

Autore: Endi Bazzoli Milano 30-01-2006

## DOCUMENTAZIONE TECNICA STRUTTURATA E MODULARE

### Premessa

Questo articolo non vuol essere una sintesi delle norme attinenti al tema citate nella bibliografia, ma una mia semplice interpretazione personale delle attuali condizioni e bisogni aziendali, nonché delle strategie e dei sistemi necessari per soddisfare in modo produttivo tali bisogni che, quale professionista del settore, penso di conoscere a fondo.

Conscio che nella stragrande maggioranza dei casi, dove non è presente un attento e lungimirante osservatore, vengono spesso sottovalutati i benefici che potrebbero scaturire dall'applicare strategie mirate, mi permetto di muovere una critica piuttosto pesante ai nostri imprenditori, che spesso risparmiano sull'informazione tecnica. Se l'informazione tecnica è un costo, a maggior ragione dobbiamo gestirla come una materia prima e pertanto valorizzare il nostro archivio storico e modularizzarne la produzione (vedi articoli citati nella bibliografia).

### Bibliografia

UNI 10893 - Documentazione tecnica di prodotto. Istruzioni per l'uso. Articolazione e ordine espositivo del contenuto.

CEI EN 62023 - Strutturazione dell'informazione tecnica e documentazione.

UNI ISO 10015 - Linee guida per la formazione. Gestione per la qualità.

UNI 10696 - Servizi di formazione. Innovazione aziendale e formazione del personale.

ARTICOLI precedenti pubblicati su "Il Perito Industriale" ed attinenti all'argomento: N°5/1985 Le tecniche della documentazione tecnica; N°2/1993 Il documentalista; N°6/1999 L'informazione tecnica patrimonio aziendale; N°5-6/2000 Technical writer; N°6/2001 Il valore aggiunto della formazione; N°1/2002 L'addestramento in azienda; N°2/2002 Sincronizzazione archivi; N°1/2004 La gestione dell'archivio storico documentale; N°6/2004 Oltre la traduzione; N°1/2005 Costo e qualità della traduzione; N°3/2005 La comunicazione interna all'azienda.

### Come e perchè

In un'azienda moderna è necessario ottimizzare non solo la produzione dei beni o dei servizi, ma anche la documentazione e la qualità dell'informazione che la documentazione stessa deve divulgare, sia essa di tipo tecnico, commerciale o amministrativo.

Nella fattispecie ci occupiamo ora della documentazione tecnica ed in particolare della manualistica.

Storicamente la necessità di documentare, anche per ovvie ragioni fiscali, nasce obbligatoriamente nel settore amministrativo, per poi venire adottata anche in quello tecnico progettuale, sia per organizzare che migliorare la trasmissione dell'informazione. In questo ambito sono nati e nascono con sempre maggior frequenza una serie di documenti molto eterogenei: distinta base e lanci di produzione, contabilità industriale, manuali d'uso e manutenzione, manuali della qualità, certificati e dichiarazioni di conformità, ecc... sulla cui validità o burocrazia e su tutte le loro logiche conseguenze non mi soffermo. Altrettanto è accaduto nell'area commerciale, dove la documentazione ha subito notevoli sviluppi, dovuti anche ai nuovi mezzi di comunicazione, non solo per gestire i contatti e proporre campagne mirate a gruppi eterogenei di utenti, ma anche per fornire notizie aggiornate in tempo reale tramite il web.

In tutte le attività viene spontaneo, in particolare negli ultimi decenni, creare gruppi o macrogruppi di prodotti, documenti o codici da utilizzare successivamente per comporre nuovi prodotti o documenti.

Questa semplice e comoda strategia viene adottata non solo per organizzare l'attività, ma anche per ottimizzare i costi di produzione riducendone il tempo, che viene così impiegato a migliorare la qualità dell'informazione o per lo studio di nuovi progetti.

Il termine che viene assegnato a questo comportamento è "modulare", diretto derivato dell'insiemistica.

### L'insiemistica

L'insiemistica, disciplina che oggi si studia anche alle scuole elementari, si è sviluppata in particolare con l'avvento dell'informatica, trasformando quelle che una volta venivano contraddistinte come categorie e/o classi.

Nell'informatica l'insiemistica a volte viene maniacalmente utilizzata, anche con routine inutili o prolisse, spesso a discapito della lunghezza del listato, ma quest'abuso nell'ambito informatico viene ignorato poiché impercettibile da parte dell'utente o ininfluenza rispetto alle sempre maggiori velocità dell'hardware.

Personalmente penso che questo atteggiamento di comodo influisca sulla qualità globale del prodotto e impigrisca i progettisti sebbene per logica consenta loro di dedicare più tempo al processo globale.

Nel caso della documentazione tecnica, la ridondanza, la lacuna o mancanza d'informazione, risulta a volte molto evidente e lascia spesso risultati deleteri che però è difficile percepire, poiché le conseguenze si dilatano nel tempo.

Il risultato quindi è una scarsa qualità della documentazione che può indisporre e scoraggiare il lettore/utente, il quale già per proprio conto tende ad essere pigro e/o in ogni caso deve compiere uno sforzo per adattarsi al diverso schema mentale del redattore.

## Qualità della documentazione

La qualità della documentazione tecnica consiste in particolare nel rendere fruibili le informazioni nel momento del bisogno; ovvero fornire un dato e/o un'informazione in tempi brevi e chiari, esentando il lettore dalle cosiddette prescrizioni e/o cautele, citate opportunamente nelle apposite sezioni o ben evidenziate, pertanto semplici da ignorare ma altrettanto efficaci.

Oggi, in particolare su supporto informatico, è più facile strutturare un documento modulare e fornire tutti quei link o interazioni che consentono di rintracciare le informazioni correlate all'argomento. Ciò nonostante è comunque utile porsi nella condizione dell'utilizzatore che non è detto possa servirsi di queste interazioni e fornirgli un valido sistema di navigazione e una traccia del nostro schema mentale, spesso dedotto esclusivamente dal sommario. Per ottenere, sotto questo aspetto, un prodotto qualitativamente valido ed avanzato è opportuno testare le ricerche dell'informazione su supporto cartaceo (tra l'altro previsto come obbligo normativo), che non può trascendere da sommari, indici analitici, numerici o alfabetici, riepiloghi, glossari, ecc., apparentemente di semplice realizzazione, ma la cui compilazione può risultare strategica al fine della chiarezza, della navigazione e a volte anche della struttura del documento stesso.

Inoltre risulterà evidente nel tempo quanto valga gestire in modo corretto l'archivio storico consentendo agli autori/redattori una revisione dei documenti basata su un feedback altrettanto valido e responsabile. Pertanto anche la corretta gestione dell'archivio storico, con un adeguato indice di revisione dei documenti, significa elevare il livello qualitativo del prodotto.

E' inoltre necessario non sottovalutare i benefici che derivano da una documentazione tecnica strutturata e modulare qualitativamente avanzata: riduzione dei tempi morti dovuti a sopperire la scarsa chiarezza o efficacia dei documenti, crescita della formazione del personale interno o esterno, risparmio di traduzioni ridondanti, miglior sfruttamento del prodotto con indotto su vendite ed applicazioni particolari, nonché un incalcolabile valore aggiunto dovuto alla soddisfazione del cliente, che deriva dal massimo sfruttamento del prodotto stesso.

## L'aspetto procedurale

Ogni realtà aziendale ha una struttura personalizzata ed in particolare per la documentazione tecnica deve essere fatta una netta distinzione fra prodotti di largo consumo e prodotti su commessa, fra documenti semplici o documenti complessi.

Ciò nonostante è possibile per tutti o quasi strutturare l'informazione modularizzandone i contenuti. I diversi livelli a cui ci si può spingere nella modularizzazione sono intrinseci nel prodotto stesso, ovvero subordinati alla tipologia, alla varietà, alla correlazione fra gli insiemi che lo compongono ed ai mercati per quanto riguarda le lingue.

Con questo presupposto possiamo definire univocamente per tutti delle schede tecniche suddividendole in tre classi di documenti:

**Classe A** = documenti generici (prescrizioni), utilizzabili per tutti i prodotti. Es.: condizioni di garanzia e/o fornitura, caratteristiche del personale, struttura documenti, avvertenze e/o prescrizioni, ecc...

**Classe B** = documenti specifici di categoria, utilizzabili per una o più serie di prodotti. Es.: descrizioni di gruppi o di parti comuni ad altri prodotti, letteratura su processi o metodi, campo di impiego, avvertenze e/o prescrizioni, ecc..

**Classe C** = documenti specifici di prodotto, utilizzabili solo ed esclusivamente per quel prodotto. Es.: nome o sigla del prodotto, dati tecnici, matricola, nome del cliente, avvertenze e/o prescrizioni, ecc...

Questo non significa che ogni argomento abbia necessariamente una classe, ma al contrario un argomento potrebbe essere suddiviso nelle tre classi. Potremmo ad esempio avere delle avvertenze generiche (Classe A), delle avvertenze di gruppo (Classe B) e delle avvertenze specifiche di prodotto (Classe C).

In linea di massima, con questa suddivisione delle informazioni in classi (A, B o C), otterremo un anagrafico dal quale attingere informazioni generiche o miste, recuperando non solo il documento di nostro interesse e nella lingua desiderata, ma anche la revisione dello stesso più recente ed evoluta chiunque ne sia l'artefice.

A questo punto non ci resta che concentrarci su quelle parti del documento mancanti e compilare il pilota (distinta delle schede che compongono l'insieme del documento) che consentirà di impaginare ed assemblare il tutto.

Questa funzione così schematicamente sopra descritta, nei programmi Adobe viene denominata "funzione libro". Essa consente, oltre all'assemblaggio dei vari documenti, di reindicizzare i file collegati, ovvero di rinumerare le pagine e generare in automatico i nuovi sommari ed indici perfettamente linkati ed interattivi nel supporto PDF la cui indiscussa portabilità ci consentirà una semplice distribuzione e stampa dei documenti.

Per andare oltre queste opportunità è necessario passare al DBP (Data Base Publishing) ovvero strutturare il nostro archivio storico su data base, con applicazioni che ci consentano di sfruttare ancor più in dettaglio la pubblicazione di informazioni tecniche specifiche in forme differenti a seconda del destinatario. Questa ed altre soluzioni si possono ottenere e monitorare anche con il Catalog di Acrobat, sebbene gli obiettivi vadano pianificati e personalizzati per la realtà industriale in cui vengono applicati.