

L'importanza delle "informazioni per l'uso"

Le "informazioni per l'uso" sono un fattore imprescindibile nella complessità della società moderna e costituiscono il valore aggiunto che accompagna qualsiasi bene, prodotto o servizio e influenza l'economia, la cultura e la qualità della vita di ciascuna persona.

Le "istruzioni per l'uso" sono uno dei requisiti più importanti per la tutela e la sicurezza dell'uomo, degli animali domestici, dei beni e la salvaguardia dell'ambiente e rappresentano una "ricchezza" che non può continuare ad essere sottovalutata come spesso tuttora avviene.

Parlare di questo argomento in modo veramente esaustivo ed efficace non è semplice. In questi ultimi anni sono state scritte svariate recensioni da diversi esperti; ciò ha contribuito a sensibilizzare molte persone verso questo tema rendendolo di estrema attualità. Esso è stato affrontato anche a livello istituzionale in ambito nazionale, europeo e mondiale (ONU, ISO, OCSE, OMC, UE, EFTA). Purtroppo, nella pratica quotidiana, tutto ciò non viene applicato in modo adeguato.

L'inadeguatezza di molti dei manuali ad oggi in circolazione deriva dalla superficialità con cui, troppo spesso, questa attività viene affrontata.

Questa situazione è frutto di molteplici fattori che resistono, in forma endemica, persino in aziende moderne e avanzate. Ciò che esse richiedono è un "sistema" che consenta di ottenere "istruzioni per l'uso" chiare, complete, facili da comprendere e piacevoli da consultare, ma anche poco costose da produrre, distribuire ed aggiornare. Stanno forse chiedendo troppo?

Considerando l'attuale stato dell'arte la risposta è sì. Pochi, infatti, condividono la necessità di dedicare a questa importante attività le risorse necessarie e tecnici opportunamente preparati e competenti.

Purtroppo, questa carenza è accentuata dal fatto che manca una formazione scolastica adeguata e che, spesso, essa viene svolta da persone con una preparazione limitata ed insufficiente.

Questo limite, superato ormai da tempo in Paesi come gli Stati Uniti ed il Giappone, interessa ancora quelli della Unione europea e l'Italia in particolare.

La qualità delle istruzioni per l'uso è una conseguenza diretta dell'efficacia della fase di progettazione.

È ormai universalmente accettato, come cosa perfettamente normale, che la fase di progettazione di un prodotto/bene/servizio sia altrettanto importante della fase di produzione. Nessuno, quindi, si stupisce se ad essa sono dedicate cospicue risorse economiche, così come nessuno osa negare che i progettisti necessitino di adeguati studi ed esperienza.

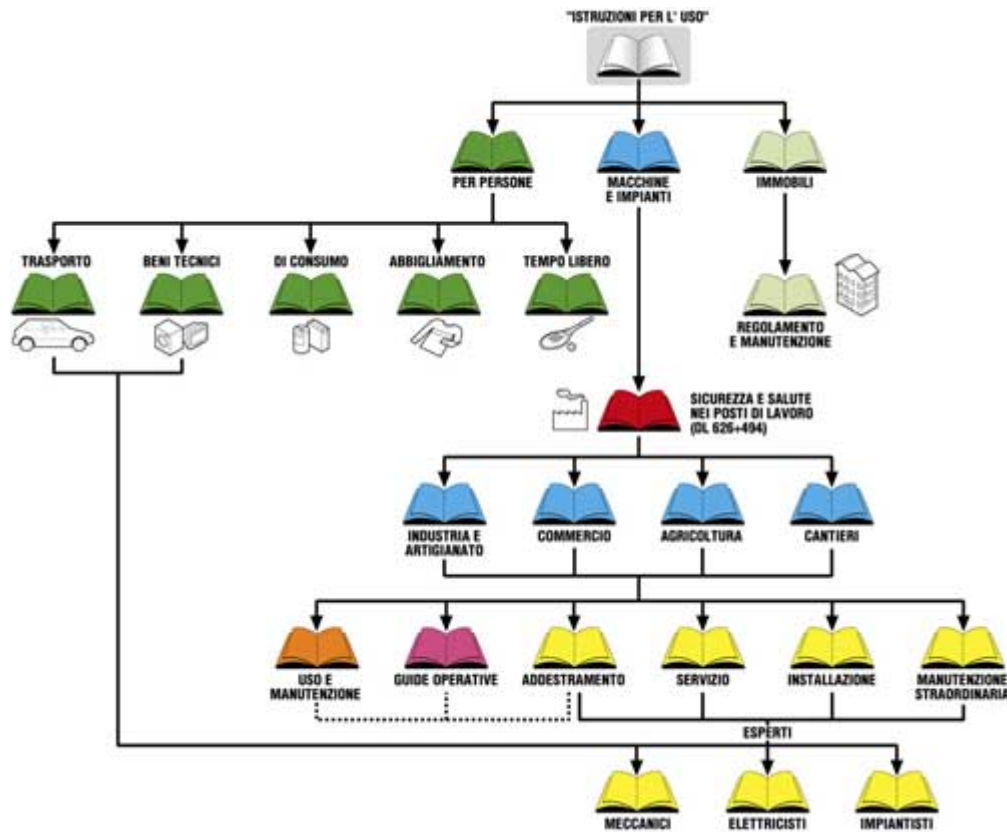
Una tale presa di coscienza è invece piuttosto lontana quando si parla di progettazione delle "istruzioni per l'uso". Usare questo termine in tale contesto sembra quasi "scandaloso".

Ma siamo davvero sicuri di essere nel giusto? Proviamo ad introdurre il tema dall'inizio.

Definizione delle "istruzioni per l'uso"... insieme di mezzi di comunicazione, come testi, parole, segni, segnali, simboli o diagrammi, utilizzati separatamente o in combinazione, per trasferire le informazioni a tutti coloro che si prevede interagiscano con il prodotto nell'arco della sua vita prevista.

Da questa definizione si evince come il termine "istruzioni per l'uso" sia un concetto globale e articolato che abbraccia tutti gli ambiti e riguarda i diritti di tutte le persone, nessuna esclusa. Per fornire un'idea più completa e significativa di questo concetto, esso è stato rappresentato nello schema illustrato (**fig. 1**), di carattere puramente indicativo.

Figura 1 - Schema delle tipologie di "istruzioni per l'uso"



La progettazione è frutto di un'analisi "a trecentosessanta gradi" del ciclo di vita del prodotto e di coloro che interagiranno con esso.

Il punto di partenza è costituito dall'individuazione dei destinatari (omogenei ed eterogenei, secondo la classificazione della norma UNI 10653 "Qualità della documentazione tecnica di prodotto") delle informazioni: il manuale dovrà essere adeguato al loro livello culturale. L'abilità del redattore consiste prima di tutto nel riuscire a parlare la stessa lingua dell'interlocutore. Il punto critico nella redazione delle "istruzioni per l'uso" è rappresentato dall'individuazione di quelle che tale norma definisce, con un linguaggio volutamente scientifico - matematico, "informazioni necessarie e sufficienti".

Gli aspetti da considerare sono duplici: da una parte vi è l'esigenza del produttore di tutelarsi dal punto di vista legislativo, fornendo tutte le informazioni relative alla sicurezza e salute dell'uomo; dall'altra quella di fornire solo le informazioni strettamente necessarie per un approccio pratico con il prodotto.

Tali esigenze sono ovviamente contrastanti: il redattore dovrà riuscire a mediare queste due opposte necessità.

Esistono dei principi e delle procedure che, se conosciuti e applicati, possono contribuire a realizzare "istruzioni per l'uso" più efficaci e meno costose.

Anche la teoria della comunicazione, come la termodinamica, ha un suo principio "zero", che regge e governa tutti gli altri. Il suo enunciato suona più o meno così: "Le illustrazioni trasmettono informazione meglio del testo". Qualcuno lo chiama principio della comunicazione visuale; noi preferiamo chiamarlo principio del "vedere - pensare - usare"⁴⁾, per contrapporlo a ciò che succede con la comunicazione testuale: "leggere - sperare di interpretare - tentare di usare". La globalizzazione dei mercati, tramite i nuovi canali di trasmissione, ha di fatto avvicinato popoli di diversa cultura e linguaggio. Ciò che ancora risulta un grosso ostacolo è la difficoltà di comunicazione, che può essere superata adottando questo principio.

Come tutti i principi, anche questo non è dimostrabile in assoluto. Vi sono però molti buoni argomenti a suo sostegno.

LE ILLUSTRAZIONI NON RICHIEDONO UNA ISTRUZIONE SPECIFICA PER ESSERE COMPRESSE.

Un errore in cui possono incorrere i redattori tecnici è quello di presumere che il proprio sistema di riferimento culturale e terminologico sia condiviso da tutti i lettori.

Non c'è bisogno di scomodare Paesi in via di sviluppo, in cui l'analfabetismo è un fenomeno ancora largamente diffuso, per capire che ciò non è sempre vero: probabilmente a ciascuno di noi è capitato qualche volta di "scervellarsi" su manuali da ingegnere. Il ricorso alle figure, a supporto e a parziale sostituzione del testo, permette di ridurre questi rischi.

LE ILLUSTRAZIONI SONO PIÙ VELOCI DA CAPIRE.

A differenza del testo, che deve essere letto e compreso, le illustrazioni sono immediate e trasmettono l'informazione con un solo sguardo. Questo è particolarmente importante quando si devono comunicare messaggi di avvertimento e di pericolo.

LE ILLUSTRAZIONI NON INVECCHIANO.

Il messaggio trasmesso da una figura è molto più resistente al trascorrere del tempo rispetto al testo, che è esposto all'evoluzione della fraseologia e al mutare delle terminologie. Si pensi ai disegni rupestri di migliaia di anni fa, ancora oggi perfettamente comprensibili.

LE ILLUSTRAZIONI SONO PIÙ FACILI DA RICORDARE.

La ricerca cognitiva ha dimostrato che la memoria per le immagini tende ad essere migliore di quella per i testi" (K. Schriver). Questo è particolarmente vero quando le figure siano utilizzate per descrivere una sequenza di lavoro che l'operatore dovrà poi mettere in pratica.

LE ILLUSTRAZIONI NON RICHIEDONO TRADUZIONI.

Questo significa che vengono fortemente diminuite le possibilità di errore o di incomprensione dovute a cattive traduzioni; ma vuol dire soprattutto minori costi.

Uno studio effettuato da IDM ha mostrato che, massimizzando l'uso delle illustrazioni a discapito del testo, si ottiene un risparmio che, per un manuale "tipico" tradotto in tutte le lingue dell'Unione Europea, supera il 30%. L'aumento di costo dovuto alla maggiore necessità di figure, infatti, è ampiamente compensato dalle economie risultanti dalla riduzione del testo da tradurre.



(Figura 2)

Il problema, a questo punto, diventa definire che cosa sia una "buona informazione". La risposta, valida per ogni situazione, è: chiarezza e semplicità.

Sono requisiti importanti che il "consumatore dell'informazione" troppo spesso trova disattesi. Il linguaggio tecnico deve essere chiaro, diretto e univoco, come sottolineato anche dalla norma UNI 10893 "Documentazione tecnica di prodotto - Istruzioni per l'uso - Articolazione e ordine espositivo del contenuto". Per valutare l'attuale "stato dell'arte" in questo settore, abbiamo effettuato una ricerca basandoci su alcuni parametri che definiscono la validità di una "istruzione per l'uso" e indicando a fianco di ognuno di essi una possibile soluzione (**tabella I**). Dalla valutazione di questi parametri è emerso che, nella maggior parte dei casi e indipendentemente dal settore merceologico, le istruzioni per l'uso presentano gravi carenze in quasi tutti i parametri esaminati. A dimostrazione di questa nostra verifica, si riportano in **figura 2** alcuni esempi, di cui non menzioniamo, per ovvi motivi, gli autori, e una possibile soluzione che applica, invece, i principi di comunicazione citati.

Leggendo questi testi, si riscontrano immediatamente alcuni aspetti negativi della comunicazione: termini incoerenti e inusuali, uso errato della punteggiatura, sintassi articolata e complessa che genera solo "disturbi di comunicazione". Applicando i corretti principi di comunicazione, si ottiene un'immediata e intuitiva comprensione del messaggio ed una notevole riduzione della quantità di testo (84% nel primo caso e 61% nel secondo).

Tabella I - Parametri di valutazione	
Durata, disponibilità e identificazione della documentazione	Le "istruzioni per l'uso" devono essere prodotte in forma durevole, con una chiara individuazione dell'anno di redazione e collocate in una posizione nota e accessibile a tutti, in funzione delle condizioni prevedibili di utilizzo
Facilità di consultazione e rintracciabilità dell'informazione nel momento in cui è necessaria	Breve sommario degli argomenti e utilizzo dell'indice analitico
Individuazione dei destinatari dell'informazione e del produttore	Definizione dello scopo del manuale, individuazione del prodotto e della lingua originale di elaborazione
Valutazione dell'aspetto grafico ed editoriale	Buon impatto grafico, struttura e formato adeguati per stimolare la lettura
Coerenza di suddivisione degli argomenti ed efficacia della terminologia	Adeguate progettazione (scaletta degli argomenti) e utilizzo di titoli brevi, sintetici e uniformi
Facilità di lettura e completezza dei testi	Utilizzo di frasi brevi e sintetiche, corretta punteggiatura, uso di verbi all'infinito e di frasi in forma attiva. Sintassi elementare con scarso ricorso alle subordinate
Facilità di comprensione delle "istruzioni per l'uso"	Adozione dei principi di comunicazione "vedere - pensare - usare" con notevole utilizzo delle illustrazioni, corredate da brevi spiegazioni delle azioni da compiere. Le illustrazioni vanno realizzate in forma "gestuale attiva" (fig. 3)
Individuazione specifica del prodotto/servizio di riferimento	Fare riferimento in modo univoco al prodotto specifico
Rintracciabilità delle versioni in lingue diverse	Adozione di un sistema modulare che permetta un'immediata rintracciabilità della lingua di interesse



Conclusioni

Questa relazione non è stata scritta con la pretesa di esaurire l'argomento o di "dettar legge", ma solo cercando di fornire agli addetti ai lavori qualche spunto sul metodo da adottare per massimizzare efficacia e comprensione delle informazioni ed economia di realizzazione e divulgazione. Tutti coloro (produttori, costruttori, venditori, redattori, progettisti, ecc.) che sapranno dedicare adeguate risorse a questa attività, così articolata e complessa, potranno usufruire delle opportunità che la globalizzazione dei mercati può offrire.