

Stupidario

hi-tech

Alzi la mano chi ama leggere i libretti di istruzioni: poco chiari, faticosi da leggere, imprecisi, scritti o tradotti in modo a dir poco trascurato. A volte massacranti, a volte esilaranti. Proviamo a esplorare questo strano mondo dei manuali, che dovrebbero essere la nostra guida in un mondo sempre più tecnologico e digitale

di Fabrizio Comolli

In principio era il computer. Poi venne il digital lifestyle. Fino a pochi anni fa il computer era un oggetto familiare solo per poche persone discretamente preparate, e inquietante o alieno per la grande maggioranza. Ma ormai è entrato nella vita quotidiana, fino a rendersi invisibile, incorporato in una miriade di strumenti "intelligenti" che utilizziamo continuamente, al lavoro, in automobile, a casa e in vacanza.

IL COMPUTER INVISIBILE E GLI "INFODOMESTICI"

Donald Norman è uno dei più stimati guru delle nuove tecnologie. È stato manager della Apple Computer e professore di Scienze Cognitive all'Università della California. Ha scritto libri acuti e divertentissimi sul rapporto tra i computer e gli esseri umani. In particolare, nel suo libro *Il computer invisibile* ha preannunciato la fine dell'epoca dell'informatica "pura". Secondo Norman (che ha scritto quel libro alle soglie del 2000) stava per terminare il predominio del computer a sé stante e stavamo per entrare in una nuova era, quella degli "infodome-



stici capaci di elaborare le informazioni. Non più un computer tuttofare, e quindi complicatissimo, ma tanti oggetti intelligenti, digitali, interattivi: ciascuno dedicato a una specifica funzione, e quindi intuitivo, semplicissimo da usare. Oggi sono passati alcuni anni dalla sua profezia: a che punto siamo?

Certo, da un lato l'intelligenza digitale si è diffusa in modo capillare, e facciamo quotidianamente uso di una miriade di strumenti "computerizzati". Tutto digitale, tutto da configurare... Questo è digital lifestyle: elettrodomestici sempre più intelligenti. Un punto fondamentale, d'altra parte, Norman non l'ha centrato in pieno: purtroppo gli infodome-

stici di oggi non sono sempre il massimo della semplicità. Se e quando si avvereranno le visioni strategiche di Norman e degli altri protagonisti dell'evoluzione tecnologica, solo allora potremo dimenticarci i libretti di istruzioni. Sarà un momento felice per la maggior parte di noi.

Viviamo immersi nel digital lifestyle, lo stile di vita digitale. Ogni nostra attività è massicciamente digitale: non più soltanto scrivere o calcolare, azioni per cui era ed è ovvio ricorrere a un computer propriamente detto, ma anche ascoltare musica, divertirsi con foto e video, telefonare e comunicare in mille modi diversi.

I vantaggi e le potenzialità della nostra vita digitale sono immensi. Purtroppo, però, una domanda continua a risuonare, accorata o esasperata a seconda dei casi. La domanda è: "Come

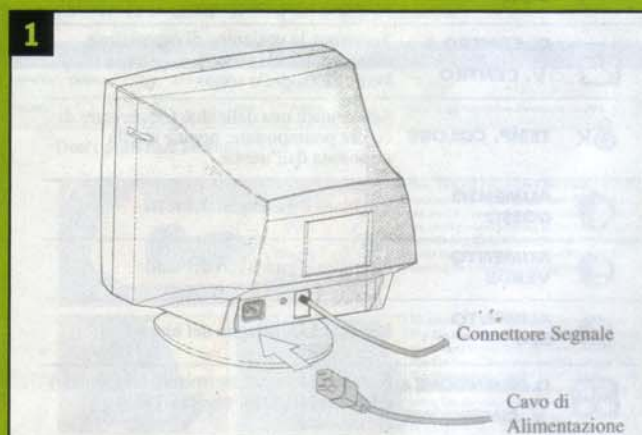
si usa?". I nostri strumenti digitali sono sempre più potenti, sempre più piccoli, sempre meno costosi e quindi sempre più diffusi. Peccato che all'evoluzione degli strumenti non si accompagni un'evoluzione altrettanto splendida dei manuali di istruzioni. Già, i manuali: odiati eppure indispensabili. Quando non ci sono, se ne sente la mancanza. E quando i manuali ci sono, non sempre la loro qualità ci è di grande aiuto. Anzi, molto spesso la lettura del manuale si rivela un'odissea tragicomica. ■

Diario di bordo di un lettore di manuali - parte 1

Il monitor

Partiamo per la nostra odissea quotidiana nel digitale. E partiamo ovviamente dal computer. Tra i mille componenti di un PC, uno dei più banali ed essenziali è il monitor: impossibile farne a meno. D'altra parte, un monitor sembrerebbe proprio il più semplice e immediato tra tutti i possibili accessori di un computer: non potrà mica essere così complesso scriverne le istruzioni, no? Invece ecco le prime simpatiche sorprese. Nel manuale c'è uno schema facilissimo per collegare il monitor all'alimentazione elettrica, ma una nota ci getta nello sconcerto (figura 1):

"Se la Vostra corda di portenza è il tipo di PC-a-Monitor, inserite la spina all'altra fine di corda di portenza nella AC ricettacolo di computer"



Se la Vostra corda di portenza è il tipo di PC-a-Monitor, inserite la spina all'altra fine di corda di portenza nella AC ricettacolo in computer.

Un cavo di alimentazione diventa "corda di portenza": chi traduce le istruzioni?

Carino quel "Vostra" maiuscolo: ha il sapore della buona vecchia prosa di un tempo, suona sicuramente rispettoso ed elegante. Il problema è intuire cosa diavolo vuol dire questa istruzione. Corda di portenza? Nello schema grafico, due righe sopra, c'è il termine corretto: cavo di alimentazione. Perché subito sotto lo chiamano "corda di portenza", anzi di "portenza" (in inglese si chiama power cord: ecco spiegato l'inghippo, una traduzione terribilmente maldestra)? Quanto ci metteremo poi a capire com'è fatto il tipo di "PC-a-Monitor"? E cosa mai sarà una "AC ricettacolo di computer"? Un dubbio: che sia un banalissimo connettore di alimentazione?

Ma questo era solo un assaggio. Passiamo alla tabella dei controlli per la regolazione del monitor (figura 2). Un momento: abbiamo forse sbagliato pagina? Il titolo infatti proclama allegramente "OSD Funziones": che lingua sarà? Chi ha tradotto il manuale deve avere un'idea abbastanza bizzarra della lingua italiana, tant'è che le colonne della tabella hanno questa intestazione: "Icona - Controllo - Funzione" (funzione???). Un italiano quanto meno approssimativo, ma accontentiamoci: purché le istruzioni siano efficaci. Speranza vana: che ne dite delle seguenti perle linguistiche?

*"Barile: Regolare l'effetto cuscino dell'immagine".
"Su Angolo Dist.: Aggiustare il cima dell'angolo dello spillo quando il cima dei fianchi dello schermo sono inchinati".* >>>

OSD Funziones

2

ICONA	CONTROLLO	FUNZIONE
	BARILE	Regolare l'effetto cuscino dell'immagine.
	TRAPEZIO	Regolare l'effetto trapezio dell'immagine.
	PARALLELO-GRAM	Regolare l'effetto parallelogramma dell'immagine.
	BARILE BILANCIO	Regolare il bilanciamento laterale dell'immagine.
	SU ANGOLO DIST.	Aggiustare il cima dell'angolo dello spillo quando il cima dei fianchi dello schermo sono inchinati.
	GIÙ ANGOLO DIST.	Aggiustare il fondo dell'angolo dello spillo quando il fondo dei fianchi dello schermo sono inchinati.
	O. CENTRO & V. CENTRO	Sistemare la posizione di esposizione orizzontale (alla sinistra o destra) e verticale (sopra o sotto).
	TEMP. COLORE	Selezionare una delle due temperature di colore preimpostate, oppure quella impostata dall'utente.
	AUMENTO ROSSO	Regolare il guadagno del rosso.
	AUMENTO VERDE	Regolare il guadagno del verde.
	AUMENTO BLU	Regolare il guadagno del blu.
	O. DIMENSIONE & V. DIMENSIONE	Sistemare l'ampiezza (misura orizzontale) e l'altezza (misura verticale) di esposizione.
	DEMAGNE-ZAZIONE	Attivare la smagnetizzazione del tubo catodico.

Configurare il monitor sembra un'impresa più ostica del dovuto...

»» "Giù Angolo Dist.: Aggiustare il fondo dell'angolo dello spillo quando il fondo dei fianchi dello schermo sono inchinati". Chiarissimo, no? E proseguiamo, piluccando qua e là:

"Muovere il cursore alla destra della finestra sulla OSD finestra".

"Aumentare il valore di qualsiasi funzionamento scelto".

"Muovere il cursore alla sopra finestra sulla OSD finestra".

D'accordo, forse quel monitor era un caso particolarmente disperato. Proviamo a utilizzarne uno di un'altra marca. Può darsi che la qualità delle istruzioni sia più curata. Vediamo...

"Azionare il monitor, slol allacciandolo ad una fonte di energia indicata nelle specifiche del presente manuale, o elencata sul monitor. Se non si e sicuri de tipo di energia di alimentazione disponibile in loco, consultare il commerciante".

Forse, con un po' di impegno e molta pazienza, riusciremo a capire cosa ci stanno dicendo.

"Per evitare ferite alle persone, non tentare di far scorrere un supporto, munito di rotelline orientabili, attraverso delle soglie o attraverso rilievi costituiti da molti tappeti sovrapposti".

No comment!

Diario di bordo di un lettore di manuali - parte 2

Lo scanner

E se al computer volessimo collegare uno scanner? Che bello, e quattro e quattr'otto saremo pronti a digitalizzare foto e disegni. Che dice il manuale? Be', stavolta un manuale vero e proprio non c'è. Pazienza, ci affideremo alla guida elettronica che ci guida passo per passo durante l'installazione. Sullo schermo del computer ecco apparire le istruzioni (figura 3).

"Per favore selezioni i Suo unità di CD-ROM dall'elenco sotto e inseriscono Application Library CD in quella passeggiata".

Cosa? Sgrammaticature a parte, questa frase è un capolavoro di non-senso. La chicca è la conclusione: inseriscono *"Application Library CD in quella passeggiata"*. Grazie a un discreto bagaglio di conoscenze informatiche, riusciamo infine a capire che significa, più o meno: "installate il programma Application Library in quella



Diario di bordo di un lettore di manuali - parte 3

Il telecomando e il lettore DVD

Neanche le istruzioni per l'uso del telecomando sfuggono a questa barbarie (figura 5). Il normalissimo pulsante per accensione/standby diventa una inspiegabile *"Tecla di attesa"*. I pulsanti AV1, AV2 e AV3 non servono a niente, visto che il manuale si limita a dichiarare che non funzionano (anzi, *"non funziona"*, al singolare): ma allora che ci stanno a fare? In compenso è chiarissima, per



Il telecomando, questo sconosciuto...

Che (inter)faccia tosta!

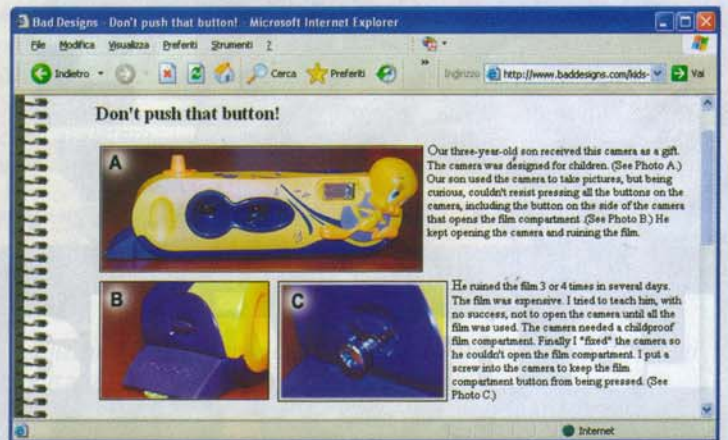
posizione (cartella) del disco fisso". Passeggiata infatti sta per quello che, tecnicamente, si chiama "percorso" (in inglese: path). Una cosa è subito chiara: installare lo scanner non sarà una... passeggiata. Ecco una delle istruzioni successive (figura 4):

**"Installa il driver dello scanner!
Questo programma di installazione installa il driver dello scanner. Premere OK per avviare ora l'installazione"**

Caspita, che tono intimidatorio, con tanto di punto esclamativo. E sorge un dubbio: forse stiamo per installare qualcosa? Ce lo ripetono quattro volte in tre righe, probabilmente diffidando della nostra memoria. Sopportando una sequenza di sproloqui come questi, alla fine lo scanner riusciamo a installarlo. Non era poi così difficile.



L'interfaccia utente è forse l'aspetto più delicato di un progetto tecnologico: per interfaccia si intende l'insieme di comandi (pulsanti, controlli, icone, menù, eccetera) tramite i quali l'utente gestisce un apparecchio. L'interfaccia deve rendere facile e intuitivo l'uso, in modo che il manuale di istruzioni sia pressoché superfluo. L'usabilità, termine che indica la facilità di utilizzo di un apparato, è una disciplina affascinante che riguarda sia gli apparecchi fisici sia i siti web e i programmi per computer. Un rinomato centro di ricerca sul design delle interfacce è l'Interaction Design Institute di Ivrea (www.interaction-ivrea.it). Esiste un sito web divertentissimo che raccoglie una galleria degli orrori (gli oggetti più scomodi e le interfacce più assurde mai progettati): www.baddesigns.com. Per saperne di più sull'usabilità, un buon punto di partenza può essere il sito www.usabile.it a cura di Maurizio Boscarol.



Una galleria di errori di progettazione di oggetti e interfacce: www.baddesigns.com.

quanto un po' lapalissiana, questa avvertenza: **"Se il monitor non risponde più al telecomando, saranno finite le pile"** (grazie, forse potevamo arrivarci da soli). E via di questo passo.

Sudando e sbuffando, tra qualche risata, un po' di perplessità e alcune arrabbiate, alla fine il televisore funziona. Viene quindi il momento di cimentarci con l'installazione di un lettore DVD. Lasciamo la parola al relativo manuale di istruzioni.

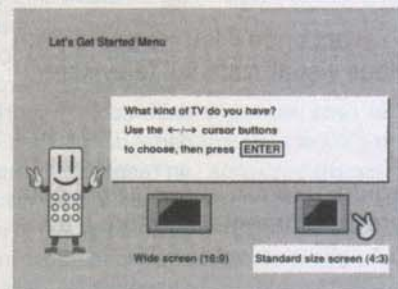
Ecco una vera chicca: tutte le istruzioni in italiano sono accompagnate da schermate che mostrano i menù in inglese (figura 6) ma, una volta arrivati alle ultime pagine, tra le istruzioni di configurazione si scopre che il menù a schermo (il cosiddetto OSD) può essere impostato in italiano. Perché non ce lo dite subito e non ci fate vedere le schermate in italiano? Questo è un classico esempio di istruzioni costruite secondo un modello "reference" (cioè nell'ordine astratto delle funzioni della macchina) invece che secondo un modello "tutorial" (cioè nell'ordine più logico per l'utente).

Per il resto, il manuale del lettore DVD è fatto (e tradotto) in modo accettabile, eccettuate alcune piccolezze come il paragrafo intitolato **"Ripetizione ripetuta di una sezione di un disco"** o come espressioni tipo **"l'effetto di circondamento realistico generato dall'audio surround"**.

6

Come iniziare

2 Utilizzare i pulsanti ←/→ (cursore destra/sinistra) per selezionare 'Wide screen (16:9)' o 'Standard size screen (4:3)' in base al televisore utilizzato, quindi premere ENTER.



Perché le istruzioni sono in italiano e le figure in inglese?