



---

**6 aprile 2006**

---

Comunicazione

Mirko Tavosanis

# La posta elettronica

- ◆ Dal punto di vista della comunicazione
- ◆ Quindi, al solito:
  - Destinatario: riuscire a fargli leggere il messaggio!
    - Problemi tecnici
    - Problemi comunicativi (spam)
  - Obiettivo: occhio all'oggetto

# Premessa: conosciamo lo strumento?

- ◆ Alcuni tipi di strumento li conosciamo dai tempi della scuola o per lunga abitudine
- ◆ Altri sono nuovi (fax, pagine web)
- ◆ Altri sono in evoluzione (e-mail, pagine web)
- ◆ Molto spesso, conoscere i meccanismi di funzionamento può aiutarci
- ◆ Specie se vogliamo usarli professionalmente!

# Gli standard redazionali

- ◆ Aiutano la leggibilità (usabilità) perché...
- ◆ ... riducono lo sforzo non necessario da parte del lettore
- ◆ Sono utili per allenarsi a tenere sotto controllo tutti gli aspetti di un testo

# Punti di conflitto

- ◆ Gli standard ortografici e redazionali italiani sono pensati per la tecnologia tipografica
- ◆ Non è sempre facile soddisfare queste richieste su altri mezzi di comunicazione (inclusa la scrittura a mano!)
- ◆ Inizieremo a vedere:
  - ortografia (lettere accentate)
  - corsivi, grassetto e sottolineature

# Le lettere accentate

In italiano: sette vocali accentate,  
sei segni sulla tastiera...

à è é ì ò ù

- ◆ tè, caffè
- ◆ né, perché

# Tuttavia, lo standard dei computer...

- ◆ È stato inventato per la lingua inglese
- ◆ In inglese non ci sono caratteri accentati
- ◆ I caratteri accentati sono inseriti tramite espedienti di diverso livello
- ◆ E all'italiano è andata ancora bene...



# DS 运动资料



ITALIAN WEBSITE  
 ENGLISH  
[数据](#)  
[注册](#)  
[注册](#)  
[登](#)

是唯一一个在的意大利英式足球的数据。

在这里可以找到所需要的任何料

- 意大利和盟B
- C1和C2 盟
- 第四盟区
- 意大利女子足球和
- 德国、英国、和西班牙的盟。

天上都有相的信息提供；一些个性化的和于球状况，从 Serie A 到第四盟的比况，在个星期天上都行更新。

一次足球冠的个人料、得分情况、的事材料、威人士球的分析、个人和球的定等、的比分都行公布。

# Ascii di base

- ◆ Ascii ristretto, o a 7 bit
- ◆ Standard Iso 646
- ◆ Comprende 95 caratteri stampabili (lettere maiuscole e minuscole) e 33 caratteri di controllo
- ◆ Come Irv (International Reference Version) è tuttora l'unico assieme di caratteri universalmente condiviso
- ◆ **Non contiene le lettere accentate!**

# Insiemi di caratteri a 8 bit

- ◆ Comprendono 256 caratteri
- ◆ Ne esistono diverse versioni
- ◆ Il più usato è l'Iso 8859-1 (“Latin1”), che comprende i caratteri più usati delle principali lingue occidentali
- ◆ Contengono le lettere accentate!
- ◆ In questi casi non è garantito l'interscambio

A0	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	AA	AB	AC	AD	AE	AF
	ı	ϕ	£	¥	≠	ı	§	..	©	®	«	¬	-	®	-
B0	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	BA	BB	BC	BD	BE	BF
°	±	²	³	-	¼	¶	·	,	1	Ω	»	¼	½	¾	¿
C0	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CA	CB	CC	CD	CE	CF
À	Á	Â	Ã	Ä	Å	Æ	Ç	È	É	Ê	Ë	Ì	Í	Î	Ï
D0	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	DA	DB	DC	DD	DE	DF
Ð	Ñ	Ò	Ó	Ô	Õ	Ö	×	Ø	Ù	Ú	Û	Ü	Ý	Þ	ß
E0	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	EA	EB	EC	ED	EE	EF
à	á	â	ã	ä	å	æ	ç	è	é	ê	ë	ì	í	î	ï
F0	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	FA	FB	FC	FD	FE	FF
ö	ñ	õ	ö	ô	ö	ö	÷	ø	ù	ú	û	ü	ý	þ	ÿ

# Unicode

- ◆ Sincronizzato (ma non coincidente) con lo standard Iso/Iec 10646
- ◆ <http://www.unicode.org>
- ◆ Per alfabeti e per scritture non alfabetiche

# Nella posta elettronica...

- ◆ Nelle intestazioni si possono usare solo i caratteri Ascii di base
- ◆ Nel testo, accenti e caratteri speciali possono essere inviati con codifica Iso 8859-1 o Unicode
- ◆ Tuttavia, i passaggi non sono sempre affidabili

# E in pratica...

- ◆ Se usate caratteri esterni all'Ascii di base, c'è sempre il rischio che il vostro corrispondente non riesca a vederli...
- ◆ ... a meno che non sappiate quale programma userà per la posta elettronica

# Esperimento pratico

Relazione `<?xml:namespace prefix = o ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:office" />`

l?utilizzo del linguaggio formale o informale (in base alla situazione ed all?interlocutore), l?utilizzo di espressioni comprensibili e infine il cercare di essere coincisi per non distogliere l?attenzione dell?interlocutore dal messaggio principale del testo.



Soprattutto, attenzione all'**oggetto** della lettera!!!

# Altri esempi

- ◆ · L'ortografia
- La grammatica
- L'organizzazione di un testo

I programmi di posta elettronica sono dotati di utili e funzioni supplementari;

Questo lavoro è strutturato:

- 1- comunicazione
- 2- posta elettronica e la sua utilità
- 3- pagine web e la loro utilità
- 4- considerazioni conclusive.

# In italiano c'è una scappatoia

- ◆ Sostituire gli accenti con apostrofi (anzi, con apici)
- ◆ In questo modo si è sicuri della leggibilità
- ◆ Non è elegante
- ◆ È sempre meno indispensabile (gli standard si diffondono)
- ◆ Ma anche se capitasse a un lettore su cento...

# Ancora peggio con i formati...

- ◆ I caratteri dell'Ascii sono caratteri puri e semplici
- ◆ Corsivi, grassetto e così via vengono inseriti da programmi diversi (o da versioni diverse dello stesso programma) in modo diverso
- ◆ Le probabilità che siano visualizzati correttamente sono più basse che con i caratteri

# Che cosa trovate in Outlook e simili?

Usando il linguaggio HTML vengono inseriti nella posta elettronica:

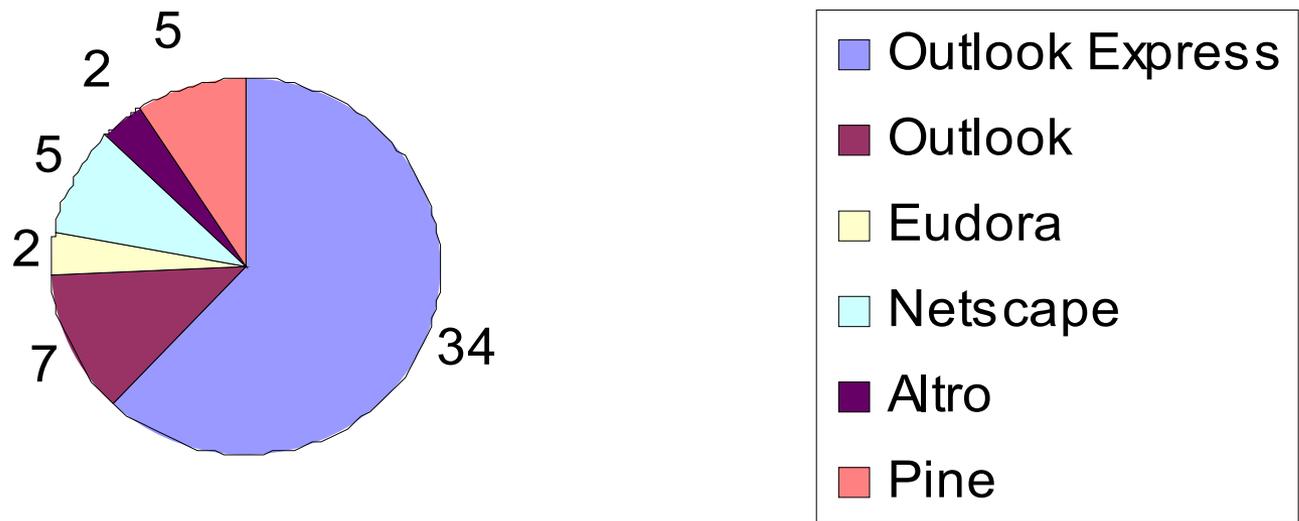
- ◆ Formattazione del testo
  - corsivo
  - grassetto
  - colore
  - corpo del carattere...
- ◆ Sfondi
- ◆ Elementi decorativi

# Uno standard di fatto

- ◆ Il 95 % degli utenti legge le pagine web con Internet Explorer su computer Windows
- ◆ Forse l'80 % degli utenti legge la posta elettronica con Outlook su computer Windows
- ◆ La standardizzazione sta aumentando e i programmi diventano più intelligenti

# L'anno scorso, per esempio...

“Quale programma di posta elettronica usi?”



**Da:** Zone Labs  
**Data:** mercoledì 6 marzo 2002 20.09  
**A:** tavosanis@rom.unipi.it  
**Oggetto:** ZoneAlarm Pro 3.0 Now Available

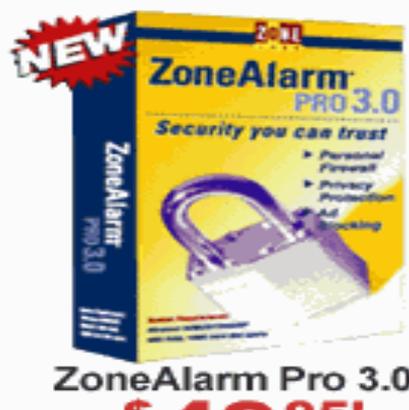


## Introducing the **NEW** ZoneAlarm® Pro 3.0!

- ▶ Zone Labs is proud to introduce the next generation in PC firewall protection: **ZoneAlarm Pro 3.0**. This major update to our award-winning personal firewall now delivers **twice** the security: state-of-the-art protection against hackers and data thieves **plus** advanced privacy controls.

[Click here to get the NEW ZoneAlarm Pro 3.0!](#)

### ZoneAlarm Pro 3.0 - New and Improved features



#### **NEW Features:**

#### **Hardened Firewall PLUS Privacy**

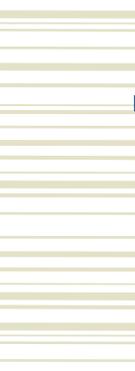
- Program Component Control defends your trusted applications against hacker tampering
- Ad Blocking screens out annoying pop-up windows and unwanted banner ads
- Cookie Control prevents Web sites from spying on you

# Email Format - HTML versus Text

- ◆ Almost 60 percent of e-mail users have the ability to receive HTML e-mail, which gets twice the response rate as text e-mail.  
Source: Jupiter Research
- ◆ In 2001, 68% of all email marketing was in HTML format (from opt-in email publishers and permission-based email marketing ad networks in the US).  
Source: Opt-in news- January 2002
- ◆ 57% of email received by US Internet users is in HTML format (does not include rich media or animation). Source: IMT Strategies - September 2001

# Tuttavia!

- ◆ Preparare un messaggio con una buona impaginazione HTML è un compito abbastanza complesso
- ◆ Viceversa, far ricorso al solo testo è sempre possibile (con alcuni semplici accorgimenti)



---

# Alla base di tutto

---



Testo semplice,  
ASCII di base,  
nessun formato

# Nella posta elettronica meglio evitare:

- ◆ Formattazione del testo (corsivi, grassetto, colori...)
- ◆ Sfondi
- ◆ Elementi decorativi
- ◆ Elementi grafici