

**Autore: Endi Bazzoli Milano 1998**

**Titolo:**

# **La documentazione tecnica**

## **Un servizio indispensabile all'azienda**

La documentazione tecnica, da sempre considerata sottoprodotto della progettazione, è stata troppo spesso trascurata da gran parte dei costruttori, a causa della mancanza di scuole di impresa che formassero il personale idoneo alla stesura e all'illustrazione (tecnica) di questi documenti.

Logica conseguenza di questo stato di cose è l'improvvisazione oppure la nascita di strutture create da autodidatti appassionati e creativi; appassionati perché attratti dal desiderio costante di conoscere e creativi perché in grado di organizzare l'informazione e comunicarla correttamente.

Questa figura professionale, che negli ultimi anni viene definita "DOCUMENTALISTA", nasce dalla voglia di trasmettere le proprie conoscenze in modo chiaro e semplice, prerogativa che dovrebbe essere alla base di qualunque documento tecnico/didattico.

La professione del "documentalista" è un concentrato di tecnica, grafica e comunicazione, rivolta ad un ambito internazionale, poiché spesso i destinatari parlano lingue diverse. E' chiaro quindi che il modo di esporre le informazioni deve essere il più universale possibile, non a caso si utilizzano sempre più illustrazioni o schemi di principio.

Per raggiungere questi scopi necessitiamo di persone in grado di recepire le informazioni tecniche e di mostrarle sotto una forma grafica comprensibile anche al profano: illustrazioni al tratto, trasparenze, esplosi, ecc....

Queste nuove figure professionali potremmo definirle "artisti del nostro tempo", non solo per le innate capacità comunicative ma anche per la crescente necessità di adeguarsi ai mezzi informatici che hanno trasformato ed evoluto la professione rendendola interattiva e multimediale.

L'interazione ci ha consentito di fornire all'utente un veicolo molto flessibile, in grado di guidarlo dove vuole; mentre la multimedialità ci ha permesso di trasmettere in modi diversi, a seconda delle esigenze, l'informazione più adatta: letterale, vocale, grafica o videoanimata. La duplice necessità di informare gli utenti e tutelare l'azienda costruttrice non è mai bastata per imporre la logica che una documentazione corretta possa produrre dei benefici; solo oggi che questa necessità è diventata un obbligo normativo si cerca di porvi rimedio purtroppo improvvisando, come fanno decine di professionisti nati con la "direttiva macchine 392/89".

Fortunatamente ANIMA e UNI come molti altri enti o associazioni di settore hanno proposto direttive, guide o norme per orientare i propri associati alla stesura o compilazione di documentazioni tecniche; questo ha consentito una valutazione più congrua del mercato, agevolando i costruttori nella scelta di fornitori esperti o quantomeno informati, evitando di cadere nell'improvvisazione che successivamente viene pagata a caro prezzo.

Operare con disinvoltura e superficialità, o in modo disorganico, in questo delicato settore, propinando una marea di carta, significa vanificare tutti gli sforzi produttivi. Una vera documentazione tecnica non si limita ad essere "la documentazione tecnica", ma si integra con la realtà produttiva, agevolando i compiti al personale aziendale ed enfatizzando il rapporto di collaborazione che si instaura con il Cliente all'atto dell'acquisizione del prodotto. Vale a dire che un Cliente generalmente viene soddisfatto non solo dal costo della macchina ma in particolare dal servizio che essa gli propone e dalla sua produttività.

Servizio e produttività che contemplano: velocità nell'installazione, semplicità di funzionamento, tempestività nelle riparazioni e/o richieste di ricambi, chiarezza nelle operazioni di manutenzione, tutela e sicurezza del personale, della macchina, dell'ambiente, ecc...

La gestione della documentazione tecnica è un argomento fondamentale, sia per la riuscita del documento che per l'utilizzo dello stesso; il documento, sia esso manuale d'uso, ricambi o scheda tecnica va vagliato da tutti gli enti che poi ne usufruiscono i vantaggi: ufficio tecnico, assistenza, ricambi e commerciale.

La gestione è uno dei pochi servizi che difficilmente possono essere demandati all'esterno (salvo condizioni particolari), contrariamente a quanto si può fare invece con redazione, traduzione e illustrazione.

Sebbene ogni azienda abbia le sue problematiche specifiche, che vanno quindi affrontate caso per caso, possiamo sintetizzare gli aspetti principali come segue:

- modularizzare il manuale in schede tecniche
- indicizzare ed automatizzare sommari, riferimenti, ecc...
- prediligere l'illustrazione
- utilizzare il disegno esploso, più comunicativo e sequenziale dell'assieme
- informatizzare le distinte ed automatizzarne le traduzioni

**L'illustrazione** è il mezzo più immediato e internazionale per trasferire informazioni superando le barriere linguistiche o le diverse interpretazioni della parola; essa offre la possibilità di mostrare le caratteristiche fondamentali del prodotto come se venisse realizzata una lastra a raggi X.

Inoltre è facilmente riproducibile in fotocopiatura o a mezzo fax. Ieri come oggi, in particolare nella rappresentazione di tipo tecnico o didattico (ad esempio i testi scolastici), l'illustrazione supera di gran lunga le capacità comunicative della fotografia.

Il **disegno esploso** è un'illustrazione a tutti gli effetti, che rappresenta in modo dinamico (parliamo della sequenza di assemblaggio) tutti i componenti della macchina, mostrandoli in una forma molto più aderente alla realtà che non quella del disegno d'assieme. In ogni caso anche il disegno d'assieme proposto al cliente per i ricambi necessita di parecchio lavoro: epurazione delle quote, pallinatura, riduzione in formati riproducibili, ecc... Inoltre, grazie al computer, oggi l'esploso è diventato forse meno artistico, ma sicuramente più vantaggioso; basti pensare ai vantaggi di una libreria completa dalla quale attingere la maggior parte dei particolari.

Per queste e per tante altre ragioni: agevolare le richieste di ricambi; facilitare la sostituzione di personale non specializzato su linee di montaggio; utilizzare un unico documento per diverse grandezze; ecc... il disegno esploso è il mezzo ottimale per l'identificazione dei componenti.

