

## LORENZO CANTONI

Devo al mio collega e amico Martin Eppler un racconto che ho trovato molto istruttivo, e che penso possa gettar luce sul tema che ci interessa.

Un signore sta viaggiando su una mongolfiera; avvistato un altro signore che cammina in un campo lo chiama a gran voce: “Ehi, laggiù! Posso chiederle un aiuto?”. Il signore che cammina nel campo alza lo sguardo e risponde: “dica pure!”.

“Sto andando con questa mongolfiera a un appuntamento, ma non so dove mi trovo e in quale direzione sto andando!”

Il signore che cammina nel campo risponde: “lei si trova a 37 gradi di latitudine est e a 26 di longitudine nord, e sta viaggiando a 300 metri dal suolo”.

Il signore in mongolfiera risponde: “La ringrazio molto, ma non potrebbe darmi informazioni più precise?”.

Il signore da terra allora aggiunge: “lei sta viaggiando a una velocità di 70 km orari in direzione nord-est. La temperatura, all’altezza in cui si trova, è di 19 gradi. Se manterrà questa direzione, fra venti minuti si impatterà sulla costa rocciosa del monte Ventoso”.

Il signore sulla mongolfiera ringrazia il signore nel campo e di nuovo gli si rivolge chiedendo: “Lei è per caso un ingegnere?”.

“Sì, sono un ingegnere – risponde stupito il signore nel campo – ma come fa a saperlo?”.

“Perché mi ha dato delle risposte dettagliatissime e precise, ma assolutamente inutili” risponde il signore in mongolfiera.

“Anch’io penso sapere quale sia la sua professione... – risponde il signore nel campo - ... lei deve essere un manager!”

“Ha indovinato!” – risponde il signore in mongolfiera – “ma da che cosa lo ha capito?”

“Dal fatto che lei non sa dov’è né dove sta andando, prende impegni senza sapere se sarà in grado di mantenerli, e se non ci riesce dà la colpa a noi tecnici...”

Ciò che frequentemente incontriamo quando tecnici esperti di usabilità parlano con esperti di comunicazione, e viceversa, è qualcosa di simile: da un lato l’aspettativa di soluzioni *pret a porter*, che offrano su un vassoio d’argento siti di usabilità semplicissima ed immediata; dall’altro risposte estremamente precise, articolate, documentate, complesse, ma di difficile interpretazione o di difficile applicazione o, che è più o meno la stessa cosa, di applicazione costosissima.

Il principale aspetto positivo del CD-ROM che presentiamo, e il contributo veramente preziosissimo del coordinatore del progetto Emilio Simonetti, è quello di far avvicinare tra loro il signore della mongolfiera e il signore nel campo e di farli dialogare sul serio.

Il CD-ROM offre un contesto in cui le informazioni sull’usabilità sono applicabili e le domande sono realistiche, in cui la riflessione sull’usabilità di un sito non diventa un’indecisione permanente, ma si trasforma invece in un processo di miglioramento continuo.

Il Tutoriale – così sintetico – è poi il tentativo di evitare uno degli errori più frequenti della comunicazione elettronica: cioè l’abuso di tempo, che è tra le nostre risorse più preziose e insieme più scarse.

Nella comunicazione elettronica spesso si tende ad ammassare moltissimo materiale, per il fatto che comunque il materiale elettronico non pesa: se prendiamo un sito internet o un CD-ROM e ci aggiungiamo mille pagine, non pesano un grammo di più. Però anche il tempo ha peso.

Allora abbiamo cercato nel Tutoriale di tenere come vincolo, ma anche come opportunità, il tempo.

Vi chiediamo, per chi vorrà seguirlo, mezz’ora per la prima parte e mezz’ora per la seconda. Se avete questo tempo da investire, alla fine potrete avere qualche cognizione in più, qualche dialogo in più fra l’uomo della mongolfiera e l’uomo del campo su come si progetta un sito web usabile e su come si misura l’usabilità di un sito web che esiste già, per poterlo migliorare almeno un po’.