

# Descrivere, narrare, argomentare nel manuale d'istruzioni per l'uso

di *Chiara Mazza*

## Abstract

Looking at the external and internal structure of the instructional manual we can distinguish blocks and sections, each of them with its particular characteristics, communicative purposes and consequent complexity and linguistic choices.

Some sections aim at describing the machine and its features. Some sections are dedicated to the procedure to obtain the standard use of it. Then, there are sections presenting some non-standard uses of the machine.

By means of some examples extracted from a corpus of Italian instruction manuals, we will focus on the different parts of the text trying to underline how description, narration and argumentation are involved and used to serve the more general communicative purposes of exhortation and instruction.

## I

### Introduzione

Il manuale di istruzioni per l'uso, soprattutto quando si tratta di una macchina dall'uso quotidiano come nel caso dei piccoli e grandi elettrodomestici, è un testo con il quale l'utente medio della lingua ha una buona familiarità e di cui si serve frequentemente nella sua vita quotidiana. Ognuno di noi ha una definizione implicita del genere testuale e lo riconosce in quanto tale a prima vista. Tuttavia si tratta di un testo tecnico, appartenente all'area delle lingue speciali, che può essere scritto soltanto da un redattore specializzato e tradotto efficacemente soltanto da un traduttore professionista<sup>1</sup>.

Una conoscenza passiva del testo, da un lato, contrapposta alla frustrazione di non potersene sempre servire efficacemente, dall'altro, sono due delle caratteristiche che meglio descrivono la relazione del destinatario con questo tipo testuale. Il carattere di testo esortativo-operativo lega indissolubilmente il manuale d'istruzioni all'azione del suo destinatario. La forte dimensione istruttiva, d'altra parte, mette in gioco la comprensione e l'uso efficace del testo da parte del destinatario.

Questi fattori influenzano le strategie linguistiche utilizzate nella redazione del testo e le dimensioni in esso coinvolte. A una funzione primaria istruttiva, presente e preponderante in tutto il testo, si legano funzioni secondarie, più o meno rilevanti a seconda della parte del manuale. A un'intenzione comunicativa generale, legata appunto all'atto di istruire, se ne sommano altre, secondarie, complementari o addirittura propedeutiche all'ottenimento dello scopo comunicativo più generale.

È dunque possibile osservare come la descrizione, la narrazione e l'argomentazione vengono utilizzate all'interno del genere testuale al servizio della funzione istruttiva più generale.

La descrizione entra in gioco nelle parti del testo dedicate alla presentazione della macchina, delle sue parti e dei suoi componenti. La dimensione della narrazione viene messa in atto nella parte più prettamente procedurale: quella in cui vengono fornite le istruzioni per l'uso della macchina. L'argomentazione trova spazio invece nelle parti del manuale che implicano una scelta di azione sulla macchina da parte dell'utente, nelle quali il redattore presenta i vantaggi di ogni scelta possibile. A tratti, infine, due dimensioni si trovano coinvolte in una stessa parte del testo.

A partire da un'analisi manuale condotta su un corpus di riferimento, viene sviluppata una descrizione del genere testuale del manuale d'istruzioni, delle sue funzioni, della situazione comunicativa a esso associata e dei suoi partecipanti. Alcune strategie linguistiche rilevanti per quanto riguarda le dimensioni del descrivere, narrare e argomentare sono messe in relazione con la funzione esortativo-istruttiva che è centrale in questo tipo di testi. Frammenti estratti da un corpus di riferimento sono forniti come esempio.

## 2

### Il corpus di riferimento

Per l'analisi proposta si è ritenuto necessario il riferimento a un corpus di manuali d'istruzioni che accompagnano macchine correntemente in uso, in modo da poterne estrarre esempi reali e pragmaticamente rilevanti.

La composizione di tale corpus è influenzata principalmente da due fattori. In primo luogo una ragione d'uso: si è voluto privilegiare il riferimento a manuali di istruzioni di macchine dall'uso quotidiano presenti in ogni abitazione. Questa scelta permette di partire dall'assunzione che esista una conoscenza passiva del genere testuale da parte del destinatario preservando comunque lo statuto di testo tecnico che corrisponde a questo tipo di testo, come abbiamo già notato e come vedremo meglio nella prossima sezione. In secondo luogo, un criterio di reperibilità dei testi: si tratta di manuali direttamente disponibili sui siti internet dei marchi produttori.

Si tratta quindi di un corpus composto da dieci manuali di istruzioni per l'uso di piccoli e grandi elettrodomestici per un totale di circa 50.000 parole, come illustrato nella TAB. 1.

TABELLA 1

Composizione del corpus di riferimento

Aspirapolvere <i>Ariete</i>	1.500 parole ca
Caffettiera <i>Gaggia</i>	9.000 parole ca
Caldaia <i>Ariston</i>	11.500 parole ca
Climatizzatore <i>Ariston</i>	4.500 parole ca
Congelatore <i>Zoppas</i>	7.000 parole ca
Ferro da stiro <i>Ariete</i>	2.500 parole ca
Frigorifero <i>Ariston</i>	3.500 parole ca
Lavabiancheria <i>Indesit</i>	4.000 parole ca
Lavastoviglie <i>Ariston</i>	4.500 parole ca
Microonde <i>Whirlpool</i>	2.000 parole ca

Le macchine di riferimento sono prodotte da sei marchi nazionali e i manuali sono redatti in italiano come lingua originale. Per quanto riguarda i piccoli elettrodomestici (aspirapolvere, ferro da stiro e microonde nel corpus) si tratta di macchine di piccole dimensioni dall'uso quotidiano e molto semplice. Il testo dei manuali corrispondenti è solitamente breve e ricco di immagini e la sua lettura non è imprescindibile per poter far funzionare la macchina correttamente. I grandi elettrodomestici (caffettiera semi-professionale, caldaia, climatizzatore, congelatore, frigorifero, lavastoviglie, lavabiancheria nel corpus), invece, sono macchine dall'uso più complicato ma altrettanto quotidiano. Presentano manuali più lunghi e strutturati, di cui la lettura è almeno in parte necessaria per il buon funzionamento della macchina<sup>2</sup>.

## 3

### Il genere testuale del manuale di istruzioni per l'uso

Il manuale di istruzioni per l'uso fa parte della colonia di generi testuali che Bhatia<sup>3</sup> denomina «instructional, primarily concerned with making actions happen» (in questo caso si tratta di agevolare il compimento di una serie di azioni su una macchina specifica) e appartiene alla classe di testi che Gamero Pérez chiama «textos exhortativos», testi che si propongono

quindi di «regular la forma de actuar de su destinatario por medio de la instrucción o de la exhortación»<sup>4</sup>.

La funzione comunicativa principale del testo è quindi quella istruttiva o esortativa, come abbiamo già notato. In particolare, nel caso del manuale di istruzioni si tratta di una esortazione con alternativa<sup>5</sup>. Sebbene si tratti di direttive che invitano allo svolgimento di determinate azioni al fine dell'uso ottimale della macchina, le istruzioni fornite nel testo hanno infatti tutte il carattere della non obbligatorietà. L'accento viene messo soprattutto sull'evento e sullo scopo piuttosto che sull'agente dell'istruzione, il quale resta una persona non determinata e generica: colui che, a un tempo *x* non meglio definito, voglia ottenere il buon uso della macchina. L'azione da compiere sulla macchina è necessaria solo e soltanto in questo caso ed è pertanto non obbligatoria.

L'intenzione comunicativa del manuale prevede quindi di facilitare la relazione di un utente e di una macchina allo scopo di fare ottenere all'utente la massima soddisfazione raggiungendo la padronanza nell'uso di una macchina e approfittando al meglio delle sue funzionalità. Attraverso l'esortazione, il redattore dà al destinatario del testo una serie di istruzioni con lo scopo di provocare in lui un comportamento determinato (che si traduce in una serie di azioni) con il fine ultimo di permettergli, grazie alla comprensione del testo e alla conoscenza della macchina, di ottenerne il funzionamento ottimale. L'efficacia del testo sarà d'altra parte immediatamente misurabile da parte del destinatario in termini di soddisfazione ottenuta nell'utilizzarlo a seconda appunto del livello di comprensione delle immagini, delle descrizioni della macchina, dei passi che compongono la procedura da compiere, a seconda della corretta esecuzione delle azioni necessarie e dell'ottenimento del funzionamento ottimale e desiderato della macchina.

A margine di questo fine si trova nella maggior parte dei casi anche un proposito pubblicitario. Il manuale di istruzioni per l'uso, che deve per legge obbligatoriamente accompagnare la macchina, può diventare anche un'ottima vetrina per l'azienda ed essere utilizzato come uno strumento di marketing, soprattutto quando si tratta di un buon manuale che mette davvero in grado l'utente di usare la macchina in maniera ottimale. Le parti del manuale in cui la dimensione descrittiva è preponderante sono quelle maggiormente coinvolte nel passaggio del messaggio promozionale da parte dell'azienda, come vedremo più avanti.

Guardando alla situazione comunicativa in cui ha luogo l'evento comunicativo, entrambi gli attori, da un lato un istruttore, vale a dire il redattore del testo, dall'altro un istruendo, o destinatario del testo, sono coinvolti nel perseguimento di un medesimo fine ultimo: il raggiungimento della padronanza necessaria a ottenere l'uso della macchina da parte dell'istruendo. Il redattore enuncia quindi la procedura necessaria all'istruendo

per interagire con la macchina. L'istruendo, da parte sua, porta a termine la procedura per ottenere il funzionamento della macchina<sup>6</sup>.

L'oggetto delle singole istruzioni è dunque sempre la macchina oppure una delle sue parti, come se si trattasse di un terzo partecipante alla situazione comunicativa. La presenza della macchina è di fatto imprescindibile per l'esecuzione delle istruzioni e anche la struttura e l'organizzazione interna del manuale ne sono influenzate. Una macchina più complessa è accompagnata da un manuale dal testo più complesso e maggiormente strutturato. Inoltre, i blocchi e le sezioni del manuale fanno direttamente riferimento alle parti e agli usi specifici della macchina.

Per quanto riguarda la procedura enunciata dall'istruttore, si tratta di una sequenza di azioni da eseguire sulla macchina. Ogni azione-istruzione fa riferimento a un funzionamento specifico della macchina (per esempio l'accensione della lavatrice). L'utente è chiamato a compiere le azioni indicate con due fini diversi: da un lato quello di ottenere il funzionamento specifico di cui abbiamo appena parlato, dall'altro il fine ultimo del buon funzionamento globale della macchina (per esempio il lavaggio nel caso della lavatrice)<sup>7</sup>. Ogni istruzione è scomposta analiticamente in passi successivi da compiere, ognuno dei quali corrisponde direttamente e iconicamente a una singola azione. Questa caratteristica, come vedremo, corrisponde all'uso di una serie di connettori temporali e di strutture tipiche della dimensione narrativa, utilizzati per rendere possibile la successione temporale lineare e l'iconicità.

Per quanto riguarda invece la struttura interna e l'organizzazione generale del testo, è presente una forte standardizzazione, con un testo strutturato in blocchi e sezioni fissi, sempre gli stessi e sempre nello stesso ordine all'interno dei diversi manuali (precauzioni/avvertenze, descrizione, installazione, uso, pulizia e manutenzione, dati tecnici, norme di sicurezza). La strutturazione ha dunque un carattere modulare<sup>8</sup> in cui alcuni moduli sono obbligatori e altri sono presenti solo nei manuali di alcuni tipi di macchina. Riguardo a questa differenza, come abbiamo già notato in precedenza, la complessità della macchina di riferimento è di fatto il criterio che determina la complessità strutturale e di contenuto del testo. Spesso una serie di immagini, grafici, legende, tabelle, accompagnano il testo. Le immagini, sebbene presenti in tutto il manuale, trovano maggior spazio nelle sezioni dedicate alla descrizione della macchina, tabelle e grafici si trovano in maggior misura nelle sezioni che presentano i dati tecnici e le norme di sicurezza.

Inoltre, a seconda dei blocchi e delle sezioni, sono presenti tipi diversi di istruzioni, legati anche a diverse strategie linguistiche. Anche in questo caso la parte del testo considerata influenza il discorso relativo alle dimensioni del descrivere, del narrare e dell'argomentare.

Quattro tipi principali di istruzioni possono essere individuate a seconda della parte del manuale in cui si trovano:

- istruzioni per l'uso propriamente dette. Si tratta di operazioni da compiere ogniqualvolta si voglia ottenere il funzionamento della macchina. Compongono la parte centrale e principale del manuale e sono le istruzioni fondamentali e necessarie, senza le quali non è possibile ottenere il funzionamento della macchina;
- istruzioni per l'installazione. Azioni da eseguire una sola volta, prima dell'uso. Costituiscono istruzioni necessarie al funzionamento della macchina nel caso in cui siano presenti, ma non sempre appaiono nel manuale e la loro presenza dipende dalla complessità della macchina;
- istruzioni per la pulizia e la manutenzione. Sono azioni da eseguire di tanto in tanto. Non sono necessarie al funzionamento intrinseco della macchina e lasciano una certa libertà all'utente, che si trova quindi a scegliere se compierle o meno. Tuttavia, il redattore del testo sottolinea generalmente l'importanza di queste operazioni per un funzionamento ottimale della macchina nel tempo;
- precauzioni, avvertenze e consigli. Si tratta di istruzioni senza carattere direttivo che lasciano quindi completa libertà all'utente, fornendogli semplicemente maggiori informazioni in relazione alla scelta eventuale di compiere determinate operazioni.

L'aspetto interessante relativo ai diversi tipi di istruzioni riguarda le diverse strategie linguistiche coinvolte in ogni caso. Per quanto riguarda i primi due tipi, l'elemento procedurale è prevalente e con esso la dimensione del narrare viene coinvolta. Quando si passa invece agli altri due tipi, la necessità di informare l'utente e di guidare il suo comportamento nella direzione migliore in base ai suoi bisogni coinvolge sempre più la dimensione dell'argomentare. La descrizione entra meno in gioco all'interno della parte procedurale delle istruzioni ed è piuttosto coinvolta nelle parti del testo in cui componenti ancora non conosciuti della macchina vengono introdotti. Si tratta, anche per questo, della dimensione che interagisce di più con le altre, mescolandosi ad esse e trovandosi in piccola misura quasi ovunque nel testo del manuale.

Considerando ancora una volta il testo del manuale di istruzioni per l'uso e osservandolo infine dal punto di vista del destinatario e dell'uso che egli ne fa, due caratteristiche interessanti possono ancora essere sottolineate. Ciliberti<sup>9</sup> parla di «testo d'uso», secondo il concetto di «usabilità del testo» di Wright<sup>10</sup>. Si tratta quindi di un testo di cui «la riuscita è immediatamente verificabile in base ai risultati che si otterranno sulla macchina». La comprensione del testo e la sua efficacia sono quantificabili e misurabili direttamente dal destinatario all'atto stesso del compimento delle istruzioni proposte. Secondariamente, Ciliberti parla di «testo a distanza»:

l'esecuzione delle istruzioni non avviene nel momento dell'enunciazione e non prevede la presenza dell'istruttore. La procedura deve essere realizzata dall'utente alla sola presenza della macchina e non è quindi «vincolata ad un determinato tempo», non è «storicizzata», ma «costituita di una serie di passi ripetibili a piacere. [...] Il tempo della procedura non è quindi storico, bensì proiettato su un asse astratto».

Anche queste due caratteristiche hanno evidentemente un'influenza rilevante sulle dimensioni del descrivere, del narrare e dell'argomentare. Tra i criteri per la misura dell'efficacia del testo da parte del destinatario ci saranno evidentemente l'intelligibilità dei codici iconici e la comprensibilità delle descrizioni tanto delle parti della macchina, quanto delle azioni da compiere su di essa, così come la soddisfazione ottenuta dalla messa in funzione della macchina anche grazie alle scelte compiute sotto la guida del redattore del testo e grazie alle argomentazioni proposte. D'altra parte, il fatto che l'esecuzione della procedura non sia iscritta in un tempo storico lega la descrizione/narrazione delle azioni da compiere a un tempo astratto: i riferimenti temporali si fanno rispetto alla singola azione istanziata nel tempo  $x$  dell'effettiva esecuzione dell'istruzione da parte dell'utente piuttosto che in un tempo determinato a priori.

#### 4 Descrivere

La dimensione del descrivere trova il suo maggior spazio nell'informazione, nell'esposizione e nella spiegazione fornita all'utente che non conosce ancora la macchina. Si trova quindi implicata nel facilitare la comprensione del destinatario e costituisce quindi un passo preliminare, necessario e preparatorio per l'acquisizione del *savoir faire* necessario al buon uso della macchina.

Una descrizione si rende necessaria in particolar modo quando si tratta di presentare la macchina e le parti che la compongono, introdurne e spiegarne il funzionamento o mostrare il risultato del compimento di un'azione su di essa.

L'accento posto sull'evento/azione da compiere sulla macchina, sul processo necessario al suo svolgimento e sul suo scopo produce l'assenza di riferimenti diretti all'agente delle azioni e ai luoghi in cui esse si producono. L'oggetto delle descrizioni è quindi esclusivamente la macchina (o una sua parte, o un suo funzionamento, o il risultato di un'azione su di essa).

La descrizione è spesso accompagnata da immagini. Nel caso in cui esse siano presenti in larga misura (solitamente nei manuali dei piccoli elettrodomestici), le parti di testo dedicate alla descrizione sono più scarse e limitate presentando una sorta di complementarità tra le due dimensioni, iconica e descrittiva.

La misurabilità immediata dell'efficacia del testo rende la descrizione una delle parti più importanti nell'interazione tra il redattore e il destinatario del testo. Si rende necessaria, da un lato, la capacità di mettersi nei panni del destinatario da parte del redattore e di proporre una descrizione intellegibile, chiara e al vero servizio della comprensione. Spesso questa circostanza non si verifica e il testo fallisce in partenza rispetto alla sua intenzione comunicativa.

Dal punto di vista linguistico si noti che la scelta dei verbi nelle parti descrittive ricade esclusivamente sul presente o sul futuro dell'indicativo. Questa precisa selezione di verbi è legata esclusivamente alla parti descrittive del testo e non è presente nelle parti prettamente procedurali, in cui la scelta dell'imperativo è preferita.

In particolare, il presente dell'indicativo viene usato nelle descrizioni della macchina e dei suoi componenti (esempi 1-8). Questa scelta riflette il posizionamento del redattore rispetto all'informazione fornita e al suo destinatario: nell'atto di enunciare la relazione tra soggetto e predicato, il redattore propone all'utente un'informazione "nuova", non ancora introdotta né negoziata precedentemente, ma valida al momento dell'enunciazione. Il futuro viene usato invece nelle descrizioni dei risultati delle azioni compiute sulla macchina (cfr. per esempio le frasi in 9 e 10). In questo caso il redattore propone un'informazione "nuova" senza però prendere posizione rispetto alla validità attuale della relazione, sottolineandone l'aspetto di potenzialità: l'azione verrà infatti compiuta solo quando l'utente voglia effettivamente ottenere il risultato proposto e non è quindi valida al momento dell'enunciazione. Il futuro non ha quindi alcun valore temporale, assumendo piuttosto un valore modale legato al posizionamento dell'enunciatore rispetto al contenuto dell'enunciazione<sup>11</sup>.

Per quanto riguarda invece la semantica dei verbi usati, la ricorrenza di verbi che riguardano le possibilità fornite all'utente dall'uso della macchina (*consente, permette, si può/possono*) è l'elemento più notevole. Il verbo *essere*, d'altro canto, viene usato per le descrizioni della macchina e dei suoi componenti.

Inoltre, mentre l'aggettivazione è completamente assente nel resto del manuale, le parti descrittive sono le uniche in cui appaiano aggettivi, seppur in numero molto limitato. La maggior parte di essi sono qualitativi e servono a definire e localizzare le parti delle macchine (*frontale, alettata, esterno, interno, verticale, orizzontale, automatico*). Altri qualificano invece l'uso della macchina (*domestico, professionale, sanitario*). Sono presenti, infine, aggettivi connotativi che riguardano la qualità della macchina oppure del risultato che si può ottenere utilizzandola (*ideale, ottimo, elegante, massimo*).



Proponiamo di seguito una serie di frammenti, estratti dal corpus di riferimento.

Negli esempi seguenti, dall'1 all'8, viene descritta in maniera generale la macchina, oppure uno dei suoi componenti o una delle sue impostazioni. Nell'esempio 1 anche la dimensione del narrare viene in parte coinvolta nella descrizione del percorso dell'aria all'interno del climatizzatore. In questi passaggi la diatesi passa da attiva a passiva (*viene convogliata, viene smaltito, viene regolata*).

1. Il climatizzatore è un apparecchio progettato per creare le condizioni climatiche ideali per il benessere delle persone nell'ambiente. Esso è in grado di raffreddare, di deumidificare (nelle versioni pompa di calore anche di riscaldare) l'aria in modo totalmente automatico. L'aria, aspirata dal ventilatore, entra dalla griglia del pannello frontale e poi passa attraverso il filtro, che trattiene la polvere. Quindi viene convogliata tra le alette di uno "scambiatore di calore": si tratta di una serpentina alettata, che raffresca e deumidifica l'aria, oppure la riscalda. Il calore sottratto all'ambiente viene smaltito all'aperto dall'Unità Esterna. Infine il ventilatore invia l'aria nell'ambiente: la direzione di uscita dell'aria viene regolata dalle alette "flap" in senso verticale (e dai deflettori automatici "Louver" in senso orizzontale). [Climatizzatore *Ariete A-MW07-GX*]

2. La macchina da caffè è indicata per la preparazione di caffè espresso impiegando caffè in grani ed è dotata di un dispositivo per l'erogazione del vapore e dell'acqua calda. Il corpo della macchina, dall'elegante design, è stato progettato per uso domestico e non è indicato per un funzionamento continuo di tipo professionale. [Caffettiera *Gaggia Platinum Vision*]

3. Questa impostazione consente di scegliere la lingua di funzionamento della macchina. Inoltre permette di adattare i parametri delle bevande al gusto proprio del Paese di utilizzo. Ecco perché alcune lingue sono differenziate anche per Paese. [Caffettiera *Gaggia Platinum Vision*]

4. Con la macchina da caffè Gaggia si possono utilizzare tutti i tipi di caffè in grani esistenti in commercio (non caramellati). Tuttavia, il caffè è un prodotto naturale e le sue caratteristiche possono cambiare in funzione dell'origine e della miscela. Con alcune miscele può dunque accadere che, dopo aver selezionato il caffè, questo non venga erogato e la macchina si riporti nello stato iniziale. In questi casi è opportuno ridurre la quantità di caffè da macinare (es: da "forte" a "medio"), agendo su questa funzione. [Caffettiera *Gaggia Platinum Vision*]

5. La caldaia è protetta dai malfunzionamenti tramite controlli interni da parte della scheda a microprocessore che opera, se necessario, un blocco di sicurezza. In caso di blocco dell'apparecchio viene visualizzato sul display un codice che si riferisce al tipo di arresto e alla causa che lo ha generato. [Caldaia *Ariston Genus Premium*]

6. La caldaia permette di gestire in maniera completa il sistema di riscaldamento e produzione di acqua calda ad uso sanitario. La navigazione all'interno dei menu permette di personalizzare il sistema caldaia + periferiche connesse ottimizzando il funzionamento per il massimo comfort ed il massimo risparmio. Inoltre forn-

sce importanti informazioni relative al buon funzionamento della caldaia. [Caldaia *Ariston Genus Premium*]

7. L'apparecchio consente di aumentare il comfort nell'erogazione di acqua sanitaria tramite la funzione "COMFORT". Tale funzione mantiene caldo lo scambiatore secondario durante i periodi di inattività della caldaia; ciò al fine di aumentare il benessere termico iniziale di prelievo di acqua erogando a una temperatura maggiore. Quando la funzione è attiva sul display si illumina la scritta COMFORT. [Caldaia *Ariston Genus Premium*]

#### 8. IONIZZATORE

Questo dispositivo è in grado di generare azioni che migliorano la qualità dell'aria e il comfort dell'ambiente. Il dispositivo ionizzante può essere attivato in tutte le modalità di funzionamento. [Climatizzatore *Ariete A-MW07-GX*]

Nell'esempio 9 viene data un'istruzione e poi descritto il risultato dell'azione compiuta sulla macchina. Successivamente una seconda istruzione viene presentata e di seguito il relativo risultato. Come abbiamo detto, il futuro viene usato in questo caso per presentare i risultati delle azioni sulla macchina.

9. Premere il tasto AIR, il display del telecomando mostrerà al posto della temperatura la scritta lampeggiante "SL" ed i simboli lampeggeranno una volta. Utilizzare i tasti Right e Left, per selezionare le modalità di funzionamento possibili. Il rispettivo simbolo inizierà a lampeggiare (più velocemente se la funzione è attiva). [Climatizzatore *Ariete A-MW07-GX*]

Anche nell'esempio 10 viene descritto il risultato di un'azione compiuta sulla macchina. Si noti la presenza del connettore *poi* per scandire la successione temporale degli eventi descritti. Questa è una delle caratteristiche del narrare all'interno del manuale, come vedremo nel prossimo paragrafo. Anche in questo caso dunque la dimensione del descrivere e del narrare interagiscono.

10. Accendere la lavabiancheria premendo il tasto [icona]. Tutte le spie si accenderanno per qualche secondo, *poi* si spengono e la spia ACCENSIONE/ OBLÒ BLOCCATO inizierà a lampeggiare. [Lavabiancheria *Indesit W1XL 128*]

Negli esempi da 11 a 13 l'elemento interessante riguarda la presenza di un intento pubblicitario. L'informazione su uno dei componenti della macchina viene presentata in modo da mettere in luce la buona qualità del prodotto o del risultato che si può ottenere da esso, con l'intenzione di dare una buona immagine del prodotto e del marchio produttore.

11. E-Plus System è stato appositamente studiato per consentire di dare al caffè la corposità e l'intensità di gusto desiderata. Una semplice rotazione del pomello e

noterete che il caffè assumerà il carattere che meglio si addice ai vostri gusti. [Caffettiera *Gaggia Platinum Vision*]

12. Questo dispositivo, che potete acquistare separatamente, vi consente di preparare con estrema facilità e comodità degli ottimi cappuccini. [Caffettiera *Gaggia Platinum Vision*]

13. Spazzola per pavimenti (11) è adatta per pulire ampie zone e ti permetterà di raggiungere facilmente qualsiasi angolo. Pulisce i tappeti piccoli e grandi senza utilizzare la spazzola. [Aspirapolvere *Ariete Diablo 1600*]

Il caso dell'esempio 14 è lievemente diverso. Qui la descrizione non riguarda una caratteristica della macchina in sé o del suo funzionamento, ma si riferisce al suo imballaggio. Anche in questo caso tuttavia è importante l'immagine del marchio e della ditta produttrice: l'accento viene posto sull'attenzione all'ambiente da parte del produttore.

14. Il materiale d'imballo è riciclabile al 100% ed è contrassegnato dal simbolo del riciclaggio. [Microonde *Whirlpool AMT 230*]

## 5

### Narrare

La dimensione del narrare è legata all'enunciazione di una procedura organizzata in tappe successive e azioni da compiere in un ordine specifico. La funzione dell'istruire è in particolar modo implicata in queste parti del testo.

Le singole istruzioni si succedono una dopo l'altra e devono in qualche modo essere posizionate in un tempo. Come abbiamo visto si tratta di un tempo non storico, bensì astratto, tuttavia il rispetto dell'ordine di compimento delle istruzioni è un requisito fondamentale per il funzionamento della macchina. Dal punto di vista linguistico, dunque, è fondamentale che la successione temporale di esecuzione delle istruzioni sia esplicita e chiara, per facilitare la comprensione dell'istruendo.

Berrettoni parla di una «successione temporale contingente», in cui quello che viene presentato è una «successione di eventi, solitamente momentanei o, in ogni caso, di durata breve»<sup>12</sup>.

L'iconicità tra istruzioni presentate nel testo e azioni da compiere sulla macchina è l'aspetto più importante riguardo allo sviluppo della narrazione nelle parti procedurali del manuale. Ciò si traduce, in particolare, nell'uso di alcuni connettori temporali (*prima, dopo, successivamente, non appena, al termine, ora*) che rendono possibile il percorso passo passo attraverso le istruzioni facendo così avanzare temporalmente la narrazione relativa al compimento della procedura.

Da questo punto di vista, l'uso della congiunzione *e* è interessante perché corrisponde qui più precisamente a una funzione «e poi, che non si

limita ad indicare la validità di entrambi i fatti, ma ne rappresenta anche e soprattutto la successione temporale»<sup>13</sup>. Per questo motivo, gli eventi/azioni connessi da questa congiunzione non sono invertibili.

Di seguito sono proposti una serie di esempi estratti dal corpus.

15. *Terminato il riscaldamento*, la macchina esegue il caricamento e un ciclo di risciacquo dei circuiti interni. Viene erogata una piccola quantità d'acqua. Attendere che questo ciclo venga portato a termine automaticamente. Per abilitare/disabilitare la funzione di risciacquo vedere pag. 21. *Successivamente* viene visualizzata la videata per l'erogazione dei prodotti; vedere pag. 8. [Caffettiera *Gaggia Platinum Vision*]

16. Impostazione della pressione di arresto del riempimento semiautomatico da 9 a 15 (0,x-1,x bar).

*Dopo* aver attivato il riempimento, *non appena* si raggiunge la pressione impostata, la funzione si disattiva. [Caldaia *Ariston Genus Premium*]

17. *Prima* di iniziare le operazioni di manutenzione:

- togliere l'alimentazione elettrica posizionando l'interruttore bipolare esterno alla caldaia in posizione OFF;
- chiudere il rubinetto del gas e dell'acqua degli impianti termici e sanitari.

*Al termine* vanno ripristinate le regolazioni iniziali. [Caldaia *Ariston Genus Premium*]

18. *Prima* di qualsiasi operazione di pulizia staccare la spina e disinserire l'interruttore dedicato (rischio di lesioni personali per folgorazioni). [Climatizzatore *Ariete A-MW07-GX*]

19. *Al momento* della messa in funzione o *dopo* un periodo di inattività, introdurre gli alimenti nell'apparecchio *dopo* averlo fatto funzionare per almeno due ore con la congelazione rapida, *quindi* riportare la manopola in posizione di funzionamento normale. [Congelatore *Zoppas PV 221 M*]

20. *Dopo* aver staccato la spina del cavo di alimentazione elettrica dalla presa e *dopo* che tutte le parti si saranno raffreddate, l'apparecchio potrà essere pulito esclusivamente con un panno non abrasivo e appena umido di acqua. [Ferro da stiro *Ariete StiroMatic 3600 Pro*]

21. Premere l'interruttore di accensione caldaia (S). Impostare la manopola regolazione vapore (D) sul valore desiderato e tenendo il ferro sull'apposito appoggia ferro, attendere circa otto minuti affinché il vapore sia pronto. *Dopodiché* premere l'interruttore (B) per l'accensione del ferro da stiro. *A questo punto* selezionare la temperatura desiderata tramite la manopola termostato (M). *Quando* la spia luminosa (L) si accende per la seconda volta, significa che la temperatura selezionata è stata raggiunta, e quindi il ferro da stiro è pronto per l'uso. *Prima* di dirigere il getto di vapore sul capo da stirare, erogare due o tre colpi di vapore prolungati verso terra per far stabilizzare il getto di vapore (Fig. 4-5). [Ferro da stiro *Ariete StiroMatic 3600 Pro*]

22. *Prima* di svitare il tappo (F) spegnere la caldaia premendo l'interruttore (S). Premere il pulsante vapore (O) sul ferro e lasciare uscire il vapore fino al completo esaurimento. Facendo ciò non tenere il ferro sopra l'apposita griglia appoggia fer-

ro. Spegnerne *ora* il ferro, premendo il pulsante (B) e scollegare il cavo di alimentazione dalla presa elettrica (Fig. 2). Lasciare raffreddare l'apparecchio per qualche minuto. Con molta attenzione, svitare il tappo della caldaia (F) e attendere, *prima* di svitarlo completamente, che cessi il sibilo del vapore residuo (Fig. 8). [Ferro da stiro *Ariete StiroMatic 3600 Pro*]

23. *Dopo* il trasporto, posizionare l'apparecchio verticalmente e attendere almeno 3 ore *prima* di collegarlo all'impianto elettrico. *Prima* di inserire la spina nella presa della corrente, accertarsi che:

- la presa abbia la messa a terra e sia a norma di legge;
- la presa sia in grado di sopportare il carico massimo di potenza della macchina, indicato nella targhetta caratteristiche posta nel vano frigorifero in basso a sinistra (es 150 W);
- la tensione di alimentazione sia compresa nei valori indicati nella targhetta caratteristiche, posta in basso a sinistra (es 220-240 V);
- la presa sia compatibile con la spina dell'apparecchio. [Frigorifero *Ariston 4D B/HA*]

24. *Dopo* l'installazione, *immediatamente prima* del primo lavaggio, riempire completamente d'acqua il serbatoio del sale e aggiungere circa 2 kg di sale (vedi Brillantante e sale rigenerante): è normale che l'acqua trabocchi. [Lavastoviglie *Ariston LL42*]

25. Caricare i cestelli

*Prima* di caricare i cestelli, eliminare dalle stoviglie i residui di cibo, vuotare bicchieri e coppe dei liquidi rimasti. *Dopo* aver caricato, controllare che gli irroratori ruotino liberamente. [Lavastoviglie *Ariston LL42*]

26. *Dopo* l'installazione, *prima* dell'uso, effettuare un ciclo di lavaggio con detersivo e senza biancheria impostando il programma a 90°C senza prelavaggio. [Lavabiancheria *Indesit WIXL 128*]

27. *Dopo* il riscaldamento, prevedere un tempo di riposo, mescolando ancora *prima* di togliere il recipiente dal forno. [Microonde *Whirlpool AMT 230*]

Nell'esempio 28 la frase introdotta da *ecco* svolge un ruolo di ponte tra l'informazione precedente e la seguente. L'uso di un rimando cataforico a quanto viene detto successivamente è una strategia non comune per questo genere testuale e può essere incluso tra gli elementi appartenenti alla dimensione del narrare.

28. Spie

Le spie forniscono informazioni importanti. *Ecco* che cosa dicono:

Ritardo impostato: Se è stata attivata la funzione Delay Timer (cfr. p. 7), *dopo* avere avviato il programma, inizierà a lampeggiare la spia relativa al ritardo selezionato  
Fase in corso: Durante il ciclo di lavaggio le spie si accenderanno progressivamente per indicarne lo stato di avanzamento. [Lavabiancheria *Indesit WIXL 128*]

Il caso dell'esempio 29 è particolare. Viene introdotto un passaggio narrativo che presenta la nascita del metodo di conservazione degli alimenti

per congelazione. In questo passaggio è presente una strategia narrativa più legata al testo letterario: l'uso dei tempi del passato con alternanza di imperfetto e passato prossimo. Si noti che il secondo paragrafo del frammento, a differenza del primo, corrisponde a quanto abbiamo detto precedentemente a proposito del descrivere, mentre il terzo paragrafo torna ad avere caratteristiche simili al primo. Ancora una volta le due dimensioni del descrivere e del narrare si mescolano in uno stesso passaggio del testo.

29. *Fin dai tempi più remoti* l'uomo ha cercato di conservare gli alimenti di cui aveva bisogno per il suo sostentamento. Le tecniche di conservazione a lungo termine (affumicatura, cottura, essiccatura) apportavano però agli alimenti una certa alterazione del peso, nell'aspetto, nel sapore originali e, cosa più grave, li indebolivano dal punto di vista nutritivo specialmente per quanto riguarda il contenuto di vitamine. Questo aspetto negativo ha trovato una soluzione nel più moderno dei metodi di conservazione: la congelazione a bassa temperatura.

A temperature molto rigide, qualsiasi tipo di microorganismo non è in grado di riprodursi. Con temperature inferiori a  $-18^{\circ}\text{C}$  si può parlare praticamente di blocco del deterioramento dei cibi. Inoltre, l'acqua contenuta nei cibi congela con grande rapidità formando piccolissimi cristalli di ghiaccio che non alterano consistenza e qualità della maggior parte degli alimenti (tranne alcuni, come ad esempio insalata, uova e latte). Diventa così possibile congelare gli alimenti e conservarli per lunghi periodi di tempo, mantenendo un eccellente sapore e senza alcun rischio per la salute.

La scienza ha pure provato che la congelazione conferisce a determinati alimenti una migliore digeribilità e assimilabilità di quanto non abbiano da freschi poiché, scongelati, vengono a essere particolarmente pronti per il processo digestivo. [Congelatore *Zoppas PV 221 M*]

## 6

### Argomentare

La dimensione dell'argomentare trova intrinsecamente sempre uno spazio, per quanto limitato esso sia, in qualsiasi manifestazione linguistica che preveda il passaggio di nozioni e conoscenze da chi produce il testo a chi ne è il destinatario. Difficilmente infatti questo scambio può essere scevro di una prospettiva personale in cui il redattore del testo inserisce un suo giudizio sulle informazioni trasmesse.

Nel caso del manuale di istruzioni per l'uso questo è vero soprattutto per quelle istruzioni che implicano da parte dell'utente una scelta indipendente dal funzionamento ottimale della macchina, ma piuttosto legata alle proprie preferenze e agli scopi personali. Si tratta delle istruzioni che si riferiscono in particolare agli usi non standard (per esempio l'opzione tessu-

ti delicati o mezzo carico della lavatrice). L'argomentazione entra in gioco nell'esposizione dei vantaggi e svantaggi legati ad ogni opzione possibile.

Si registra nel corpus l'uso di predicati modali che semanticamente appartengono all'ambito della possibilità e della necessità (*potere, è possibile, è necessario, è essenziale, è importante*) ed esprimono una modalità deontica<sup>44</sup>. Si tratta quindi dell'espressione di ciò che è *necessario* ai fini dell'utilizzo della macchina e ciò che è *possibile* senza che venga inficiato il funzionamento della macchina, allo scopo di mettere in grado l'utente, attraverso la comprensione delle varie opzioni, di effettuare una scelta. Questo gli permetterà allo stesso tempo di raggiungere la padronanza necessaria a servirsi della macchina per i propri scopi e quindi la conseguente soddisfazione rispetto al prodotto.

Inoltre, vengono utilizzati una serie di predicati (*è opportuno, è bene, è preferibile, è gradevole*) che esprimono un giudizio di valore del redattore del testo rispetto all'istruzione proposta. Il verbo *consigliare*, d'altro canto, pone l'accento sull'operazione suggerita come la migliore. L'uso di queste strategie rende chiara la posizione del redattore rispetto alle azioni proposte ed è generalmente accompagnato dall'esplicitazione delle ragioni che portano il redattore a supportare questa tesi. In un certo senso, in ognuno di questi casi, viene identificato un bisogno specifico dell'utente e, prendendolo come premessa, si aggiungono le argomentazioni che supportano la tesi a favore del compimento dell'azione proposta.

Se da un lato queste parti del manuale dovrebbero aiutare l'utente a prendere decisioni guidandolo verso la realizzazione delle azioni che lo renderanno capace di utilizzare la macchina al meglio secondo i propri scopi, d'altro canto corrono spesso il rischio di non essere sufficientemente orientate all'utente considerando un punto di vista parziale che deriva esclusivamente dalle conoscenze tecniche del redattore. Se da un lato ambiscono a una certa obiettività e correttezza tecnica, dall'altro possono diventare oscure, incomprensibili o addirittura fuorvianti dal punto di vista dell'utente.

Nel frammento seguente, per esempio, il redattore sembra suggerire alcune scelte senza però prendere completamente la responsabilità di sbilanciarsi verso una o l'altra opzione, lasciando quindi all'utente l'incombenza di sperimentare autonomamente.

30. Il controllo aspirazione si trova sull'impugnatura e viene utilizzato per regolare la forza d'aspirazione (fig. 7). Potrai così ridurre o aumentare la forza d'aspirazione a seconda delle necessità. Una forza massima d'aspirazione sarà la cosa migliore per le operazioni normali dell'aspirapolvere, mentre una forza ridotta potrebbe essere più appropriata per i tessuti e le tappezzerie. [Aspirapolvere *Ariete Diablo 1600*]

31. Per migliorare la qualità dell'acqua utilizzata, garantendo nel contempo una vita più lunga all'apparecchio, consigliamo d'installare il filtro "Aqua Prima". Dopo l'installazione procedere con il programma d'attivazione del filtro (vedere programmazione); in questo modo la macchina avvisa l'utente quando il filtro deve essere sostituito. [Caffettiera *Gaggia Platinum Vision*]
32. La manutenzione è essenziale per la sicurezza, il buon funzionamento e la durata della caldaia. Va effettuata in base a quanto previsto dalle norme vigenti. È consigliabile eseguire periodicamente l'analisi della combustione per controllare il rendimento e le emissioni inquinanti della caldaia, secondo le norme vigenti. [Caldaia *Ariston Genus Premium*]
33. I filtri a Vitamina C, posti sotto i filtri dell'aria (fig. 3), assorbono dall'ambiente odori e fumi; si consiglia di sostituirli ogni 3-6 mesi (la durata del filtro è subordinata all'utilizzo dell'apparecchio). [Climatizzatore *Ariete A-MW07-GX*]
34. È certamente più comodo e gradevole preparare gli alimenti nella maniera migliore e far sì che al momento della scongelazione essi siano pronti per essere consumati direttamente o per fornire la "materia prima" alle vostre ricette. [Congelatore *Zoppas pv 221 M*]
35. Se durante lo scongelamento si nota che alcune parti di alimento iniziano a cuocere (es. cosce di pollo ed estremità delle ali), è bene coprirle con dei pezzetti di foglio di alluminio. [Congelatore *Zoppas PV 221 M*]
36. Per un perfetto risultato di scongelamento, è sempre preferibile non scongelare completamente l'alimento e prevedere sempre un tempo di riposo adeguato. Alcuni minuti di riposo dopo lo scongelamento migliorano sempre il risultato in quanto la temperatura interna dell'alimento viene distribuita con maggiore uniformità. [Congelatore *Zoppas PV 221 M*]
37. È importante conservare questo libretto per poterlo consultare in ogni momento. In caso di vendita, di cessione o di trasloco, assicurarsi che resti insieme all'apparecchio per informare il nuovo proprietario sul funzionamento e sui relativi avvertimenti. [Frigorifero *Ariston 4D B/HA*]
38. Il buon risultato del lavaggio dipende anche dal corretto dosaggio del detersivo: eccedendo non si lava in modo più efficace e si contribuisce a incrostare le parti interne della lavabiancheria e a inquinare l'ambiente. [Lavabiancheria *Indesit W1XL 128*]

L'esempio 39 è particolarmente interessante perché viene utilizzata una delle strategie più tipiche dell'argomentare, vale a dire la presentazione di una premessa seguita dalle singole argomentazioni in forma di enumerazione e dalla conclusione logica del ragionamento.

39. Una buona confezione delle porzioni dell'alimento da congelare è utile e necessaria per diverse ragioni: certi alimenti hanno bisogno di mantenere la loro umidità, altri devono evitare il contatto con l'aria per non ossidarsi, alcuni possono trasmettere odori che impregnano gli altri cibi. Se confezioniamo accuratamente gli alimenti evitiamo questi inconvenienti. [Congelatore *Zoppas PV 221 M*]



## 7 Conclusioni

Nel caso del manuale di istruzioni le tre dimensioni del descrivere, narrare e argomentare sono messe al servizio della funzione istruttiva e partecipano quindi al buono svolgimento dell'atto dell'istruire da parte di un redattore che possiede le conoscenze riguardo all'uso di una macchina, nei confronti di un destinatario che desidera ottenerne il funzionamento. In questo senso, le tre dimensioni si configurano come strumenti per ottenere in maniera più efficace lo scopo comunicativo prestabilito.

In particolare, la descrizione entra in gioco quando si tratta di permettere la comprensione da parte dell'utente, come requisito preliminare dell'esecuzione delle istruzioni. La narrazione collabora a mettere l'utente nella condizione di inter-agire con (e sulla) macchina dando una scansione temporale alle azioni da compiere per ottenerne il buon funzionamento; accompagna quindi l'utente nell'esecuzione passo passo delle istruzioni. L'argomentazione, infine, si occupa di guidare l'utente attraverso quelle istruzioni che gli richiedono una scelta; si rende necessaria per permettere una migliore comprensione delle ragioni per scegliere un'opzione piuttosto che un'altra.

La presenza delle dimensioni del descrivere, del narrare e dell'argomentare dipende in parte anche dal manuale stesso, dallo stile che il redattore ha deciso di tenere e dalle specificità intrinseche della macchina (una macchina più complessa può richiedere una maggior quantità di descrizioni; la presentazione di una procedura che prevede molti passi può richiedere un maggior ricorso alle strategie del narrare; una macchina con un numero elevato di opzioni possibili può richiedere una maggior quantità di argomentazioni).

Sebbene nel caso del manuale di istruzioni per l'uso si tratti di un testo dall'elevata standardizzazione e dalle norme di redazione abbastanza rigide, le dimensioni del descrivere, del narrare e dell'argomentare rientrano tra le strategie comunicative su cui il redattore ha un buon margine di manovra. Si tratta pertanto di quelle strategie sulle cui scelte si decidono le critiche che tutti conosciamo riguardo ai manuali di istruzioni.

D'altra parte, la loro efficacia come strategie linguistiche si misura in termini di accessibilità del manuale, di comprensibilità, di intelligibilità delle immagini e degli altri codici, di risultati effettivamente ottenuti sulla macchina, di soddisfazione finale dell'utente essendo quindi immediatamente percepita dal ricevente del testo. Si tratta pertanto di dimensioni tutt'altro che marginali, che possono fare la differenza tra un testo che raggiunge brillantemente il suo scopo comunicativo e uno che fallisce, con le inevitabili conseguenze per il marchio produttore della macchina.

## Note

1. C. Serra Borneto, *Testi e macchine. Una ricerca sui manuali di istruzioni per l'uso*, FrancoAngeli, Milano 1992, pp. 21 e 107. S. Gamero Pérez, *La traducción de textos técnicos*, Ariel, Barcelona 2001, pp. 52-3.
2. Questo stesso corpus di riferimento è già stato utilizzato per un precedente lavoro: C. Mazza, *Finalità e manuali d'istruzioni per l'uso. Analisi di un corpus di manuali in italiano e in spagnolo*, Tesi di Dottorato, Università di Pisa, 2011. Si è ritenuto interessante utilizzare lo stesso corpus in quanto l'analisi portata avanti in quell'occasione, relativa al concetto di finalità all'interno del genere testuale, aveva rilevato la presenza di blocchi e sezioni del testo dalle strategie e dimensioni linguistiche ben differenziate: le dimensioni del descrivere, narrare, argomentare trovano di fatto spazio in quelle stesse parti del manuale. Confrontando quel lavoro devono essere considerati soltanto i dati relativi al corpus italiano par. 4.1 e par. 4.2. Per maggiori dettagli sui sottogeneri testuali relativi ai piccoli e grandi elettrodomestici si confronti invece Gamero Pérez, *La traducción*, cit., pp. 88-9.
3. V. K. Bhatia, *Worlds of Written Discourse*, Continuum, London 2004.
4. Gamero Pérez, *La traducción*, cit., p. 37.
5. B. Hatim, I. Mason, *Discourse and the Translator*, Longman, London-New York 1990, p. 156.
6. Serra Borneto, *Testi e macchine*, cit.
7. *Ibid.*
8. Gamero Pérez, *La traducción*, cit.
9. In Serra Borneto, *Testi e macchine*, cit., pp. 41-2.
10. P. Wright, *Usability: The Criterion for Designing Written Information*, in P. Kolars, M. Wrolstad, H. Bouma (eds.), *Processing of Visible Language*, vol. 2, Plenum, New York 1980, pp. 183-205.
11. Si confronti F. Mate Bon, *Gramática comunicativa del español. De la lengua a la idea*, vol. 1, Edelsa, Madrid 1995, riguardo al valore del presente e del futuro dell'indicativo nella prospettiva dell'enunciazione.
12. In Serra Borneto, *Testi e macchine*, cit., p. 144.
13. *Ivi*, p. 143.
14. Si confronti B. Conillie, P. Pietrandrea (in preparation), *Lexical and Grammatical Modality at Work. Introduction*, Collected volume drawn from the workshop *Modality at work held* in Lisbon 10-11 september 2009, per una più ampia definizione di modalità e modalità deontica.