

Gianni Angelini

FrancoAngeli

# Il comunicatore tecnico

MANUALI



Guida pratica alla professione

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

Gianni Angelini

# **Il comunicatore tecnico**

**Guida pratica alla professione**

MANUALI FrancoAngeli

*Grafica della copertina: Elena Pellegrini*

Copyright © 2014 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore.  
L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni  
della licenza d'uso previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

---

# Indice

<b>Prefazione</b>	
di <i>Luisa Carrada</i>	pag. 9
<b>Introduzione</b>	» 11
<b>1. Dalla redazione alla comunicazione tecnica</b>	» 15
1. C'era una volta...: la figura del redattore tecnico	» 15
2. Tecnologia, norme, ruoli: come cambia la professione	» 16
3. Diventare comunicatore tecnico	» 18
<b>2. Nuovi orizzonti: strutturare e modularizzare</b>	» 21
1. Scrivere (e pensare) in maniera "strutturata"	» 21
1.1. Scrivere con metodo	» 21
1.2. Il design funzionale	» 23
2. Modularizzare le informazioni	» 26
2.1. Il concetto di "modulo"	» 27
2.2. Un modello avanzato di strutturazione: DITA	» 30
2.3. Applicare la modularizzazione	» 32

2.4. Punti di vista: dall'indice al modulo	pag. 34
3. Casi d'uso: usare un sistema di redazione e pubblicazione	» 37
3.1. Come è fatto un sistema di redazione e pubblicazione	» 37
3.2. Migrazione di un documento tradizionale	» 39
3.3. Adottare una strategia modulare	» 43
3.4. Gestire la pubblicazione dei documenti	» 47
<b>3. La lingua della comunicazione tecnica</b>	» 51
1. Scrittura e altri linguaggi	» 51
1.1. Linguaggi controllati e Simplified Technical English	» 52
1.2. Il progetto dell'Italiano Tecnico Semplificato	» 53
2. Terminologia e traduzioni tecniche	» 55
2.1. A cosa serve la terminologia?	» 56
2.2. Le traduzioni tecniche	» 58
<b>4. Come si scrive un manuale</b>	» 61
1. Il "Re" della documentazione	» 61
1.1. Manuali per macchine	» 61
1.2. Manuali per software	» 64
1.3. Help online e documentazione del futuro	» 66
2. Il processo di lavoro	» 68
2.1. Le fasi "classiche"	» 68
2.2. La gestione del processo di lavoro	» 71
<b>5. Gli strumenti del mestiere</b>	» 73
1. Comunicare con i tecnici	» 73
1.1. Il comunicatore tecnico deve essere un tecnico?	» 73
1.2. La psicologia del tecnico	» 74
1.3. La sindrome del "redattore abbandonato"	» 75
1.4. Suggerimenti per una strategia di comunicazione	» 77

2. La “borsa degli attrezzi”	pag. 78
2.1. Panoramica dei software professionali	» 78
2.2. Trucchi del mestiere: macro e template	» 81
3. L’asso nella manica: conoscere l’XML	» 83
3.1. Cos’è l’XML	» 84
3.2. A che cosa serve l’XML	» 87
3.3. Lavorare con l’XML	» 89
<b>6. Comunicazione tecnica e norme</b>	» 95
1. Il mondo delle norme	» 95
2. La norma ISO/IEC 82079-1:2012	» 96
3. Le avvertenze di sicurezza	» 99
4. La Direttiva Macchine	» 103
<b>7. Fare il comunicatore tecnico in Italia</b>	» 107
1. Intervista a Ottavio Ricci, presidente di COM&TEC	» 107
2. Formazione e auto-formazione	» 109
3. Consigli per il curriculum	» 112
<b>8. Risorse</b>	» 115
1. Bibliografia essenziale	» 115
2. Linguaggi controllati	» 117
3. Norme e direttive	» 117
4. Siti web e blog	» 118
5. Istituzioni e formazione	» 119
6. Software open source	» 119
<b>Indice analitico</b>	» 121

---

# Prefazione

di *Luisa Carrada\**

Lo ammetto, ero proprio rimasta indietro, anche dal punto di vista della definizione. La figura professionale che Gianni Angelini delinea in questo libro per me era ancora quella del *technical writer*. In inglese, quasi a marcarne la marginalità in Italia, dove la comunicazione tecnica conta sicuramente su comunità vivaci ma poco note, soprattutto ai giovani che si affacciano al mondo del lavoro e non prendono in considerazione questa strada. E con l'accento forte sulla scrittura, che invece è sempre più solo una componente, seppure fondamentale, di un ventaglio di competenze molto più ampio che in passato.

Lo si scopre proprio percorrendo questo libro, che non solo ci racconta come sia cambiata e stia cambiando la professione del **comunicatore tecnico**, ma ci rivela anche quante insospettate affinità la colleghino alle altre professioni del mondo della comunicazione. Un mondo che conosce oggi molte specializzazioni, percorse però da alcuni fili in comune.

Il primo filo è sicuramente l'idea della **modularizzazione del testo**, della fine del testo sequenziale che ha dominato in modo esclusivo fino a pochissimo tempo fa. Un'idea che accomuna il *web writer* e il comu-

\* Luisa Carrada si occupa di scrittura professionale e per il web. Ha creato e gestisce il sito web (e blog) Il mestiere di scrivere, [www.mestierediscrivere.com](http://www.mestierediscrivere.com).

nicatore tecnico, entrambi alle prese con testi ricombinabili in molti modi e contesti diversi. Frammenti sì, ma completi, autonomi, rigorosi.

Gli stessi sistemi di pubblicazione dei manuali tecnici hanno molto in comune con i CMS con cui si pubblicano i contenuti sul web.

Il secondo filo è quello dell'**integrazione tra parole e immagini**, che amplia la sfera di interesse di chi scrive. Come i siti, come le *app*, anche i manuali affidano oggi informazioni e istruzioni alla forza e all'immediatezza delle immagini. Anche qui, saper solo scrivere non basta più.

Il terzo filo è un'**esigenza di chiarezza, precisione e struttura** che la comunicazione tecnica conosce da tempo ma che si sta facendo strada con forza in tutte le scritture professionali. L'attenzione alle parole chiave e la necessità di taggare e classificare i contenuti obbliga tutti – non solo i comunicatori tecnici – a una scrittura più attenta e precisa.

E tutti abbiamo ormai dimestichezza con termini quali usabilità e *user experience*, che significa soprattutto capacità di mettersi dalla parte delle persone che ci leggeranno e dovranno usare le indicazioni che abbiamo preparato per loro. L'essenza della comunicazione, in qualsiasi campo.

Così, il comunicatore tecnico ci appare molto più vicino agli architetti dell'informazione, agli editor e ai copywriter che progettano e scrivono brochure di prodotto, *app* e siti web. E la comunicazione tecnica come una componente della più grande famiglia della comunicazione professionale.

È una bella notizia, che abbatte pregiudizi e steccati per aprire il mondo della comunicazione tecnica anche agli umanisti, uno dei messaggi più interessanti e seducenti di questo libro.

---

# Introduzione

«because he understood that discipline was the better part of artistic survival, he lasted, he left his mark»\*.

Truman Capote, *Portraits and Observations*  
(a proposito di Humphrey Bogart)

Ho un difetto di pronuncia: una “r” piuttosto moscia. Quando mi chiedono «Che lavoro fai?», rispondo, con aria di soddisfazione, «Sono un redattore tecnico». Di solito mi rivolgono uno sguardo perplessa e, dopo qualche secondo, commentano con educazione: «Ah, l’*arredatore* tecnico...». Probabilmente è *anche* colpa della mia *r* moscia, ma di fatto quello che faccio è una professione non ben definita, almeno per la maggior parte delle comuni persone.

L’aneddoto è assolutamente genuino. In queste situazioni me la cavo aggiungendo «Scrivo manuali d’uso, sai tipo i libretti per usare i cellulari...». Non è proprio vero, nel mio caso, ma la gente capisce.

Quando, diversi anni fa, sono uscito dall’università con una laurea in Lettere in tasca, non sapevo di voler fare questo mestiere. Mi ci sono voluti dieci anni per ottenere il primo vero e proprio impiego in questo settore e almeno quattro di questi mi sono serviti semplicemente per capire che era quello che volevo fare.

Eppure, i manuali esistono, anzi sono obbligatori per legge. Non solo, ma questi manuali sono scritti da qualcuno, libero professionista o dipendente di un’azienda, che spesso si dedica a questa professione a

\* «poiché aveva capito che la disciplina era fondamentale per la sopravvivenza artistica, durò e lasciò il segno».

tempo pieno. Cosa manca, dunque? Perché gli annunci di lavoro per “redattori tecnici” o “addetti alla manualistica” si rivolgono quasi sempre a personale tecnico e fanno appena cenno, quando va bene, a una qualche esperienza specifica nella redazione di manuali?

Forse questa strana professione è riservata a periti e ingegneri che non hanno meglio da fare che dedicarsi alla manualistica e imparare a usare complicati programmi di impaginazione ed elaborazione di immagini?

Non credo. **Il lettore ideale di questo libro ha una formazione umanistica ma tanta curiosità per la tecnologia e le macchine. Oppure ha una formazione tecnica, ma anche una grande sensibilità per la necessità di comunicare con gli altri.** Inoltre, è convinto che sia possibile spiegare qualsiasi cosa in termini comprensibili, senza rinunciare alla precisione e all’accuratezza tecnica. Questo tipo di lettore trova soddisfazione nel capire in prima persona come funzionano le cose, e poi spiegarlo agli altri.

E veniamo allo scopo di questo libro (e al perché potrebbe valere la pena per voi leggerlo). Immaginate che esista in Italia una scuola per comunicatori tecnici (non ci crederete, ma all’estero esistono!): questo libro ha l’ambizione di proporre alcuni argomenti che potrebbero figurare nel programma di studi di una tale scuola. Non ha l’ambizione di essere completo, né di approfondire le “materie di studio”, ma piuttosto di offrire un panorama di alcune cose che un comunicatore tecnico degno di questo nome oggi *deve* conoscere.

Come osservò lo scrittore e giornalista Truman Capote, il segreto della professionalità è la disciplina. Comunicatori tecnici non si nasce, si diventa. Non è una questione di “saper scrivere”.

I percorsi per arrivare a questa stimolante professione possono essere molto vari, ma è il momento di passare dall’improvvisazione al metodo: **metodo e disciplina**. Questo libro nasce con la speranza di proporre un valido percorso ragionato lungo le buone pratiche che tanti colleghi già adottano nel loro lavoro quotidiano e con l’ambizione di indicare la direzione da prendere alla nuova generazione di comunicatori tecnici italiani.

Concludo con alcuni doverosi ringraziamenti: agli amici di COM&TEC, l’Associazione italiana per la comunicazione tecnica, per l’impagabile ruolo di stimolo che svolgono per la nostra piccola comunità professionale da più di dieci anni, per la loro disponibilità e per il

loro entusiasmo nei confronti delle nuove idee; ai colleghi (e colleghe!) redattori tecnici presso Siemens Building Technologies, che dimostrano come la competenza unita alla simpatia rendono concreta l'espressione "lavorare in team"; e soprattutto a Tomislav Matiević, di TANNER, che per primo ha creduto in me e mi ha aperto la strada con generosità.

# Dalla redazione alla comunicazione tecnica

## 1. C'era una volta...: la figura del redattore tecnico

Non me ne vogliono i colleghi se questo libro comincia con un addio.

L'addio è rivolto alla figura del “redattore” tecnico. È un addio un po' esagerato (i redattori tecnici sono vivi e vegeti, e lo rimarranno ancora a lungo), ma coglie il senso della profonda trasformazione che sta investendo la nostra professione.

L'immagine del redattore tecnico (o *technical writer*, come viene indicato spesso anche all'interno delle aziende italiane e nelle offerte di lavoro) è legata ad una seconda immagine rivelatrice, quella del libro. Libri nel nostro caso sono i manuali di istruzioni, poderosi volumi di sapere tecnico che tradizionalmente accompagnano la vita di macchine e, sempre più spesso, software, per non parlare di treni, impianti e aerei. Di questi “libri” il redattore tecnico è l'“autore”, quasi che si trattasse di un tipo particolare di letteratura.

Ma oggi il “libro” è cambiato. Lo vediamo attorno a noi, nel veloce trasferimento in atto della conoscenza dalla carta stampata al mondo etereo di Internet, nelle *app* degli smartphone prive di istruzioni semplicemente perché non ne hanno bisogno, nella richiesta sempre più intensa di informazioni selezionate e subito a portata di mano.

Di tutto questo mondo il classico redattore rischia di rimanere ai margini. I cambiamenti epocali del mondo della conoscenza stanno investendo anche la nostra professione e la tradizionale e implicita equazione redattore = scrittore tecnico (o “manualista”, o “documentalista”, come è stato più volte ribattezzato) non è più valida.

Non perché i manuali non servano più, e certamente non perché lo scrivere sia diventata un’attività superflua. All’opposto: **la diffusione della conoscenza tecnica è diventata essenziale in un mondo in cui la tecnologia diventa sempre più necessaria, ma ancora troppo poco amica. Il punto è che il ruolo del manuale, e della documentazione tecnica in generale, è cambiato.**

Gli ambienti professionali frequentati dai redattori tecnici nel loro lavoro quotidiano, questo, ancora, non l’hanno ben capito. Gli stessi redattori faticano, almeno qui in Italia, a cogliere il senso della trasformazione della loro professione.

Multimedialità, grafica 3D, ipertestualità del web: certo, è facile partire da qui. I veri cambiamenti, però, sono più nascosti, e investono il modo di vedere il mondo dell’informazione tecnica e le competenze ormai indispensabili per affrontare la rinascita.

**Morto il “redattore tecnico”, arriva il “comunicatore tecnico”: una definizione più ampia, quantitativamente e qualitativamente, che apre nuove prospettive ma richiede sicuramente nuove competenze professionali.**

## **2. Tecnologia, norme, ruoli: come cambia la professione**

Una “rinascita” della professione, dunque. Ma cosa è cambiato dai tempi del “redattore” tecnico?

Tentiamo qui di ricostruire sommariamente le principali direzioni del cambiamento: la tecnologia, le norme, i ruoli.

*La tecnologia.* Il cambiamento tecnologico è, naturalmente, evidente a tutti. Non solo cambiamento della tecnologia che ci sta attorno, e che sempre più spesso il comunicatore tecnico deve documentare (basti pensare, per esempio, all’impatto dell’informatica sul controllo delle macchine utensili), ma anche cambiamento degli stessi strumenti di lavoro.

Qualche banale esempio. Oggi chi scrive i manuali deve anche oc-

cuparsi delle immagini e quindi sapersi destreggiare fra formati grafici, *screenshot*, e via dicendo. I programmi di *desktop publishing* sono alla portata, anche economica, di (quasi) tutti, e se il cliente ne usa uno in particolare, il comunicatore tecnico si deve velocemente adeguare.

Da questo punto di vista, la nostra professione è diventata molto esigente e occorre conoscere un po' di tutto. Il punto è: è cambiato anche il nostro *modo* di lavorare? Usiamo i nuovi strumenti con una mentalità e una metodologia nuove, adeguate al nuovo contesto di uso e diffusione delle informazioni?

Su questo punto c'è ancora molto da lavorare. Nuovi metodi e nuovi modi di vedere le cose si stanno affermando, specie all'estero, ma non hanno ancora fatto breccia in Italia. Probabilmente pesa ancora la nostra tradizione di qualità artigianale, per la quale anche scrivere un manuale è operazione soggettiva e lasciata all'estro e alla capacità del singolo.

La sfida è aggiungere a questa eredità culturale, che è indubbiamente comunque un punto di forza da valorizzare, i vantaggi delle novità che stanno arrivando e che non devono trovarci impreparati.

*Le norme.* Il panorama delle norme che riguardano il ruolo specifico del comunicatore tecnico sta cambiando. Abbiamo da poco una norma internazionale (la ISO/IEC 82079) che entra nel dettaglio di come si dovrebbe scrivere un buon manuale. Questo tipo di norme non sono una novità (la stessa ISO/IEC 82079 non nasce dal nulla), ma il fatto che ora ci sia una norma *internazionale* è significativo.

Probabilmente anche a noi comunicatori tecnici sarà sempre più richiesto di “certificare” il nostro lavoro e dimostrarne la validità in base a regole condivise. L'epoca del “fai da te” deve veramente finire se vogliamo che anche i comunicatori tecnici italiani siano in grado di competere per livello di professionalità con i colleghi dei paesi più avanzati nel nostro campo.

*I ruoli.* I ruoli coinvolti nella produzione della documentazione tecnica si sono specializzati: ci sono specialisti per la redazione, specialisti in norme e certificazione, specialisti in grafica, specialisti per le traduzioni. Queste demarcazioni non sono una novità, ma si sono approfondite con l'ampliarsi delle conoscenze richieste nei rispettivi campi; allo stesso tempo, aumenta la necessità di creare collaborazioni e integrare le conoscenze.

Per esempio, l'adozione dei software per la traduzione assistita ha aperto la strada a una maggiore collaborazione fra chi scrive i testi e chi li deve tradurre, perché un buon testo di partenza facilita enormemente la traduzione e il riutilizzo delle memorie di traduzione. Da questo punto di vista, il profilo di comunicatore tecnico può essere esteso anche ai colleghi traduttori tecnici: un caso evidente di ruoli diversi che hanno però sempre più necessità di collaborare nelle aree di interesse comuni.

**Tecnologia, norme, ruoli**, dunque. Cambiamenti che stanno avvenendo attorno a noi e richiedono nuove soluzioni, ma prima ancora richiedono una riflessione e una ridefinizione della nostra professione.

### 3. Diventare comunicatore tecnico

Ma come si diventa comunicatore tecnico?

Purtroppo in Italia non sono ancora disponibili corsi di formazione completi per apprendere questa professione, né, tanto meno, percorsi scolastici ufficiali.

L'approdo a questa professione avviene in modo spesso casuale. La maggior parte dei comunicatori tecnici italiani ha una formazione tecnica e finisce per occuparsi di manuali per semplice necessità dell'azienda in cui lavora. Alcuni di questi tecnici finiscono magari per mettersi in proprio, oppure la produzione di manualistica diventa un servizio supplementare di aziende che si occupano in generale di grafica tecnica o servizi di comunicazione.

Non è sempre così. Ci sono anche (poche) aziende specializzate e ormai affermate che operano da diversi anni: basta fare qualche ricerca in Internet per individuarle.

Tuttavia, il problema fondamentale della situazione italiana è che questa professione non è "visibile" sul mercato: le aziende clienti non conoscono questo profilo professionale, le società di selezione del personale non sanno come selezionarlo, gli stessi comunicatori tecnici fanno fatica a veder riconosciuta la specifica qualità del proprio lavoro.

Eppure, le conoscenze proprie di questa professione stanno prendendo forma, soprattutto all'estero, dove sono insegnate in corsi regolari degli istituti tecnici e delle università. La possibilità di informarsi e anche specializzarsi esiste. **Diventare comunicatori tecnici, oggi, in**

**Italia, non è un'impresa impossibile, ma richiede costanza e la capacità di costruirsi una professionalità sul campo, di esperienza in esperienza.**

Possiamo immaginare intanto un percorso di formazione e autoformazione per arrivare all'obiettivo? Quali sono le tappe principali di un percorso del genere?

La proposta di questo libro parte dal presupposto che la professione del comunicatore tecnico non sia esclusiva di chi ha una formazione tecnica (periti e ingegneri), ma possa essere anche alla portata di persone che hanno una formazione umanistica.

La nostra idea è che gli aspetti metodologici e la conoscenza critica dell'uso del linguaggio siano le basi indispensabili per fare bene questo lavoro, ancor prima della conoscenza tecnica specifica del campo di cui ci si occupa. A questo si aggiunga una solida padronanza degli strumenti informatici e un'adeguata conoscenza delle principali norme del settore.

Solo a questo punto il comunicatore tecnico è pronto per affrontare il lavoro sul campo, certo con l'aggiunta di una qualche formazione tecnica specifica: non puoi descrivere una macchina utensile se non sai cos'è una rondella, né un software se non sai cos'è una variabile.

# Nuovi orizzonti: strutturare e modularizzare

## 1. Scrivere (e pensare) in maniera “strutturata”

La comunicazione tecnica richiede un approccio “strutturato” all’organizzazione delle informazioni. Se pensate alle vostre esperienze scolastiche, in particolare al vostro rapporto con le esercitazioni scritte, avrete già in mente un esempio “classico” di cosa significhi strutturare delle informazioni: il tipico tema in classe, secondo il tradizionale schema introduzione-svolgimento-conclusione.

Nella comunicazione tecnica il principio della strutturazione delle informazioni va ben oltre uno schema generico, per due motivi: vi serve un metodo specifico per la documentazione tecnica e dovete avere ben chiara una classificazione razionale dei contenuti tipici dei documenti tecnici.

La vostra abilità nella scrittura e la sola buona volontà non vi basteranno per scrivere buoni manuali!

### 1.1. *Scrivere con metodo*

Perché occorre un **metodo specifico** per scrivere testi tecnici?

La comunicazione tecnica serve a trasmettere informazioni a perso-

ne che ne hanno bisogno per scopi pratici, cioè per svolgere dei compiti. Questo implica che qualsiasi tipo di documento tecnico dovrebbe avere alcune fondamentali caratteristiche:

- chiarezza;
- completezza;
- precisione.

Per rispettare questi requisiti non è sufficiente la buona volontà. Chiunque è in grado di capire che un manuale deve essere comprensibile e riportare tutte le informazioni richieste, ma ottenere questo risultato richiede un metodo: le sole buone intenzioni raramente producono buoni risultati.

Vediamo perciò meglio questi tre requisiti.

La **chiarezza** è, a parere dell'autore, il requisito fondamentale. La comunicazione tecnica serve a produrre documenti per persone che devono *fare* qualcosa, quindi deve essere orientata all'azione. Scrivere istruzioni in maniera chiara significa rendere le informazioni tecniche facilmente comprensibili per chi le deve utilizzare. Il concetto di chiarezza non è assoluto ma relativo al destinatario delle informazioni, che potrebbe anche essere un tecnico iper-specializzato. Tuttavia, in generale è evidente che un manuale completo e tecnicamente ineccepibile, ma non sufficientemente chiaro, tradirebbe in ogni caso la sua missione fondamentale: aiutare le persone a svolgere rapidamente e correttamente i propri compiti.

La **completezza** viene dopo la chiarezza. Spiegare parzialmente come funziona una macchina, o come si usa un software, può creare vari problemi all'utente della documentazione, dalla perdita di tempo fino a guasti o addirittura incidenti. Allo stesso tempo, spiegare tutto a volte può essere controproducente: le informazioni veramente importanti possono non essere notate o essere difficili da trovare in manuali di centinaia di pagine. Un buon metodo di strutturazione e organizzazione delle informazioni aiuta molto a mantenere la documentazione snella senza rinunciare alla completezza.

Infine, la **precisione**. Questo requisito può sembrare banale: è inevitabile essere precisi, quando parliamo di argomenti tecnici! Certa-

mente a nessun comunicatore tecnico viene concesso (o perdonato!) di inventare dati o dare nomi di fantasia, ma anche un manuale pieno di dati tecnici corretti può comunque risultare impreciso a causa di un uso errato del linguaggio o per una inadeguata organizzazione dei contenuti. Per un comunicatore tecnico, il concetto di precisione è più ampio rispetto alla corretta citazione di cifre e nomi tecnici, perché coinvolge anche aspetti di coerenza terminologica e formale nell'uso delle parole e nella costruzione delle frasi e, più in generale, di organizzazione dei contenuti.

## *1.2. Il design funzionale*

**“Design funzionale”** è un'espressione generica applicabile a diversi campi. Nel campo della comunicazione tecnica assume un particolare significato, perché esiste un metodo di strutturazione dei contenuti creato in Germania negli anni Novanta e chiamato in questo modo (il nome originale, Funktionsdesign<sup>®</sup>, è un marchio registrato).

**Il design funzionale tedesco è un ottimo esempio di un metodo pratico per organizzare in modo razionale i tipi di informazione tipici di qualsiasi testo tecnico.**

Il concetto di fondo è che **a ogni “funzione” del testo deve corrispondere una precisa struttura del contenuto e una corrispondente forma grafica specifica.** Le funzioni si distinguono non solo per l'aspetto grafico, ma anche in base a specifiche regole di strutturazione.

Vediamo meglio qualche esempio.

Ecco alcune funzioni che si usano nei testi tecnici:

- una descrizione;
- una procedura passo-passo;
- un'avvertenza di pericolo.

I manuali scritti senza seguire un metodo, in maniera “improvvisata”, si riconoscono perché queste tre funzioni sono spesso mescolate fra di loro. Pensate a cosa può significare scrivere un'avvertenza di pericolo importante relativa all'uso di una macchina (avvertenza che serve magari ad evitare che l'addetto si tagli un dito!) in mezzo ad un testo che descrive come è fatta una certa parte di quella macchina. Oppure,