

UN PROBLEMA CHE NASCE CON L'E-MAIL È QUELLO DELL'ALLEGATO "FANTASMA".

IN UNO STUDIO PILOTA CONDOTTO PRESSO UN LABORATORIO DI ERGONOMIA COGNITIVA, SI È CHIESTO AD UN CAMPIONE DI UTENTI DI ELENCARE GLI STEP DEL PROCESSO DI SCRITTURA DI UNA MAIL. UN GRUPPO DI SOGGETTI MOSTRAVA DI POSSEDERE UNA RAPPRESENTAZIONE DEL PROCESSO CHE INCLUDEVA L'ATTACHMENT ED È STATO PERTANTO DEFINITO "MAIL + ATTACHMENT" (M+A), L'ALTRO GRUPPO È STATO INVECE DEFINITO "SOLO MAIL" (M) IN QUANTO DESCRIVEVA IL PROCESSO DI SCRITTURA SENZA INCLUDERE L'ATTACHMENT. A QUESTO PUNTO, SE I DUE DIVERSI PATTERN FOSSERO STATI ESPRESSIONE DELL'ESPERIENZA DEI SOGGETTI, IL GRUPPO M AVREBBE DOVUTO ESSERE COMPOSTO DI INDIVIDUI CHE SOLITAMENTE SCRIVONO MOLTE MAIL, VICEVERSA PER IL GRUPPO M+A. LA FIGURA (FIG. 1) MOSTRA COME QUESTA DIFFERENZA SIA EFFETTIVAMENTE EMERSA. LA FIGURA (FIG. 2) MOSTRA, INVECE, LE DIFFERENZE TRA I DUE GRUPPI NELLE RISPOSTE A DOMANDE SULLA FREQUENZA DI INVIO E DI RICEZIONE DI MESSAGGI SENZA L'ALLEGATO PREVISTO.

I RISULTATI DI QUESTO STUDIO PILOTA HANNO MOSTRATO COME QUESTO FENOMENO (CHE È MENO BANALE DI QUEL CHE SEMBREREBBE ESSERE) MERITI DI ESSERE ULTERIORMENTE INDAGATO. INVIARE MESSAGGI SENZA ALLEGATO NON SEMBREREBBE ESSERE DOVUTO AD UN FALLIMENTO DELLE CAPACITÀ MNESICHE DEGLI UTENTI. NON CI SI DIMENTICA DI ALLEGARE UN FILE, NON SE NE TIENE PER NULLA CONTO; IL CHE FA UNA GRANDE DIFFERENZA.

IL PROBLEMA DELL'ALLEGATO FANTASMA PUÒ ESSERE RISOLTO? COLLOCARE IL PULSANTE PER ALLEGARE UN FILE ALLA FINE DEL MESSAGGIO, E FARLO SEGUIRE DAL PULSANTE DI INVIO (FIG. 3), POTREBBE FORNIRE ALL'UTENTE UN INDIZIO DEL TUTTO ADERENTE AL PROCESSO NATURALE DI SCRITTURA E CONTROLLO DEL MESSAGGIO: DALL'ALTO VERSO IL BASSO E DA SINISTRA VERSO DESTRA. ANCHE L'UTENTE CHE ABBIA SVILUPPATO L'IPOTETICO SCHEMA PRIVO DI UNA ROUTINE PER L'ATTACHMENT POTREBBE IN TAL MODO EVITARE L'ERRORE.

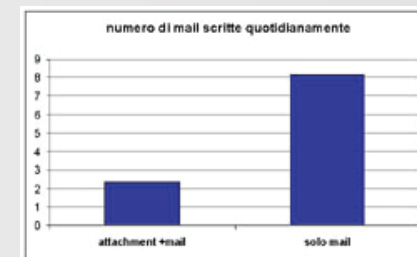


FIG.1: NUMERO MEDIO DI MESSAGGI SCRITTI

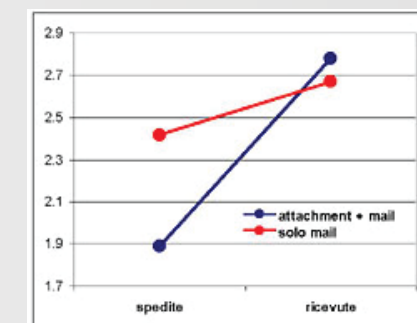


FIG.2: MEDIE DELLE RISPOSTE ALLE DOMANDE SULLA FREQUENZA DI INVIO E RICEZIONE SENZA L'ALLEGATO PREVISTO

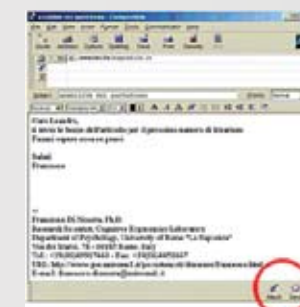


FIG.3: ESEMPIO DI POSIZIONAMENTO DEL TASTO "ALLEGA"