



Comunicazione, informazione, conoscenza: architettura della conoscenza e architettura della comunicazione

L'evoluzione informatica, lo ICT, il digitale: HW, SW, Reti

La nozione di comunicazione

La nozione di informazione

La nozione di conoscenza

Sistemi operativi, sistemi informativi, applicativi, reti

Progettare i contenuti: l'architettura della conoscenza

Progettare le interazioni: l'architettura della comunicazione

Sistema operativo (abbreviato in SO)

Software di sistema che gestisce le risorse *hardware* e *software* della macchina, fornendo servizi di base ai software applicativi

Tra i sistemi operativi per *computer desktop*: macOS, Microsoft Windows, le distribuzioni GNU/Linux, sistemi Unix-like, BSD e Chrome OS

Per i dispositivi mobili, quali *smartphone* e *tablet*, vi sono iOS, Android, Windows Phone, Sailfish OS



Software applicativi

Programmi informatici (software) utilizzati per l'automatizzazione di ufficio (Office Automation) o per varie utilità. Si distinguono dai software di base (sistemi operativi) in quanto gli applicativi possono essere utilizzati soltanto se nel computer è già presente un S.O.

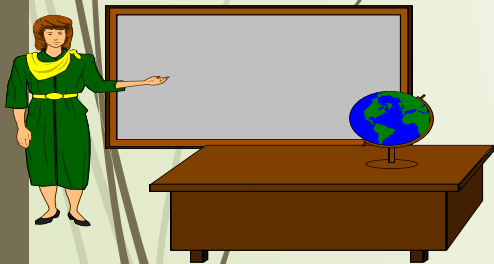


sovrascopo



SOCIETA'

s1



d1

educazione

s2



d2

istituzione

s3



d3

occupazione

s4



d4

famiglia

...

d = dominio s = scopo sociale



La comunicazione

Modello etnografico della comunicazione

S ituation
P articipants
E nds in view
A cts
K ey
I nstrumentalities
N orms
G enres

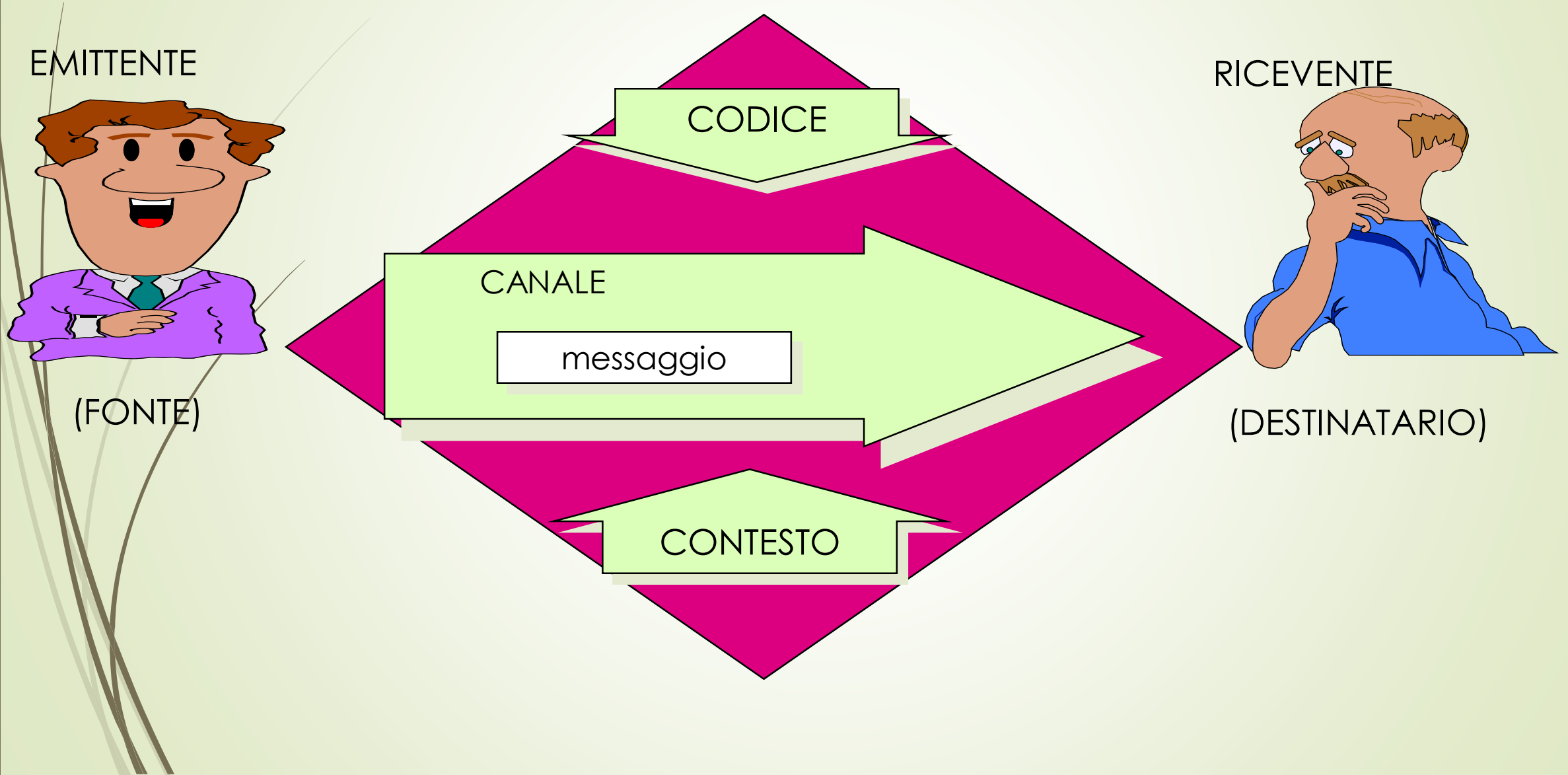


Società



Sistema di eventi comunicativi

Modello linguistico della comunicazione



Modello psicologico della comunicazione

MENTE



MITTENTE

ELABORAZIONE
significato → scopo

CODIFICA

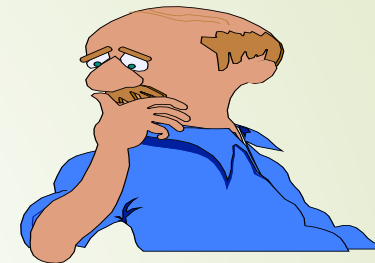
COMPORTAMENTO:
sequenza di azioni e interazioni finalizzate a uno scopo

Azione

verbale e/o non verbale

Azione

MENTE

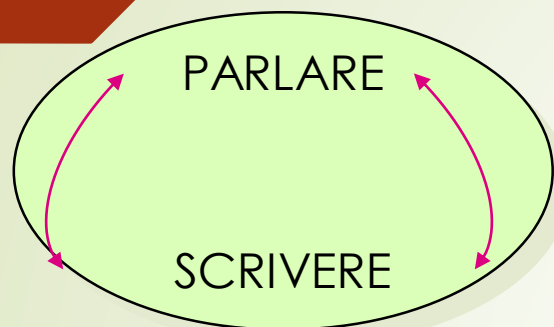


DESTINATARIO

DECODIFICA
significato →

COMPRENSIONE

Modello pragmatico della comunicazione



E' AGIRE PER RAGGIUNGERE UNO SCOPO

TIPOLOGIA DELLE AZIONI VERBALI
(ATTI LINGUISTICI)

- ☐ Verdittivi
- ☐ Esercitivi
- ☐ Commissivi
- ☐ Comportativi
- ☐ Espositivi

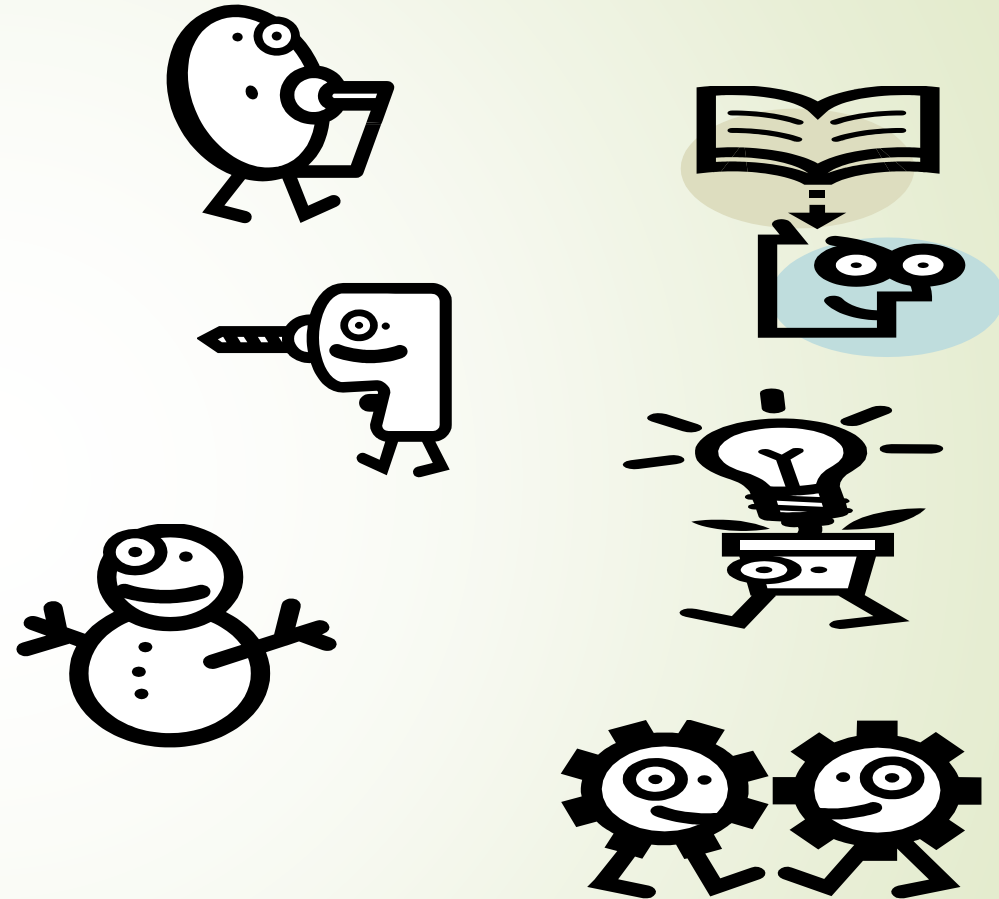


Tipologie e ambiti della comunicazione

- ❑ Codici: parlato e scritto, verbale e non verbale
- ❑ Modalità:
 - faccia a faccia monodirezionale: conferenza, lezione, telegiornale
 - bi-multidirezionale/dialogica: conversazioni, acquisti, servizi, lavorativa
- ❑ Ambiti: comunicazione giornalistica (politica, pubblicitaria, normativa, istituzionale, digitale)


La comunicazione efficace

- ▶ linguaggio e comunicazione
- ▶ linguaggio, pensiero, realtà
- ▶ intenzionalità e non intenzionalità comunicativa
- ▶ i significati mentali/scopi verbalizzati
- ▶ il successo della comunicazione
- ▶ la scelta del linguaggio in funzione dell'evento e della situazione



Interdisciplinarietà: le discipline della comunicazione





Gli strumenti della comunicazione: linguaggi, generi, tecnologie

- lingue (codici) verbali (parlate e scritte) e non verbali
- varietà di lingue e sottocodici
- comunicazione faccia a faccia e a distanza
- tecnologie di mediazione del parlato e dello scritto
- informazione e comunicazione
- tecnologie dell'informazione e della comunicazione (IT e ICT)



La comunicazione digitale

- ➡ Nozione
 - ➡ La CMC
 - ➡ Il Software per il Web
- 

Il contenuto per la rete: siti e portali intranet, extranet, Internet

- quale contenuto includere
- tipi di rete
- tipi di contenuto
- il disegno di contenuto per la rete
- il disegno grafico per la rete
- pianificare il contenuto e l'interfaccia

Tipi di sito

16

siti/portali Internet
domini funzionali/tematici:

istituzionali
commerciali
educativi
ludici
aziendali
associativi

siti/portali Intranet
tipologie istituzionali/associative/aziendali
portali “motori” (google, arianna, yahoo, ecc.)
portali polifunzionali (infinito, libero, ecc.)
siti personali
siti collaborativi

Ridisegnare il testo scritto per la rete

17

- enfatizzare il contenuto importante
- focalizzare i link
- abbreviare i testi
- formattare adeguatamente i testi
- eliminare la retorica
- evitare l'eccesso di stimolo contenutistico e operativo
- spezzettare il contenuto in blocchi
- modernizzare il linguaggio
- aggiungere metainformazione
- fare attenzione ai refusi grafici, testuali, funzionali, tecnologici

La conoscenza per la Rete: processo cognitivo e conoscenza

- rilevanza degli studi sul funzionamento della mente e su come gli individui processano l'informazione
- nella comunicazione elettronica (relazioni, prodotti, servizi) occorre sapere come l'utente :
 - riceve l'informazione
 - immagazzina e richiama informazione
 - agisce sull'informazione
 - gestisce informazione

Tratti di controllo dell'informazione

19

tratto analizzatore

definire lo scopo del sito

spezzare in blocchi

raggruppare item simili

fare blocchi di non più di 4 – 6

organizzare i dati visivamente in tabelle o elenchi

usare il logo

denominare i link

beneficio cognitivo

focalizza le unità linguistiche chiave

consente un'immediata categorizzazione
offre l'analisi delle relazioni

libera la memoria ai fini dell'analisi

avvia confronti e suggerisce priorità

crea un'associazione immediata con la qualità e il
tipo di servizi offerti

evidenzia la struttura profonda rispetto a quella di
superficie

Come l'utente analizza l'informazione in rete

- datare l'informazione e distinguere quella permanente
- dare nomi chiari e sintetici ai file e alle URL
- gestire il carico cognitivo

Area centrale: tecniche di design

grafica di colore complementare

- colore struttura
- avvertenza colore
- convenzioni sul colore
- significati internazionali del colore
- sovraccarico di colore

23/09/2019

blocchi di informazione

- tabelle
- raggruppamento grafico
- liste a pallini con parole chiave
- Diagrammi
- Mappe
- icone e simboli ripetuti
- menu

conoscenza zuanelli 2007

indizi testuali

- testo minimo
- molto contenuto
- organizzazione dei testi
- font
- altezza lettere (corpo)
- una parola chiave per riga
- regole di leggibilità (acronimi, lunghezza parole/frasi minima, frasi attive non nominalizzate, uso limitato di aggettivi e avverbi)

spazio bianco

- spaziatura doppia
- spazio tra colonne
- spazio intorno a grafica
- margini esterni
- spazio tra capoversi continui

Come l'utente agisce sull'informazione: la mappatura mentale

la mappatura mentale consiste nel:

- **filtrare l'informazione**
- **spezzarla in blocchi**
- **cercare associazioni e relazioni tra i concetti**
- **agire su di essa per raggiungere gli scopi personali**

...

soddisfare i bisogni e i desideri cognitivi

Il design cognitivo consiste nel comprendere i bisogni e le necessità della processazione di informazione della mente umana:

- grande attenzione nell'uso dell'informazione in primo piano, centrale e di sfondo (ricevere informazione)
- potenziare la memoria e il richiamo dell'informazione spezzandola in blocchi (immagazzinamento)
- organizzare visivamente i blocchi di informazione e renderla accessibile (analisi)
- le mappe mentali aiutano ad agire sull'informazione (azione/interazione)
- trattare con il ciberspazio significa gestire l'informazione
- consentire all'utente il controllo, la libertà e la flessibilità nell'uso dell'informazione

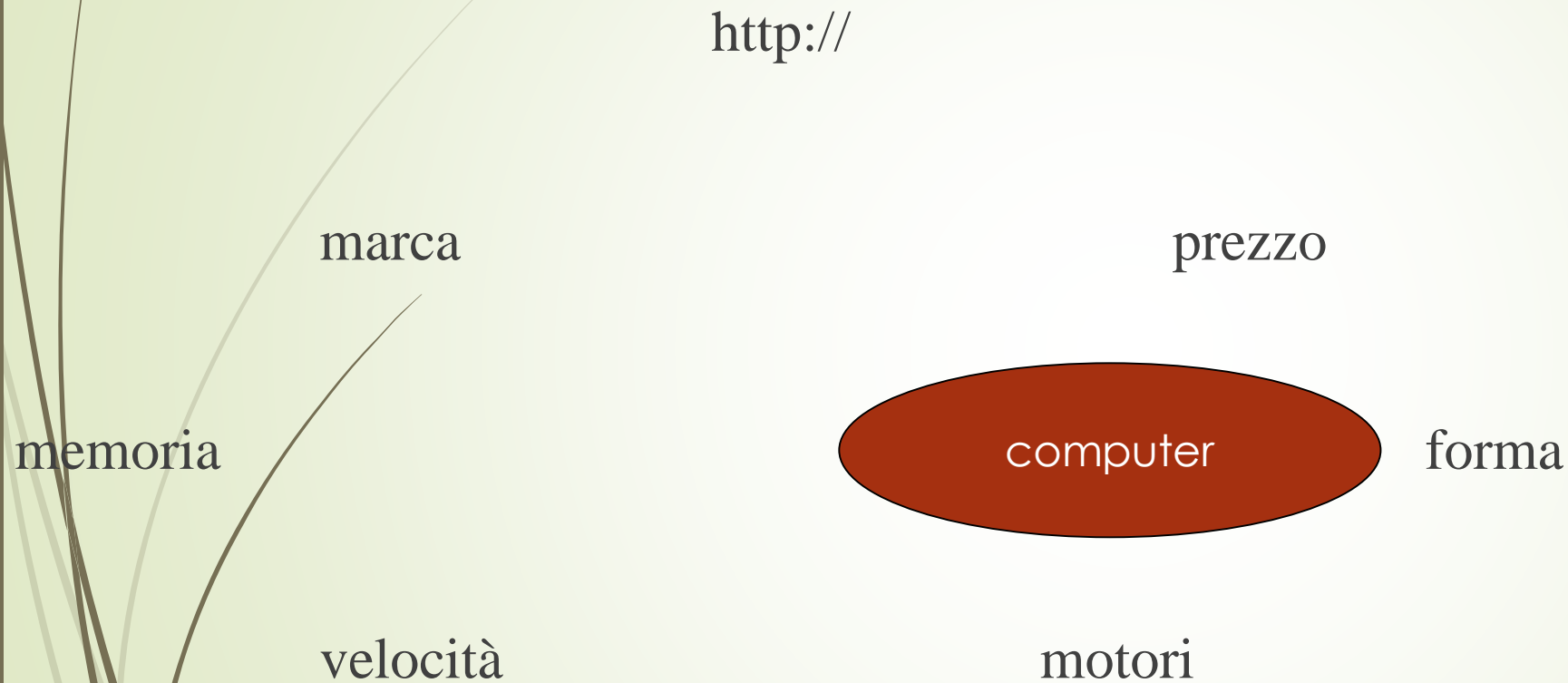
tecniche per completare la mappa mentale

24

- fornire una visione generale del mondo esterno nel sito
- fornire una mappa per navigare dentro al mondo del sito
- fornire link a siti specializzati di settore
- fornire strumenti di contatto on line
- dare una chiara spiegazione dell'utilità del sito
- dare completezza rispetto agli scopi

usare la rete per completare la mappa mentale

25



creare i temi centrali

- l'utente vuole ricondurre l'informazione a un tema unitario col quale “farà” qualcosa :
- avere informazione
- riempire moduli
- fare quesiti
- avviare contatti
- svolgere una simulazione

...

come si riceve l'informazione

primo piano attira l'attenzione	area centrale organizzazione e struttura	sfondo base contesto
elementi nella pagina che catturano la vista	singoli elementi che l'utente deve focalizzare	elementi che non si notano nella pagina, informazione subliminale
es. corpo intestazioni massimo, tabelle, finestre	es. intestazioni medie e intermedie, link, icone, pallini	es. grafica di sfondo quale parte dello sfondo

Il disegno cognitivo

bisogni della mente necessità

- ▀ lingua
- ▀ immagini e parole
- ▀ numeri
- ▀ logica d'architettura
- ▀ ritmo
- ▀ colore
- ▀ consapevolezza dello spazio
- ▀ ordine
- ▀ interazione comunicativa
- ▀ rinforzo logico
- ▀ preparazione
- ▀ chiarezza
- ▀ personalizzazione
- ▀ dinamismo