

Wzorzec gatunkowy tekstowych instrukcji użytkowania w perspektywie diachronicznej

WIESŁAWA TROSCZYŃSKA-NAKONIECZNA

(Wrocław)

Rozwój myśli naukowotechnicznej ujmowany jest w kategoriach trzech rewolucji przemysłowych, z których trzecia, rozpoczęta w połowie XX w. „zaowocowała przełomowymi «innowacjami technicznymi» [...] i nazywana jest *rewolucją informatyczną*” (Oczos 2004: 489).

Mówi się, że człowiek w ostatnim stuleciu, określanym jako *epoka techniczna*, dokonał „dużego skoku cywilizacyjnego”. Odpowiedzią na pytanie, w jaki sposób zaczął człowiek przekazywać w różnych wspólnotach językowych i w różnym czasie wiedzę o wytworach swojego umysłu (m.in. o wynalazkach, o technologiach), czy też o gotowych produktach swojej pracy i sposobach obchodzenia się z nimi, są gatunki mowy.

Jedną z form komunikowania się, służącą przekazowi wiedzy o sposobach obchodzenia się z produktami techniki, jest instrukcja (obsługi, użytkowania), która pojawiła się w formie pisemnej wraz produkcją dóbr materialnych na szeroką skalę. Jak zatem wpłynął *czas*, rozumiany jako czas postępu cywilizacyjnego, a także czas zachodzących procesów i zmian społeczno-ekonomicznych, ujmowanych jako przemiany kulturowe na przeobrażenia *wzorca gatunkowego instrukcji*? Jak pisze B. Witosz (2005: 115), „Konsekwentne oddzielenie empirii od płaszczyzny idealizacji i traktowanie gatunku jako składnika kompetencji komunikacyjnej członków danej wspólnoty kulturowej pozwalają równocześnie zbudować dynamiczny model gatunku, ewoluujący zgodnie z rytmem rozwoju kultury”. „Wzorzec gatunkowy, uzależniony od podlegających dynamicznym przeobrażeniom uwa-

runkowań społecznych i kulturowych, ma [...], elastyczną naturę” (Witosz 2005: 163)¹. Obrane przeze mnie cele: przedstawienie krótkiego zarysu historycznego ukształtowania instrukcji w formie pisemnej, prześledzenie przeobrażeń *modelu wzorca* w różnych aktualizacjach tekstowych w ujęciu diachronicznym i wskazanie wariantywności stylistycznej mają służyć odpowiedzi na postawione pytanie. Aby zrealizować wskazane cele przyjmuję koncepcję M. Wojtak (2004: 16-18), w której badaczka traktuje *gatunek* „jako twór abstrakcyjny (model, wzorzec) mający różnorodne realizacje w formie wypowiedzi, a także jako zbiór konwencji, które podpowiadają członkom określonej wspólnoty komunikatywnej, jaki kształt nadać konkretnym interakcjom”². *Wzorzec gatunkowy* ujmuje „jako zbiór reguł dookreślających najważniejsze poziomy organizacji gatunkowego schematu (strukturalny, pragmatyczny, kognitywny i stylistyczny), relacje między poziomami i sposoby funkcjonowania owych poziomów” (Wojtak 2004: 16-18). Opis modeli strukturalnych uznaje za istotny składnik procedur analitycznych³.

Pod koniec XIX w., ze względu na niewielką liczbę produktów techniki będących przedmiotem handlu, nie było potrzeby sporządzania instrukcji w formie pisemnej, gdyż niezbędną wiedzę personel sprzedający przekazywał ustnie. Bezpośrednią przyczyną powstania jej zapisu było upowszechnianie się wytworów techniki⁴. Do pierwszych nowoczesnych instrukcji zalicza się instrukcje obsługi aparatów fotograficznych. Mimo iż były produkowane od połowy XIX w., to instrukcje ich obsługi w formie zapisanej stały się konieczne dopiero na przełomie wieków, gdy zaczęto je wytwarzać seryjnie dla szerszego grona kupujących⁵. Wraz z wytworami techniki instrukcja w ciągu ponad jednego wieku

1 *Wzorzec gatunkowy* zatem „można traktować jako projekcję typu wydarzeń komunikacyjnych – osadzonych w określonym kontekście kulturowym – na struktury tekstowe” (Gajda 1993: 252).

2 Takie podejście metodologiczne jest zgodne z wcześniejszymi ustaleniami innych badaczy: por. Gajda 1993: 245; Witosz 1997: 45-46.

3 „Dla tak ujmowanych analiz stylistycznych istotne znaczenie ma też wariantywność wzorców gatunkowych i relacje między wariantami, które sprawiają, że wzorce owe tworzą strukturę polarną z wzorcem prototypowym w centrum (na wzorzec prototypowy składają się najlepsze egzemplarze gatunku, decydujące o jego tożsamości)” (Wojtak 2001: 41) i dalej „Wyodrębnienie owych modeli powinno stanowić pierwszy etap analiz (Wojtak 2001: 42).

4 Handel tylko w ten sposób zapewniał przekaz wiedzy dotyczącej właściwej obsługi sprzedawanych produktów. Powstają pierwsze instrukcje obsługi samochodu, gramofonu i telefonu, który w Niemczech pojawił się w 1881 r. Np. instrukcja obsługi aparatu telefonicznego nie występowała w formie osobnego tekstu, lecz była wydrukowana w książce telefonicznej (Zirngibl 2003: 33).

5 Dużą rolę w produkcji masowej aparatów fotograficznych odegrała firma *Kodak/Easman* (Zirngibl 2003: 33).

stała się gatunkiem o bardzo dużej frekwencji, a technizacja życia codziennego przyczyniła się do tego, że w komunikacji technicznej odgrywa dużą rolę⁶.

W okresie międzywojennym również w Polsce produkowano telefony i inne urządzenia. W literaturze przedmiotu trudno jest znaleźć wzmiankę dotyczącą jej wejścia w obieg. Upowszechnienie instrukcji w okresie powojennym związane jest z wytwarzaniem coraz bogatszego asortymentu produktów techniki i uwarunkowaniami prawnymi (obowiązek dołączania instrukcji do produktów).

Prześledzenie przeobrażeń wzorca gatunkowego w perspektywie diachronicznej wymaga oglądu odpowiedniego korpusu tekstów instrukcji będących jego aktualizacjami, dołączanych do urządzeń produkowanych przez firmy polskie, rodzime. Dobrym przykładem są instrukcje firmy ZELMER S.A., istniejącej na rynku polskim ponad pół wieku, o utrwalonym wizerunku i długiej tradycji⁷.

W języku handlowym wyprodukowane urządzenie jest towarem konsumpcyjnym, przy którego sprzedaży „Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu [...] wszystkie elementy jego wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy” (Art. 3.5. *Ustawy z dnia 27 lipca 2002.*, Dz. U. 02.141.1176 z dnia 5 września 2002). Instrukcja z punktu widzenia działalności produkcyjnej (producenta) i z punktu widzenia działalności sprzedaży przedsiębiorstwa (handlu) jest dokumentem, który zawiera różne informacje⁸.

Według artykułu 6. wymienionej ustawy „Za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, uważa się również nieprawidłowość w jego **zamontowaniu i uru-**

6 Szczególnym impulsem była produkcja sprzętu gospodarstwa domowego w latach 50. i 60. XX w. Po tej eksplozji nastąpiło wprowadzenie na rynek urządzeń i sprzętu z zakresu rozrywki, sportu, wolnego czasu, a przez ostatnie 15 lat upowszechnienie urządzeń z zakresu techniki informacji i nowoczesnej komunikacji.

7 Jako pierwsza w Polsce produkcję sprzętu gospodarstwa domowego rozpoczęła firma „Zelmer S.A.” z siedzibą w Rzeszowie. Pod ówczesną nazwą „Rzeszowska Fabryka Sprzętu Gospodarskiego” wyprodukowała w latach pięćdziesiątych pierwszy odkurzacz elektryczny „beta” (1952 r.).

8 „Sprzedawca dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany udzielić kupującemu jasnych i nie wprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego”. „W szczególności należy podać: nazwę towaru, określenie producenta lub importera i kraj pochodzenia towaru, znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz stosownie do rodzaju towaru, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach” (Art.3.1. *Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r.*, Dz. U. 02.141.1176 z dnia 5 września 2002 r.).

chomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez [...], albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży”. W tym artykule ustawy zawarte jest wyłożenie istoty instrukcji, która powinna dostarczyć nabywcy towaru (konsumentowi) wiedzy o produkcie i o sposobie jego uruchomienia, posługiwania się nim. O formie dostarczenia tej wiedzy również stanowi przepis prawny: „Informacje, o których mowa w ust. 1., powinny znajdować się na towarze konsumpcyjnym lub być z nim trwale połączone, w przypadku gdy towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie” (Art. 3.2. *Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r.*, Dz. U. 02.141.1176, z dnia 5 września 2002 r.).

Z lingwistycznego punktu widzenia w ujęciach słownikowych wyraz instrukcja jest wieloznaczny. Interesują mnie dwa pierwsze znaczenia, zamieszczone w SWJP pod red. B. Dunaja (1999). *Instrukcja* to: „1. opis kolejnych etapów postępowania, który pomaga w osiągnięciu zamierzonego celu; dokładne pouczenie, wskazówka: instrukcja obsługi. Instrukcja alarmowa, przeciwpożarowa. 2. ulotka, broszura, w której opisane są zasady użytkowania, przygotowania, działania czegoś (np. telewizora, pralki, zupy w proszku itp.)”⁹.

Udostępnione przez firmę ZELMER S.A. teksty instrukcji analizuję chronologicznie według dat wprowadzania na rynek nowych produktów, będących rezultatem poszukiwania nowoczesnych rozwiązań i wdrażanych innowacji technologicznych z podziałem na dziesięciolecia. Podstawę analiz stanowi 35 tekstów instrukcji odnoszących się do 79 produktów.

W historii firmy „ZELMER S.A. istotną datą był 1 czerwca 1953 r., kiedy to „zakład zajmujący się produkcją rowerków i wózków dzieciennych znów zmienia nazwę i otrzymuje nową o brzmieniu „Rzeszowska Fabryka Sprzętu Gospodarskiego”. Podjęta została decyzja, że będzie się specjalizował w produkcji odkurzaczy i froterek¹⁰. W 1954 r. dostarcza na rynek 13 000 sztuk odkurzaczy, a w 1957 r. już ponad 33 000 sztuk. Firma nie posiada w swoim archiwum żadnej instrukcji z tego okresu.

9 W *Słowniku wyrazów obcych* hasło *instrukcja* objaśnione jest następująco: instrukcja (łac. *instructio* = uporządkowanie) 1. zbiór przepisów postępowania, zwykle na piśmie; dokładne pouczenie, wskazówka, rozporządzenie, polecenie. Natomiast *instruować* (łac. *instruo*) to udzielać wskazówek, instrukcji, nauczać, pouczać (SWO PWN, 1971 pod red. J. Tokarskiego).

10 W profilu produkcyjnym znalazły się: odkurzacze elektryczne, froterki elektryczne, suszarki do włosów, hulajnogi oraz rowerki dzieciinne, które w 1952 r. stanowiły podstawowy asortyment produkcji.

W latach 60. w ówczesnych *Rzeszowskich Zakładach Elektromechanicznych „Zelmer”*, coraz częściej zwanych *Zelmerem*, zostały opracowane nowoczesne jak na owe czasy linie odkurzaczy i innych produktów przez zintegrowany w strukturę zakładu dział konstrukcyjno-technologiczny.

Firma ZELMER S.A. udostępniła mi tylko jedną instrukcję, dołączaną do odkurzacza „alfa K-3”. Traktuję ją jako instrukcję prototypową¹¹. Schemat jej budowy jest wyrazisty. **Ramę tekstową** w części początkowej stanowią dane bibliograficzne: znak towarowy (Predom-Zelmer) i logo firmy, deklaracja tytułu gatunku: *Instrukcja użytkowania*, nazwa wyrobu, typ + rysunek (strona zewnętrzna broszury). Natomiast tzw. **korpus tekstu** jest podzielony na kilka segmentów, oznaczonych oddzielnymi tytułami: *Dane techniczne*, *Uruchomienie odkurzacza*, *Wyposażenie odkurzacza*, *Wskazówki dla użytkownika*, *Gwarancja*, sygnalizującymi temat każdego wyodrębnionego segmentu tekstu. Dwa pierwsze segmenty umieszczone są bezpośrednio po danych bibliograficznych. Natomiast część finałną ramy tekstowej tworzy segment nie posiadający tytułu „podpis nadawcy”, który stanowią: nazwa firmy, pełny adres, telefon i telex.

Struktura globalna instrukcji zawiera sygnały początku i końca wskazujące nadawcę. Jest nim producent, którego zadanie, jak wynika z treści wskazanych segmentów, polega na dostarczeniu wiedzy odbiorcy o parametrach technicznych produktu, sposobie uruchomienia i o wyposażeniu z opisem zastosowania poszczególnych jego części. Są to cele komunikacyjne.

Zasadniczą częścią instrukcji jest segment zatytułowany *Uruchomienie odkurzacza*, instruujący odbiorcę bezosobowymi formami czasowników **deontycznych** oraz formą strony biernej, co należy zrobić przed uruchomieniem odkurzacza – „przed uruchomieniem odkurzacza **należy zamocować** do niego odpowiednie części wyposażenia i **włączyć** wtyczkę... do gniazdka wtykowego prądu przemiennego 220 V” i jak należy spowodować działanie urządzenia: „Uruchomienie odkurzacza **następuje przez naciśnięcie** wyłącznika klawiszowego...”. Ten sposób komunikacji z odbiorcą, nakłaniający do przyjmowania postawy **powinności** (Jędrzejko 1987: 48) właściwy jest także części *Wyposażenie odkurzacza*, w której jest on pouczany o sposobie postępowania z wymiennym pochłaniaczem papierowym i podstawą „**można odkurzać bez stosowania...**”, „podstawę tę **należy zaciśnąć w...**”.

11 Segmenty jej wzorca strukturalnego powtarzają się w wielu realizacjach tekstowych powstałych w późniejszych przedziałach czasu. Por. rozumienie prototypu Wojtak (2001: 41).

Drugim istotnym segmentem w instrukcji to *Wskazówki dla użytkownika*, będące ich numerycznym wyliczeniem. W tej części nadawca zwraca się do odbiorcy jako *użytkownika* formami: *zabrania się, nie należy, należy, nie podlegają, czyści się, następuje przez naciśnięcie*, steruje jego postawą, nakazuje określone zachowania, nie wskazując przy tym konsekwencji innych zachowań. Umieszczona w osobnej ramce na niebieskim tle pod tekstem *Uwaga*, dotycząca niebezpieczeństwa dla dzieci i zagrożeń wynikających z niewłaściwego użytkownika, ma charakter ostrzeżenia: „[...] stanowi niebezpieczeństwo [...]”, „[...] grozi porażeniem [...]”.

Segment *Gwarancja* informuje tonem urzędowym nabywcę produktu o przysługujących mu prawach gwarancyjnych i naprawach podanych w karcie gwarancyjnej: „W okresie gwarancyjnym **użytkownikowi przysługuje prawo** do bezpłatnych napraw powstałych z winy **wytwórcy...**”.

Wyłaniający się z tekstu obraz komunikacji charakteryzuje oficjalność, bezosobowość z zaleceniami i nakazami wobec odbiorcy-użytkownika, którego należy poinstruować o sposobie uruchomienia, udzielić wskazówek, jak się z nim obchodzić i ostrzec przed niebezpieczeństwami. Kumulują się trzy funkcje przekazu słownego: funkcja informacyjna instruowania i ostrzegania.

Analizy¹² materiału z lat 70. opieram na 10 udostępnionych mi przez firmę instrukcjach odnoszących się do 21 produktów. Niektóre z nich dotyczyły kilku typów produktów.

Warianty rozszerzone w realizacjach tekstowych wzbogaciły się o takie segmenty jak:

- *Wstęp* (jako tytuł lub bez tytułu) z wariantywnością nazw: *Informacja wstępna*, *Wiadomości ogólne*, *Charakterystyka* – zawierający dwie nowe informacje, dotyczące wskazania przeznaczenia i wyliczenia zalet produktu nowych rozwiązań (schemat reklamy) i wskazania na zapoznanie się z instrukcją oraz przestrzeżenia zaleceń dotyczących eksploatacji

12 W latach siedemdziesiątych przedsiębiorstwo „Zelmer” w porównaniu z poprzednią dekadą dostarczyło na rynek sporo nowych produktów. Były to: odkurzacze domowe i samochodowe, czyszczarki do dywanów, czyszczarko-odkurzacze, masażery ręczne i pasowe, suszarki elektryczne do rąk, froterki 2- i 3- szcztkowe, roboty kuchenne, czyszczarki do szyb, maszyny do mięsa, krajalnice kuchenne, odświeżacze do garderoby, szcztki do obuwia, domowy ekspres do kawy, szatkownica do jarzyn, malaksery. Ogólnie w sprzedaży ukazało się 46 nowych produktów, nie licząc ich różnych, ulepszonych wersji (Zelmer 1986, s. 43-45).

- Dane techniczne z wariantami: *Podstawowe parametry techniczne / Parametry techniczne*
- Wyodrębnienie samodzielnego segmentu *Zastosowanie poszczególnych elementów wyposażenia / Zastosowanie wyposażenia / Przeznaczenie wyposażenia z segmentu Wyposażenie – dekompozycja i wariant z lat 60. jako Wyposażenie*
- Budowa
- Segment *Sposób użytkowania* jako wariant nazewniczy do segmentu *Uruchomienie* z wydzielonymi składnikami: *Kolejność czynności przygotowawczych do pracy, Po zakończeniu pracy - (Uruchomienie, segment tytułowany synonimicznie jako: Sposób użycia / Obsługa i eksploatacja / Sposób użytkowania / Użytkowanie / Przygotowanie urządzenia do pracy / brak tytułu*
- *Wymiana filtra papierowego* jako wydzielony i zatytułowany składnik z segmentu *Uruchomienie – dekompozycja*
- Konserwacja i przechowywanie – wyodrębniony segment, wariantywnie / *Czyszczenie i konserwacja / Konserwacja* lub nadal jako składnik segmentu *Wskazówki dla użytkownika / Uwagi dla użytkownika / Uwagi / Uwaga - dekompozycja*
- *Przykładowe przepisy kulinarne* – włączenie gatunku mowy przepisu kulinarnego
- *Gwarancja / Zobowiązania gwarancyjne*
- *Informacje dodatkowe* – dotyczą możliwości zakupu dodatkowego wyposażenia
- Zakończenie komunikacji: życzenia dla klientów jako „*Życzymy naszym klientom...*”
- „*P. T. Klientom życzymy...*”
- *Podpis nadawcy (5) / brak podpisu (5).*

Wzorzec prototypowy realizują w tej dekadzie tylko dwie instrukcje. Modyfikacje dotyczą pojawiania się nowych segmentów korpusu, zmiany miejsca segmentów, dekompozycji, łączenia segmentów, włączenia innych wzorców gatunkowych (przepis kulinarny, reklama). Rezultatem takich zabiegów są warianty rozszerzone, alternacyjne i adaptacyjne pozostałych ośmiu instrukcji. Narzucające się cechy stylistyczne to wariantywność nazw w tytułach segmentów oraz schematyczność przekazu tych samych treści w podzielonych i łączonych segmentach, a także powtarzalność formuł w różnych realizacjach tekstowych.

Zmienia się także tzw. rama tekstowa, tzn. początek i zakończenie. Na pierwszej stronie znajduje się adres zakładu, wariantywnie nazwa gatunku: *instrukcja użytkowania, instrukcja obsługi, instrukcja obsługi i użytkowania*, co może wska-

zywać na niestabilność tytułów zasadniczego segmentu instrukcji. Nie występuje logo firmy i nazwa handlowa produktu.

Nadawca czyni starania, aby pozyskać klienta. Pojawia się nowy segment *Wstęp* z wariantywnością użytych nazw w tytule lub bez tytułu jako: *Informacja wstępna*, *Wiadomości ogólne*, *Charakterystyka...*, w którym przedstawia odbiorcy zalety użytkowe i najnowsze rozwiązania techniczne swoich urządzeń, co jednoznacznie kojarzy się z zachwalaniem produktów i nakłanianiem pośrednio do ich zakupu.

Zmiana komunikacyjna zachodzi także w segmencie *Gwarancja*. Oficjalna formuła, charakterystyczna dla stylu urzędowego: „W okresie gwarancyjnym **użytkownikowi przysługuje prawo** do bezpłatnych napraw powstałych z winy **wytwórcy...**” zostaje zastąpiona w kilku instrukcjach przyjazną dla odbiorcy formułą: „Jeżeli urządzenie przy prawidłowej obsłudze **uległoby** awarii w czasie okresu gwarancyjnego na skutek wadliwego wykonania lub wady materiałowej, **zobowiązujemy się** dokonać jego bezpłatnej naprawy”. Odbiorca jest nadal informowany, instruowany, ostrzegany bezosobowo w tonie dyrektywnym. W części finalnej w trzech instrukcjach producent ujawnia się w 1. os. l. mnogiej w akcie etykietałnym, w formułach życzeń: *Życzymy klientom* lub *naszym klientom dużo zadowolenia/pełnego zadowolenia/dużego zadowolenia z eksploatacji urządzeń naszej produkcji*.

W latach 80. „Zakłady Zmechanizowanego Sprzętu Domowego” dostarczyły na rynek mniej nowych produktów. Mimo to poszerzyły asortyment wyrobów i ulepszyły starsze modele¹³. Analizie poddałam 12 instrukcji odnoszących się do 16 produktów.

Warianty realizacyjne wzbogacają się o nowe segmenty lub składniki segmentów:

- Nawiązanie komunikacji: jako *Polecamy Państwu...* (1 instrukcja – *Zestaw łazienkowy*)
- Uwaga dotycząca bezpieczeństwa jako *Obsługa urządzenia – wyłącznie pod nadzorem!*
- Segment *Bezpieczeństwo użytkownika*
- *Budowa urządzenia* z wydzielonym składnikiem *Części składowe urządzenia*

13 I tak w handlu pojawiły się: nóż elektryczny, odkurzacz sterowany elektronicznie, trzepaczko-odkurzacz, Zestaw łazienkowy, maselnica, ssawkoszczotka, kawiarka, opiekacz olejowy, młynek do kawy, robot wielofunkcyjny.

- *Wskazanie przyczyn usterek i sposobów ich usunięcia* w segmencie *Uwagi końcowe*, (Maselnica domowa Typ 83, Ekspres przelewowy Typ 415).

Wzorzec prototypowy (początkowy) powiela jedną instrukcję, odnoszącą się do 3 produktów (Odkurzacz Typ 251, 351, 451 – 1990 r). Pozostałe instrukcje realizują warianty rozszerzone wzorca strukturalnego z poprzedniego okresu, zawierające te same segmenty i wzbogacone o nowe oraz alternacyjne, pomniejszone o segmenty: *Dane techniczne*, *Gwarancja*. Nadal utrzymuje się wariantywność nazw w tytułach segmentów jak w poprzedniej dekadzie. Przeważają użycia: *Obsługa i eksploatacja*, *Dane techniczne*, *Wyposażenie*, *Wskazówki dla użytkownika*. W sześciu realizacjach tekstowych widoczny jest brak podpisu nadawcy, w pozostałych instrukcjach zaznacza się zmianę układu komunikacyjnego. Producent zmienia formułę zwracania się do nabywców swoich produktów, co widoczne jest w częściach finalnych. Brak sygnału zakończenia komunikacji w większości tekstów instrukcji z poprzedniej dekady zastępują formuły aktów etykietalnych *Życzymy Państwu...* / *Życzymy naszym klientom*. Obok *użytkownika* i *klienta* – oficjalnych form adresatywnych, używanych w sferze komunikacji handlowej, masowej pojawia się forma komunikacji codziennej, grzecznościowej „*Polecamy Państwu [...]*”, „*Życzymy Państwu [...]*”.

Zarysowują się zmiany w komunikacji bezosobowej, utrzymanej w stylu urzędowym, na komunikację ukierunkowaną bezpośrednio na odbiorcę, z zachowaniem reguł grzeczności. Utożsamianie się z odbiorcą i wprowadzanie go w proces przyswojenia umiejętności, wiedzy widoczne są w różnych segmentach: *Charakterystyka*, *Uruchomienie*, *Obsługa*, *Użytkowanie urządzeń*, *Czyszczenie i Konserwacja*. Obok instruowania odbiorcy w dyrektywnym tonie zaleceń, nakazów, ostrzeżeń formami nieosobowymi, a więc: *należy*, *nie należy*, *można*, *powinien*, *nie zaleca się*, *zabrania się*, *nie narażać*, *nie wolno* i formami bezokoliczników: *odwinąć*, *napełnić*, *włożyć*, *wyłączyć*, *włączyć*, *obrócić*, *odkręcić*, *usunąć* itd. (Maselnica domowa Typu 83) pojawiają się czasowniki w 1. os. l. mn., za pomocą których nadawca utożsamia się z odbiorcą: “[...] *zwiększamy* stopniowo podciśnienie i wydatek powietrza”, „*Zbiornik po rozebraniu myjemy* w gorącej wodzie [...]” (Maselnica domowa Typu 83). „*Zbiornik i nasadkę z grzałką wkładamy* do korpusu, *napełniamy* zbiornik olejem [...], *przykrywamy* [...] i *włączamy* smażarkę olejową do gniazdka sieci elektrycznej” (Smażarka olejowa Typ 360). W segmencie *Gwarancja* funkcję informacyjną wypełniają obydwie wskazane wyżej struktury (klicze).

ZELMER po 1989 r. zaczyna specjalizować się w wytwarzaniu tzw. małego sprzętu AGD. Zmienia się też kontekst sytuacyjny jego funkcjonowania. Pojawie-

nie się na rynku wyrobów innych firm, często zagranicznych, wymusza konkurencyjność, co przekłada się nie tylko na ulepszanie pod względem technologicznym oferowanych wyrobów, lecz także na dbałość o ich estetykę. Nowe wzornictwo, kolor, jakość wykonania i ich funkcjonalność zaczynają odgrywać dużą rolę marketingową w pozyskaniu klienta. Skończył się czas wystawiania w kolejkach, aby je zakupić i to tylko jedną linię asortymentową. Zmienia się także szata graficzna instrukcji. Z broszury wykonanej z papieru złej jakości przeobraża się w kolorową, kilkunastostronicową książeczkę formatu A5, wydrukowaną na papierze kredowym, zawierającą kolorowe zdjęcia produktów firmy. Odzwierciedlają one starania o jakość i estetykę. Podjęte działania marketingowe mają wyraz w instrukcji.

O przeobrażaniu modelu gatunkowego decydują następujące segmenty w realizacjach tekstowych:

- Zmiana w *Danych bibliograficznych*: zmiana nazwy, zdjęcia produktów
- Nawiązanie komunikacji jako *Szanowni Państwo* i/lub w postaci segmentu wypełnionego treścią bez tytułu, z podpisem producenta
- *Spis treści* (tytuł)
- Składnik dodatkowy segmentu *Dane techniczne* zawierający nowe informacje o spełnianiu wymagań norm europejskich i wymogów dotyczących bezpieczeństwa urządzeń elektrycznych – symbole, nazwy norm
- Redukcja segmentu *Wyposażenie* i przeniesienie do dwóch innych segmentów: *Charakterystyka* oraz *Obsługa*
- Równoległa wizualizacja czynności w segmencie *Obsługa*, zapoczątkowana w poprzednim okresie – układ treści i obrazu w dwu kolumnach
- Porady kulinarne jako: *Jak robić soki z warzyw i owoców*, *Przetwarzanie produktów spożywczych w malakserze*, przepisy kulinarne + porady w formie symulowanego dialogu z odbiorcą
- Zakończenie komunikacji: *Szanownym użytkownikom życzymy...*
- Informacje dodatkowe: *Wykonawca instrukcji*: nazwa, adres, data, Druk: nazwa firmy, data, miejscowość, numer, adresy punktów serwisowych, *Karta gwarancyjna*, *Warunki gwarancji*, *Karta zamówień*
- Zdjęcia wyrobów firmy jako reklama produktów
- Ostrzeżenia dotyczące zagrożeń wynikających z niewłaściwego użytkowania i niebezpieczeństwa dla dzieci bez tytułu, w formie uwag przeniesione do innych części jako równoległe, rozproszone w tekście instrukcje – także inne uwagi jako równoległe instrukcje ostrzegające – instrukcje w instrukcji ujęte w kolorowe ramki

Zasadnicza zmiana w porównaniu z poprzednimi dziesięcioleciami dotyczy ramy komunikacyjnej, co ma wyraz w części początkowej, w pojawieniu się segmentu w konwencji gatunkowej listu handlowego (reklamowego), w którym producent zwraca się uprzejmie do odbiorców zwrotem adresatywnym *Szanowni Państwo, dokonując zakupu [...] firmy Zelmer wyposażacie... i/lub innymi konwencjonalnymi zwrotami: dziękujemy za wybranie [...] firmy Zelmer, pragniemy zachęcić Państwa do [...], prosimy o dokładne przeczytanie instrukcji, dzięki temu unikną Państwo [...] życzymy znakomitych osiągnięć [...], zapraszamy Panią/Pana do dokładnego przeczytania instrukcji, gratulujemy Państwu zakupu naszego... .* Wylicza też zalety produktu i korzyści, jakie można czerpać z tytułu jego zakupu: *zakup tego urządzenia to inwestycja we własne zdrowie, [...] znacznie skraca czas przygotowywania potraw [...], odkurzacze nasze [...] cieszą się bardzo dobrą opinią, w kolejnych wersjach stosowaliśmy najlepsze rozwiązania poprzednich modeli, co wzmacnia przekonanie o dobrze podjętej decyzji.* Dzięki tym zabiegom następuje nawiązanie komunikacji, natomiast jej zamknięcie wyrażane jest formułą *Szanownym użytkownikom życzymy zadowolenia z eksploatacji [...] naszej produkcji* i podpisem producenta „Zelmer”. Nadawca zwraca się do odbiorcy dwutorowo: formą adresatywną *Szanowni Państwo, Szanownym użytkownikom*, czyli do ogółu oraz indywidualnie, formą urzędową w części *Warunki gwarancji: użytkownikowi przysługuje [...].* Odbiorca pozostaje nadal użytkownikiem.

Firma zmienia nazwę na ZELMER®, która w tej postaci, opatrzona symbolem ® (zastrzeżony znak towarowy) pojawia się w modelu wzorca gatunkowego, wzbogaconym o inne nowe segmenty i gatunki mowy: *Wykaz i adresy punktów serwisowych, Karta gwarancyjna, Karta zamówień, Przepis kulinarny, adaptacja wzorca Listu handlowego, Reklamy.*

Skutkiem modyfikacji: redukcji segmentów i ich wchłonięcia przez inne segmenty, przeniesienia (migracje segmentów) są także warianty alternacyjne i adaptacyjne. Zmiana formy instrukcji pociąga za sobą zmianę kompozycji, układu stron. Pojawia się wizualizacja czynności instruowania w segmencie „Obsługa”, zdania pytające w tytułach jako strategia dialogizacji (Troszczyńska-Nakonieczna, w druku). Realizacja celów komunikacyjnych przenosi się także na uczynienie instrukcji bardziej przystępnej w recepcji. Sygnały wpływu reklamy zauważalne są także w sformułowaniach czysto reklamowych *Świeże soki to zdrowie, Specjalne przepisy zdrowotne*, w nazwach przepisów kulinarnych „Miłosny napój”, Sok „wieczorny regulator” (Sokowirówka Typ 277).

Wariantywność nazw utrzymuje się w następujących tytułach segmentów: *Obsługa, instalacja i montaż / Obsługa, instalowanie i montaż / Eksploatacja /*

Postępowanie się [...], *Wyposażenie* synonimicznie z formułą *Do czego służy malakser – jak korzystać z wyposażenia* – jako porada, *Wskazówki do eksploatacji / Ważne wskazówki przy użytkowaniu / Wskazówki eksploatacyjne*, *Konserwacja jako Zasady konserwacji, Jak dbać o malakser – czyli zasady konserwacji, Czyszczenie i konserwacja* / lub jako składnik segmentu *Ważne wskazówki przy użytkowaniu*. We wszystkich instrukcjach powtarzają się nazwy w tytułach następujących segmentów: nawiązanie komunikacji jako *Szanowni Państwo* lub bez formy adresatywnej, *Spis treści, Charakterystyka, Dane techniczne*, zakończenie komunikacji (*Szanownym użytkownikom życzymy [...]*). Petryfikują się ich miejsce w strukturze tekstu oraz wypełnienie formułami (formuliczość przekazu treści)¹⁴. Językowy sposób informowania, instruowania i ostrzegania odbiorcy w segmentach nie zmienia się. Teksty instrukcji wzbogaciły się o dodatkowe funkcje: fatyczną i perswazyjną, które mają wyraz w ujawnianiu się nadawcy i podjęciu dialogu z odbiorcą.

Zelmer Spółka Akcyjna została utworzona w wyniku komercjalizacji przedsiębiorstwa państwowego na podstawie *Ustawy z dnia 30 sierpnia 1996 r. o komercjalizacji i prywatyzacji przedsiębiorstw państwowych*¹⁵. Na polskim rynku funkcjonuje ponad trzydziestu liczących się dostawców małego sprzętu AGD (polskich i zagranicznych). A zatem na wymagającym rynku zmienia się kontekst sytuacyjny funkcjonowania już firmy a nie przedsiębiorstwa państwowego¹⁶. W branży AGD marka odgrywa ważną rolę w kreowaniu popytu. Stanowi istotne kryterium wyróżniające produkt na rynku. Konkurencyjność jest wymogiem czasu. Działania ekonomiczno-marketingowe służą pozyskaniu klientów – jaki to ma odzwierciedlić w instrukcji.

14 Powyższe obserwacje oparte są jedynie na 4 instrukcjach odnoszących się do 5 typów produktów, takich jak: czajnik elektryczny Typ 231, sokowirówka Typ 277, malakser Typ 175.5 i odkurzaczy Typ 900, 1200. Przedstawiona analiza wymagana uzupełnienia o wyniki przesłedzenia pozostałych instrukcji produkowanych w tym czasie wyrobów.

15 Oświadczenie o komercjalizacji przedsiębiorstwa państwowego „Zelmer” z siedzibą w Rzeszowie złożył Minister Skarbu Państwa w dniu 3 lipca 2001 r., przekształcając je w spółkę akcyjną.

16 Podstawowym profilem działalności ZELMER S.A. nadal są produkty zaliczane do tzw. „małego sprzętu” AGD. W skład produkowanego asortymentu artykułów gospodarstwa domowego wchodzi: *odkurzacze klasyczne, odkurzacze wieloczynnościowe, maszyny do mielenia, roboty kuchenne, miksery, krajalnice, sokowirówki oraz czajniki elektryczne*. Razem produkowanych jest 36 modeli wyrobów (Tabele – Prospekt emisyjny, 2004: 60).

Od 1995 r. ZELMER S.A. utrzymuje i rozwija system zarządzania jakością zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2001¹⁷. Certyfikaty umożliwiają Zelmer S.A. oznakowanie znakiem CE wszystkich swoich produktów sprzedawanych na rynkach Unii Europejskiej (Prospekt Emisyjny Zelmer Spółka Akcyjna, 2004, s. 57-58). Ma to odzwierciedlenie w instrukcji obsługi w segmencie *Dane techniczne*. Zobowiązania związane z gwarancją na produkty firma reguluje we własnym zakresie.

Od 2003 r. (data druku instrukcji) dziejące się ponownie przeobrażenia w instrukcjach dołączanych do wyrobów firmy ZELMER S.A. mają wyraz w zmianie strukturalnego wzorca gatunku z jego wariantami rozszerzonymi, alternacyjnymi i adaptacyjnymi. Wpływ na dołączanie nowych segmentów, na wzbogacanie ich treści mają przepisy zewnętrzne, dyrektywy unijne, własne działania marketingowe i postęp naukowotechniczny, którego rezultatem są coraz bardziej skomplikowane w obsłudze urządzenia.

Strukturę maksymalną wzorca gatunkowego tworzą następujące segmenty:

- *Dane bibliograficzne*
- Nawiązanie komunikacji *Szanowni Klienci* – prośba o przeczytanie i zachowanie instrukcji, poświęcenie uwagi wskazówkom bezpieczeństwa. Za co producent nie odpowiada i co sobie zastrzega – w tym segmencie i fakultatywnie w części *Opis urządzenia*
- Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa i właściwego użytkowania / Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa / Ważne wskazówki przy użytkowaniu
- *Charakterystyka / brak tytułu / brak segmentu* – wskazanie przeznaczenia i wyliczenie zalet produktu, nowych rozwiązań
- *Dane techniczne* (rozbudowane) – przywołanie norm, dyrektyw, znaku CE, odwoływanie się do tabliczki znamionowej – moc, pojemność, hałas itd.
- *Typy... (urządzeń) i ich dane techniczne / Typy... (urządzeń) i ich wyposażenie* – w formie tabeli, wchłonięty segment *Wyposażenie*, odwoływanie się do *Danych technicznych*
- *Opis urządzenia (według typów, budowa, części składowe) / Zastosowanie elementów wyposażenia / Modele i typy... i ich wyposażenie / Wyposażenie i zasto-*

17 Wszystkie produkty ZELMER S.A. posiadają ważne certyfikaty wydawane przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji bądź Ośrodek Badawczo Rozwojowy – Predom, a także ich odpowiedniki z zagranicy, ze wszystkich krajów, gdzie realizowany jest eksport. Obecnie firma posiada certyfikaty na system zapewnienia jakości Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji nr 26/4/2003 i Państwowego Komitetu Normalizacji, Metrologii i Certyfikacji Ukrainy nr UA2.022.255.

sowanie wyposażenia – wizualizacja – odwoływanie się do *Danych technicznych*

- Segment dotyczący obsługi urządzenia – jako trzy części:
- *Przygotowanie do pracy, uruchomienie i praca / Przygotowanie do pracy/ Posługiwanie się [...] wizualizacja czynności*
- *Praca z [...] / Praca z [...] i eksploatacja*
- *Po zakończeniu pracy*
- *Wyposażenie specjalne, dodatkowe-wskazanie na możliwość zakupu dodatkowych części*
- *Uruchomienie, obsługa, działanie jako dodatkowe objaśnienia*
- *Czyszczenie i konserwacja*
- *Co zrobić gdy?*
- *Porady kulinarne – Przepisy kulinarne i porady,*
- *Ekologia – Zadbajmy o środowisko! + symbol kontenera*
- *Zakończenie komunikacji - życzenia dla użytkowników Szanownym Użytkownikom życzymy*
- *Podpis nadawcy: nazwa firmy (ze znakiem logo) ZELMER*
- *Telefony i adresy internetowe różnych działów firmy*
- *Reklama produktów, worków SAFbag, zdjęcia produktów firmy lub ich brak*
- *Karta zamówienia*
- *Za co producent nie odpowiada i co sobie zastrzega jako Producent zastrzega sobie prawo..., Producent nie odpowiada za....*

Z perspektywy diachronicznego oglądu o trwałości wzorca gatunkowego świadczy ciągłość następujących segmentów: *Dane bibliograficzne, Wyposażenie* (w najnowszych instrukcjach informacje przekazywane w trzech segmentach), *Uruchomienie* (segment podzielony na etapy wykonywanych czynności)¹⁸, *Wskazówki dla użytkownika* (w najnowszych instrukcjach jako *Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa i właściwego użytkowania* oraz *Czyszczenie i Konserwacja*). W analizowanych instrukcjach z tego przedziału czasu nie występuje segment *Gwarancja*. Brak ciągłości zaznaczył się w segmentach: nawiązanie komunikacji, *Dane techniczne* i zakończenie komunikacji. Pozostałe segmenty wskazanego po-

18 Począwszy od najwcześniejszej instrukcji, stałe, środkowe (centralne) miejsce w strukturze wzorca zajmuje segment dotyczący czynności związanych z uruchomieniem urządzenia, o bogatej sygnimii nazw w tytule, wzbogacany o nowe treści w miarę wprowadzanych innowacji technologicznych.

wyżej wzorca pojawiły się wraz ze zmianami kontekstu zewnętrznego, w tym kulturowego (np. *Ekologia*) w różnych przedziałach czasu.

Zasadnicza zmiana w segmencie *Dane bibliograficzne* dotyczy szaty graficznej strony tytułowej: nie jest zamieszczane kolorowe zdjęcie produktu, lecz rysunki wszystkich modeli (linii asortymentowych). Manifestuje się ona także zmianą formy gramatycznej – liczby pojedynczej na liczbę mnogą w nazwach wszystkich produktów firmy ZELMER S.A. Zamiast np. *Odkurzacz Typ ...* pojawia się nazwa *Odkurzacze Zelmer*, wskazująca na linie asortymentowe, oznaczone przy ich rysunkach nazwami handlowymi i jako Typy, np. osiem linii asortymentowych odkurzaczy klasycznych: *Magnat Typ 3000, Cobra, Cobra Plus, Orion i Orion Max, Elf i Elf Bonus, Admiral, Meteor 2, Jupiter*. Taki sposób opisu produktu wprowadza większy schematyzm instrukcji. Obok tradycyjnego adresu, który zawiera nową nazwę firmy, zamieszczane są: nazwa kraju (Polska) oraz adres internetowy. Jako deklaracja gatunku występuje jedynie nazwa *Instrukcja użytkownika*.

Również w części finalnej oprócz stałej formuły „Szanownym Użytkownikiem życzymy zadowolenia z eksploatacji naszego wyrobu” (szacunek do klienta wyrażony jest przez zapis dużą literą) i podpisu ZELMER pojawiają się informacje dodatkowe: numery telefonów i adresy internetowe różnych działów firmy: Salon Sprzedaży Wysyłkowej ZELMER S.A.– sklep internetowy, części zamienne; ZELMER S.A. – sprawy handlowe; ZELMER S.A. – obsługa gwarancyjna. W porównaniu z instrukcją z lat 60., w której *wytwórca* informował *użytkownika* o przysługującym mu prawie do napraw w punktach usługowych WPHWIU, w instrukcjach współczesnych mają wyraz działania prorynkowe, marketingowe firmy. W jej interesie jest, aby użytkownik produktów był dobrze obsłużony w zakresie zakupu (z przesyłką do domu), serwisu i gwarancji.

Zmieniają się kroki illokucyjne. W tekstowych realizacjach na pierwszy plan wysuwa się segment *Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa i właściwego użytkowania*. Z punktu widzenia producenta znaczenia nabierają: ostrzeżenie odbiorcy i własna asekuracja. Równie ważną rolę odgrywa instruowanie. Produkty stają się bardziej skomplikowane od strony technicznej i objaśnianie ich budowy, sposobu posługiwania się nimi zajmuje coraz więcej miejsca w strukturze tekstu. We wszystkich segmentach w większości instrukcji zmienił się językowy sposób działania nadawcy, który zwraca się do odbiorcy formami imperatywu: *nie wyciągaj, nie uruchamiaj, nie używaj, wyłącz, wyjmij, zdemontuj itd.* lub formami mieszanymi: bezosobowymi i imperatywu, co nie łagodzi tonu dyrektywnego.

Przekaz wiedzy w kodzie werbalnym uzupełnia kod graficzny w postaci tabel, rysunków części wyposażenia, rysunków urządzeń, na których różnymi sposobami

mi ukazywana jest wizualizacja czynności istotnych w ich użytkowaniu i obsłudze. Wykorzystywane są też inne kody, np. symbole, znaki itd. w segmencie *Dane techniczne*, do czego zobowiązują odpowiednie przepisy prawne. Takie ukształtowanie instrukcji prawdopodobnie reguluje Polska Norma (PN-EN 62079, sierpień 2002) *Przygotowanie instrukcji-Struktura, zawartość i sposób prezentacji*, wydana przez Polski Komitet Normalizacyjny¹⁹.

W perspektywie diachronicznej instrukcję charakteryzuje dynamika zmian. Przejęła ona wzorzec gatunkowy książki / książeczki ze spisem treści, wstępem, rozdziałami, podrozdziałami.

W realizacjach tekstowych instrukcji firmy ZELMER S.A. we wszystkich dekadach należy zauważyć przyrost segmentów. Struktura wzorca gatunkowego ma charakter otwarty i można prognozować, że będzie się nadal przeobrażać pod wpływem zmian będących rezultatem postępu naukowotechnicznego, przemian ekonomicznych, społecznych i komunikacyjnych w relacjach międzyludzkich i umocowań prawnych. Pozwala to na stwierdzenie, że jest to gatunek ewoluujący zgodnie z rytmem rozwoju kultury. Mimo zaleceń Polskiego Komitetu Normalizacyjnego dotyczących jej sporządzania nadal charakteryzuje ją zróżnicowanie w wariantach wzorców alternacyjnych i adaptacyjnych. Bogactwo nazw w tytułach segmentów, używanych wariantywnie w różnych realizacjach tekstowych, brak ustalonego następstwa segmentów tworzą szatę stylistyczno-językową tego gatunku mowy. Cechy stylowe: schematyczność, szablonowość oraz formuliczność wynikają z powtarzalności wypełniania segmentów kliszami.

Wariantywność można interpretować jako 1. poszukiwanie spójności w logicznym układzie tekstu, który ma spełniać określone funkcje: ostrzegania, instruowania, informacyjną, asekuracyjną, fatyczną, perswazyjną i jako 2. ukierunkowanie na lepszą recepcję podczas lektury tekstu.

Literatura

- Gajda S., 1993, *Gatunkowe wzorce wypowiedzi*. – *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*, t. 2, *Współczesny język polski*, pod red. J. Bartmińskiego, Wrocław.
- Jędrzejko E., 1987, *Semantyka i składnia czasowników deontycznych*, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk-Łódź.

19 Polski Komitet Normalizacyjny uchwałą nr 27/2002-o z dnia 2002-08-09 uznał normę europejską: EN 62079-2001 „Preparation of instructions-Structuring, content and presentation”.

- Oczoś K. E., 2004, *Dylematy rozwoju badań z zakresu budowy i eksploatacji maszyn w Polsce*, „Mechanik” 8-9, Warszawa.
- Prospekt Emisyjny Zelmer Spółka Akcyjna, 2004, s. 57-58, Warszawa.
- Troszczyńska-Nakonieczna W., *Strategie instruowania na przykładzie instrukcji obsługi urządzeń technicznych*, w druku.
- Witosz B., 2005, *Genologia lingwistyczna. Zarys problematyki*, Katowice.
- Wojtak M., 2001, *Pragmatyczne aspekty analiz stylistycznych tekstów użytkowych.- Stylistyka a pragmatyka*, red. B. Witosz, Katowice.
- Wojtak M., 2004, *Gatunki prasowe*, Lublin.
- ZELMER 35 lat, 1951-1986, Krajowa Agencja Wydawnicza, Rzeszów.
- Zirngibl M., 2003: *Die fachliche Textsorte Bedienungsanleitung. Sprachliche Untersuchungen zu ihrer historischen Entwicklung*, Frankfurt am/ Main.

Genre Model of the Instruction for use Versus Textual Realizations

The article deals with the analysis for the use's instruction as a speech genre in the chronological perspective since the 60's in twentieth century until the beginning of the twenty first century. The author presents a brief outline history of the instruction's formation in a written form and the transformation of the genre model, with a special emphasis on: the structural level (composition, shape and segmentation of the text), the cognitive level (the way of presenting specific technical information), the pragmatic level (the dominant intents, the sender's attitude), and stylistic one (text shematisms, formula, assecuration). The instruction for use in the chronological prospect characterizes dynamism of change. Integrating in their own structure of other patterns (an advice, a cooking recipe, an advertisement), they took over a book form. Despite of recommendation of European Union's directive concerning its preparation, it is still realizing variants of genre model: alternation and adaption models. That makes us classify it as a separate genre evolving in accordance with the culture's development rhythm.

Keywords: *genre of speech, genre evolution, instructions for use, diachronic approaches.*