Användarhandledning

Kjell Enblom
kjell-e@lysator.liu.se

Denna presentation finns på:
http://www.lysator.liu.se/~kjell-e/tekla/linux/
(klicka på Dokument i menyn).

Mottagare

- Vem ska läsa användarhandledningen?
- Tänk dig läsaren och skriv för denna läsare.
- Undvik att skriva opersonligt ”man”.
- Använd personliga pronomen, skriv gärna ”du”.
- Presentera nya saker i obestämd form.
- Undvik att skriva kompakt.
- Skriv luftigt.

Förberedelser

- Planera användarhandelningen innan du börjar skriva.
- Planera hur användarhandledningen ska se ut och vad som ska ingå.

Innehåll (sådant som bör vara med)

- Innehållsförteckning
- Inledning
- Installation
- Avinstallation
- Handhavande
- Felsökning
- Tekniska data
- Bilagor
- Index

Titel & författare

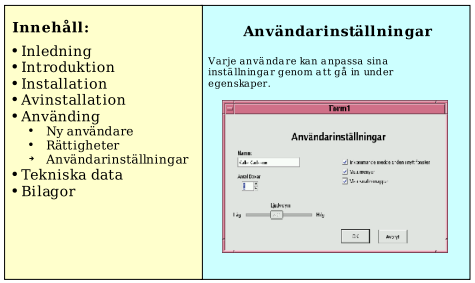
- Ge ett bra namn på manualen som speglar det den handlar om.
- Ange versionsnummer eller modellnamn, om det finns hos det som beskrivs.
- Ange årtal.
- Var stolt och skriv dit ditt namn som författare.

Layout

- Layouten får gärna följa färg- och formschema som används hos det som beskrivs.
- Undvik A4-format eller större.
- Använd gärna S5 eller A5.
- En bok ser snygg och prydlig ut i bokhyllan.
- Skriv titel och versionsnummer eller modellnamn på ryggen. Boken blir då lättare att hitta i bokhyllan.

Layout

- Digitalt format
  - Ha en meny eller flikar som alltid visas.
  - Låt menyn/flikarna visa var användaren är.



Språk

- Hur ska man skriva?
  - Försök att lägga dig på mottagarens nivå.
  - Skriv enkelt.
  - Rikta dig till användaren, skriv ”du”.
  - Skriv luftigt.
  - Undvik långa meningar.
  - Undvik stora kompakta stycken.

Språk

- Hur ska man skriva (forts)?
  - Undvik för mycket förkortningar.
  - Använd gärna någon som kan korrekturläsa din text.
    - Var tydlig med vad det är du vill med korrekturläsningen.
  - Förklara förkortningar första gången de förekommer i manualen.
  - Ha gärna med en bilaga med ordförklaringar och förklaringar på förkortningar.

Språk

- Hur ska man skriva (forts.)?
  - Undvik att skriva på ”svengelska”.
  - Undvik modeord.
    - Modeord tenderar till att bli omoderna efter ett tag.
  - Använd konsekvent samma ord och begrepp för att beskriva någonting.

Språk

- Hur ska man skriva (forts.)?
  - Använd svenska ord och beteckningar när du riktar dig till användaren.
  - Engelska facktermer kan möjligen användas när du riktar dig till experter.
  - Undik att skriva på ett språk du inte behärskar bra.
  - Låt bli att använda långa och komplicerade sammasatta ord.
    - Bruskovariansuppskattningen – uppskattningen av bruskovarians.

Typsnitt

- Typsnitt
  - Ha aldrig mer än ca 2-3 olika typsnitt och storlekar på en sida.
- Rubriker
  - Använd gärna ett typsnitt utan seriffer, t.ex. Avantgarde, eller Arial.
- Brödtext
  - Använd gärna ett typsnitt med seriffer som t.ex. Times, eller Palatino.

Typsnitt

- Exempel i manualen.
  - För t.ex. kodexempel använd gärna ett eget typsnitt (eller åtminstone annan storlek än brödtexten).
  - Markera in- respektive utmatning, så att de går att skilja åt.
    - Använd t.ex. Kursiv stil för utmatning och fetstil för inmatning (som är det viktiga).
- Tala om i början av manualen vilka konventioner som används i resten av manualen.

Numrering

- Numrera alla kapitel och bilagor.
  - Nummer och bokstäver.
  - Bättre struktur gör det lättare att hitta.
  - Det är även enklare att göra hänvisningar till numrerade kapitel och bilagor.
- I pappersmanualer numrera sidorna.

Inledning

- Inled med en kortfattad beskrivning av det som manualen handlar om.
- Det är bra att veta vad det är för någonting manualen beskriver.
- Tänk dig själv att du på ett företag hittar en produkt och undrar vad det är.
- Ge gärna även en kort inledande kontextuell beskrivning.
- Om det är en bok i en serie tala om vilka övriga böcker som finns.

Installationsbeskrivning

- Om det du beskriver kräver en installation måste installationsproceduren beskrivas.

Avinstallationsbeskrivning

- Om det du beskriver kan avinstalleras ska du ha med en utförlig avinstallationsbeskrivning.

Handhavande

- Ha gärna med en beskrivning av hur saken, produkten, programmet ska handhas och skötas om.
- Här återfinns större delen av manualen.

Bilgor

- Bilagor är inte en skräphög där resten som inte kan placeras någon annan stans ska stoppas in.
- Ha inte fler bilagor än vad som behövs.

Bilagor

- Några bilagor som kan vara bra att ha med är:
  - Ordlista över krångliga ord och förkortningar.
    - Ta med alla förkortningar du använder.
  - Tekniska data och andra data.
  - Felmeddelanden och felsökningschema.
  - Någon eller några större exempel.
  - Licensavtal.

Felsökningsschema

- Felsökningsscheman kan utföras på flera olika sätt.
  - Tabell.
  - Punktlista eller numrerad lista.
  - Träddiagram.
  - Flödesdiagram.

Felsökningstabell

- Exempel på felsökningstabell:

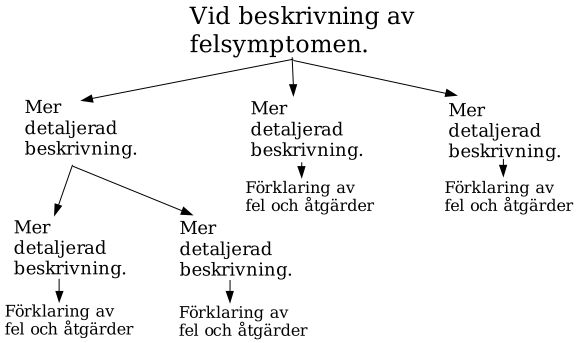
Felbeskrivning	Fel	Åtgärd
Programmet går inte att starta.	Programmet är inte installerat.	Installera programmet.
Programmet går inte att installera.	Du har inte rättigheter att installera programmet.	Logga in som användaren root och installera programmet.
Programmet går inte att installera.	Hårddisken är full.	Frigör utrymme på hårddisken eller installera mer disk.

Felsökningslista

- Punktlista eller numrerad lista.
  - Områdesrubrik.
    1. Felsymptomsbeskrivning.
       - Felåtgärdsförslag.
    2. Felsymptomsbeskrivning.
       - Felåtgärdsförslag.
    3. Felsymptomsbeskrivning.
       - Felåtgärdsförslag.

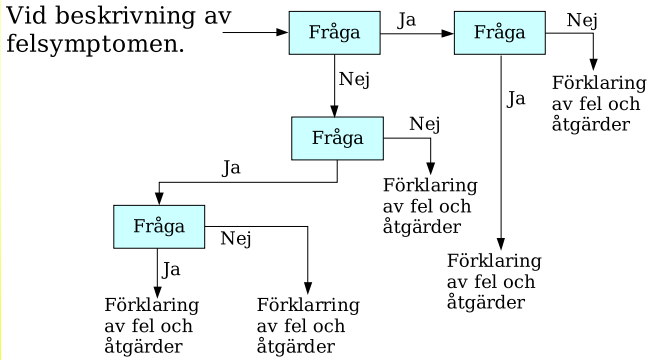
Felsökningsträd

- Felsökningsträd:



Felsökningsschema, diagnosschema

- Diagnosschema



Felmeddelanden

- Ibland är det bra med en egen bilaga med alla felmeddelanden och var de förekommer.

Vanliga frågor (FAQ)

- En bilaga med vanliga frågor kan vara ett bra komplement till felsökningsschemat.
- Vanliga frågor tar upp mer än bara fel.

Större exempel

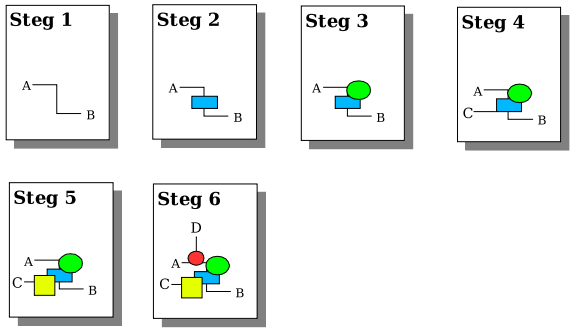
- Komplexa saker kan behöva något eller några större exempel.
- Utforma dina exempel efter hur man gör från början till slut i en steg för steg-beskrivning.

Större exempel

- Ta gärna med ett enklare exempel som första exempel.
- Ta sedan och utforma ett större och komplexare exempel som beskrivs detaljerat i en steg för steg-beskrivning.

Större exempel

- Exempel i 6 delar för ett typfall:



Bilder och figurer

- Bilder och figurer är bra för att underlätta förklaringar och för att förtydliga.
- Gör inte dina bilder och figurer för komplexa.
- Tänk till innan du ritar bilder och figurer.
- Tänk på för vem du skriver och utforma dina bilder och figurer för den personen.

Bilder och figurer

- Man behöver inte vara duktig på att teckna för att göra bra bilder och figurer.
  - Det finns många bra klippart-bilder att utgå från.
- Blanda inte massa olika stilar på bilder.

Bilder och figurer

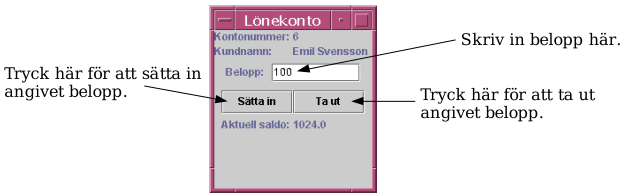
- Var konsekvent och använda samma bild i hela manualen för att beteckna någonting.
  - T.ex. Samma figur för att representera en router.
- En duktig tecknare kan dock vara till mycket hjälp.

Bilder och figurer

- Se till att göra det tydligt vad man ska, klicka på, kryssa i, markera etc.
- Pilar som pekar ut delarna i en bild kan ofta vara bra.

Bilder

- Exempel:



Verktyg

- Vad finns det för bra verktyg och system för att skapa användarhandledningar?
  - Ordbehandlare.
  - Docbook-verktyg.
    - Xxe
    - Emacs
  - LaTeX.

Lästips

- Informera om teknik, Karin Mårdsjö, Liber förlag.
- http://www.devshed.com/c/a/Practices/Writing-A-User-Manual-part-1