

Vem vill läsa manualer?

Hör du till dem som älskar att läsa en manual från pärm till pärm? Eller prövar du dig hellre fram med din nya apparat på egen hand än plöjer igenom tjocka manualer? Hur ska en bra manual se ut?

Helena Englund är språkkonsult och författare till böckerna Klarspråk på nätet och Tillgängliga webbplatser i praktiken.

Om du nyligen köpt en ny mobiltelefon eller en ny köksapparat är det troligt att du också fick en tjock lunta med instruktioner på köpet. Det är snarare regel än undantag och varje pryl värd namnet ska förses med minst femtio sidor anvisningar. De där femtio sidorna innehåller säkert en hel del matnyttigt, men sanningen är att det är väldigt få som läser dem. Världen består nämligen av två slags människor – de tålmodiga som noggrant läser igenom alla anvisningar och all dokumentation innan de börjar använda en pryl, och de otåliga som struntar i all läsning och försöker lista ut på egen hand hur prylen ska användas. Den senare gruppen är betydligt större än den förra, förhållandet brukar sägas vara 9 otåliga på 10 individer.

Oavsett om siffrorna stämmer eller inte är påståendet värt att ta fasta på för den som deltar i ett tekniskt projekt. I projekt där det ingår många tekniker finns ofta en övertro på det skrivna meddelandet, och som teknisk skribent har jag ofta fått bemöta optimistiska uttalanden om att användarna kommer att använda och älska en funktion sedan de läst manualen och förstått hur den ska användas. Då är det produktivt att redogöra för hur mycket extra text anvisningarna kommer att inne-

bära. Det har till och med hänt att man har bestämt sig för att göra produkten mindre avancerad sedan projektgruppen insett hur många sidor text det skulle gå åt för att beskriva ursprungsidén.

Detta gäller förstås konsumentprodukter. När det gäller viss annan teknik är villkoren lite annorlunda. Den teknik som används inom sjukvården, till exempel livsuppehållande apparatur, har andra förutsättningar. Oftast kombineras manualerna med utbildning och arbetsgivaren ställer stränga krav på att användarna ska sätta sig in i funktionerna. Likaså de manualer som skrivs för till exempel loken till snabbtåg eller riksbankens clearingsystem.

Men det som vi just har lärt oss om de otåliga användarna är inget skäl till att strunta i manualens kvalitet. Dels är det betydligt fler som plockar fram manualen om de hamnar i ett läge där de misslyckas med den uppgift de vill utföra, och då är de verkligen i behov av en pedagogisk framställning som inte anstränger simultanförmågan mer än nödvändigt. Dels blir det också en konkurrensfördel om du gör en välskriven och lättanvänd manual.

För att lyckas med den tekniska manualen är det några samverkande saker som jag ser som framgångsfaktorer:

Manualer som blir lästa

- involverar både skribent och tekniker i arbetet
- tar in skribenten tidigt i projektet
- har en ändamålsenlig disposition
- har ett tydligt och stringent språk
- har en genomtänkt layout.

Manualens förarbete

Manualen består i allmänhet av några separata delar. Den brukar ha en produktbeskrivning, den brukar ha handfasta instruktioner och i allmänhet finns det också något slags felsökningsschema längst bak. Precis som med all annan textproduktion är det viktigt att göra ett bra förarbete för att manualen ska bli bra och läsvärd. Bestäm målgruppen och avgör på vilken kunskapsnivå instruktionerna ska vara. Vad behöver användaren kunna redan innan han eller hon sätter igång? Behöver man kanske ha grundläggande kunskaper om rördragning för att kunna installera värmepumpen? Och var sätter vi gränsen för vad som är grundläggande kunskaper inom området?

Manualen ska inte bara innehålla information om hur användaren ska bära sig åt för att använda produkten. I många fall krävs också att man har andra kunskaper. I manualen fören skrivare kanske det också måste finnas information om olika pappersstorlekar och papperskvaliteter, och i manualen för internetbanken kanske det också måste finnas information om betalningstider och olika typer av konton.

Instruktioner till användaren

En väsentlig del av manualen är den regelrätta instruktionen, den som berättar för användaren hur han eller hon ska utföra något: Så här gör du! Det är förmodligen också den delen av manualen som är svårast att skriva, och utmaningen ligger i att få den att passa för alla olika logiker i världen. Här följer några konkreta knep som kan vara tillämpbara när du ska skriva.

Förenkla verkligheten

Det är ett vanligt missförstånd att en instruktion måste vara helt uttömmande, och att man alltid måste redogöra för alla detaljer. Många tror att detta gör instruktionen mer pedagogisk. Men läsaren behöver bearbetad information och det är du som skribent som måste göra informationsurvalet

rätt. Ibland innebär det kanske att faktiskt redogöra för allt, men lika ofta kommer du att inse att instruktionen bara blir rörigare om du berättar allt. Om du skriver en instruktion för fakturahanteringen på ditt företag behöver du troligen inte redogöra för alla sätt som finns för att spara filen i Excel:

Spara filen på något av följande sätt:

- Tryck på **Ctrl + S**.
- Välj menyalternativen **Arkiv och därefter Spara**.
- Klicka på ikonen med en diskett.

Välj istället ut det alternativ som du tror är enklast/vanligast och stryk de andra. Syftet är då uppnått; användaren har fått veta hur hon kan spara sin fil på ett enkelt och kortfattat sätt.

Spara filen genom att klicka på ikonen med en diskett.

Logisk disposition och rubriker som visar vägen

Den mest logiska dispositionsprincipen i en instruktion är oftast den kronologiska. I de flesta fall beskriver man ju ett flöde med moment som ska utföras i just kronologisk ordning. För manualen som helhet använder jag ofta en tematisk disposition, eftersom det nästan alltid är fristående delar som kan beskrivas separat.

Sätt alltid informativa underrubriker som vägledning för läsaren så att det blir lättare att hitta i manualen. Från datavärlden har vi fått en konvention som förordar att inleda rubriken till en instruktion med verbet i grundform.

Rengöra luftrenaren

Ställa in värmereglaget

Ansluta tevens antennkabel

Programmera ugnen

Fäst slangen på givaren.

Säkerhetskopiera systemet en gång per dygn.

Ibland får jag invändningen att det väl vore mer på sin plats att använda uppmaningsform, men jag är inte säker på att det skulle ge mer. Och det är alltid bra att hålla sig till konventioner. De är uppkörda vägar med få fallgropar. Dessutom kan man reservera uppmaningsformen för direkta uppmaningar i beskrivningsflödet.

Ett enkelt språk

Låt språket vara så enkelt och okomplicerat som möjligt, i alla fall när det gäller konstruktioner och meningsbyggnad. Här gäller samma regler som för begripliga texter av andra slag. Verben måste vara aktiva. Medan du kanske kan komma undan med att smyga in ett och annat passivt verb i annan sakprosa, kan texten bli totalt obegriplig i en instruktion. Se dessa exempel:

Vem förnyar behörigheten?

Behörigheten för klass 1L gäller i fem år och förnyas därefter.

Vem kan avsluta utredningen?

Utredningen kan avslutas trots att egendomen har fel status.

Använd istället uppmaningsform när läsaren ska utföra något så blir det ingen tvekan om vem som ska agera.

Även om språket ska vara enkelt kan det bli nödvändigt att använda facktermer och områdesord som läsaren inte är bekant med. Det är dock inget oöverstigligt problem. De flesta människor är beredda att lära sig nya ord när de inträder i ett nytt ämnesområde. Se bara till att inte använda dem i onödan och förklara, exemplifiera och förtydliga. Om det förekommer många facktermer i texten brukar jag rekommendera att man läger en ordlista som bilaga.

Tänk också på att ha ett konkret och konsekvent ordval. En person med begränsat intresse för IT kommer inte att förstå att du menar samma sak när du skriver *toner*, *färgpatron* och *kassett*. Undvik också förkortningar i möjligaste mån, eller förklara dem noggrant i fotnoter eller ordlista. I en manual gäller inte samma regler som för mer sammanhållen text, att om man väl skrivit ut en förkortning i början av texten kan man använda förkortningen fortsättningsvis i texten. Manualen läses ju i fragment och varje del måste vara självförklarande.

Exemplifiera sådant som är abstrakt eller svårt

Det är inte alltid nödvändigt att läsaren förstår ett ord fullt och helt. Ofta kan det räcka med att du förklarar hjälpligt så att läsaren får tillräckligt med information för att kunna utföra just den uppgiften som du ger anvisningar om.

Om din provtagningsstation utför provtagningar på vatten och fallande sediment (t.ex. avlagringar i bäckar eller dikesrenar) samt in-situ mätningar (t.ex. temperatur, syre, pH, konduktivitet, redox) kan du ta prov på flera olika djup.

Manualens layout

En manual bör ha en mycket diskret layout som inte konkurrerar med texten. Användaren ska ju intressera sig för innehållet. Det innebär dock inte att det är olämpligt att ha med bilder. Tvärtom är bilden oftast ett oöverträffat sätt att beskriva något komplext. Även flödesscheman, kartor, bild med sifferhänvisningar är suveräna pedagogiska genvägar.

Som grafiskt grepp i manualen rekommenderar jag uppställningar av olika slag. I princip kan de se ut på tre olika sätt – med punkter, med bokstäver eller numrerad. Alla tre har sina egna användningsområden.

Den vanliga punktlistan som ofta föregås av en liten svart prick är den bästa uppställningen när du ska räkna upp något som inte har någon inbördes rang eller dignitet. I manualen förekommer det exempelvis att du måste räkna upp vilka verktyg läsaren behöver ha till hands.

När du ska montera Ikea-möbeln behöver du

- insexnyckel
- skruvmejsel
- hammare.

Om du däremot ska ge en steg-för-steg-beskrivning av en process är den numrerade listan bäst. Siffrorna understryker kronologin i flödet och gör den lätt att använda i situationer när man kanske samtidigt måste hålla koll på något bredvid läsningen. När du använder en numrerad lista slipper du också att ideligen upprepa ord som *sedan* och *därefter*.

Brygga kaffe i kaffebryggaren

1. Häll vatten i behållaren.
2. Placera ett filter i storleken 1x4 i filtertratten.
3. Fyll på 1 msk kaffe för varje kopp i filtret.
4. Tryck på ON1

Abc-listan har inte en lika självklar plats som den punktade och numrerad, men min egen erfarenhet visar att den fungerar bra när man måste ange alternativa vägar. Då kan abc-listan bli en lista i listan där varje alternativ får en ny bokstav.

Skapa röstbrevlåda

1. Lyft luren och slå numret 4000.

En automatisk röst ber dig uppgi din anknytning.

2. Ange din anknytning på något av följande sätt:

- a. Tryck ditt anknytningsnummer följt av #
- b. Tala in ditt anknytningsnummer tydligt, sifra för sifra, avsluta genom att säga Klar.

3. Lägg på luren.

Testa manualen

När en tillverkare tar fram en ny teknisk produkt eller en ny version av en befintlig brukar man testa den omsorgsfullt. I en perfekt värld skulle företagen testa manualen lika grundligt, men vi vet alla att det inte är så. Det är både dumt och synd. Manualen kan ju oftast testas samtidigt som man testat produkten på riktiga användare. Omfattningen på testerna ökar bara marginellt och skribenten får direkt användbar information om sin text. Utan stora kostnader eller extra besvär.

Det är alltså mycket som skulle kunna göras annorlunda i den flod av manualer som publiceras och distribueras till tålmodiga användare i dag. Men det allra viktigaste är insikten att manualen inte kan skrivas med vänsterhanden om den ska bli ett fungerande dokument, utan den kräver minst samma omsorg som den produkt den beskriver.

Artikeln baserar sig på Helena Englunds föredrag på Hugo Bergroth-sällskapets språkvårdsdag i maj 2008.