

Titolo: **Technical Writers**

Sottotitolo: **Le frontiere di una speciale professione**

Cappello: L'era moderna ha scatenato una proliferazione di nuove e disparate figure professionali, la cui specializzazione avviene spesso sul campo: operatori dei sistemi di qualità, marketing sul web, web masters, E-commerce, presentazioni multimediali e interattive, ecc...

In tutti questi, e in altri casi, spicca la figura del Technical Writer, caratterizzata dalla capacità di sintesi, creatività e comunicazione.

In precedenza ho rivolto molta attenzione alla realizzazione e gestione della documentazione tecnica, segnalando sistemi e metodi sia per la produzione che per l'archiviazione. In particolare mi sono soffermato sull'importanza dell'archivio storico come una delle principali fonti di crescita. Questo articolo affronta invece problematiche più teoriche ma aderenti alla figura professionale del TW.

La carenza di strutture istituzionali non consente, nel nostro Paese, la formazione di queste figure professionali specifiche; è quindi normale che ognuno acquisisca sul campo la vera qualifica; non a caso siamo tutti autodidatti. Il TW con formazione classica ha dovuto apprendere quella tecnica, quello con formazione tecnica quella artistica e così via. Ogni TW si è autonomamente fatto carico di acquisire quelle nozioni indispensabili che gli mancavano; fermarsi nella propria formazione, per un TW come in molte altre professioni, è praticamente deleterio.

Fino a due o tre generazioni fa, le esperienze acquisite nelle singole professioni venivano trasmesse ai successori ed erano valide ancora per molti anni; oggi non si è ancora terminato di imparare un programma che è già ora di cambiarlo.

Oltre all'innovazione tecnologica è necessario considerare le norme, le lingue e i nuovi soggetti e/o settori.

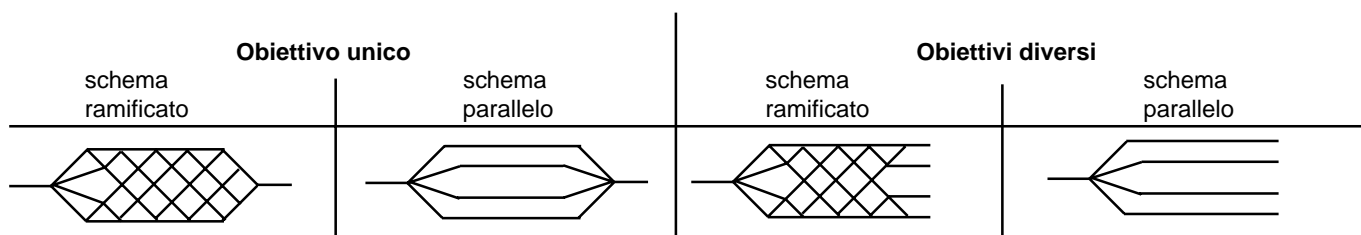
LA PROFESSIONE DEL TECHNICAL WRITER

In altre occasioni ho avuto modo di denominare il TW come "documentalista" paragonandone l'etimologia del termine a quella del commercialista, anche se l'interpretazione dei dati e la loro esposizione hanno ben altri obiettivi. A differenza del *Creative Writer* il *Technical Writer* non ha necessità di coltivare la forma e l'esposizione letteraria; esso può quindi concentrare la sua attenzione sulla correttezza dell'informazione tecnica e sul modo migliore per poterla trasferire.

Un articolo tecnico/scientifico/didattico è già per sua natura destinato a figure professionali specifiche che normalmente sanno cosa cercano nel documento e desiderano trovarlo al più presto.

Il TW non deve imporre il suo modo di intercalare l'informazione tecnica ma deve bensì seguire il processo logico spesso intrinseco nell'argomento stesso; ovvero esporre descrizioni o dati secondo il processo di utilizzo dell'informazione tecnica, cosa serve dire o sapere nella sequenza più logica e attinente all'argomento.

In ogni caso il lettore e/o l'utilizzatore dell'informazione tecnica si costruirà un "suo schema mentale" che per lui sarà più chiaro ed esplicito di qualunque nostro elaborato. Questo perchè non sempre l'informazione tecnico/scientifica ha uno sviluppo verticale od unifilare; spesso l'argomento o lo strumento hanno svariate possibilità operative in strade parallele o ramificate, per ottenere obiettivi che possono essere diversi oppure uguali.



Quindi il compito del TW è quello di semplificare al massimo il proprio schema mentale sintetizzando, là dov'è possibile, tutto il contenuto in una fotografia virtuale che contenga l'intero processo espositivo. Il TW non racconta niente di superfluo; ma espone e illustra solo dati e fatti concreti. Esso non scrive per diletto ma per informare e si rivolge a persone che si aspettano di ricevere quel tipo di dati.

CARATTERISTICHE DEL TECHNICAL WRITER

Il TW non deve necessariamente essere un esperto in sociologia e/o psicologia anche se certamente queste due qualifiche gli consentirebbero di affrontare la professione con approfondimenti particolarmente mirati.

La capacità di immedesimazione nel potenziale interlocutore e una visione generale delle esigenze che muovono il bisogno di documentare l'informazione tecnica, sono una componente significativa per una più corretta esposizione.

Ovviamente non si può trascendere dalle competenze necessarie a recepire ed esporre l'informazione tecnica.

Un'altra prerogativa tipica del TW deve essere la capacità di sintesi senza per questo omettere informazioni che a un tecnico specializzato sembrerebbero superflue. Spesso si danno per scontate tante notizie, che invece analizzate in funzione dei destinatari è obbligo fornire.

OBIETTIVI DEL TECHNICAL WRITER

Fra gli innumerevoli obiettivi del TW non posso esimermi dall'esemplificare i più significativi; chi risparmia in questo settore si autolimita.

I principali obiettivi sono:

- **migliorare** la comprensione degli argomenti, proponendo una comunicazione efficace e diretta;
- **migliorare** la formazione del personale interno/esterno, con l'organizzazione di corsi e conferenze che consentano di apprezzare appieno le qualità del prodotto;
- **migliorare** l'immagine aziendale, al fine di agevolare il compito dei commerciali, accrescendo l'efficacia del messaggio promozionale;
- **migliorare** l'interlocutore motivandolo e persuadendolo, con un corretto atteggiamento mentale, a rispettare il prodotto e l'ambiente; es. come pulire la lavatrice e come ridurre l'inquinamento;

- **migliorare** là dov'è possibile, il prodotto stesso per venderlo più sicuro e/o più semplice da utilizzare, manutendere, ecc...;
- **diminuire** il flusso di domande e la conseguente perdita di tempo per l'addestramento non pianificato;
- **diminuire** interventi tecnici per assistenza in particolare con macchine ancora in garanzia;
- **diminuire** i rischi dovuti alla scarsa conoscenza del prodotto e/o alle regole per il suo corretto impiego.

ANALISI COMPORTAMENTALE DEL TECHNICAL WRITER

Sia in fase di raccolta (acquisizione) che di sviluppo (elaborazione) il TW si pone in particolari condizioni. L'analisi comportamentale avviene come rappresentato in tabella, dove come acquisizione è indicata la necessità del TW e come elaborazione la finalità.

ACQUISIZIONE	ELABORAZIONE
apprendo	insegno
che cosa apprendo	che cosa insegno
che cosa già conosco	che cosa presumo sia già conosciuto
come apprendo	come insegno
da chi apprendo	a chi insegno

Dopo l'analisi che, per cause di forza maggiore, avviene già nella fase operativa e non sempre può essere pianificata al 100%, il TW elabora una sequenza operativa.

SEQUENZA OPERATIVA DEL TECHNICAL WRITER

La sequenza operativa è semplice, logica e lineare; essa non ammette ambiguità e/o interpretazioni fantasiose.

La sequenza rappresentata in tabella mette solamente in luce che in un lavoro di gruppo è possibile un confronto che singolarmente non è ottenibile.

Ad esempio nell'informazione tecnica da documentare l'illustratore di quante e quali spiegazioni (oltre al testo già elaborato) necessita?

Inoltre il traduttore fra testo e disegni quante domande deve porre per identificare correttamente i termini tecnici?

Sequenza operativa	Lavoro singolo	Lavoro di gruppo
Analisi	X	X
Apprendimento	X	X
Interpretazione/simulazione	X	X
COORDINAMENTO	-	X
Nuova analisi	X	X
CONFRONTO	-	X
Elaborazione/pianificazione	X	X
Nuova analisi	X	X
CONFRONTO	-	X
Verifica-test-collauda	X	X
Nuova analisi	X	X
Eventuale revisione	X	X
Archiviazione	X	X

TECNICHE O STRATEGIE DEL TECHNICAL WRITER

L'approccio a questa professione deve essere fatto con estrema umiltà, perchè normalmente il nostro interlocutore è l'esperto del prodotto da documentare. Esso conosce l'informazione e deve trasferircela. Ci troviamo quindi in una posizione delicata dove entra in gioco la psicologia per poter creare quel canale di ricezione atto a potersi sintonizzare fra interlocutore e TW.

Risolviamo spesso questa situazione ripetendo con altre parole quello che ci viene detto. Es. "... mi scusi se ripeto ciò che mi ha detto ma così verificiamo che io abbia interpretato correttamente il suo messaggio".

In tal modo abbiamo appreso, pianificato e proposto una nuova esposizione dell'argomento, secondo le nostre regole; probabilmente alla fine della conversazione il nostro interlocutore si esprimerà come noi abbiamo imposto o coordinato.

Normalmente l'acquisizione dell'informazione avviene tramite registrazione; spesso il confronto fra la registrazione del relatore (tecnico) e la ripetizione del TW evidenzia incongruenze significative; in alcuni casi quello che il tecnico voleva dire risulta l'opposto di quanto egli ha dichiarato.

In molte aziende il nostro approccio al sistema di acquisizione/trasferimento dell'informazione, ci ha dirottati sull'elaborazione di corsi di addestramento del personale; dove il TW può esprimersi al meglio.

I sistemi di acquisizione dell'informazione tecnica non sempre sono esaustivi e il TW deve riuscire a colmare questa lacuna con il suo metodo. Anche registrando tutto quanto viene detto, sfuggirà quello che il tecnico ci indica sulla macchina, sul monitor, e/o sui suoi schizzi. Il rapporto diretto con il tecnico per l'acquisizione dell'informazione è certamente molto esaustivo, poiché con l'interlocutore di fronte ci si avvale di sistemi multimediali: verbale, visivo e illustrato.

Il TW mentre acquisisce l'informazione tecnica la analizza e ne imposta il coordinamento espositivo che può cambiare in fase di sviluppo e/o di pianificazione dalla stesura del documento.

I sistemi di trasmissione dell'informazione tecnica sono oggi talmente evoluti da simulare quasi perfettamente il sistema di acquisizione o rapporto diretto con il tecnico. Resta sempre il fatto che quando il TW deve trasmettere l'informazione tecnica non ha di fronte il suo interlocutore (destinatario) e quindi non può avere un'immediata verifica della comprensione del suo messaggio.

Parlando di sistemi di trasmissione mi riferisco a quelli intrinseci della professione e non ai mezzi (video, audio e manoscritti).

In sintesi per comunicare si possono riscontrare i seguenti sistemi:

- **Testi** che contengono l'esposizione di dati in forma tabulare, le videate testuali, i ciclogrammi e in presenza di supporto informatico gli ipertesti, quanto meno nei sommari e/o indici analitici.

- **Suoni e/o messaggi vocali**, spesso utilizzati solo per enfatizzare condizioni di pericolo o allarme.

- **Illustrazioni** che contengono svariate tecniche rappresentative come: foto (consigliate solo in alcuni casi), trasparenze, spaccati, diagrammi, schemi, esplosi (per le parti di ricambio).

- **Animazioni** per documentare in modo più esaustivo un particolare funzionamento

e/o principio; in alcuni casi l'interazione di più componenti e la loro sequenza di intervento può essere immediatamente compresa mediante la vista; con illustrazioni e testi sarebbe certamente più prolisso rappresentare il ciclo otto di un motore a scoppio. A differenza dei testi e dei suoni, le illustrazioni e le animazioni non richiedono di essere tradotte in lingua; è quindi logico definirle più universali, anche perchè la loro interpretazione è univoca.

PIANIFICAZIONE DELL'INFORMAZIONE TECNICA

Nell'elaborazione, se si sono considerati i parametri anzidetti, il TW si è posto in determinate condizioni ed è giunto a questo punto in cui deve pianificare, non il proprio lavoro, ma l'informazione tecnica.

Come già detto in precedenza l'utente (utilizzatore o lettore) si costruisce un proprio schema mentale; il TW può solamente pilotarlo in quella che per sua logica o per la logica del prodotto è la sequenza operativa.

Oggi grazie ai supporti informatici sembra superfluo dover distribuire in ordine logico gli argomenti, poichè con ipertesti e indici analitici a più livelli le informazioni possono essere inserite disordinatamente nel PC e comunque ritrovate al momento necessario. Invece sulla carta restano i problemi di sempre per cui non si può trascendere dall'organizzazione del proprio pensiero e da un'esposizione altrettanto logica e strutturata.

Probabilmente nel nostro cervello andiamo a prendere le informazioni in zone temporali diverse e con estrema immediatezza riusciamo a combinarle in una struttura logica, proprio come in un PC, ma il nostro interlocutore non è connesso a noi. Non resta quindi che attivare quei legami che danno un senso logico all'insieme di informazioni, ovvero pianificare l'informazione tecnica.

Sia sulla carta che sul PC è indispensabile una sequenza logica, dovuta al prodotto, alle normative o al nostro parere, ma in ogni caso logica.

A questo scopo non bisogna sottovalutare la strutturazione di sommari ed indici di cui di seguito sintetizzo i principali obiettivi.

Sommario: deve consentire una visione logica degli argomenti. La successione può essere dettata dal prodotto o dalle norme in materia.

La struttura del sommario può essere più o meno articolata; normalmente con capitoli, titoli, sottotitoli. E' necessario quindi immedesimarsi nel lettore.

L'operatore o il lettore cercherà un argomento nel capitolo che gli sembri più attinente alla sua domanda e a sua volta consulterà il brano con il titolo o il sottotitolo coerente all'argomento.

In particolare in testi scientifici o molto complessi si ha l'abitudine di numerare capitoli, titoli, sottotitoli, ecc... con sistemi alfanumerici: (1 - 1.1 - 1.1.1); (A1 - A1.1 - A1.1.1). Questo avviene perchè il testo è molto complesso o non si riesce a trovare un titolo che identifichi o sintetizzi quel tipo di informazioni. In tal modo non ci dobbiamo sforzare molto e per di più questa struttura non richiede di essere tradotta, con le conseguenti problematiche indotte. Con un sommario testuale siamo costretti a ordinare le informazioni nei capitoli di loro pertinenza attribuendo loro titoli o sottotitoli di sintesi il più esplicativi possibile; a questo punto è chiaro perchè la linea di tendenza resta la prima.

L'architettura di un sommario testuale è molto simile a quella che oggi si utilizza nel

WEB; in questo caso in particolare, ma anche sui manoscritti è possibile utilizzare il veicolo della grafica (ad esempio se mi è possibile identifico gli argomenti o i gruppi della macchina con delle icone).

Indice analitico: deve contenere argomenti che possano anche essere sviluppati su più livelli. Come dice il termine stesso, l'indice analitico deve consentire di analizzare a livello più profondo tutto il contenuto del documento, consentendo di trovare un'informazione partendo dal soggetto della ricerca.

Indici integrativi: hanno lo scopo di completare l'analisi delle informazioni consentendo di trovare i termini tecnici indicizzati cercandoli nell'ordine voluto.

Possono esistere indici alfabetici e numerici dei riferimenti, della terminologia delle figure utilizzate, ecc... Infine un indice sempre gradevole è quello iconografico.

Glossario: deve contenere una spiegazione approfondita della terminologia tecnica utilizzata, in particolare quella del gergo corrente nel settore. Il Glossario spesso non si avvale del supporto illustrativo ed in tal caso è più difficile collocare mentalmente il termine spiegato nel contesto generale del prodotto; per cui nel glossario si è forzatamente un po' più prolissi.

Se si è riusciti, senza altri supporti se non quello del testo, a spiegare bene di che cosa stiamo parlando si è fatto un buon lavoro!

GESTIONE DELL'INFORMAZIONE TECNICA

Già in precedenza ho avuto modo di parlare e approfondire in maniera esauriente come e quanto sia fondamentale la gestione dell'archivio storico; esemplificando che proprio l'archivio storico è il Know how dell'azienda (le persone vanno e vengono, l'archivio storico rimane), in questo contesto mi limito ad elencare i principali fattori considerati nel gestire l'informazione tecnica.

Codifica: alfanumerica, univoca, parlante o semi-parlante

Archiviazione: cartacea, informatica, sonora, ottica, video

Ricerca: manuale, lineare, analitica, logica, interattiva

Revisione: ricerca dell'informazione più aggiornata

Modularità: ottimizzazione di elaborazione, archiviazione, traduzione

Analisi: verifica di validità e applicabilità

L'INFORMAZIONE TECNICA NEL SISTEMA QUALITÀ

L'informazione tecnica non può essere trattata indipendentemente dal sistema di qualità; essa rientra nella cultura aziendale e deve essere disponibile a tutti in modo da potersi confrontare per crescere e contribuire a migliorare il sistema di trasferimento dell'informazione tecnica.

Integrare l'informazione tecnica nel sistema di qualità è un'esigenza irrinunciabile: solo in questo modo potremo ottenere vantaggi reali dagli investimenti realizzati.

Purtroppo sia gli innumerevoli pacchetti software esistenti sul mercato sia i consulenti della qualità trascurano spesso questo legame con l'informazione tecnica (manuali, depliant, schede, corsi, fascicolo tecnico).

Questo però non ci deve demotivare, anzi potremmo considerare l'informazione tecnica come uno qualunque dei nostri prodotti/servizi e testare l'applicabilità del servizio qualità alla nostra informazione tecnica, oppure instaurare procedure di analisi o revisione con il TW.