صعوبات صياغة دليل الاستخدام وترجمته وتصميمه

Difficulties in drafting translating and designing user guides

Difficultés de rédaction et traduction et de conception du guide d'utilisation

د. عارف غريبي

جامعة الجزائر2

تاريخ الإرسال: 17-03-2020- **تاريخ القبول:** 10-04-2020 - **تاريخ النشر:**28- 07-2020

ملخص

يقترح هذا المقال القيام بمقاربة علمية لمراجعة دليل المستخدم تطبيقا على دليل استخدام هاتف أيفون أنموذجا. وبعد تحديد خصائص صياغة هذا الدليل والكشف عن مدى فعاليته لدى المستخدم مع تفادي الخوض في تفاصيل صعوبات الفهم ، اولينا أهمية أكثر للصعوبات المتعلقة بالجانب الاصطلاحي وترجمة التمثيلات والأشكال الأيقونية وكيفية التعامل معها في اللغة العربية، وركزنا على الصعوبات المتعلقة بجانب التصميم وتقديم المعلومات في دليل المستخدم. وللإشارة فإن هذا الدليل جاء في سياق ثقافي مخالف للسياق الثقافي للناطقين بالعربية الذين ليس لديهم بالضرورة نفس الصور والإحالات التي تنتج في ثقافة مخالفة.

الكلمات الدالة: دليل المستخدم؛ صياغة؛ الصعوبات؛الجانب الاصطلاحي؛ الأيقونات؛ التمثيلات؛ التصميم.

Abstract

This article proposes to approach the revision activity within the specific framework of user guides. After defining their characteristics, it is a matter of showing how the effectiveness - or ineffectiveness - of these documents can be revealed by studying their use and trying to analyze the difficulties encountered by the drafters responsible for their design. We will not go into detail about the difficulties of comprehension which it presents even in its original English version. We will rather insist on the additional difficulties due to the fact that we are dealing with a translation, in a language, Arabic, which is not that of the designers and in a culture which does not necessarily have the same references or the same images. We will retain three types of difficulties: those due to the terminological aspect, those related to problems of translation of icons and figures and those related to design.

Keywords: user guides; drafting; difficulties; terminological aspect; icons; figures; design.

Résumé

Cet article propose d'aborder les problèmes liés aux difficultés de compréhension des notices et guides d'utilisation élaborés par les fabricants à l'intention des utilisateurs. Ces difficultés sont exacerbées quand les guides sont traduits dans une autre langue, notamment, l'arabe qui n'est pas celle des concepteurs et sont élaborés dans un contexte socioculturel différent de celui des utilisateurs. L'efficacité, ou l'inefficacité, de ces documents peut être révélée, donc, par l'étude de leur utilisation en particulier en ce qui concerne la compréhension de la terminologie utilisée dans la traduction des icônes et des figures. L'analyse fait ressortir trois types de difficultés, d'abord, celles liées aux aspects terminologiques, ensuite, celles en rapport avec la traduction des icônes et des figures et enfin celles liées à la conception même du document.

Mots clés: guide d'utilisation; rédaction; difficultés; aspects terminologiques; icones; figures; conception.

مقدمة

في العصر الذي تحققت فيه العولمة الاقتصادية وأصبحت واقعا معاشا وأضحت الحدود شبه ملغات بين البشر وخصوصا بين منتجي البضائع والمستهلكين، يبقى عائق حجم التواصل مطروحا بين المنتجين والبضائع والمستهلكين، وذلك حسب الاختلافات اللسانية والثقافية. وتجدر الاشارة الى انه لا توجد دراسة علمية دقيقة ومعمقة حول تأثير اللغة والثقافة في تصميم منتج مثل الحاسوب وإبراز كيفية استعماله والترويج له.

هذا النمط من الأجهزة ذات الاستعمال الشامل في حياتنا اليومية مثله مثل باقي المنتوجات ترافقه مجموعة وثائق أهمها دليل الاستخدام الذي يمثل الرابط الوحيد بين المنتج والمستهلك من جهة والجهاز و المستهلك من جهة أخرى.

إن الصعوبة في تحرير دليل الاستخدام تستوجب جعله أكثر بساطة وتمكين المستعمل من فهمه بسهولة دون الحاجة إلى التعمق في الجانب التقني، لأن استخدام الجهاز وفهم عملياته الإجرائية أمر في غاية التعقيد.

سنعالج في هذا المقال من خلال مثال دليل الاستخدام لهاتف أيفون حجم صعوبات **الصياغة** التقنية والتي يمكنها أن تتعاظم بسبب مشاكل في اللغة المتخصصة و الترجمة واختلاف الثقافات. جاء دليل الاستخدام هذا في شكل أرضية رقمية دون نظام ترقيم تظهر صفحاته بفضل التصفح في الأرضية، والتي تحتوي على قائمة رئيسية وتتفرع منها قوائم أخرى فرعية. ويتيح هذا الدليل للمستخدم إجراء عدة عمليات مثل الإعدادات العامة والخاصة بالهاتف، وكذلك عمليات تسيير التطبيقات.

لن نخوض في تفاصيل صعوبات الفهم التي يواجهها مستخدم هذا الدليل، وحتى في نسخته الأصلية الإنجليزية، سنهتم أكثر بالصعوبات المتعلقة بالجانب الاصطلاحي وترجمة التمثيلات والأشكال الأيقونية وكيفية التعامل معها في اللغة العربية.

وللإشارة فإن دليل استخدام الأيفون بنسخته العربية وضعته الشركة بالاعتماد على مترجمين يعملون لصالحها، وجاء هذا الدليل في سياق ثقافي مخالف للناطقين بالعربية والذين ليس لديهم بالضرورة نفس الصور والإحالات التي تنتج في المجتمع الأمريكي. وأخيرا سنورد تلك الصعوبات المتعلقة بجانب التصميم وتقديم المعلومات في دليل المستخدم.

1. عرض الادبيات حول الاشكال الاصطلاحي

هناك نمطان من الصعوبات يجب على الذي يصوغ الكتيبات التقنية مراعاتها من خلال خلق توافق بين:

1.1.مستوى كفاءة الجمهور المستهدف

إن استعمال مصطلح تقني دقيق يوظف من طرف مستخدمين أعلى كفاءة، وأصحاب مهن محترفين، يتطلب الأخذ في الحسبان المستخدمين الجدد الذين هم أقل كفاءة ولا يعرفون بالضرورة هذه المصطلحات. ففي المثال الخاص المتعلق بالهاتف الذي يعتبر حاسوبا،فإننا نواجه وضعية اصطلاحية معقدة؛ في الواقع هذه الصناعة رغم أنها في بدايتها أمريكية المنشأ وجل مصطلحاتها ومفاهيمها إنجليزية نقلت إلى اللغة العربية متزامنة مع صدور المنتوج. (Kern, 1985, p256)

تطورت صناعة الهاتف النقال وأصبحت تدر أرباحا خيالية مما جعلها تفرض تداولها بمختلف لغات العالم وبدأ الصناعيون أو اللسانيون والمصطلحيون في التفكير في هذه اللغة المتخصصة وأنتجوا لها مسارد اصطلاحية ومعاجم.

ولدت اللغة العربية عدة مفردات جديدة بالتوازي مع ما يتداوله المستخدمون من دخيل لغوي واقتراض وغيره، وكنتيجة لهذا التداخل يواجه مستخدم الدليل باللغة العربية تذبذبا يؤثر على فهم دليل الاستخدام فهما جيدا.

أخذ مترجمو دليل الاستخدام على عاتقهم مسؤولية تعريب أكبر الأجزاء المهمة خوفا من إنتاج نصوص يكون فهمها أحيانا عقيما في اللغة العربية،فمثلا نجد أيقونة **appel store** تظهر في اللغة العربية بنفس الشكل ونفس العنوان رغم أن في أجيال الهاتف القديمة أطلق عليها مصطلح متجر، وهذا التغير في المصطلح خلق غموضا وتداخلا مفهوميا خصوصا أن مصطلح **متجر أبل** في نسخ سابقة كان غير واضح ولا يخلق تحفيزا ولا يعطي تفسيرا بواسطة علامة لغوية.

هناك صعوبة أخرى غاية في الأهمية تكمن في أن معظم أسماء الأزرار والتطبيقات وتقديم الطلبات بقيت باللغة الإنجليزية مثل:face time. appel iCloud. وغيرها، ونشير أن هناك ما تم ترجمته مثل: البوصلة والحاسبة والبود كاستين و زر السبات والتحكم في الصوت، وهي ترجمات في غالبيتها موفقة وجيدة.

إن عدم وضع مقابلات في اللغة العربية يخلق صعوبات في الفهم تضاف إلى التعقيدات التكنولوجية للجهاز، وعدم التمكن من اللغة الأجنبية ونظام الاختصارات فيها تجعل مستخدم دليل الاستخدام في حيرة من أمره (Cellier, 2005, p168).

1.2.تنويع طرائق النقل الاصطلاحي

نجد الاقتباس اللغوي الإنجليزي المصدر في بعض المصطلحات في أغلب الأحيان يدخل إلى نظام اللغة العربية ويتم تقبله وتداوله بشكل سريع، ودون شك هذا بفضل بحث المترجمين عن أسهل السبل لتقريب المعنى وانتهاج أيسرها،مما جعلهم يفرطون في اللجوء إلى الاقتباس اللغوي، فوجب عليهم الأخذ في حسبانهم مسألة الاستعمال من

حيث ما إذا كان قابلا للنقد أم لا، وكذلك عدم اللجوء إلى الاقتباس مباشرة إلا بعد التأكد من عدم جدوى استعمال طرائق النقل الأخرى.
(PIOLAT, ROUSSEY, 1991, p157)

فمثلا: iCloud ترجمناها ترجمة حرفية إلى غيمتي فإنها لا تفي بالمعنى الذي يحيل على مكان سعة للتخزين يسع البيانات. (الحسني، 2011، ص 95) وبالنسبة للترجمات نجد ما هو جيد ومفهوم لدى المستخدم مثل: مزامنة في مقابل update؛ الطقس في مقابل weather؛التقويمcalendar؛ الإشعارات notifications؛الصحة health،عدم إزعاج not disturb؛الأصواتsounds؛الحس اللمسي touche screen؛ نمط الطيرانairplane mode .

كما نجد مصطلحات كان يمكن أن تترجم ولكن وجدناها دون مقابل مثل: game center كان يمكن ترجمتها إلى مركز ألعاب وface id كان يمكن ترجمتها بنظام التعرف القرني.

في هذه الحالة يكون التقريب المعجمي مصدرا حقيقيا لعدم فهم المستخدمين للدليل باللغة العربية بسبب فهم المعنى اللغوي التقليدي للمصطلح cloud غيمة وstore متجر، حيث يجد المستخدم نفسه في وضعية جديدة يقع فيها انتقال إدراكي لفهم شيء معروف مسبقا لغويا إلى شيء غير معروف اصطلاحيا، فيحاول هذا المستخدم فهم هذه الأصوات انطلاقا من السياق وتجربته اللغوية السابقة،وفي النهاية سيجد أن تجربة فهم المعنى اللغوي للمصطلح بعيدة عن المعنى الاصطلاحي ولا تخدمه ولا تلعب دورا وسيطا بينه وبين المفهوم وأحيانا تخلق عدم فهم مطلق(Fayol, 2002, p9).

وتجدر الإشارة في وقتنا الحاضر إلى مسألة تواجد عدد هائل من المقابلات الاصطلاحية المقتبسة ووفرتها، ولكن هذا ليس سبب الصعوبة الاصطلاحية الوحيدة في دليل الاستخدام، وحتى في المنتوجات الحاسوبية الأخرى، يطرح مشكل آخر مرتبط باستعمال المصطلحات التقنية،ففي دليل استخدام أيفون نجد مثلا:
Basics الأساسيات، Privacy الخصوصية، الأمان Securit ، الذاكرة memory.

هذه المصطلحات ليست على نفس مستوى صعوبة فهم مصطلحات أخرى مثل: face time محادثة بصرية، face id التعرف القرني، handset تحرير السماعة التي تقدم أشياء محسوسة يوافق فيها المعنى اللغوي المعنى الاصطلاحي ومصطلحات أخرى مثل وحدات القياس: okti أوكتي والتي تقدم أشياء غاية في التجريد والتعقيد، وهنا نشير إلى أن دليل الاستخدام يفترض فيه أن يسهل مهمة المستخدم المبتدأ،فمن الأنسب مراعاة هذا تدرج الكفاءة في اختيار المصطلحات لكن هذا الاعتبار لا يحبذه المترجم ؛لأنه يكون فيه أقل حرية في اختيار المصطلحات المناسبة مقارنة بصائغ الدليل في النسخة الأصلية الإنجليزية.

هناك حالة أخرى تستحق أن نقف عندها وهي ايجاد مقابل لمصطلح configuration . وهو مصطلح في مجال الحاسوب جد دقيق و يعني تشكيلة الأدوات أو الوحدات التي تؤلف جهازا كاملا أو حاسبا وتعمل جميعا بالتزامن(الحسني ، 2011، ص120) .وهذا المعنى الاصطلاحي ليس هو المراد في دليل الاستخدام بل جاء بمعنى مصطلح آخر هو configuration zero إعداد تلقائي وتعريفه هو إعداد مجموعة من الأجهزة لتحضيرها للعمل دون إضافة أي تجهيزات أخرى خارج الحد الأدنى المطلوب لعملها.(الحسني ، 2011، ص120)

إن المقابل إعداد جاء في مقابلconfiguration zero وهو غير مطابق لمصطلح configuration لكن المشكل لا يكمن هنا فقط، ففي دليل الاستخدام محل الدراسة جاءت كلمة إعداد أيضا في مقابل setting بمعنى ضبط، فنجد إعداد الهاتف العام وإعداد الصوت وغيرها من الإعدادات (الحسني ، 2011، ص521)، وهنا يجد المستخدم المبتدئ للدليل نفسه أمام ترادف في كلمة **إعداد**،وهذا ما لا يتقبله العمل المصطلحي الذي لا يوجد فيه مجال لتعدد مصطلحات المفهوم الواحد.

إن العمل الترجمي لا يقتصر على نقل المصطلحات والمفردات فقط بل ينقل أيضا إيجابيات وسلبيات النص الهدف المصاغ؛ وقد بذل مترجمو دليل الاستخدام جهدا معتبرا في تجسيد الشروحات التعليمية والتمثيلية والأيقونية، مع ذلك يؤسف لعدم وجود تعريف منهجي فوري يزامن صدور مفاهيم جديدة فأحيانا يعطى التعريف

المفهوم بعد مدة طويلة من ظهور المصطلح وأحيانا لا يوجد تعريف أصلا لبعض المصطلحات وأحيانا أخرى لا توجد مقابلات للمصطلحات الجديدة. (Mapham, 1989, p223).

2. دراسة مثال ترجمة التمثيلات والأشكال الأيقونية

1.2. ترجمة النصوص المرافقة

يعد استعمال الوسائل التمثيلية التعليمية من الوسائل الناجعة لإدراك المفاهيم المعقدة وتبسيطها، ومن بين الوسائل الأكثر تداولا في دليل الاستخدام (Covacs, 1979). نجد صورا لوضعية شاشة الهاتف وتقديم أيقوناته مثل: أيقونات الرسائل التي تشبه الظرف البريدي التقليدي وكذلك أيقونة الآلة الحاسبة.

غالبا ما ترفق هذه الأيقونات بنصوص تقدمها وتشرح وظائفها للمستخدم،والهدف هو تبسيط الفهم لدى المستخدم وتعزيزه وأحيانا أخرى تغنيه عن قراءة النص انطلاقا من خبرته ومعارفه السابقة(Gunnarsson, 1989, p97). ورغم هذا توجد أيقونات في غاية التعقيد يصعب فهمها حتى من خلال قراءة النصوص المرافقة لها مثل أيقونة برود كاستينغ Broadcasting جاءت على شكل دائرة تتوسطها علامة تعجب والمصطلح جاء نتيجة اقتباس لغوي ما يجعل فهمه صعبا لدى مستخدم مبتدأ لا يتقن اللغة الإنجليزية، وكذلك أيقونة الصحة health جاءت على شكل مربع وفي داخله قلب أحمر.

2.2. ترجمة مقابلات التمثيلات الأيقونية

نشير إلى أن هذه التمثيلات الأيقونية لا يمكن لمترجم الدليل العربي الاعتماد عليها دائما في تبسيط المفاهيم نظرا لاختلاف الثقافات وصعوبة إسقاطها في بيئة مختلفة؛ هناك مثال أخر جاء في دليل الاستخدام مصطلح ملف file ومثلهُ بأيقونة صفراء تشبه حافظة الأوراق التقليدية، ويتفرع عن هذا المصطلح مصطلح آخر حافظة الأوراق filing folderومُثل أيقونيا في شكل كراس ذي نابض حديدي.

إن تواجد مقابلين قريبين في الوظيفة صعب مهمة المترجم في تقديم المفهوم رغم اعتماده على نفس الأيقونات الواردة في النسخة الإنجليزية،وعليه نستطيع القول إن التمثيل الأيقوني لم يخدم المترجم،وهنا نشير إلى أن القيمة التعليمية المكتسبة من خلال المقارنة والرجوع لنسخة الدليل باللغة الإنجليزية يمكنها أن تضيع خلال الانتقال إلى اللغة العربية بسبب خلل في التوازي بين اللغتين والرسائل في مستوى الأدلة

اللسانية،ولتمرير الرسالة يجب وضع مقابلات مختلفة و تجنب وضع نفس المقابل لنفس المفهوم.

يطرح مشكل الترجمة آثارا في عملية التمثيل ؛لأن المترجم يصبح حبيس النص الإنجليزي وكذلك تمثيلاته الموجهة للمستخدمين الذين يتكلمون اللغة الإنجليزية، وهذا ما يوضحه العنصران الآتيان

1.2.2.عيوب نقل الإشكال

في دليل استخدام أيفون باللغة الإنجليزية وردت عملية تمثيلية لتسهيل فهم عملية نقل البيانات من ملف إلى آخر،وقد جاء التمثيل و التلميح واضحا من خلال رسم أيقونتين لملفين وبينهما مستطيل أبيض ويبدأ في أخذ اللون الأخضر من اليسار إلى اليمن ويظهر النسبة المئوية التي تحدد حجم البيانات المتنقلة من ملف إلى آخر حتى تبلغ النسبة 100%، ثم ينتهي هذا التمثيل الذي كان في غاية الوضوح،أما في نسخة دليل الاستخدام بالعربية جاء بنفس الطريقة لكن العملية عكسية من اليسار إلى اليمين عكس اتجاه التعبئة الخضراء للمستطيل،ومنه نقول إن هذا التمثيل لم يخدم المستخدم المبتدئ وخلق لديه صعوبة في الفهم.

2.2.2.غياب المقابلات في اللغة الهدف

نجد الكثير من مصطلحات المفاهيم بقيت باللغة الإنجليزية مثل:**Iplay** و**icloud** وعند ما تم إرفاقها بتمثيلات تفسيرية لم تلبي حاجيات الفهم لدى المستخدم ولم تغطي جانب الغموض المطروح ولا تطلعات المترجم.

3. مناقشة الصعوبات الصياغية المتعلقة بتقديم المعلومات والتصميم

يواجه المحررون التقنيون المسئولون عن صياغة النصوص الإجرائية في دليل الاستخدام مجموعة من القرارات والاعتبارات.

1.3 اختيار المعلومات المراد نقلها

يتم ترتيب المعلومات في دليل الاستخدام حسب أهميتها ومستوى دقة الوصف فيها واختيار كلمات سهلة وبسيطة الفهم ووضع جمل بسيطة وتجنب الجمل المركبة (Meney,

(1989, p129)،هذا الانتقاء للمعلومات يجعل صائغي الدليل مجبرين على الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- هل يجب تقديم المعلومات وفق وجهة نظر تقدم عمل النظام الذي يشرح دليل الاستخدام أم من وجهة نظر مستخدم الدليل؟.
- كيف يرتب دليل الاستخدام؟،وهل يجب تقديم المعلومات العامة أولا وبعدها تقديم المعلومات الأكثر تخصصا؟.
- ما هي المعلومات التي يجب أن ترافق عند تقديمها بصور وأيقونات وأشكال لتعزيز الفهم؟

2.3 تصميم ووضع المعلومات

اختيار الشكل أو الصيغة المناسبة لنقل هذه المعلومات من خلال تبسيط نظام الفقرات وإرفاق الرسومات والجداول التوضيحية في صفحة النص نفسه، وبجانبه مرفقة بالتعليق وترقيم الصفحات واعتماد الأرقام العربية وتفادي الأرقام الرومانية.

غالبا ما تتخذ هذه القرارات دون عناية وأدنى مراعاة لجوانبها المعرفية، وكثيرا ما تصدر بشكل بديهي يؤثر على فهم المعلومات المقدمة ويجعلها أقل حصافة لدى مستخدم الدليل. (Meney, 1989, p132)

نادرا ما يكون لدى الصائغين معلومات تخبرهم عن كيفية معالجة النصوص التي ينتجونها، في الواقع، ونادرا ما يتدخلون في عملية تصميم المستندات الفنية على عكس ما يحدث في الجلسات التنسيقية المسبقة حيث يمكن للمتحاورين الأخذ والرد مما يعطيهم فرصة لتقويم خطاباتهم (Ganier, 2002, p19).

لا يتيح هذا الوضع، إنتاج دليل الإستخدام، للصائغ فرض ملاحظات آنية وفورية لمستخدم الدليل على الأكثر، فإن الملاحظات التي يستقبلها الصائغ مؤجلة وغير مباشرة مصدرها مصلحة خدمات ما بعد البيع للمؤسسة.

4. استشراف حلول صعوبات صياغة دليل الاستخدام

من أجل التغلب على هذه الصعوبات يدعو الصائغون إلى توحيد نموذج ضمني أكثر دقة يحدد معرفته للمستخدمين والمعارف مما يتيح للمستخدمين إتباع المعلومات التي

تصادفهم في دليل الاستخدام،بمعنى أن صائغ الدليل يجب أن يضع نفسه مكان المستخدم ويفكر فيه. (Fayol, 2002)

في مثل هذه الحالة هناك جزء كبير من الصعوبات التي يواجهها صائغو الدليل في الواقع، إذ إن المعارف التي يفترض أنها متداولة ومعروفة عند المستخدمين هي غائبة في الواقع،بالإضافة إلى ذلك توجد شريحة واسعة ومتنوعة من المستخدمين المفترضين يملكون مهارات وخصائص مختلفة تتعلق بالقراءة وكذلك بالمعرفة وحسن التحكم بالأجهزة موضوع دليل الاستخدام، ومعرفة مراحل تنفيذ المهام.

بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يجد الصائغون أنفسهم بطريقة ما جاهلين بمعرفتهم الخاصة المتعلقة بتنفيذ المهام والجهاز المراد التحكم فيه، في هذه الحالة يستحيل عليهم تحديد الصعوبات المحتملة ومصادر صعوبة الفهم لدى القراء و المستخدمين (Fayol, 2002). وعلى مستوى صياغة النص الإجرائي حين تتسع المسافة بين صائغ الدليل والمستخدم عموما فذلك متعلق بأحد الخصائص الآتية:

- سوء تنسيق الجوانب المطبعية.
- عدم إدراك الطابع الهرمي للمعلومات.
- صعوبة أخذ المعلومات الضرورية حول النص أثناء التنقل ذهابا وإيابا بين النص والجهاز وحفظ التعليمات.
- عدم اكتمال النص يؤدي لغياب عنصر أو أكثر من عناصر التعليمات الضرورية.
- ترتيب خاطئ للمعلومات.
- عدم ذكر عدد كبير من المعلومات بسبب فهمها ضمنيا لدى الصائغين.
- مستوى التجريد جد عال مما يؤدي إلى نقص في التوجيه أو عكس ذلك مستوى عال من الدقة يؤدي إلى إفراط في الإحالات إلى النص،وبالتالي يفضي للحشو والتحميل الزائد للمعلومات.

بسبب صعوبات الفهم والاستخدام التي يمكن أن تحدثها هذه الخصائص يجب أن تخضع صياغة النصوص الإجرائية بشكل منهجي لعملية يتم خلالها اختبار أثارها على المستخدمين، وهذا من أجل تكيف تنظيم النص وصياغته، ومن هذا المنظور يجب

اعتماد طرق تقييم تركز على المستخدمين وتساعد أكثر في بعث مراجعة فعالة للدليل من طرف صائغيه.

خاتمة

تبقى مسألة مراعاة مستوى كفاءة الجمهور المستهدف غاية في الأهمية، فمثلا أي يومية سياسية لا يمكن توجيهها بنفس طريقة توجيه مجلة تهتم بألعاب الفيديو. وعليه يمكن القول إن الصياغة التقنية تتوقف على تنوع مجال المتلقين، والتي يمكن أن تتعلق بشريحة واسعة ومتنوعة من المتلقين.

من الناحية المبدئية عند صياغة وثيقة يجب معرفة الجمهور المستهدف، وكذلك المحيط الذي ستتصفح فيه، وتحديد مستوى كفاءة الجمهور المستهدف، والتساؤل عن مدى مهنية وحرفية المستخدم وبيئته ووضعه الاجتماعي لمعرفة ما إذا كان قد امتلك أجهزة مشابهة للجهاز موضوع دليل الاستخدام من قبل، وأيضا خبرته في التعامل مع الأجهزة.

وفي الختام نستخلص أن عملية صياغة دليل الاستخدام أو بعث صياغة جديدة أفضل بكثير من ترجمته، حتى وإن كانت العلوم والتكنولوجيا عالمية فإنها ليست في مأمن من التأثيرات اللسانية والثقافية في كل الحالات توجه الوثائق المرفقة للمنتوجات لجمهور مستخدم منغمس في ثقافة معينة،ويتكلم لغة محددة ففي مجال الحاسوبيات عموما يوجد عدد كبير من المتخصصين الناطقين بالعربية منهم مهندسون ومحررون وتقنيون وعلميون لهم قدرة كبيرة على تعميم المفاهيم وتبسيطها،ويمكن أن يعهد لهم صياغة كتيبات استخدام موجهة للمستهلكين ولأشخاص يواجهون صعوبات تتعلق بالفهم.

بالموازاة مع ذلك يجب بذل جهد إضافي لجعل ما هو معقد بسيطا، أو الخطوة الأولى في هذا الاتجاه تفرض توطين العلوم وأيضا الحرص على اختيار المصطلحات المناسبة ويجب إرفاق كل مفهوم بمصطلح وحيد ووضعه في مسارد اصطلاحية. ينبغي أيضا القيام بإدراج ديباجة لدليل الاستخدام قبل شرح كيفية استعمال المنتوج، وتكون مقدمة لمباشرة قراءة الدليل في الواقع،كي يقوم الجهاز بوظيفته وينفذ مجموعة من

العمليات مثل حالة هاتف أيفون إذ يجب تقديم تفسير مسبق للمستخدم عن المهام التي يمكن لهذا الجهاز تقديمها.

المراجع

1. الحسني عبد الحسن، 2011. موسوعة التكنولوجيا المتقدمة، الدار العربية للعلوم ناشرون، بيروت.

2. Cellier J.-M., 2005. Caractéristiques et fonctions des textes procéduraux. In D. Alamargot, P. Terrier et J-M. Cellier (Eds.) : Production, compréhension et usages des écrits techniques au travail (pp. 161-180). Toulouse : Octarès,.

3. Covacs Alexandre, 1979. «Bilinguisme officiel et double version des lois. Un pis-aller: la traduction, une solution d'avenir: la corédaction», Meta 24, 1, p. 103-108.

4. Fayol M., 2002. Les documents techniques : bilan et perspectives, psychologie Française, 47, 1, 9-18.

5. Ganier F., 2002. Évaluer l'efficacité des documents techniques procéduraux : un panorama des méthodes. Le Travail Humain, 65, 1- 27.

6. Gunnarsson B.-L., 1989. Text comprehensibility and the writing process: The case of laws and lawmaking. Written Communication, 6, 86-107.

7. Kern R. P., 1985. Modeling users and their use of technical manuals. In T. M. Duffy & R. Waller (Eds.): Designing usable texts (pp. 341, 375). London: Academic Press Inc.

8. Iphone user guide, apple support, 2019.

9. Meney Lionel, et collaborateurs, 1989. «Informatique: Manuels d'utilisateur et difficultés de lecture». Le Langage et l'Homme, vol. 24 Uuin, fasc. 2, p. 126-131.

10. Piolat A., Roussey J.-Y., 1991. Narrative and descriptive text revising strategies and procedures. European Journal of Psychology of Education, 6, 155-163.

11. Mepham Michael, et all, 1989. «Sorne Aspects of Vocabulary Acquisition in the DOS 3.2 User's Guide and Reference Manual». Langues et linguistique, 15, p. 201-232.