

Prefazione

*un cartello che diceva “BEVIMI”
in caratteri di stampa grandi e belli*

(Lewis Carroll, *Alice nel paese delle meraviglie*)

Ci sono parole che si comportano come gli interruttori della luce, come le manopole dei fornelli del gas, come le maniglie delle porte: servono cioè a fare qualcosa e assumono quindi un ruolo particolarmente delicato. Così, la dicitura “Varco attivo” all’ingresso di una zona a traffico limitato potrebbe indurci a entrare (forti dell’associazione attivo-aperto), ma facendolo prenderemmo la multa. O la continua ripetizione di “allontanarsi dalla linea gialla”, in un luogo già saturo di stimoli visivi e uditivi come una stazione, non aiuta la comunicazione, né di quel messaggio né di tutti gli altri; gridare più forte produce un sovraccarico informativo che ci porta a non sentire più nulla (oltre che a innervosirci). Su queste parole-interruttore si concentra l’analisi del libro che avete fra le mani. Con un doppio scopo: fornire linee guida per progettare interfacce a misura d’uomo e descrivere come la nostra mente le elabora. Queste parole sono ovunque, nelle interfacce dei siti web, dei software, delle app; nella segnaletica delle città; in quella dei negozi, dei musei, delle stazioni e degli aeroporti. Ci plasmano, aiutandoci o meno a orientarci e a compiere la scelta giusta, così come noi plasmiamo il mondo attraverso di loro.

Per la nostra epoca, che ha visto proliferare schermi grandi e piccoli, si è parlato spesso di civiltà dell’immagine, ma in effetti oggi siamo più che mai una civiltà della parola. Internet, le email, i nuovi dispositivi digitali hanno portato nuovamente alla ribalta la parola – scritta, detta, ascoltata. D’altra parte, la distinzione stessa fra parola e immagine è tutt’altro che facile da tracciare, visto che le parole sono guardate prima ancora che lette. Ce lo ricorda Yvonne Bindi che con questo libro inaugura un nuovo filone dell’usabilità (e dello user experience design più in generale), quello dedicato alle parole. Non solo scritte e lette, ma anche quelle dette e ascoltate che popolano le interfacce vocali dei call center, dei risponditori automatici, degli assistenti vocali dei sistemi operativi. Se alcuni manuali sul tema del design centrato sulla persona affrontano anche l’aspetto del linguaggio, questo è il primo lavoro dedicato specificamente a questo tema.

Il libro è ricco di esempi e indicazioni pratiche senza rinunciare però alla precisione dei concetti e dei riferimenti sottostanti, secondo uno stile tipicamente anglosassone. Non si tratta per questo del solito cookbook di ricette pronte all'uso destinato a invecchiare in poco tempo, ma di un libro che incarna i principi stessi che contiene, semplice senza rinunciare alla profondità, e che fa della fusione fra teoria e pratica, della leggibilità e dell'ironia la sua cifra più rappresentativa.

Luca Rosati