

L'importanza delle norme UNI per la manualistica: COME INTERPRETARLE ED APPLICARLE

UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione) è un'associazione che svolge attività di elaborazione e pubblicazione di norme tecniche e rappresenta l'Italia nelle attività di normazione in ambito CEN - CENELEC. UNI si articola in diverse commissioni e sottocommissioni ognuna delle quali si occupa di temi specifici, come ad esempio "Sicurezza", "Rumore, "Vibrazioni", ecc. In particolare la commissione DIAM (Documentazione Informazione Automatica e Multimediale) si occupa di promuovere la normazione su quanto concerne la documentazione.

La commissione è organizzata in sottocommissioni (SC) e gruppi di lavoro (GL), che affrontano argomenti distinti.

I gruppi di lavoro e le sottocommissioni DIAM sono:

- GL1** Informazione tecnica
- GL2** Codice dei nomi dei Paesi
- GL3** Conversione dei linguaggi scritti
- GL4** Terminologia
- GL5** Caratteristiche fisiche dei supporti di informazione e documenti
- GL6** Opere cinematografiche
- SC4** Automazione e documentazione
- SC8** Statistica per l'informazione e la documentazione
- SC9** Presentazione, identificazione e descrizione dei documenti
- SC11** Gestione dei documenti archivistici

Cercherò di trattare l'argomento evitando di bombardarvi con numeri o riferimenti e puntando invece l'attenzione sulla sinergia che dovrebbe esserci tra il mondo della normazione e quello della redazione: "due versanti" apparentemente distanti ma in realtà strettamente legati fra loro.

La redazione tecnica (Technical Writing), infatti, è una professione specialistica multidisciplinare, che richiede particolari competenze tecniche e la conoscenza di norme e leggi. Le norme, in particolare, dovrebbero quasi essere utilizzate alla stregua di un "alimento di base".

Dico questo per esperienza personale: mi divido infatti fra l'attività di normatore e quella di redattore.

Dal 1992 faccio parte del gruppo di lavoro GL1 "Informazione tecnica", di cui sono anche il coordinatore, e dal 2008 ricopro la carica di vicepresidente della commissione DIAM.

Per quanto riguarda la manualistica, posso dire che dal 1969 dirigo IDM Esperti in Comunicazione Tecnica®, una società forlivese specializzata nella fornitura di servizi per la documentazione post vendita che accompagna qualsiasi bene tecnico strumentale.

Il gruppo GL1 nasce nel 1992, sulla scia della nascita della Direttiva Macchine, per sviluppare norme specifiche sul tema "istruzioni per l'uso".

Dalla sua nascita fino ad oggi il gruppo ha prodotto diverse norme fra le quali meritano rilievo:

- la **UNI 10653:1197 "Documentazione Tecnica. Qualità della documentazione tecnica di prodotto"** che definisce i criteri essenziali per assicurare la qualità dell'informazione che il produttore deve fornire ai destinatari, attraverso la documentazione tecnica di prodotto;
- la **UNI 10893: 2000 "Documentazione tecnica di prodotto. Istruzioni per l'uso. Articolazione e ordine espositivo del contenuto"** che fornisce i criteri per l'articolazione e l'ordine espositivo del contenuto delle istruzioni per l'uso che accompagnano il prodotto tecnico;
- la **UNI 11083: 2003 "Documentazione tecnica. Linee guida per la preparazione dei documenti utili per l'attività di istituzioni e di addestramento nell'uso dei beni"** che definisce i programmi di addestramento destinati ad essere inseriti nella documentazione tecnica allegata a un prodotto, specificati dal fabbricante per le operazioni che il bene richiede, dall'installazione fino allo smaltimento;

- la **UNI/TS 11192: 2006** *“Documentazione tecnica di prodotto destinata all’utente – Criteri per la classificazione”* che classifica le diverse tipologie di documenti che accompagnano i beni nell’arco temporale della loro vita;
- la **UNI ISO 15226: 2007** *“Documentazione tecnica di prodotti. Modelli di ciclo di vita e assegnazione di documenti”* che fornisce un metodo che consente di fissare un modello di ciclo di vita adattabile ed indica le linee guida per una gestione chiara ed efficace dei documenti tecnici durante il ciclo di vita del prodotto;
- il **PROGETTO DI NORMA U30.00.055.0** *“Informazione tecnica. Sistema di valutazione delle istruzioni per l’uso di beni tecnici”* che si propone lo scopo di fornire lo strumento per verificare la correttezza e la completezza delle istruzioni per l’uso di beni tecnici e per misurarne l’effettiva validità ed efficacia.

A questo punto si pone l’interrogativo: “Ma quali sono le norme effettivamente da consultare ed applicare?” Per assurdo verrebbe da rispondere “NESSUNA!” visto e considerato il tenore delle risposte che vengono solitamente date:

- *“Siamo occupati, non abbiamo abbastanza tempo”*
- *“Tutte le nostre macchine sono speciali e personalizzate”*
- *“Chi acquista le nostre macchine sa già come funzionano”*
- *“In questo periodo di difficoltà di mercato ci sono altre priorità”*

- **“... tanto il manuale d’uso non lo legge nessuno”**

Per quanto riguarda questa ultima affermazione bisogna ammettere che nasconde un fondo di verità. Molte volte, infatti, anche dopo molti anni di utilizzo, si può facilmente rilevare come il manuale di istruzioni appaia praticamente nuovo e non mostri segni tali da fare intendere che qualcuno lo abbia utilizzato frequentemente.

Questo è dovuto al fatto che molti dei manuali di istruzioni prodotti non sono realmente “usabili” da parte dell’utilizzatore e questo è dovuto anche alla non osservanza ed applicazione delle norme nella loro stesura. La risposta corretta quindi è che le norme vanno consultate TUTTE.

Applicare le norme, infatti, è uno dei requisiti fondamentali per chi redige manuali, ma non è l’unico.

Tra i tanti requisiti da considerare vi sono anche la conoscenza dei principi di comunicazione più avanzati, la scrittura delle informazioni in un italiano corretto e privo di ridondanze, l’adozione di processi strutturati e di strumenti di authoring di ultima generazione e soprattutto una spiccata “sensibilità per le informazioni legate alla sicurezza”.

Redigere le “istruzioni per l’uso e la manutenzione” senza approfondire però in modo preciso e puntuale la questione “sicurezza” può risultare riduttivo.

Chi scrive le istruzioni per l’uso dovrebbe redigere le informazioni sulla base dell’Analisi dei Rischi.

L’Analisi dei Rischi è un ulteriore strumento indispensabile per fornire informazioni tecnicamente corrette e legalmente inconfutabili con la certezza che i rischi e i pericoli siano stati completamente esaminati, sviluppati ed indicati.

Ma come si fa a valutare l’efficacia delle istruzioni per l’uso?

Attraverso un Usability Testing.

Il Progetto di norma U30.00.055.0 “Informazione tecnica. Sistema di valutazione delle istruzioni per l’uso di beni tecnici” può rivelarsi uno strumento efficace per misurare con obiettività l’efficacia delle istruzioni per l’uso.

Le istruzioni per l’uso rivestono un ruolo fondamentale sia dal punto di vista giuridico che della “sicurezza preventiva” e, durante le fasi di vita del bene, devono poter svolgere anche la funzione di “dispositivo di sicurezza”.