

10 novembre 2009 9:24

GRAN BRETAGNA: Prodotti tecnologici. Le istruzioni per l'uso le leggono solo le donne

Di fronte al manuale delle istruzioni di una stampante o una caffettiera, l'uomo e la donna si comportano in modo diverso. L'uomo non lo legge, la donna sì. E' la prima delle conclusioni che fa *Helpline* -un servizio d'assistenza telefonica per chi è in difficoltà con gli apparecchi domestici (costo mensile di 3 sterline; 120.000 abbonati). Lo studio si basa sulle 750.000 chiamate ricevute tra il 25 settembre e il 23 ottobre. La prima sorpresa è che il 64% dei maschi non aveva letto le istruzioni contro il 24% delle donne. Evidenti le conseguenze di questo comportamento: il problema non risolto dal 12% degli uomini (7% tra le donne) comportava semplicemente di collegare l'apparecchio o posizionare l'interruttore su *on*. Ancora, le donne stanno di più al telefono e il 32% discute puntigliosamente del problema, ma la fretta degli uomini fa sì che nel 47% dei casi sia necessaria una seconda chiamata perché ciò che pareva chiaro non lo era. L'esperienza di *Helpline*, in apparenza frivola, è invece una grande foto psicosociale. Ci dice che le donne, meno dotate tecnicamente, seguono meglio le istruzioni, mentre gli uomini, che hanno più dimestichezza con la tecnologia, pagano l'eccessiva disinvoltura.