

Computerhandleidingen

Voorrang aan de gebruiker

MICHAEL STEEHOUDER

is universitair hoofddocent
Instructieve Communicatie bij de
Vakgroep Toegepaste Taalkunde
van de Universiteit Twente.

CAREL JANSEN

is universitair hoofddocent Com-
municatiekunde bij de afdeling
Taalbeheersing van de Vakgroep
Nederlands van de Universiteit
Utrecht.

Computerhandleidingen zijn impopulaire teksten. Ze zijn vaak ingewikkeld en onduidelijk, en bieden zelden een snelle oplossing voor het probleem waarvoor ze werden opgeslagen. De gebruiker, toch al gefrustreerd omdat het programma niet doet wat hij wil, zit zich al gauw te ergeren. De handleiding is te beschrijvend en geeft geen concrete aanwijzingen voor de bediening van het programma. Hoe kan de schrijver de bruikbaarheid van zijn handleiding vergroten? We bespreken twee herschrijvoorbeelden.

Als u op de F3-toets drukt, verschijnt het hulpvenster op uw scherm. Drukt u op SHIFT-F3, dan verschijnt er een leeg scherm waarop u een tweede document kunt openen. Kiest u voor de combinatie CTRL-F3, dan kunt u onder meer lijnen gaan trekken. ALT-F3 ten slotte maakt de verborgen codes in uw document zichtbaar.

Beter

Wilt u hulpinformatie, druk dan op de F3-toets. Wilt u een tweede document openen, druk dan op SHIFT-F3. Wilt u lijnen gaan trekken, druk dan op CTRL-F3. Wilt u de verborgen codes in uw document zien, druk dan op ALT-F3.

De beste herschrijving

Wilt u	Druk dan op
hulpinformatie zien	F3
lijnen trekken	CTRL-F3
tweede document openen	SHIFT-F3
verborgen codes zien	ALT-F3

De gebruiker voorop

Op het eerste gezicht richt de schrijver van de eerste passage zich direct tot de lezer. Hij gebruikt de u-vorm en kiest woorden die concrete gebruikersacties weergeven: *druk, openen, lijnen trekken*. De directe aanspreking en de actiewerkwoorden zijn zeker op hun plaats: ze vergroten de toegankelijkheid van een instructieve tekst.

Toch is deze tekst niet goed. De schrijver legt de werking van een toets uit. Maar de meeste gebruikers willen heel iets anders weten: *welke toets moet ik waarvoor indrukken?* Ze redeneren niet vanuit de toetsen, maar vanuit de taken die ze willen uitvoeren. Daarom moeten die voorop staan, zoals in de tweede kadertekst. Maar ook op die tekst valt wat aan te merken. De zinnen hangen als los zand aan elkaar: er is

geen overkoepelend thema. In de eerste passage is dat wel het geval, ook al is dat thema (de F3-toets) voor een gebruiker niet erg interessant. De beste oplossing is de verschillende mogelijkheden in tabelvorm te presenteren (zie de derde kadertekst). Daaraan heeft een gebruiker in moeilijkheden het meest: hij kan in één oogopslag zien wat te doen.

Fouten en storingen

Een bron van frustratie is de manier waarop fouten of storingen in handleidingen worden behandeld. Vaak gaat dat zo: 'Als de diskette vol is, kunt u uw document niet meer opslaan'. Daarmee blijven twee essentiële vragen onbeantwoord: hoe merk ik dat de diskette vol is, en wat moet ik in zo'n geval doen? De gebruiker heeft hier dus niets aan. Een alternatief is:

Als de diskette vol is, kunt u uw document niet opslaan. U ziet dan op het scherm de boodschap: *Geen opslagruimte beschikbaar*. U moet ofwel andere documenten van uw diskette verwijderen (zie paragraaf 5.2), ofwel een nieuwe diskette gebruiken.

Maar ook deze tekst is niet erg gebruikersvriendelijk. Want wanneer zoekt een gebruiker deze passage op? Wanneer hij nietsvermoedend zijn document wil opslaan, en tot zijn schrik op het scherm ziet staan: *Geen opslagruimte beschikbaar*. Die schermboodschap is waarschijnlijk de zoekingang die hij kiest om in de handleiding hulp te vinden. Het beste is het dan ook als die zoekingang aan het begin van de betreffende passage komt te staan, liefst in de vorm van een *kopje*.

'Geen opslagruimte beschikbaar'

Deze mededeling betekent dat de diskette vol is. U kunt uw document niet opslaan. U moet ofwel andere documenten van uw diskette verwijderen (zie paragraaf 5.2), ofwel een nieuwe diskette gebruiken.

De moraal

Een computerhandleiding is er voor de gebruiker en moet dus vanuit zijn perspectief geschreven worden. Dat betekent dat de schrijver zich consequent in de positie van de gebruiker moet verplaatsen en op diens taken, vragen en problemen moet anticiperen. Hij moet niet beschrijven hoe het systeem in elkaar zit, maar wat de gebruiker moet doen om ermee te werken.

STEEHOUDER en JANSEN

zijn co-auteurs van *Leren communiceren en de Formulierenwijzer*. Binnenkort verschijnt hun *Handleidingenwijzer*, met de ondertitel *Effectieve computer-handleidingen schrijven*.