

T come **Technical writing**

di Fabrizio Comolli



*versione originale
del capitolo omonimo
pubblicato in:*

*AA.VV., a cura di A. Lucchini, **La magia della scrittura**, Sperling & Kupfer, 2005*

Technical writing: "scrittura tecnica" o "redazione tecnica" sono due traduzioni solitamente accettate, ma nessuna delle due è del tutto soddisfacente. Tanto vale mantenere l'espressione in inglese: questo capitolo parlerà quindi del technical writing, abbreviandolo per comodità in **TW**. Per dirla in breve, la disciplina (arte, scienza o appunto "tecnica") del TW riguarda la scrittura di manuali e testi di istruzioni: dal libretto che insegna a usare la lavatrice o il telefonino fino a poderosi volumi che sanciscono e illustrano complesse procedure in ambito industriale.

Che il TW possa essere trattato come una speciale tecnica di scrittura è discutibile: è qualcosa di più (non a caso l'associazione di riferimento si chiama Society for Technical *Communication*). A differenza di altre forme di scrittura professionale, che concentrano l'autore in un serrato corpo a corpo con il puro testo, il TW è **una scrittura complessa e ibrida**. Il rapporto tra testo, immagini (schemi e figure) e gabbia di impaginazione è spesso vincolante. Vi si mescolano, inoltre, componenti e competenze decisamente variegata: tecnologiche (per non dire ingegneristiche), psicologiche, linguistiche, editoriali. Per quanto lo si possa immaginare come una scrittura austera, asettica, persino arida, in realtà il TW è una forma di comunicazione ricca di implicazioni e sfumature, esattamente come altre scritture considerate per definizione più "creative".

Tutti noi siamo lettori di manuali di istruzioni, se non altro quando siamo immersi nel nostro digital lifestyle quotidiano. Alcuni di noi i manuali li scrivono. Pagine in cui un essere umano illustra a un altro essere umano come utilizzare una macchina. Pagine, quindi, tutt'altro che "neutre", tutt'altro che meccaniche. Il fattore umano ci gioca, eccome. Mente, linguaggio e (perché no) corpo sono lì sullo sfondo. Diamo un'occhiata.

C'è manuale e manuale

Nella pratica professionale, **il concetto di TW** può essere inteso in un'accezione più ampia o in una più ristretta. In senso ampio, può rientrare nella definizione di TW ogni tipo di documentazione scritta che illustra le caratteristiche e spiega il funzionamento di un prodotto o di una procedura: dal libretto di istruzioni fino al libro vero e proprio. In questa prima accezione, l'aggettivo "technical" può assumere contorni sempre più sfumati, fino a includere la comunicazione di carattere editoriale, meno formalizzata e più creativa. Prendiamo il caso dell'editoria informatica. Libri e intere collane di informatica si presentano (o si presentavano, fino a pochi anni fa: oggi questo approccio è meno diffuso) sostanzialmente come sostituti delle guide utente, ossia dei manuali forniti nelle confezioni del software. In breve, il TW e l'editoria tecnico-scientifica hanno ampie zone di intersezione.

In senso più specifico e ristretto, invece, il TW identifica l'area di progettazione e produzione della documentazione tecnica escludendo l'ambito editoriale: non libri ma manuali in senso stretto, destinati a un uso interno all'azienda o a essere allegati alle confezioni dei prodotti. Non che la creatività tipica dell'approccio editoriale sia abolita o sconsigliabile, anzi, ma si

tratta in questo caso di un'area disciplinare più formalizzata e specialistica. In questo senso esistono normative e associazioni di TW.

Dal canto loro, i testi di istruzioni (ovvero, nel poco piacevole gergo tecnico, i testi istruzionali) possono essere classificati in base ad alcune tipologie.

Riguardo all'approccio si distingue un modello tutorial da un modello reference. Un manuale di tipo **tutorial** è relativamente semplificato, rivolto all'utente finale, di solito al principiante: le istruzioni sono costruite intorno a esempi pratici illustrati passo per passo, limitando al minimo gli approfondimenti e le specifiche tecniche. Un tutorial asseconda il processo di apprendimento ed esecuzione dei compiti tipico dell'utente, e da questo punto di vista rappresenta in molti casi l'approccio ideale. Viceversa, un manuale di tipo **reference** costituisce una guida di riferimento per lo specialista o l'utente esperto: si tratta generalmente di un volume corposo, che passa in rassegna in modo esaustivo le funzioni della macchina, ordinandole secondo una gerarchia logica piuttosto che in base al comportamento operativo dell'utente. Questo genere di testo è destinato alla consultazione, come un'enciclopedia o un dizionario.

Entrambi i modelli hanno la loro ragione d'essere. I guai si verificano quando vengono applicati nel contesto sbagliato. Pensiamo a un libretto di istruzioni di un prodotto di massa, come un telefonino o un lettore dvd. Se i paragrafi seguono l'ordine in cui i comandi appaiono nei menu dell'apparecchio, e non l'ordine logico delle operazioni che io utente vorrei effettuare, ecco che siamo in presenza di un approccio reference, alquanto scomodo e inappropriato. Devo leggere sequenzialmente tutto il manuale per apprendere quel solo paio di procedure che mi interessano tanto per cominciare. Trovo magari ripetute in due parti diverse del manuale due procedure con un nome praticamente identico (le voci dei menu degli apparecchi purtroppo non sono sempre ben tradotte e differenziate) e, essendo le istruzioni de-contestualizzate e semplicemente elencate, faccio fatica a raccapezzarmi. Scopro solo alla fine che potevo impostare in lingua italiana i menu dei comandi anziché tenermeli in inglese (questo perché le istruzioni sulla personalizzazione dell'interfaccia, in un modello reference, vengono spesso riportate in appendice). E via dicendo (da notare che questi non sono esempi teorici, sono casi spiccioli tratti dai veri manuali di un cellulare Siemens e un lettore dvd Pioneer).

Un'altra classificazione dei manuali può essere dettata dal tipo di utilizzo e di destinatari: si possono distinguere manuali d'**uso** (per l'utente finale), manuali di **installazione** e manuali di **manutenzione** o di **servizio** (per il personale tecnico e il customer care). A volte queste tipologie sono aggregate e condensate: è il caso del classico "libretto di uso e manutenzione" dell'automobile. Per i prodotti digitali e l'elettronica di consumo è ormai frequente trovare nella confezione sia un manuale di discrete dimensioni (il vero e proprio manuale utente) sia un documento più breve, schematico, di solito particolarmente attraente e ben illustrato, che spiega in un batter d'occhio le istruzioni essenziali per essere subito operativi (una "quickstart guide", guida rapida: è un po' il bigino del manuale).

Ulteriore distinzione non trascurabile: la documentazione può essere fornita in formato **cartaceo** oppure in formato **digitale** (di solito un file Pdf nel cd-rom di installazione): differenza non da poco sia per l'utente sia per il technical writer. La "fisicità" del manuale non è un elemento neutrale, bensì condiziona tanto la lettura quanto la scrittura. Per dirne una, il manuale elettronico deve essere progettato in vista della stampa o per la consultazione su schermo? La scrittura dovrebbe essere ottimizzata per l'una o l'altra destinazione. Nei due casi cambiano sensibilmente la facilità di lettura, il tipo di ricerca degli argomenti, lo stile di apprendimento e memorizzazione delle informazioni.

Ecco dunque abbozzata una tassonomia, una classificazione di "generi" del TW: classificazione non necessariamente canonica e rigida, ma abbastanza aderente alla realtà operativa.

Dal punto di vista del technical writer, tutti questi scenari e queste classificazioni pongono vincoli differenti caso per caso, ma resta costante **il cuore dell'attività: scrivere istruzioni**. Proviamo per ora a lasciare tra parentesi le distinzioni che ci porterebbero troppo lontano, e prendiamo in esame la scrittura di istruzioni in quanto tale. Consideriamola soltanto come forma speciale di comunicazione e vediamo se ci può dire di sé qualcosa di interessante.

Qualche idea per un modello di analisi del TW

I manuali di istruzioni non sono semplici "oggetti": sono atti comunicativi, e come tali sono animati da regole e immersi in un contesto. Come per ogni comunicazione, possiamo adottare qui il modello banale ma sempreverde **E-M-R**: Emittente – Messaggio – Ricevente. Ogni comunicazione, ogni testo scritto, quindi anche un manuale, è un Messaggio che un Emittente trasmette a un Ricevente. Lo schema non è poi così banale se ci poniamo alcune domande:

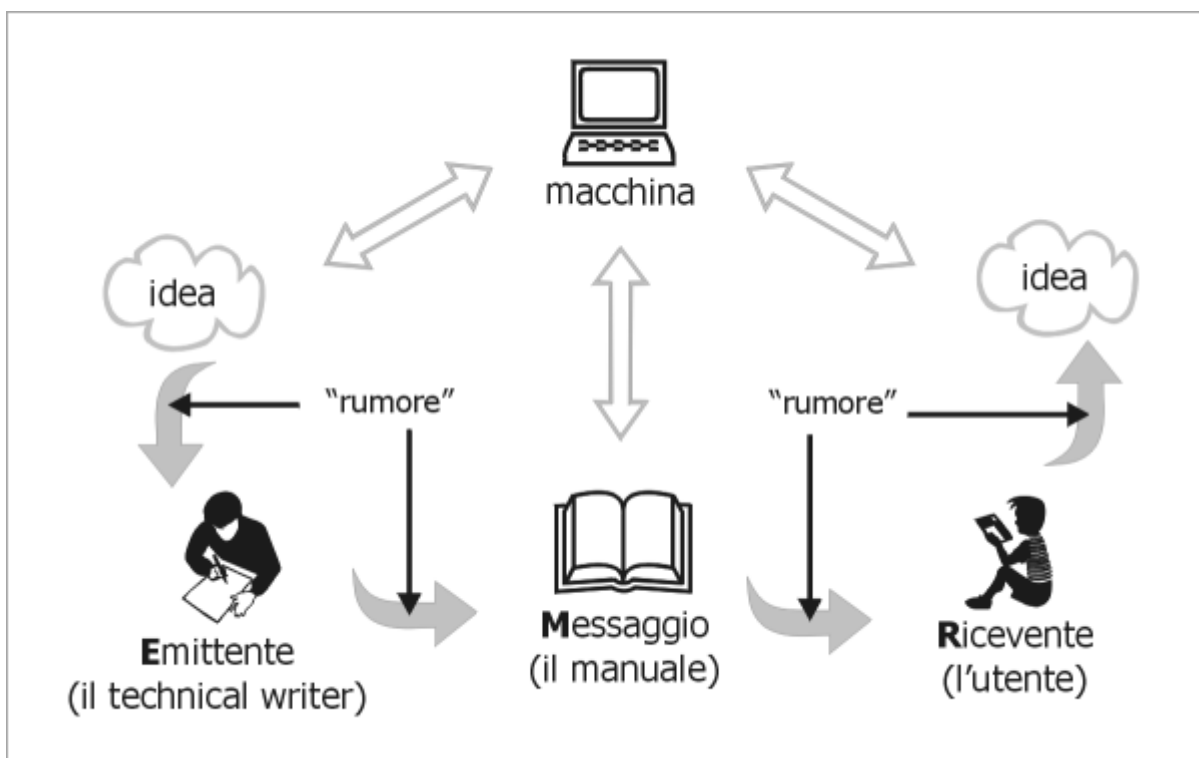
- **Chi è "E"**, l'Emittente: chi scrive i manuali? Qual è il profilo del technical writer, quali sono le sue competenze, quale il suo metodo? Con chi interagisce quando progetta e scrive un manuale? Quanto e come tutto ciò incide sulla scrittura stessa?
- **Cos'è "M"**, il Messaggio: come sono fatti (come devono essere fatti) i manuali? Si possono formalizzare e generalizzare regole o linee-guida per impostare e scrivere i manuali? Quali sono le caratteristiche linguistiche, comunicative, persino percettive, di un buon testo di istruzioni?
- **Chi è "R"**, il Ricevente: chi è l'utente, il lettore, il destinatario delle istruzioni? Qual è il suo ruolo e di cosa ha bisogno? Quali vincoli e indicazioni ne derivano per il technical writer?

Non basta: **cosa accade tra E, M e R**? Sono tre poli di una relazione, non tre atomi sospesi nel vuoto siderale. Negli spazi "interstiziali" tra questi tre elementi c'è un fermento di interazioni, interferenze, rumore di fondo. Il technical writer (E) mentre scrive il manuale (M) ha in mente un modello di utente (R). Per certi versi, anche (R) quando legge (M) pensa a (E): spesso con scarsa benevolenza, ma questo è un altro discorso.

In altre parole, oltre al contenuto (semantica), oltre alla forma (sintassi), bisogna tenere conto della terza dimensione, quella "pragmatica", cioè il tipo di relazione tra un certo autore e un certo destinatario.

Sullo sfondo c'è anche **un quarto elemento: la macchina**, l'oggetto, l'argomento del manuale. La macchina sembrerebbe un elemento oggettivo, fisso, chiaro: eppure la sua immagine che il technical writer ha in mente può essere molto diversa da quella che si forma nella mente dell'utente. Il modo di descriverla nel manuale risente di questi differenti modelli mentali (terminologia e stili linguistici, presupposizioni, nozioni date per scontate o viceversa sviscerate a fondo, eccetera).

Figura 1. Lo schema E – M – R applicato al technical writing.



In sintesi, la scrittura di un manuale è un processo comunicativo in cui il technical writer guida l'utente-lettore nell'apprendimento dell'uso della macchina. Ciascuno dei protagonisti di questo processo merita qualche nota di approfondimento. Proviamo ad analizzarli separatamente.

Lo scrittore del manuale

Il TW è una professione. Ci sono technical writer specialisti e agenzie che offrono servizi di TW alle aziende. Tuttavia il TW è anche una prassi, in senso più generale, che viene svolta da persone con le qualifiche più svariate. Di fatto, nella realtà industriale spesso sono tecnici (ingegneri) a scrivere i manuali delle macchine o dei software: membri del gruppo di lavoro che li ha progettati. Il che rassicura circa la competenza tecnica sui contenuti, ma niente affatto circa la qualità finale dei manuali.

Chi progetta una macchina o sviluppa un programma non è la persona più adatta a spiegarne il funzionamento a un principiante. Senza nulla togliere alla sua competenza, un bravo informatico o un bravo ingegnere di solito non è un bravo istruttore, scrittore o traduttore di manuali. Paradossalmente, più un professionista tecnico è bravo e calato nel suo lavoro, cioè più è un vero specialista, più gli riesce difficile raggiungere quel distacco che è essenziale, da un punto di vista psicologico, per tracciare una visione d'insieme dell'argomento e per immedesimarsi nel principiante, comprenderne e anticiparne le domande, i dubbi, le difficoltà, il percorso di apprendimento.

Uno specialista dà troppe cose per scontate (deve farlo), senza rendersene conto. La vera *expertise* si consolida quando le nozioni vengono dimenticate, metabolizzate, interiorizzate e automatizzate. È difficile e faticoso fare il percorso inverso, ossia rendere di nuovo esplicite le nozioni che ormai si padroneggiano, per trasformarle in istruzioni al servizio di un principiante. Inoltre, chi sa programmare o progettare non per questo sa scrivere o tradurre altrettanto bene: anzi, è molto difficile che questi due tipi di abilità, quella tecnica e quella linguistica o umanistica, convivano in una stessa persona. Ed è più che comprensibile.

Un ottimo manuale, idealmente, nasce dalla **interazione tra un tecnico e uno specialista della scrittura, tra il progettista e il technical writer**. Lo scrittore deve fare un lavoro "maieutico": affiancare il tecnico, osservarlo, intervistarlo. Questo lavoro ha anche un nome: elicitazione delle competenze, analisi dell'expertise, knowledge acquisition e via dicendo. Ecco che torneremmo una volta di più nel campo della psicologia. Ma spesso non c'è niente di così formalizzato: caso mai una prassi informale, irrituale, empirica.

In ogni caso un buon lavoro di TW nasce da un'interazione complessa e più o meno strutturata tra technical writer e progettisti: interazione che prevede passaggio di documentazione di progetto e specifiche tecniche, riunioni, interviste, prove e revisioni reciproche. Di più: come sostiene un po' provocatoriamente Donald Norman, guru dell'usabilità e della Human-Computer Interaction, il technical writer dovrebbe essere coinvolto precocemente, già nella fase di progettazione del prodotto. Paradossalmente, bisognerebbe prima di tutto scrivere il manuale (il manuale perfetto), e poi sviluppare la macchina ispirandosi al manuale... Tra le due discipline del TW e dell'usabilità ci sono molti punti di contatto.

Il lettore del manuale

Quando il technical writer progetta e scrive un manuale, non ha in mente solo l'oggetto delle istruzioni, la macchina o la procedura da spiegare. **Si scrive sempre "per qualcuno"**, si spiega sempre "a qualcuno".

Secondo i massmediologi, in ogni testo (e i manuali non fanno eccezione) vengono incorporate implicitamente due immagini: da un lato, un'immagine dell'emittente ("enunciatore"), dall'altro un'immagine o proiezione del destinatario ("enunciatario"). Ogni testo è condizionato a monte da stile, aspettative, intenzioni dell'autore, e a valle da una proiezione dell'utente ipotetico.

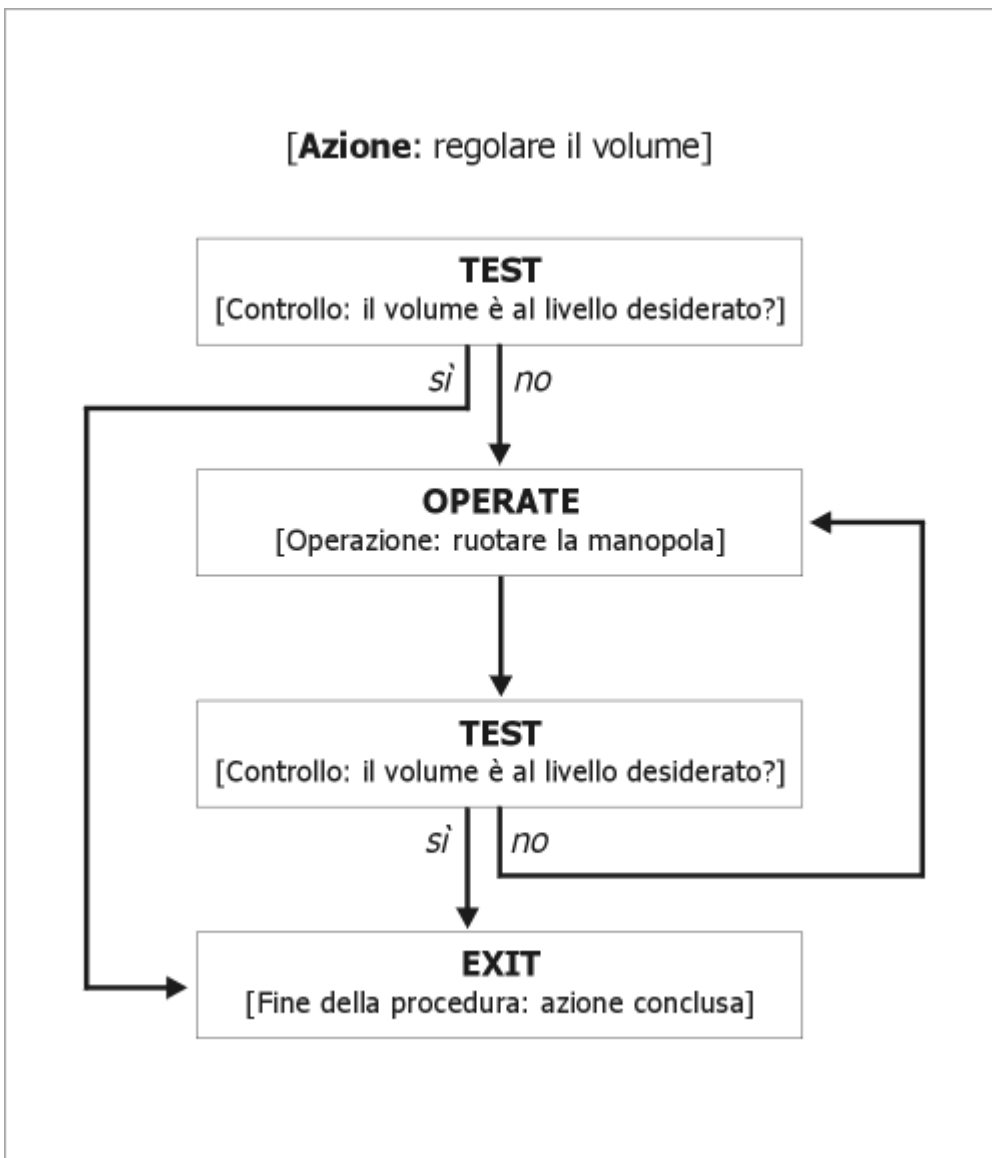
La progettazione di un manuale deve essere centrata su **un modello di utente** sufficientemente determinato. A prescindere dall'argomento, ogni testo deve essere rivolto a un certo target piuttosto che a un altro. Pur riferendosi a uno stesso software, un manuale destinato all'utente finale (operatore, più o meno principiante) sarà ben diverso da un manuale destinato al programmatore o all'amministratore di una rete aziendale. Un manuale destinato a

un utente europeo sarà diverso da un manuale destinato a un utente giapponese o africano: diverse le formulazioni linguistiche (chiediamoci se in tutti i paesi del mondo sarà accettabile il termine "abortire" usato nelle interfacce software), diversi i simboli e le icone, diverse persino le illustrazioni (avete presente lo stile "fumettistico" di certi manuali giapponesi?). E così via. È una banalizzazione, una tremenda semplificazione, ma aiuta a rendere l'idea. Evitiamo qui di approfondire le implicazioni di ordine culturale, che d'altronde riguardano più la traduzione delle istruzioni che la loro scrittura originale.

Dal punto di vista cognitivo, costruire un manuale "user-centered" significa tenere come riferimento il **piano d'uso** dell'utente nei confronti dello strumento (macchina, software o quant'altro). Il piano d'uso è una gerarchia di azioni e sotto-azioni finalizzate al conseguimento di un certo obiettivo.

Nell'attuare il proprio piano d'uso, l'utente segue un circuito a feedback: il cosiddetto **ciclo T.O.T.E.** (Test - Operate - Test - Exit), secondo una definizione che viene dalla psicologia cognitivista e dalla cibernetica. L'utente si prefigge una meta, effettua di conseguenza una serie di operazioni, verifica il risultato e, se non soddisfatto, riprende a operare. Quando il controllo dei risultati restituisce un feedback positivo, l'obiettivo è raggiunto e il ciclo si interrompe.

Figura 2 - Piano d'uso: lo schema del ciclo T.O.T.E.



Come technical writer dunque scrivo per un utente che ha un piano d'uso: aspettative, competenze e obiettivi. Cosa devo spiegare, e cosa posso trascurare? Quali sono le priorità? Da cosa comincio? Come devo articolare il testo, come devo calibrare il peso relativo degli argomenti? Dove posso generalizzare, e dove invece devo formulare esempi concreti? In linea di massima, costruire un buon manuale che rispecchi e assecondi il piano d'uso dell'utente non significa altro che applicare il modello "tutorial" (vedi sopra). Ad esempio:

- organizzare la sequenza delle istruzioni in una gerarchia di capitoli e paragrafi che corrispondano alla sequenza e gerarchia di operazioni che l'utente tipicamente compie alle prese con la macchina;
- accorpare le istruzioni in base a raggruppamenti che siano sensati per l'utente (ogni azione, ad esempio stampare un file, include una certa serie di operazioni, ad esempio selezionare una stampante, impostare alcune opzioni, controllare l'anteprima e infine avviare la stampa);
- indicare là dove opportuno i feedback che la macchina può fornire (messaggi visivi, acustici eccetera) o gli eventi che si possono verificare, in modo che l'utente sia preparato in anticipo agli esiti anche imprevisti delle sue operazioni;
- distinguere (linguisticamente e/o graficamente) le istruzioni relative alle procedure che l'utente deve compiere rispetto alle istruzioni circa opzioni (diramazioni alternative o supplementari del ciclo T.O.T.E.) e feedback (messaggi della macchina e risultati delle operazioni); e così via.

Al concetto del ciclo T.O.T.E. si possono agganciare altre teorie psicologiche, come quella degli script o "copioni" di Schank e Abelson, o quelle relative a modelli e mappe mentali, cui spesso di rifà Norman.

Ogni utente, o categoria di utenti, ha inoltre un certo **stile di apprendimento**. Quando si parla di stile di apprendimento, entrano in gioco svariati fattori. Non solo il piano mentale che l'utente si costruisce per operare (quindi la "scaletta" di aspettative, obiettivi, sotto-obiettivi e operazioni per conseguirli), ma anche:

- le prerogative e i limiti della percezione (leggibilità dei testi e delle illustrazioni);
- le prerogative e i limiti della memoria (quanti punti di un elenco, ad esempio quanti passaggi di un'operazione, può tenere a mente con facilità un utente? di norma circa sette, risponde il cognitivismo);
- le prerogative e i limiti del linguaggio (chiarezza, rischio di equivoci, gergo tecnico, preferenze neurolinguistiche per i messaggi e le metafore di carattere visuale piuttosto che uditivo o cinestetico);
- le competenze pregresse che l'utente in partenza possiede o non possiede: quanto è già "esperto"? si può ipotizzare che abbia familiarità con altri dispositivi dello stesso genere? quali analogie e metafore si possono sfruttare? e così via.

C'è poi il livello pragmatico della "conversazione" tra technical writer e lettore svolta attraverso il testo del manuale. Il rapporto pragmatico tra chi scrive e chi legge un manuale è essenzialmente di carattere **cooperativo**: per definizione, il lettore è lì per imparare e lo scrittore per spiegare. Il lettore è fortemente motivato ad apprendere, ed è dunque pronto a recepire le istruzioni. Va assecondato e facilitato, non forzato o estenuato. Il lettore non è né un automa, a cui si debba dettare ogni più stupido dettaglio, né un allievo riottoso. Quando salta questo presupposto, ad esempio, il technical writer può nutrire una sorta di sfiducia nella motivazione o nelle capacità del lettore e allora il testo diventa verboso, prolisso, meccanicamente pedante.

Ecco alcuni spunti che entrano in gioco se si riflette sulla progettazione di un manuale. Naturalmente, non sempre c'è il tempo per riflettere in modo tanto sistematico. A volte non si può e si azzarda, si procede per approssimazione. A volte invece si dispone di una base dati sufficiente per procedere in modo davvero mirato (se il target è ben identificato, come in ambito aziendale - ma non sempre).

Di sicuro, comunque, chi scrive istruzioni si prefigura un certo interlocutore, o un certo segmento di utenza: che ne sia consapevole o no. Se non ne è consapevole, rischia di lasciare troppi presupposti non discussi, che possono piegare la sua scrittura in direzioni poco funzionali, lontane dalle esigenze del lettore. Se ne è consapevole, può lavorare sull'immagine del suo utente-lettore (anche quando possiede pochi dati su di lui), calarsi nei suoi panni, proiettarne caratteristiche, difficoltà e aspettative nella struttura del manuale, e scrivere istruzioni più attente e mirate. Non si scrive mai nel vuoto. Si scrive sempre per qualcuno.

La scrittura del manuale

Si può parlare della scrittura di un manuale prescindendo dallo scrittore e dal lettore? Si può descrivere una "buona forma" del testo istruzionale in quanto tale, con proprie regole e stilemi? Entro certi limiti, sì.

Dal punto di vista linguistico, gli studiosi del settore considerano le "istruzioni" come micro-testi che si possono classificare innanzitutto in base al loro contenuto. Le istruzioni parlano, a seconda dei casi, di:

- **operazioni:** le operazioni sono gli atti che l'utente compie sulla macchina; si caratterizzano in base alla frequenza (una tantum, periodiche, ricorsive eccetera), alla funzione (installazione, avvio/spegnimento, funzionamento, impostazione/manutenzione eccetera), alla forza vincolante (obbligatorie, facoltative eccetera); da notare che una singola operazione in sé non ha un senso o uno scopo compiuto in rapporto al piano d'uso, è solo un passaggio di un'unità più complessa, è cioè parte di un'azione;
- **eventi:** sono i "cambiamenti di stato" o i "comportamenti" della macchina, e si distinguono in segnali (messaggi trasmessi all'utente in varie forme e modalità) e risultati (eventi provocati dalle operazioni dell'utente, come parte integrante del funzionamento della macchina);
- operazioni ed eventi si combinano in **sequenze**, che possono essere lineari o parallele (ossia diramazioni alternative del ciclo T.O.T.E.: "Se azionate il comando A accadrà X... Se però attivate l'opzione B accadrà Y..."). Le sequenze sono imperniate su scopi e controscopi ("Se volete interrompere l'esecuzione..."). Ogni sequenza rappresenta una procedura completa e corrisponde a un'**azione** in rapporto al piano d'uso globale.

Le istruzioni possono anche essere classificate in base allo stile linguistico:

- **direttivo:** informazioni procedurali circa attività che l'utente può (consigli, opzioni) o deve (ordini, avvertenze) compiere; si esprimono in svariate forme verbali (infinito, indicativo, imperativo, gerundio eccetera);
- **elencativo:** liste di caratteristiche, comandi, opzioni o parti della macchina; si esprimono di solito mediante forme ellittiche (senza verbi);
- **descrittivo:** commenti e altre informazioni non direttamente legate all'azionamento della macchina (possono essere testi di carattere motivazionale, gratificante, pubblicitario, che sottolineano i pregi della macchina e le sue performance); si esprimono in forme meno formali e più discorsive.

Un altro elemento importante è il **lessico** tecnico, cioè l'insieme di termini chiave legati alla macchina e al suo funzionamento. Se e con che profondità descriverlo, è una decisione che dipende dal tipo di destinatario (esplicito o implicito) del manuale. Là dove si decide di descriverlo, le definizioni possono essere espresse secondo varie modalità linguistiche: sinonimica ("la RAM, Random-Access Memory, è la memoria ad accesso casuale..."), analitica ("la RAM è la memoria di lavoro in cui sono contenuti dati e programmi durante l'esecuzione..."), sintetico ("il tasto F1 è il primo e il più utile dei tasti funzione..."), implicito o implicativo ("la stampante si collega al computer mediante un cavo USB": non si spiega cos'è il cavo USB ma si fa capire a cosa serve), denotativo o esemplificativo ("per pulire il display non usare sostanze aggressive - alcol, detersivi per vetri ecc. -"), ostensivo (si spiega un termine usando una figura anziché un testo).

Ecco brevemente descritto l'armamentario linguistico del technical writer la sua "tavolozza" schematica. Per farne buon uso occorre rispettare alcune norme (che sembrano ovvie ma nella pratica non sempre vengono rispettate, basta sfogliare qualche manuale per rendercene conto).

- **Rispettare e rispecchiare le gerarchie:** il testo deve essere segmentato in modo sensato e coerente; le sequenze di operazioni ed eventi vanno accorpate secondo raggruppamenti logici ed espresse in modo opportuno (sia linguisticamente che graficamente).
- **Bilanciare il detto e il non detto:** decidere, in base alle difficoltà o alla lunghezza della procedura da descrivere, quali e quanti elementi di ogni sequenza (operazioni ed eventi) vanno esplicitati, quali e quanti possono invece essere saltati o lasciati impliciti.
- **Adottare un tono adeguato:** la "tonalità" del testo è importante in particolare per descrivere gli eventi, che hanno una loro specifica "sensorialità"; le macchine infatti

forniscono feedback e segnali in varie forme (testi visualizzati sullo schermo, spie luminose e colorate, messaggi verbali, suoni come bip o squilli, vibrazioni, scatti, eccetera). Il tipo e l'intensità di questi feedback sono di fondamentale importanza per l'utilizzo di una macchina (come Norman ricorda a più riprese, e le sue analisi restano tuttora di formidabile interesse). Il manuale deve descrivere adeguatamente queste informazioni di carattere sensoriale. Pensate alla differenza di forza espressiva tra queste tre formulazioni di un identico evento-macchina: (A) "Al termine dell'esecuzione, la macchina avverte che la procedura è andata a buon fine"; (B) "Al termine dell'esecuzione, la macchina genera un segnale acustico di conferma"; (C) "Al termine dell'esecuzione, la macchina emette una sequenza di tre brevi e acuti bip per confermare il risultato".

- **Non mescolare gli stili:** a tutti noi, come utenti, capita ogni tanto di leggere un'istruzione senza capire se indica una procedura obbligatoria od opzionale, se si tratta di un'avvertenza o di un consiglio, se è un'operazione a sé stante o richiede la precedente esecuzione di determinate procedure o l'attivazione di certe opzioni, e così via. Questo è un errore che si può evitare se la scrittura delle istruzioni rispetta gli opportuni stili linguistici (con le relative forme sintattiche, modalità verbali eccetera).

A proposito di tono e stile, in senso meno tecnico, che dire della asetticità tipica dei manuali di istruzioni? Viene largamente adottato un **approccio impersonale**, che esalta l'uso dei verbi all'infinito ("Premere... Ruotare... Selezionare...") o, a volte, il "si" generico ("Si faccia attenzione... Si deve fare clic... Si osservi..."). Per certi versi sembra ovvio che la scrittura tecnica debba attenersi a una forma fredda e stilizzata. Ma siamo sicuri che sia

necessariamente e sempre così? Soprattutto per i manuali dei prodotti "consumer", potrebbero essere legittimi altri approcci. La piacevolezza, la sensorialità, la gradevolezza persino fisica, tattile, dell'utilizzo di un oggetto sono aspetti non slegati da quelli tecnici. Fanno infatti parte integrante della progettazione, prima ancora che del marketing. Lo stesso concetto di usabilità include nella sua definizione anche aspetti di gradimento e gratificazione. In breve, la

dimensione emozionale e sensoriale, collegata a quella che Norman chiama conoscenza "esperienziale" (contrapposta alla modalità "riflessiva"), non è estranea all'utilizzo pratico di una macchina o di un dispositivo digitale di largo consumo. Un manuale per l'utente finale può legittimamente includere questo tipo di coloritura, mediante svariati accorgimenti stilistici:

- uso di una forma linguistica personale (discorso diretto, uso della seconda persona plurale o, più raramente, singolare);
- sottolineatura delle componenti sensoriali nell'interazione con la macchina (tonalità e modalità sensoriali di operazioni ed eventi);
- integrazione delle mere istruzioni con testi di carattere motivazionale o altre informazioni "a valore aggiunto" (ricette di cucina nel manuale di una gelatiera o di un forno a microonde; nozioni di musica o indicazione di siti web interessanti nel manuale di un lettore di CD o di MP3, e via dicendo);
- cura dell'estetica per una complessiva gradevolezza di lettura del manuale stesso (linguaggio, illustrazioni, impaginazione, tipo di stampa e legatura, eccetera).

Un manuale piacevole da leggere per un oggetto piacevole da utilizzare: una piacevole utopia?

Istruzioni per scrivere istruzioni?

Un osservatore critico avrà già pronta un'obiezione: tutte le classificazioni abbozzate in questo capitolo riescono facili a posteriori. Sono spesso il frutto di analisi a tavolino di manuali già scritti. Ma cosa accade davvero quando si deve scrivere un manuale? "Come si fa"? Il T.W. non sfugge alla regola dell'indefinibile impasto tra tecnicità e creatività. Ci sono metodi, ma non ci sono ricette. Paradossalmente, la trappola più banale è proprio quella di voler inquadrare il T.W. come una disciplina ingegneristica, esatta, algoritmica. Dimenticando che, come direbbe un'altra illustre autrice del presente volume, il mestiere è sempre quello: il mestiere di scrivere.

Spunti bibliografici

Alcuni testi di interesse primario, per i loro contenuti e come fonte di ulteriori riferimenti specialistici:

- AA.VV., a cura di Carlo Serra Borneto, *Testi e macchine. Una ricerca sui manuali di istruzioni per l'uso*, Franco Angeli, 1992.
- Dixie Hickman – Sid Jacobson, *The POWER Process. An NLP Approach To Writing*, Crown House, 1997-2003.
- Emilio Matricciani, *Fondamenti di comunicazione tecnico-scientifica*, Apogeo, 2003.
- Jakob Nielsen, *Usability Engineering*, Morgan Kaufmann, 1993.
- Donald Norman, *Le cose che ci fanno intelligenti*, Feltrinelli, 1995.
- Donald Norman, *La caffettiera del masochista. Psicopatologia degli oggetti quotidiani*, Giunti, 1990-1997.

Altri testi validi come contorno o integrazione:

- Testi sulla traduzione (tecnica e non), ad esempio: Umberto Eco, *Dire quasi la stessa cosa. Esperienze di traduzione*, Bompiani, 2003; Federica Scarpa, *La traduzione specializzata*, Hoepli, 2001.
- Alcuni grandi classici sulla psicologia della comunicazione: Watzlawick – Beavin – Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, 1971; Miller – Galanter – Pribram, *Piani e struttura del comportamento*, F. Angeli, 1973; Bandler – Grinder, *Programmazione neurolinguistica*, Astrolabio, 1982.
- Alcuni manualetti pratici su comunicazione e PNL (non certo scientifici, ma divertenti e forse utili): Paul Scheele, *Photoreading. Lettura fotografica*, NLP Italy, 2003; Tony Buzan, *Mappe mentali*, NLP Italy, 2003.
- Un gran bel libro sulla scrittura, anzi sullo scrivere (non c'entra direttamente con il technical writing, ma cosa importa?) ;-) Stephen King, *On Writing. Autobiografia di un mestiere*, Sperling & Kupfer, 2001.

BOX 1 – Society for Technical Communication

intervento di **Vilma Zamboli**, President di STC-TransAlpine Chapter (www.stc-transalpine.org) e titolare di Writec – communication engineering & technical writing (zamboli@writec.com)

Il mio incontro con la Society for Technical Communication risale al 1999. Stavo cercando risorse in grado di guidarmi nella mia crescita professionale di technical writer. Ho trovato una comunità di persone competenti, attive e motivate a incrementare la propria professionalità e il suo riconoscimento nel mondo dell'industria. La STC nasce nel 1957 e si sviluppa vertiginosamente, di pari passo con le nuove tecnologie, fino a contare oggi 25.000 aderenti sparsi in tutto il mondo. I membri della STC possono avvalersi di una serie di strutture, risorse e politiche di formazione, scambio, aggiornamento. La STC finanzia regolarmente progetti di ricerca, contribuisce alla nascita di corsi universitari, promuove competizioni, riconoscimenti, conferenze e webinar, organizza sondaggi, pubblica un mensile e un trimestrale, crea community su temi specifici, promuove la leadership di ogni membro. È presente localmente con i *chapter*. In Europa è attivo il TransAlpine Chapter (TAC) che raccoglie tutti i membri italiani e quelli di altri quattro paesi europei (Austria, Germania, Slovenia e Svizzera). Usiamo la lingua inglese per comunicare e organizziamo conferenze semestrali e eventi per la formazione dei nostri membri. Abbiamo invitato speaker illustri quali J. Redish e W. Quesembery (usabilità), J. Welinske (online help). Promuoviamo localmente l'incontro tra

professionisti che condividono la stessa lingua. Ci riuniamo per discutere della nostra professione, organizziamo meeting o condividiamo i webinar proposti dall'associazione. Di fronte al fermento e professionalità d'oltreoceano, l'Italia si sta risvegliando in questo ultimo quinquennio. Stanno comparando piccole aziende e liberi professionisti che offrono servizi legati alla "comunicazione tecnica", alcuni in ambito più normativo, altri in ambito più vasto. Stanno emergendo i web writer, grazie all'avvento dei portali e dei sistemi di Content Management. Nello stesso tempo, gran parte degli operatori del settore... sonnecchia. Ci sono migliaia di professionisti che di fatto curano la comunicazione tecnica per grosse o medie aziende, ricoprendo incarichi tra i più disparati (public relations, marketing, training, documentazione), e non hanno ancora una piena coscienza della loro professione, a volte a scapito della qualità dei risultati, del corretto impiego delle risorse e del giusto riconoscimento in azienda. In ambito ICT (Information and communication technology) vedo ancora affidare a sviluppatori software compiti destinati a un information designer: i risultati sono assolutamente disastrosi. Resta quindi parecchia strada da percorrere, ma soprattutto occorre conoscersi meglio, riconoscersi in un profilo professionale, dare maggior valore al proprio contributo. La professione non è più confinata nel concetto di *technical writer*. La tecnologia stessa, ma soprattutto i risultati di ricerche e studi stanno portando il *comunicatore* tecnico verso ambiti più legati agli aspetti cognitivi e manageriali della comunicazione: ecco da un lato l'usabilità delle interfacce e delle informazioni, la progettazione visuale dei contenuti, e dall'altro l'applicazione di modelli per l'ottimizzazione dei progetti documentali. A maggior ragione oggi è necessario formarsi, attingere a fonti solide e all'avanguardia per formulare soluzioni documentali all'altezza della tecnologia ma soprattutto all'altezza del fruitore principale: l'utente.

Figura 3 - Homepage del sito STC

The screenshot displays the homepage of the Society for Technical Communication (STC) as viewed in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar shows the URL <http://www.stc.org/>. The page layout includes a top navigation bar with links for 'About STC', 'Membership', 'Publications', 'Education', 'Competitions', 'Recognition', and 'STC Members'. The main content area is organized into several key sections:

- Why Join STC?:** This section features an illustration of a human head with binary code and the text: "STC has the resources you need to help you do your job better... and move your career forward." It lists resources for "Entry-Level", "Experienced", and "Expert" levels, and includes a prominent "JOIN TODAY!" button.
- STC Members:** This section asks "Have you paid your dues?" and provides a "RENEW DUES" button. It also lists "Upcoming Events..." such as the "Annual Conference", "Phone/Web Seminars", and "Chapter/SIG Events".
- Member Login:** This section contains a login form with fields for "Member ID:" and "Password:", a "Remember Me" checkbox, and a "LOG IN" button. A link for "password reminder login help" is also present.
- Interested in Technical Communication?:** This section offers a list of links for those interested in job opportunities, including "different career options", "how to break into the profession", "average salaries", "the job market", "how STC benefits the profession", and "how STC benefits its members".
- What's New on the STC Web Site?:** This section is divided into "Society News..." and "General News...". The "Society News" section highlights the "52nd Annual Conference :: Call for Proposals" and other recent events. The "General News" section lists updates like "Chapters holding competitions" and "Academic Programs Database is up and running!".

BOX 2 – Il technical writer in azienda

intervento di **Giovanna Chiozzi**, Past-President di STC-TransAlpine Chapter (www.stc-transalpine.org) e Documentation Manager di IT Telecom – Software Factory di Trento (giovanna.chiozzi@telecomitalia.it)

Assumere un technical writer qualificato è da sempre un grosso problema per le aziende italiane. Non esiste in Italia una formazione specifica per questa professione, trattandosi per definizione di un profilo che accorpa un numero elevato di forme di scrittura professionale, quali: scrittura squisitamente tecnica (manualistica di prodotti software o di manufatti tecnici per addetti ai lavori); documenti *user friendly* (libretti di istruzione); scritti pubblicitari e commerciali (brochure di promozione marketing e web marketing); documenti online e multimediali (siti web, online help). E allora chi assumere? Un laureato in una disciplina tecnica con padronanza delle tecnologie da descrivere e di quelle da utilizzare per creare il testo tecnico magari online, o un laureato in una disciplina umanistica, con una spiccata abilità nello scritto, eventualmente estesa a due o più lingue?

Personalmente, oltre ad avere più volte constatato nella pratica come sia più facile acquisire competenze tecniche (tecnologie emergenti del mondo dell'industria o quelle per creare testi multimediali, ad esempio) che imparare a scrivere fluentemente in più lingue, non credo che le soluzioni "tampone" attualmente disponibili in Italia risolvano il problema. E' questa convinzione che – insieme agli obiettivi di promozione della professione del Technical Writer in Italia del STC-TransAlpine Chapter – mi ha spinto ad attivare corsi introduttivi al technical writing e promuovere conferenze e tesi sulla redazione tecnica come possibile sbocco professionale di un linguista, presso alcune università e scuole interpreti del Nord Italia. Ma tutto questo non è ovviamente abbastanza.

Oggi in Italia un technical writer si forma all'interno dell'azienda, e – purtroppo per l'azienda! – attraverso anni di esperienza specifica. Il background scolastico può al massimo facilitare l'acquisizione di una parte delle competenze necessarie al proprio lavoro: il resto si deve imparare sul campo con grande predisposizione, elasticità e velocità di apprendimento. Così nascono quelle figure all'interno dell'azienda che si "specializzano" – per esempio – nella descrizione del prodotto, magari partecipando inizialmente alla definizione dei requisiti, dell'interfaccia del prodotto stesso o al suo collaudo, e divenendone i primi veri utilizzatori. E' infatti solo tramite l'uso del prodotto che si possono comprendere le difficoltà e le reali necessità di utilizzo dell'utente; ed è solo conoscendo queste che si può scrivere un buon manuale e definire – per esempio – un'interfaccia funzionale.

La risoluzione dei piccoli problemi di utilizzo ha inizialmente creato uno spazio aziendale al technical writer, connotato come colui che sta "dalla parte dell'utilizzatore"; è bello ricevere la visita in ufficio di un tecnico che chiede: "Prova questo: cosa ne pensi? E' facile da usare? Ti sembra chiaro?" Ho visto technical writer diventare i "consulenti interni" del team tecnico, con l'obiettivo di semplificare al massimo l'approccio tecnologico al prodotto o "tradurre" un linguaggio settoriale, tecnico, specifico, in chiare istruzioni o semplici frasi informative. Il technical writer, così specializzato internamente, è divenuto successivamente "l'alleato dell'utente", dedicandosi a insegnargli i trucchi per utilizzare con facilità il nuovo prodotto. Esperto nelle problematiche di utilizzo, il technical writer – ma a questo punto si tratta di un team aziendale di specialisti – viene coinvolto nelle varie fasi del processo produttivo: da quelle iniziali di definizione dei requisiti, delle funzionalità e dell'interfaccia, ad esempio, alle fasi finali di test e analisi dell'usabilità del prodotto. La collocazione trasversale del technical writer e il suo ruolo di supporto agli altri processi aziendali innescano così un ciclo virtuoso di miglioramento delle varie fasi produttive.

L'utilizzo strategico di un technical writer è riservato ad aziende che hanno la lungimiranza di far crescere e *dar voce internamente* a figure altamente specializzate che vengano coinvolte in tutto il ciclo di produzione del prodotto. L'azienda che relega il lavoro del technical writer alla mera stesura del manuale (o del testo marketing da pubblicare su web o a un altro tipo di testo specifico), come attività puntuale slegata dal processo di produzione o dal contesto aziendale, perderà la grande occasione di aggiungere al proprio prodotto il *quid* qualitativo che può determinare il vantaggio competitivo di un prodotto verso la concorrenza. Sono infatti

personalmente convinta che un bravo technical writer, in grado di rendere un prodotto facilmente utilizzabile grazie a un buon manuale e a un'interfaccia accattivante, costituisca un elemento chiave per il successo anche in termini di business.

(Milano, luglio 2004)

© *Fabrizio Comolli, Vilma Zamboli, Giovanna Chiozzi*