

Toegepast

Door Danielle Vossebeld

AKAI QuickStarts en handleidingsoftware

Ontwerp: Manualise

Verbazen we ons er nog over dat handleidingen slecht worden gelezen? Of verbazen we ons meer als je ze zo ontwerpt, dat zelfs de meest doorgewinterde techneut de manual toch doorkijkt voor installatie van het product dat er bij zit?

Als er grofweg gekeken wordt naar wie handleidingen leest, zien ze bij Manualise de volgende verdeling. Mensen tot 30 jaar lezen geen of nauwelijks een handleiding. De 30- tot 50-jarigen gebruiken alleen de korte handleiding voor installatie en gebruik. Gebruikers boven de 50 jaar lezen eerst de uitgebreide boekwerken voor het product aan te raken.

Klanten bellen namelijk liever met de fabrikant dan dat ze de handleiding lezen en de kosten hiervan zijn hoog. Een bijkomend 'probleem' is de steeds groeiende markt. Met de norm (NEN 5509) om een handleiding in de taal van afzet te leveren, is het niet alleen een logistieke klus, maar komen er extreem dikke meertalige boekwerken. Dat schrikt af. Een investering in de verbetering van de toch verplichte handleidingen zou terug te verdienen zijn. AKAI, een elektronikabedrijf, nam contact op met Manualise voor een nieuwe en effectievere serie handleidingen.

De aanpak van Manualise is vanuit de mens-product-interactie bekeken. Elk nieuw product van AKAI wordt in 3D in de computer gemodelleerd. Hierdoor zijn snel goede afbeeldingen van het product in alle standen te maken voor een handleiding. Echter, de hoeveelheid standen is bewust gelimiteerd in het gebruiksoverzicht voor een betere herkenbaarheid van het product door de gebruiker (afbeelding 1).

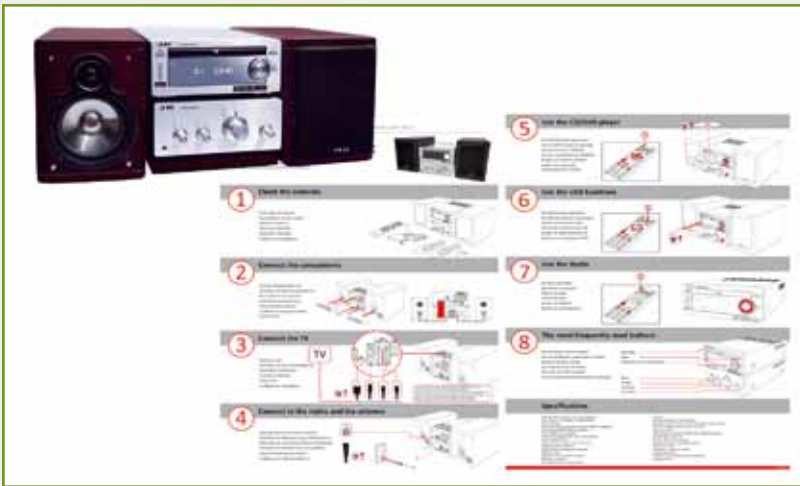
De hoeveelheid uitleg is teruggebracht tot wat nodig is om het product goed en veilig te gaan gebruiken. Op een dubbelzijdig bedrukt A4-tje staan de belangrijkste gebruiksstappen. Doordat het voornamelijk visuele informatie is, kunnen mensen dit snel tot zich nemen. De benodigde

tekst, zo min mogelijk, is in lettergrootte 9 tot 10 punts weergegeven om het goed leesbaar te houden. Ook voldoende witruimte zorgt voor een betere leesbaarheid; op een pagina is daarom 30 tot 40% witruimte aangehouden. Daarnaast wordt rekening gehouden met de leesrichting van links naar rechts (voor Westerse landen). Eerst komt er een korte tekst en dan de afbeelding (afbeelding 2). Het resultaat wordt door Manualise altijd voorgelegd aan familie om te kijken of dit moeder- of vriendinproof is, en op basis daarvan indien nodig verbeterd.

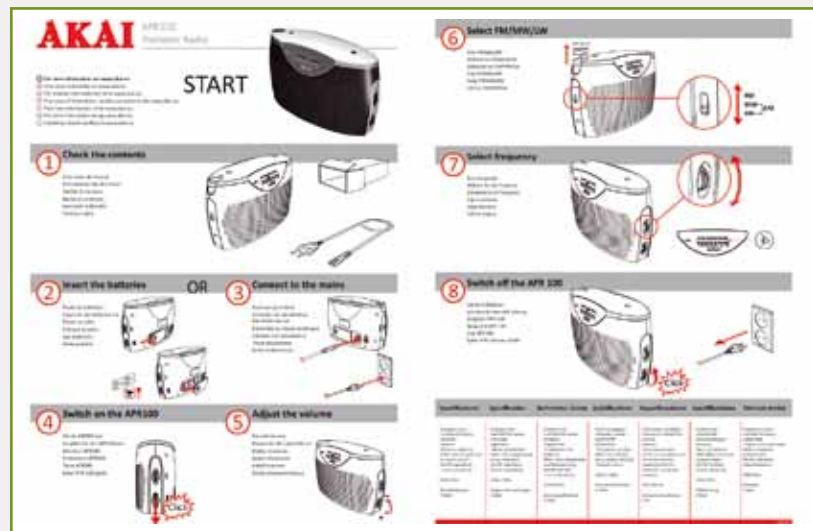
Het bleek uiteindelijk dat een deel van de doelgroep dat nooit handleidingen leest, nu wel de QuickStart doorneemt voor gebruik. Een uitgebreide handleiding is nog steeds online beschikbaar voor wie meer informatie wil hebben.

Hier hield het werk echter niet op. Omdat bleek dat veel delen van handleidingen gelijksoortig zijn, zoals veiligheidsinformatie, heeft Manualise eigen software ontwikkeld die sneller handleidingen kan genereren in vele talen. Reeds bestaande software bleek te complex in gebruik.

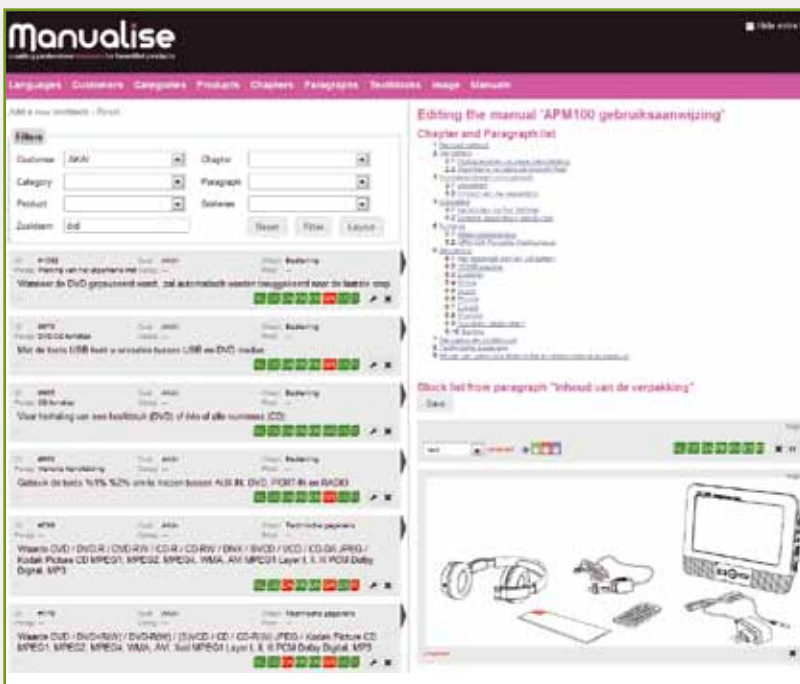
Het programma heeft een database met bestaande teksten. Per product worden de benodigde talen van de landen van afzet aangegeven. Door de items in één taal over het scherm te slepen van de database naar de nieuwe handleiding, worden de handleidingen in andere talen ook meteen samengesteld (afbeelding 3). Vervolgens komt er een overzicht van ontbrekende teksten in de diverse talen, waarmee een vertaalbureau direct aan de slag kan. Die werken in een speciaal bestand, waardoor de vertaalde tekst meteen in te voeren is in het programma. Met een druk op de knop staan de handleidingen vervolgens online. Niet alleen zijn de QuickStarts toegankelijker voor gebruikers door een betere leesbaarheid, ook de software is voor het bedrijf beter werkbaar. Daarnaast ontstaat er een reductie van kosten en is het ongelezenpapierverbruik ook drastisch gereduceerd.



Afbeelding 1. Computertekening in enkele standen



Afbeelding 2. Opbouw handleiding: links tekst en rechts afbeelding



Afbeelding 3. Schermafdruc softwarehandleidingen