

Information Mapping™ e supporto redazionale: come rivoluzionare la documentazione tecnica

Carlo Gavazzi



Carlo Gavazzi è un gruppo multinazionale attivo nella progettazione, produzione e commercializzazione di componenti elettronici per l'automazione industriale, degli edifici e dell'energia, sviluppati e prodotti nei centri certificati ISO 9001 in Italia, Danimarca, Lituania, Malta e Cina.

La gamma prodotti comprende sensori, relè di protezione elettrica, timer, energy management, relè a stato solido, soft

starter, dispositivi di sicurezza e sistemi bus di campo.

Tra i clienti figurano importanti aziende di OEM, installazione, quadristica e integrazione.

I prodotti sono commercializzati in Europa, America e Asia-Pacifico attraverso una rete di 22 società di vendita dirette e circa 65 distributori nazionali indipendenti. Inoltre, Carlo Gavazzi Automation progetta e produce relè di sicurezza e dispositivi di segnalamento per il mercato ferroviario.

Situazione di partenza

I due principali problemi che condizionavano la qualità della documentazione tecnica e il dispendio di costi e risorse erano:

- Documentazione obsoleta, scritta da tecnici e impaginata con un layout aziendale prestabilito.
 - Processo macchinoso e flusso di lavoro a senso unico, durante il quale i documenti venivano riletti numerose volte da più persone diverse. Le correzioni venivano apportate sia nel documento originale che, di volta in volta, nelle traduzioni, generando un processo lungo e poco organizzato.
-

I bisogni

La necessità di pubblicare in molte lingue una quantità di documentazione in continuo aumento ha portato Carlo Gavazzi Automation a cercare un modo per:

- uniformare e velocizzare la redazione di testi,
 - rendere il layout più leggibile e allo stesso tempo accattivante,
 - organizzare i contenuti e renderli facilmente fruibili a tutti.
-

Le soluzioni

La prima mossa di Carlo Gavazzi Automation è stato l'acquisto di un CMS (Content Management System) che permettesse di organizzare i contenuti e renderli facilmente fruibili a tutte le figure aziendali.

Ma un CMS non era sufficiente a soddisfare tutti i bisogni aziendali: accanto al mezzo per organizzare i contenuti era necessario un metodo che indicasse **come** scrivere i contenuti in modo semplice, chiaro e modulare.

Primo step: il corso Information Mapping

Carlo Gavazzi Automation ha scelto Information Mapping™ come metodo di scrittura per la documentazione tecnica. *“La modularità, i principi su cui si basa, le regole che il metodo prevede sono ciò che serviva all’azienda per raggiungere la standardizzazione e il rinnovamento desiderato”* afferma Mauro De Toffol, Advertising Sales Promotion. Il corso Information Mapping™ è stato proposto sia ai redattori che ai Product Manager e Product Specialist, figure fondamentali nel processo di redazione in quanto forniscono i documenti di specifica sia ai redattori tecnici che all’R&D.

Secondo step: creazione di due “archetipi”

Nel percorso di rinnovamento della documentazione tecnica è stato fondamentale creare due manuali “archetipi”, redatti con il metodo Information Mapping™ e con una grafica moderna e accattivante.

Writec ha redatto:

- un datasheet per il sistema VMU-C (Web-Server)
- un foglio di istruzioni pieghevoli in sei lingue per cinque prodotti della famiglia EM (contatori di energia)

Questi due documenti sono stati presi come modelli per la redazione di tutti i datasheet e fogli istruzioni di Carlo Gavazzi Automation.

Primi risultati

Il corso Information Mapping™ e la creazione dei due archetipi hanno avuto presto un riscontro positivo nella divisione Marketing, che ha potuto vedere i documenti in anteprima ed è rimasta colpita dal rinnovamento estetico e di contenuti. Come afferma Mauro De Toffol *“passare dal vecchio al nuovo ha messo in luce le lacune del vecchio e la maggiore chiarezza del nuovo”*.

Un riconoscimento internazionale: STC Best of Show 2014

Un’ulteriore conferma della qualità del lavoro svolto è stato il riconoscimento internazionale di STC, Society of Technical Communication (<http://www.stc.org/>). Nel giugno 2015 il foglio istruzioni della famiglia EM100 e EM300 ha ottenuto il riconoscimento più importante della Competition annuale indetta da STC, il Best of Show. I documenti vincitori *“exhibit the ideal for their category. They are not judged against each other; they are judged solely against established standards”*.

L’importanza del Redattore Tecnico

Il lavoro di rinnovamento ha inoltre evidenziato la necessità di una maggiore competenza nella redazione della documentazione tecnica. Da semplice “addetto alla documentazione”, il redattore tecnico è diventato il vero e proprio esperto della scrittura tecnica, in possesso dei requisiti necessari per affrontare tutte le difficoltà che si nascondono dietro la redazione di documenti complessi.

Mauro De Toffol afferma che *“questa esperienza ha contribuito a rafforzare la figura del Technical Writer. Information Mapping™ ha evidenziato i limiti della redazione ‘classica’ facendo comprendere la reale necessità di rendere un documento comprensibile, colmando la distanza che c’è tra ciò che si pensa sia comprensibile e ciò che è davvero comprensibile”*.

Piccola grande rivoluzione

La collaborazione di Writec con Carlo Gavazzi Automation ha portato tre risultati evidenti:

- Documentazione rinnovata non solo dal punto di vista della forma ma anche del layout e della comunicazione
- Information Mapping come standard per la redazione di contenuti
- Ottimizzazione del processo redazionale

Mauro afferma: *“dal mio punto di vista è stata una rivoluzione: convincere tutti che era tempo di fare un salto di qualità nella redazione e gestione della documentazione è stato impagabile”.*

Obiettivi futuri

Nonostante siano stati fatti importanti passi avanti nella redazione e nella gestione della documentazione tecnica e del suo processo, Carlo Gavazzi Automation si è posto obiettivi ancora più ambiziosi. Nel prossimo futuro si vuole infatti:

- Estendere l'uso di Information Mapping™ come metodo di comunicazione più efficace a tutte le figure che in azienda scrivono documenti. *“Standardizzare questo metodo di scrittura può sicuramente migliorare la comprensibilità di tutti i documenti che sono parte del ciclo di sviluppo del prodotto, dall'idea alla promozione in campo.”*
- Automatizzare maggiormente il processo di redazione e di fruizione dei documenti.
- Collaborare con Writec in modo sempre più attivo per la progettazione e redazione dei prossimi documenti. *“Senza i prototipi redatti da Writec sarebbe stato più difficile raggiungere gli stessi risultati, sarebbe mancata l'esperienza e sarebbe servito sicuramente più tempo”,* afferma Mauro. *“L'esperienza ventennale di Writec, la conoscenza delle norme e il rispetto degli standard sono sicuramente il suo valore aggiunto”.*