

## INTRODUZIONE

Internet sempre più affianca e si fonde con i media più tradizionali, giornali, radio e televisione, nella costruzione della percezione individuale della realtà e nella costruzione dell'immagine e della reputazione di aziende, marchi e personaggi.

L'informazione che si può rintracciare su internet, su un marchio o un prodotto, ha queste caratteristiche particolari: è ampia, ha fonti diversificate che spaziano dal sito del giornale più istituzionale al blog del consumatore competente, ed è incontrollata, è cioè difficile ricostruire qual è la fonte che la genera; quindi è difficile da gestire.

La commercializzazione del nuovo sistema operativo di Microsoft, Vista, è parsa all'Osservatorio di Pavia e a eXtrapola un'ottima occasione per testare le potenzialità della loro collaborazione, che fonde la potenza di un metamatore di ricerca con competenze nell'analisi qualitativa di dati testuali.

Le analisi svolte dall'Osservatorio sulla rassegna prodotta da eXtrapola rappresentano infatti una efficace risposta alla necessità di monitorare e comprendere ciò che viene comunicato sul Web.

## METODOLOGIA DELL'ANALISI

Quella svolta dall'Osservatorio di Pavia è una doppia e complementare analisi testuale, che unisce un'**analisi del contenuto interpretativa**, svolta da analisti specializzati che codificano gli elementi strutturali e semanticamente rilevanti dei testi analizzati, a un'**analisi del contenuto lessicale computerizzata** in grado, con il supporto del software Alceste, di riconoscere nei testi sotto insiemi o classi, detti ambiti tematici, sulla base del loro profilo lessicale.<sup>1</sup>

Essendo gli ambiti tematici definiti in base ai valori statistici che legano i rispettivi profili lessicali, questi possono essere proiettati graficamente su un piano fattoriale, in modo da rendere più evidente il loro grado di vicinanza o lontananza e la loro collocazione in uno spazio bidimensionale. Questa

---

<sup>1</sup> *La complementarità dei due approcci di codifica risponde non solo ad esigenze metodologiche, ciascuno dei due approcci presenta punti di forza e punti di debolezza, vantaggi e svantaggi, ma tiene conto anche delle caratteristiche del discorso giornalistico e del testo mediale che costituiscono in questo caso l'oggetto di analisi. Il primo approccio infatti coglie soprattutto la dimensione manifesta, immediata e sintetica di un insieme testuale; il secondo evidenzia la dimensione estesa e latente del discorso (l'organizzazione lessicale, le correlazioni, la struttura profonda del linguaggio), che può anche non essere colta interamente o addirittura trascurata dal lettore.*

proiezione permette di includere anche le variabili extra testuali correlate in modo da visualizzare contemporaneamente dati lessicali e dati interpretativi non lessicali. Questo tipo di presentazione dei dati contiene un surplus interpretativo: gli **assi fattoriali** che rappresentano gli indicatori in grado di spiegare la diversa collocazione spaziale in base a una o due dimensioni latenti presenti nei testi analizzati.

Nell'analisi svolta su Vista l'asse orizzontale evidenzia la dimensione della **Relazione** ed ha come estremi il **Mercato**, l'indistinto insieme dei consumatori, e l'**Utente**, il singolo acquirente di Vista, e su quello verticale la dimensione dell'**identità** che ha come estremi il **Software**, quindi il singolo prodotto Vista, e l'**Azienda**, quindi l'intero mondo Microsoft con le sue strategie commerciali e produttive.

## COMMENTO

Qual è la reazione prodotta dalla commercializzazione del nuovo sistema operativo Microsoft Vista? Per valutarla in modo completo abbiamo deciso di analizzare una rassegna internet, che permette di mescolare ai contenuti promozionali e all'informazione più istituzionale le reazioni e i pareri che singoli utenti esprimono su blog e forum. Il monitoraggio, effettuato da eXtrapola tra il 6 e il 21 febbraio, ha rintracciato ben 506 articoli che al loro interno citavano Vista, ma la nostra analisi si è poi concentrata su un corpus costituito dai 266 articoli che sono risultati interamente dedicati al nuovo sistema operativo Microsoft.

Proprio per valorizzare la diversità delle fonti monitorate, gli articoli selezionati sono stati classificati in base al loro **Ambito** di provenienza, vale a dire alla sfera di riferimento del sito su cui sono stati pubblicati, distinguendo tra **Nazionale**, testate nazionali generaliste e registrate, **Settore**, testate registrate dedicate in modo specifico all'informatica, **Tecnico**, testate registrate dedicate in modo specifico ad un settore merceologico, **Personale**, blog, siti di associazioni apparentemente privi di alcuno scopo commerciale e interventi su Forum di discussione.

In questa selezione di articoli la parte del leone la fanno le testate di **Settore**, che producono ben il 59% degli articoli, ma è rilevante anche il 25% prodotto dalle fonti di ambito **Personale**, mentre le testate di ambito **Nazionale** e **Tecnico**, si attestano entrambe sull'8%.

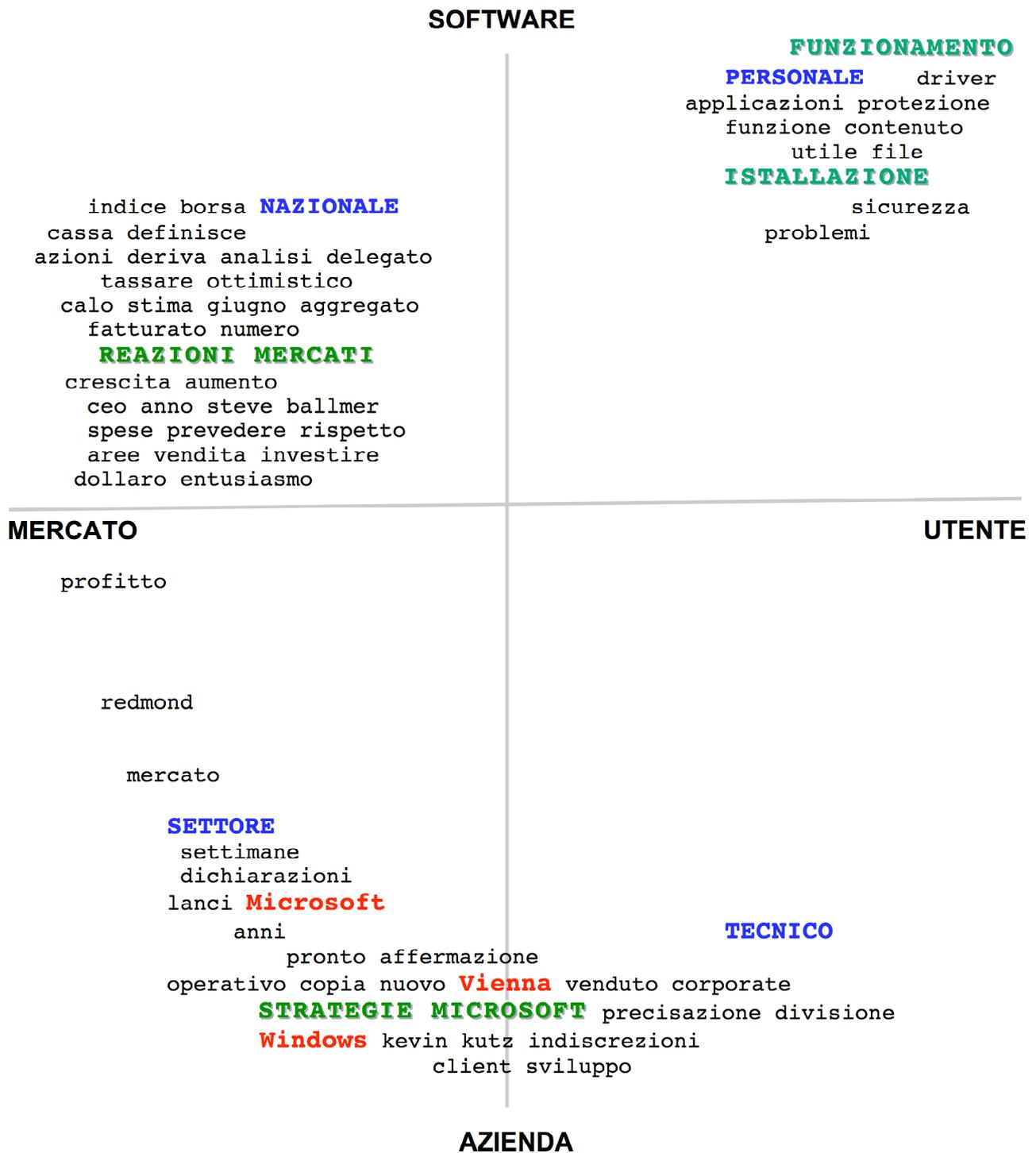
L'analisi del materiale raccolto ha permesso di individuare quattro ambiti tematici su cui si è concentrata la discussione-informazione sul sistema **Vista**: le **Strategie** dell'azienda **Microsoft**, che copre il 25% del corpus, gli **Effetti sui Mercati**, finanziario e dei computer, che ha uno spazio minoritario pari all'8% del corpus, mentre il grosso del corpus è costituito dai commenti sul **Funzionamento** di Vista, 34%, e sulle problematiche relative alla sua **Istallazione**, 33%.

Il risultato generale dell'analisi non è particolarmente favorevole per **Vista**. In nessuno dei quattro ambiti tematici l'immagine risultante di Vista o Microsoft risulta essere positiva. Negli **Effetti sui Mercati**, tema affrontato soprattutto da testate di ambito **Nazionale** e **Tecnico**, le stime sui volumi di vendita di Vista risultano eccessive, in base alle stesse dichiarazioni del CEO di

Microsoft Steve Ballmer, con effetti negativi sul valore delle azioni Microsoft, come eccessive risultano le previsioni di acquisto di nuovo hardware prodotte dall'introduzione del nuovo sistema operativo. Le **Strategie di Microsoft**, tema in gran parte rappresentato dalle testate di **Settore**, risultano difensive e in parte contraddittorie, con dichiarazioni dello stesso Bill Gates sull'ottimo andamento delle vendite di Vista quasi a smentire la dichiarazioni di Ballmer, e con le indiscrezioni sull'uscita ravvicinata di un sistema operativo successivo, nome previsto Windows Vienna, già per il 2009, progetto però ufficialmente smentito da Kevin Kutz, direttore del Windows client group.

Anche **Funzionamento** e **Istallazione** non si dimostrano temi particolarmente favorevoli per Vista. Se la maggioranza degli articoli di testate di **Settore** risultano in larga maggioranza neutri, limitandosi ad illustrare dati tecnici senza esprimere giudizi, sono gli articoli di ambito **Personale** a essere in gran parte critici: a parte qualche commento positivo, soprattutto sull'interfaccia grafica del nuovo sistema, la maggioranza dei commenti segnala infatti problemi relativi alla **sicurezza** del sistema, alla sua **compatibilità** con software di altri produttori e considera **eccessivi** i **requisiti di sistema** necessari a far funzionare Vista.

## PIANO FATTORIALE



## FRASI CARATTERISTICHE

### FUNZIONAMENTO e INSTALLAZIONE. ESEMPI COMMENTI POSITIVI

"...windows defender impedisce che malware si installino, la grafica, a dir poco, **stupefacente**. conosco bene tutti i sistemi operativi circolanti. Vista non copia dal mac, da linux ubuntu. E' **il più bello**, da vedere e usare, sistema operativo sin'ora prodotto. La ricerca files su disco fisso è **velocissima**..."

"...perchè sceglierlo allora subito? Perché è **bellissimo da vedere, piacevole e divertente** da usare. Il sistema operativo più bello mai creato...Vi anticipo che ho optato per tenere entrambi i sistemi sul mio computer, installati su due partizioni diverse..."

"...mi sono **innamorato** di mahjong titans, il gioco incluso dentro Windows Vista. Mi è sempre piaciuto il mahjong, anche in passato scaricavo qualche shareware in giro per la rete, e l'idea di averlo sempre a disposizione dentro vista mi fa diventare **felice** ogni volta..."

### FUNZIONAMENTO e INSTALLAZIONE. ESEMPI COMMENTI NEGATIVI

"...ciao a tutti, ho installato per prova una versione RTM di vista della durata di alcuni giorni. l'installazione avvenuta con successo ed anche gli aggiornamenti, il **problema** si verifica quando dopo aver installato una qualsiasi periferica USB e dopo disconnessa con relativa procedura..."

"...all'accensione mi viene fuori un **errore** con schermata blu del tipo: driver irq! not less or equal. qualche consiglio, **altrimenti non lo acquisto!** grazie per l'aiuto..."

"...ciao a tutti, ho un **problema**, ho installato windows vista attivato ecc, per non posso far niente perch se provo ad aprire risorse del computer, il pannello di controllo, qualunque cartella, mi da l' **errore**, esplora risorse ha smesso di funzionare..."

"...bene mi sono arrivate le prime versioni di vista in negozio e ho potuto fare prove. che dire l'impressione di **schifezza** trova conferma. quasi mb di ram solo a sistema operativo caricato. solo facendo avviare il cd di installazione classico di alice schermata blu e tutto da formattare..."

"...**lentissimo**. e con periferiche usb su che ho provato ci sono stati problemi di riconoscimento e schermate blu continue. senza contare che il firewall integrato e il windows defender **rompono le palle** ogni x clik..."

"...salve ho comprato un notebook con windows vista, ho riscontrato un po di **probemi**, non riesce a installare nessun tipo di archivio rimovibile, come pendriver, schede di memoria etc..... mi sembra **assurdo** e volevo sapere se anche a voi è capitato la stessa cosa..."

"...Attenzione a Windows Vista ! Vorrei far porre l'attenzione, a chi non lo sa già, che il nuovo Windows Vista che viene tanto reclamizzato (ovviamente) è un sistema operativo che "**lega le mani**" al vostro pc, mi spiego meglio, se si utilizza questo sistema operativo bisogna tenere sempre ben presente che tutto ciò che poi si utilizzerà nel proprio pc dovrà essere sempre e comunque originale a partire da un semplice file mp3. Questo sistema riconosce solo prodotti originali o file creati da lui pertanto se uno pensa di poter ascoltare o vedere file creati precedentemente è meglio che si metta l'anima in pace, tutto ciò non gli sarà più possibile, **il Grande Fratello Bill (Gates)** ha deciso che dobbiamo essere tutti allineati e coperti. A buon intenditor poche parole. Meditate bene prima di fare ciò che cercano di farvi fare..."

"...la ricercatrice di sicurezza Joanna Rutkowska ha scoperto **una falla "molto critica" nel sistema di sicurezza UAC (User Account Control)** di Microsoft Windows Vista. Secondo quanto riportato sul suo blog, la falla è presente nel meccanismo con cui l'UAC assume che tutti i programmi possano acquisire privilegi amministrativi..."

## **REAZIONI MERCATI**

"...gli analisti si aspettano troppo da microsoft vista e le previsioni di crescita del mercato per il 2008 potrebbero non essere quelle che gli operatori si attendono, questo quanto dice steve ballmer CEO di microsoft..."

"...l' attuale impennata nella vendita dei PC solo un fuoco di paglia: i numeri sarebbero infatti ampiamente gonfiati dal fatto che molte persone hanno atteso l' uscita di vista per cambiare computer, ma sul medio periodo non si prevede un grosso aumento del tasso medio di crescita del mercato PC..."

"...la doccia fredda di ballmer non deve essere piaciuta a bill gates, che ha definito invece incredibile l' accoglienza di windows vista. difende vista anche il ceo di amd hector ruiz, che ha lanciato il modello 6000 famiglia dei processori athlon 64 a doppio core..."

## **STRATEGIE MICROSOFT**

"...la dichiarazione stata resa necessaria per mettere fine all' ondata di indiscrezioni secondo cui il nuovo sistema operativo il cui nome, secondo voci di corridoio, varia da

vienna a windows 7 dovrebbe essere disponibile a partire dal 2009..."

"...si conosce comunque qualche dettaglio di vienna: includer un nuova versione di windows explorer che sta venendo sviluppata dallo stesso team che ha progettato l' interfaccia utente ribbon di office 2007..."

"...rischi di diventare controproducente proprio per il prodotto da poco giunto sugli scaffali dei negozi per accattivarsi l'attenzione dei potenziali acquirenti. Per tutte queste ragioni risulta quanto meno strano l' accenno al futuro windows vienna in-questo preciso momento..."