umanistica

- Comunicazione e didattica multimediali (Marco Gasperetti)
- Laboratorio di progettazione web (Chiara Renso)
- Progettazione di interfacce (Fabio Paternò)
- Produzione multimediale (Nicola Cionini, Giuseppe Muccioli)
- Progettazione grafica e web design (Theo van Boxel)
- Progettazione siti web (Maria Simi)



# Il corso: due temi che si sovrappongono

- Comunicazione scritta in lingua italiana - con verifica intermedia
- Usabilità della comunicazione - con verifica intermedia
- Prova finale - dipende da quello che avremo effettivamente fatto durante le lezioni (in linea di massima, un'esercitazione)



# Informazioni pratiche: ricevimento

- Il martedì dalle 15 alle 16  
(Dipartimento di Informatica) - forse stanza 396
- In alternativa: il giovedì alle 11  
(Dipartimento di studi italianistici,  
palazzo Ricci, in via S. Maria)
- Ma è meglio se mi avvisate per  
posta elettronica:  
[tavosanis@ital.unipi.it](mailto:tavosanis@ital.unipi.it)  
[tavosanis@di.unipi.it](mailto:tavosanis@di.unipi.it) (nota...)



# Informazioni pratiche: materiali

- Pagina web del corso  
<http://www.di.unipi.it/~tavosani/>
- Metterò in linea le diapositive
- Manuale: contiene molte delle cose che vedremo.
- Programma non frequentanti: manuale + diapositive
- Letture consigliate



# Obiettivi del corso

- Promuovere un atteggiamento attivo nei confronti dei problemi di comunicazione
- Insegnare alcuni “trucchi” pratici per facilitare la comunicazione in situazioni comuni
- ... prendendo in considerazione *solo* la comunicazione scritta professionale (carta, web, posta elettronica)



# Per iniziare

- Una serie di informazioni / concetti
- Tutto quello che vedremo sarà ripreso nel seguito del corso



# Che cos'è la comunicazione?

A norma di regolamento didattico:  
“capacità di scrivere relazioni e rapporti tecnici, e di presentare seminari”



# Che cos'è la comunicazione?

Definizioni:

“Portare qualcosa a conoscenza di altri”

“Scambio di messaggi”

Ci occuperemo di entrambi questi aspetti.



# In realtà:

- esistono diversi tipi di comunicazione
- si comunica a diversi livelli, per esempio
  - ◆ Comunicazione verbale (= testi)
  - ◆ Comunicazione non verbale (= tutto il resto)
- Si comunica senza che noi stessi ce ne accorgiamo, sempre e comunque



# Corollario

- Tutti voi sapete già scrivere relazioni e rapporti tecnici
- Tutti voi sapete presentare un seminario
- Non occorre insegnarlo da zero...
- ... semmai, si può *migliorare*



# Comunicare è facile?

- In certi casi è *sorprendentemente* facile (ci si capisce con uno sguardo, un cenno...)
- In altri è *sorprendentemente* difficile (si passano ore a studiare il manuale del videoregistratore...)
- La stessa alternanza si ritrova nella comunicazione professionale



# Perché occuparsi di comunicazione professionale?

- È interessante di per sé
- Serve in moltissime occasioni
- Nel mondo del lavoro è fondamentale (per comunicare all'interno della struttura o con l'esterno)



# Caratteristiche fondamentali della comunicazione professionale

A scuola si impara a scrivere il tema in classe. La comunicazione professionale, invece, ha sempre:

- un **destinatario** (una persona o più persone)
- un **obiettivo** da raggiungere (informare, far eseguire un ordine, ottenere informazioni...)



# Il destinatario

- Pochi tipi di comunicazione sono accessibili a tutti
- (sembra banale...)
- Per comunicare bene occorre conoscere il destinatario e adeguarsi alle sue esigenze



# Due esempi

Ho tirato il bicchiere contro il muro e  
l'ho rotto

(A. Lucchini, *Business writing*, p. 76)

**FIFA, Portekiz'de yapılacak Avrupa Futbol Şampiyonası'ndan sonra tüm resmi karşılaşmalarda altın ve gümüş gol kuralının kaldırılarak klasik uzatmalar ve daha sonra da penaltılara dönülmesine karar verdi. Ayrıca önümüzdeki sezondan itibaren özel karşılaşmalarda oyuncu değişikliklerine de kısıtlama getirilerek, oyuncu değiştirme sayısı 6 futbolcuyla sınırlandırıldı.**



# Problema:

Spesso possiamo avere in mente solo un destinatario generico

# Soluzione:

Scrivere testi che possano essere letti da chiunque abbia determinati requisiti (per es., conoscenza della lingua italiana, di un dato linguaggio di programmazione...)



# Mettersi nei panni degli altri...

- ... è un'impresa particolarmente difficile
- La capacità di produrre (ed elaborare) certi tipi di informazione sembra collegata all'alfabetizzazione
- La scrittura, infatti, ha senso solo se riusciamo a rivolgerci a persone che non sono presenti



# Le ricerche di A. R. Lurija: che cos'è un albero?



Alexander R. Lurija  
1902-1977

“Spiegate mi che cos'è un albero”

“Perché spiegarlo, anche senza di questo tutti sanno che cos'è un albero.”

“Spiegate mi lo stesso che cos'è.”

“Da noi ci sono dappertutto posti dove ci sono alberi; in generale non ci sono posti dove non ci siano alberi; e allora, perché spiegare!?”



# Pensiamo all'assistenza per telefono...

- “Che cosa vedi adesso sullo schermo?”
- “Clicca su quel bottone. Come sarebbe a dire che non vedi nessun bottone?”



# In sostanza:

- Moltissime cose si capiscono solo se siamo nello stesso posto nello stesso momento
- O se almeno abbiamo avuto esperienze simili, una formazione comune e così via
- Mettersi nei panni degli altri a volte è molto difficile, ma è necessario se vogliamo raggiungere...



# L'obiettivo

- Si scrive sempre per raggiungere qualche obiettivo
  - ◆ Vendere qualcosa
  - ◆ Ottenere qualcosa
  - ◆ Spiegare qualcosa...
- Raramente a scuola si impara a scrivere in quest'ottica
- Comunque, se gli altri non ci capiscono, o non reagiscono nel modo che desideriamo, è molto difficile raggiungere questo obiettivo: ricordare il **destinatario**



# Usabilità

- Tutto quello che vedremo potrà essere considerato “usabilità”
- Cioè, si tratta di
  - ◆ produrre
  - ◆ organizzare
  - ◆ trasformare informazioni...
- ... e di renderne possibile l’uso a un destinatario



# Sapere e comunicare

- Daremo per scontato che voi sappiate già le cose
- Spesso questo non basta se non si comunica in modo efficiente
- A volte, comunicando, ci si accorge che le cose in realtà *non* si sapevano
- In ogni caso: non si può comunicare quel che non si sa



# Compiti della scrittura

- Informare (manuali, relazioni)
- Regolare (regolamenti, leggi)
- Convincere (pubblicità, relazioni)
  
- Nella pratica: un testo ha spesso più di un compito
- Prendiamo l'esempio di una relazione fatta per lavoro...



# Che server web scegliamo?

- Quali sono le possibilità?
- Quanto costano?
- Quali sono le caratteristiche?
- Quale soluzione consigliamo?

(a monte: a che cosa deve servire il server?)



# Per informazioni:

---

tavosanis@ital.unipi.it

