

# GLOSSARIO

## MONDO WEB

**AB Test** – sistema usato nel marketing e nella pubblicità per definire test strategici basati su due varianti: A e B. Le due varianti si differenziano generalmente per alcune caratteristiche che suscitano comportamenti diversi negli utenti.

**Account** – il profilo di un utente su un sito web o su un software comprensivo dei dati, delle funzionalità e degli strumenti disponibili per tale utente.

**Ad Words** – servizio di advertising online di Google, che consente la pubblicazione di annunci nelle prime posizioni del motore di ricerca, per un determinato target e periodo di tempo, mediante asta.

**Analytics** – servizio di analisi online che permette all'utente proprietario o gestore di un sito di monitorarne le visite, gli accessi, il tipo di utenza e il comportamento dei visitatori. Il più noto è Google Analytics che è gratuito e offre centinaia di funzioni.

**Àncora** – sistema utilizzato nel web mediante codice di programmazione per creare un collegamento tra due o più elementi generalmente nella medesima pagina.

L'àncora viene spesso usata negli indici in modo che, cliccando sul titolo del tema interessato, si venga portati direttamente nel punto della pagina che lo tratta.

**API** – acronimo di Application Programming Interface, ovvero l'insieme di strumenti a disposizione del programmatore che gli permettono di intervenire su un determinato programma sotto forma di interfaccia.

**APP** – applicazione informata realizzata per essere installata su un dispositivo mobile (smartphone o tablet).

**Banner** – termine generalmente usato per definire la fascia nella parte alta di un sito contenente un'immagine (fissa o contenente un'animazione). Questa può essere linkata ad una specifica pagina o un semplice elemento grafico.

**Blog** – nasce come diario online ed è un tipo particolare di sito web non istituzionale i cui contenuti sono pubblicati generalmente da un solo utente sotto forma di articoli e possono essere letti e commentati da terzi. Si distingue per il linguaggio informale, la componente interattiva e la frequenza di aggiornamento.

**Bluetooth** – è uno standard di trasmissione dati per reti personali senza fili.

**Bot** – abbreviazione di robot, viene usata per definire quei programmi che, spostandosi nel web come se fossero utenti umani, leggono le pagine pubblicate online valutandone i contenuti, raccogliendo informazioni e svolgendo attività di vario genere.

**Bounce rate** – letteralmente indice di rimbalzo, si utilizza nei sistemi di analytics per definire la percentuale di abbandono degli utenti rispetto ad una singola pagina o a un sito. In Google Analytics si considera abbandono quando: 1. l'utente esce dalla pagina senza interagirvi 2. l'utente resta sulla stessa pagina per 30 min o più.

**Brand** – un simbolo, marchio, nome che identifica una particolare linea di prodotti o servizi rendendola riconoscibile e distinguibile. Solitamente appartiene a un marchio più grande e si differenzia dalla linea principale per target, fascia di prezzo, settore o altro.

**Client** – componente informatico che permette all'utente di inviare richieste e di ricevere risposte dal server. Il client ha un'interfaccia grafica comprensibile all'utente e funge da traduttore tra utente e server.

**CLV** – Customer Lifetime Value, si intende il valore previsto di un cliente per l'azienda considerando l'intera vita dello stesso – dove per vita si intende il rapporto tra cliente e impresa.

**CMS** – acronimo di Content Management System, è uno strumento software che consente la gestione autonoma dei contenuti di un sito web con un'interfaccia comprensibile anche all'utente digiuno di informatica e programmazione.

**CSS** – acronimo di Cascading Style Sheets, è un foglio elettronico di stile, realizzato in linguaggio di programmazione, che definisce il layout grafico di una pagina o di un sito web.

**CSV** – acronimo di Comma Separated Values, è un formato per file di dati organizzati in tabelle. Poiché tutti i valori sono considerati come stringhe senza particolari formattazioni è generalmente usato come file standard per caricare dati in sistemi informatici che leggono formati diversi.

**CTA** – acronimo di Call To Action, è un elemento che invita l'utente all'azione (telefonare, compilare un form, effettuare un acquisto, visitare una pagina specifica, ecc.) e che, tipicamente, attira l'attenzione grazie ad un particolare layout grafico.

**CTR** – Click Through Rate è uno dei tassi che misurano l'efficacia di una campagna di marketing online, calcolando il rapporto tra il numero di clic e le impressioni (= il numero di persone che hanno visualizzato il link, ricevuto la mail, ecc.)

**CTOR** – Click to Open Rate, indica il rapporto tra il numero di persone che hanno cliccato e le impressioni (= il numero di persone che hanno visualizzato il link, ricevuto la mail, ecc.).

**DAO** – Digital Asset Optimization, ovvero il processo di ottimizzazione di tutte le presenze digitali dell'azienda. Se un'impresa possiede il sito, la pagina Facebook e il profilo LinkedIn, allora dovrà gestire ogni piattaforma in modo da renderla il più efficiente possibile.

**Desktop** – rappresenta la scrivania virtuale che il nostro sistema operativo ci permette di visualizzare sullo schermo per organizzare e gestire file, applicazioni e software nel nostro computer.

**Distro** – abbreviativo di “distribution”, viene usato per definire un insieme di componenti software generalmente open source, assemblato in un pacchetto per gli utenti.

**Dominio** – è una stringa globalmente unica che identifica un host in una rete IP e, di conseguenza, il sito web caricato in quello spazio. Un dominio può essere di primo, secondo o terzo livello e corrisponde all'URL.

**DoS** – acronimo di Denial of Service, consiste nel malfunzionamento di un sito dovuto all'attacco di un criminale informatico. Il pirata invia un grande numero di richieste al sistema sovraccaricandone le risorse e creando instabilità e problemi.

**Drag & Drop** – letteralmente ‘trascina e molla’, nel gergo web viene utilizzato per quei sistemi che permettono il caricamento di file, moduli o oggetti cliccando sugli stessi con il mouse, spostandoli mantenendo il clic e lasciandoli una volta collocati sul punto di inserimento.

**Dropbox** – software gratuito online e scaricabile che permette di caricare e conservare online file anche di grandi dimensioni e di condividerli rapidamente con altri utenti o gruppi.

**Embedded** – viene così definito un sistema elettronico di elaborazione digitale progettato una particolare applicazione e non riprogrammabile dall'utente.

**Enterprise Social Network** – un social studiato ed elaborato per essere usato all'interno dell'azienda come strumento di comunicazione, condivisione file e cooperazione. A differenza dell'intranet, ha una struttura maggiormente “social” che agevola l'interazione tra colleghi anche a livelli informali.

**Footer** – termine utilizzato per definire la fascia inferiore di un sito, che solitamente contiene le note legali, i contatti, i dati aziendali (P.IVA, capitale sociale, REA, ecc.) e i credits.

**Form** – un particolare tipo di interfaccia web che contiene degli spazi compilabili dall'utente allo scopo di contattare l'azienda, richiedere un'iscrizione, registrarsi al sito.

**Forum** – un particolare tipo di sito web che solitamente riunisce gli appassionati di una tematica (una comunità virtuale) e permette di creare discussioni su argomenti precisi commentabili dagli iscritti. È frequente l'utilizzo di forum interni all'azienda o per l'assistenza online. Generalmente gli utenti hanno ruoli gerarchici e i post sono moderati.

**GIF** – acronimo di Graphics Interchange Format, è un formato per immagini digitali bitmap, spesso usato per brevi animazioni.

**GIGO** – Garbage In Garbage Out, espressione utilizzata in campo informatico per definire i processi di elaborazione dati svolti dai computer, i quali raccolgono una spaventosa serie di dati insensati e li elaborano restituendo una mole altrettanto grande di informazioni disordinate.

**Hacker** – solitamente tradotto con 'pirata informatico', si riferisce a un esperto di programmazione che, per diversi motivi, si introduce in sistemi informatici altrui aggirandone le protezioni e provocando danni.

**Header** – termine utilizzato per definire la fascia superiore di un sito, che solitamente contiene un logo, un menù o delle icone.

**Hosting** – è un servizio di rete che permette di collocare virtualmente le pagine web di un sito in un web server così da permettere al sito di essere visibile online e accessibile dagli utenti.

**Housing** – è un servizio che permette al cliente di collocare il server di sua proprietà in un particolare spazio fisico generalmente sicuro e protetto, definito Web Farm o Data Center.

**HTML** – acronimo di HyperText Markup Language è il linguaggio di programmazione utilizzato per definire la struttura e i contenuti delle pagine di un sito web.

**HTTP** – è il protocollo di trasferimento di un ipertesto, ovvero un insieme di documenti web connessi tra loro. Questo protocollo determina le regole di comunicazione tra client e server ed è il protocollo più comune sul web.

**HTTPS** – acronimo di HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer, è un protocollo di comunicazione sicura in rete che permette di trasferire ipertesti http in modo crittografato. Con il passare del tempo, l'utilizzo di un protocollo HTTPS sta diventando sempre più importante per garantire l'affidabilità di un sito.

**Inbound Marketing** – una branca del marketing che implementa una serie di strategie volte ad attrarre l'attenzione dei clienti tramite lead nurturing in modo che siano loro a trovare l'azienda a partire da un'esigenza e ad interessarsi man mano ai servizi/prodotti offerti.

**Intranet** – è una rete locale interna ad un'azienda o a un'organizzazione cui ci si connette tramite accessi personali e che ha lo scopo di facilitare la comunicazione e la coordinazione del personale.

**IOR** – Impact On Relationship, si utilizza nel marketing per definire l'impatto che le azioni dell'azienda hanno sulla relazione con il cliente. Si considera una metrica piuttosto importante proprio perché la qualità della relazione determina fidelizzazione e, quindi, ROI.

**JPEG** – acronimo di Joint Photographic Experts Group è un formato internazionale per immagini digitali sia in bianco e nero che a colori.

**Keyword** – letteralmente 'parola chiave', nel web si utilizza per definire una breve stringa di parole che l'utente web utilizza per effettuare ricerche sui motori come Google. Contemporaneamente, nel marketing online è fondamentale individuare le keywords adatte per strutturare siti ed effettuare attività di posizionamento.

**KPI** – Key Performance Indicator è un tipo di misurazione della performance aziendale. Gli indicatori sono definiti caso per caso e costituiscono valori fondamentali che è necessario monitorare con costanza.

**Landing Page** – letteralmente "pagina di atterraggio" è una pagina web cui l'utente arriva tramite una campagna di marketing (email, annuncio a pagamento, ecc.). La landing page include generalmente poche informazioni molto chiare e ha lo scopo di portare l'utente alla conversione tramite, ad esempio, la compilazione di un form.

**Lead** – si riferisce ad un cliente potenziale, un contatto che ha dimostrato un interesse più o meno forte verso un prodotto/servizio offerto.

**Link** – è l'abbreviazione di hyperlink e si tratta di un collegamento ipertestuale, ovvero di un particolare tag HTML che, se inserito in un determinato punto di una pagina web, permette di collegarsi direttamente ad un'altra pagina semplicemente tramite un clic.

**Marketing Automation** – una serie di attività volte ad automatizzare processi di marketing, tramite piattaforme dedicate.

**Moderatore** – il moderatore è una figura che lavora su blog e forum eseguendo dei controlli sui contenuti pubblicati da utenti esterni e verificando che questi non risultino inadeguati o offensivi. Questa figura ha il potere di ammonire e bannare (bloccare) gli utenti e cancellare commenti o discussioni.

**Motore di ricerca** – sistema software disegnato per cercare, classificare e organizzare informazioni nel Web, restituendole all'utente in ordine di rilevanza per determinate parole chiave. Es: Google, Yahoo.

**OR** – Open Rate è uno dei tassi che misurano l'efficacia di una campagna di marketing online, definendo il numero di aperture uniche di un messaggio (= se lo stesso utente apre lo stesso messaggio più volte, verrà conteggiata una sola apertura).

**Outbound Marketing** – una branca del marketing che implementa una serie di strategie che prevedono una comunicazione pubblicitaria tradizionale dall'azienda verso il cliente e che non prevedono l'interazione tra i due.

**Payoff** – in ambito pubblicitario costituisce una frase identificativa, un motto che riassume la mission o il posizionamento di un'azienda o prodotto. Es. *“Dove c'è Barilla, c'è casa.”*

**Pop-up** – finestra virtuale che compare graficamente collocata davanti alla pagina visitata dall'utente per attirarne l'attenzione.

**Post** – frase, stringa di testo, immagine o video che un utente pubblica a proprio nome (o avatar) all'interno di un social network. I post possono contenere anche immagini, video o icone.

**Prospect** – è un lead che ha dimostrato un concreto interesse all'acquisto e che è quindi vicino alla conversione.

**Real Time Bidding** – costituisce la nuova frontiera della pubblicità online e consiste in campagne di advertising mirato per un target specifico di utenti studiati in base al loro comportamento e alla tendenza all'acquisto.

**Remarketing** – attività di marketing svolte su utenti che hanno già compiuto un'azione particolare (Es. hanno già visitato il nostro sito o una pagina specifica).

**ROI** – acronimo di Return On Investment, rappresenta la redditività di un'azienda per un preciso investimento e si calcola sottraendo i costi dell'investimento ai guadagni e dividendo il risultato per i costi.

**Scroll** – il termine inglese viene utilizzato per definire lo spostamento verticale dell'utente all'interno di una pagina web.

**SEM** – Search Engine Marketing, è un insieme di attività svolte online sui motori di ricerca per incrementare la visibilità di un sito.

**SEO** – acronimo di Search Engine Optimization, una serie di attività volte a posizionare un determinato sito tra i migliori risultati di un motore di ricerca.

**Server** – componente informatico che riceve, elabora e restituisce dati e informazioni ad altri componenti a lui associati in rete: i client.



**Sistema operativo** – insieme di elementi software che permettono all'utente di fare richieste al computer tramite un'interfaccia grafica semplificato e comprensibile. Es: Windows XP.

**Slide-show** – consiste in una serie di immagini che si susseguono automaticamente. Viene generalmente inserito nella homepage di un sito per: valorizzare servizi, pubblicizzare prodotti in offerta o illustrare novità.

**Social network** – letteralmente rete sociale, il termine viene usato per definire software e app generalmente gratuiti e nati per permettere agli utenti di comunicare, condividere, pubblicare.

**Spider** – un particolare tipo di bot che naviga nel World Wide Web valutando i contenuti delle pagine online e raccogliendo informazioni per indicizzarle nei motori di ricerca.

**Target** – in campo marketing, si intende quella porzione di popolazione che è il bersaglio di una campagna marketing e che si distingue per caratteristiche specifiche (età, sesso, area geografica, abitudini, ecc.).

**Team Viewer** – software scaricabile gratuitamente che permette di visualizzare il desktop di un altro utente interagendovi comodamente dal proprio monitor e viceversa con un sistema di controllo remoto.

**Touch** – si tratta di una tecnologia oggi molto diffusa sui dispositivi mobili che consente di selezionare i comandi dell'apparecchio semplicemente toccando lo schermo e grazie ad un'interfaccia grafica. I touchscreen utilizzano diverse tecnologie tra cui il sensore magnetico e gli infrarossi.

**URL** – acronimo di Uniform Resource Locator definisce quella sequenza di caratteri che identifica univocamente una serie di pagine web collocate su un host server. Es. <http://www.glconsulting.com/>.

**VoIP** – acronimo di Voice over IP, definisce una tecnologia che permette di effettuare telefonate sfruttando una connessione internet anziché la tradizionale rete telefonica a pagamento.

**Web** – dall'inglese *ragnatela*, il termine web rappresenta una rete fitta e ricca di connessioni. In informatica si utilizza il termine web per abbreviare la formula World Wide Web che rappresenta la rete internet mondiale.

**WeTransfer** – software online che permette di condividere gratuitamente file fino a 2GB inviando via email un link di accesso (valido per un periodo limitato di tempo).

**Wifi** – una tecnologia che consente a terminali di utenza (smartphone, tablet, ecc.) di collegarsi tra loro attraverso una rete locale in certe modalità wireless (WLAN) basandosi sulle specifiche dello standard IEEE 802.11.

**Wireless** – un tipo di connessione senza cavi che permette la comunicazione tra dispositivi o la connessione a internet via onde radio.

**WYSIWYG** – What You See Is What You Get, letteralmente “*quello che vedi è quello che ottieni*” fa riferimento a quegli editor web che consentono di vedere -lato admin- un’anteprima verosimile di quanto verrà poi visualizzato dall’utente online.

N.B. per ulteriori approfondimenti consulta: <https://www.blulogo.it/mondo-web/websario-glossario-del-web>