



**MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS**

Att göra ett index

– ett examensarbete om indexering av manualer

Emma Göhran
Textdesign, 180 hp

Akademien för innovation, design och teknik
Examensarbete i informationsdesign, 15 hp
Kurskod: KIT158
Examinator: Yvonne Eriksson
Handledare: Björn Fundberg
Eskilstuna 2009-02-19

Sammanfattning

Denna rapport är resultatet av mitt examensarbete. Arbetet handlade om att med hjälp av regler för god informationsdesign ta fram ett index till Scantias förarhandbok, samt att ta fram riktlinjer för hur man går tillväga när man gör index. Syftet var att indexet skulle vara ett förslag på hur ett nytt index kunde se ut och vara en inspiration vid omarbetning av det befintliga indexet. Riktlinjerna skulle användas som stöd för Scantias teknikinformatörer vid produktion av index.

Frågeställningarna var:

- Hur går man tillväga för att med hjälp av regler för god informationsdesign producera ett index?
- Hur gör man ett index som ökar bokens läslighet, det vill säga gör själva bokens innehåll tillgängligt för användaren?

Jag använde mig av en egen metod i mitt arbete. Denna metod bestod av att testa och utvärdera det befintliga indexet, studera litteratur, producera ett nytt index, testa och utvärdera detta samt att ta fram riktlinjer för hur man producerar index.

Med detta som utgångspunkt tog jag fram ett förslag till nytt index samt riktlinjer för produktion av index.

Rapportens slutsats var att index bör göras manuellt och att indexering i första hand handlar om att använda de synonymer och associationer som finns inom det specifika fackspråket och inte om att enbart använda den korrekta terminologin.

Keywords

Informationdesign

Textdesign

Index

Usability test

Scania

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	2
KEYWORDS	2
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	3
1 INLEDNING	4
1.1 BAKGRUND.....	4
1.2 SYFTE OCH MÅL.....	4
1.3 MÅLGRUPPEN	4
1.4 AVGRÄNSNINGAR	4
1.5 FRÅGESTÄLLNING.....	5
1.6 DEFINITION AV BEGREPP.....	5
1.7 LITTERATURPRESENTATION.....	5
1.8 METOD	6
1.9 TIDIGARE FORSKNING	6
2 FÖRSTUDIE.....	7
2.1 FOKUSGRUPP	7
2.2 KONKURRENTANALYS	7
3 GENOMFÖRANDE.....	8
3.1 UTFORMNING AV INDEX	9
3.2 VAL AV INDEXTERMER	9
3.3 SYMBOLREGISTER	10
3.4 TYPOGRAFI.....	11
3.4.1 RUBRIKER.....	11
3.4.2 BRÖDTEXT.....	11
4 UTPROVNINGAR.....	12
4.1 UTPROVNING 1	12
4.1.1 RESULTAT UTPROVNING 1	12
4.2 UTPROVNING 2	14
4.2.1 RESULTAT UTPROVNING 2	15
5 RESULTAT	16
5.1 INDEXET	16
5.2 RIKTLINJER FÖR PRODUKTION AV INDEX	16
6 SLUTDISKUSSION.....	17
7 KÄLLFÖRTECKNING.....	19
7.1 TRYCKTA KÄLLOR	19
7.2 RAPPORTER	19
7.3 ELEKTRONISKA KÄLLOR.....	19
BILAGOR	20

1 Inledning

”The labour and patience, the judgement and penetration which are required to make a good index, is only known to those who have gone through this most painful, but least praised part of a publication. William Oldys (1696-1761)”. Ur Wellish (1995).

I den här rapporten beskriver jag mitt examensarbete i informationsdesign ht 2008. Mitt arbete har gått ut på att:

- ta fram riktlinjer för hur man producerar ett index
- producera ett förslag till index till Scantias förarhandbok.

Rapporten beskriver metoder och teorier jag har använt mig av, mina utprovningar samt resultat, diskussion och slutsatser.

1.1 Bakgrund

Scania är en av världens största tillverkare av bland annat lastbilar och bussar. Till varje buss och lastbil som Scania tillverkar finns en handbok, exempelvis förarhandboken för lastbil som jag arbetar med i detta examensarbete.

I dagsläget består förarhandbokens index av handbokens samtliga rubriker på nivå ett och två. Dock är det sällan så att rubrikerna är anpassade för att fungera väl som indextermer. Dessutom innebär det faktum att rubriker på nivå tre inte visas i indexet att en stor mängd sidor inte alls är sökbara. I och med detta fungerar indexet inte på ett bra sätt för användarna, vilket alltså betyder att det är i behov av förbättring.

1.2 Syfte och mål

Syftet med examensarbetet är att ta fram ett förslag på ett förbättrat index till Scantias förarhandbok. Målet är att förslaget ska vara till hjälp och inspiration när det nuvarande indexet ska göras om. Jag ska också skriva riktlinjer för hur man ska gå tillväga när man gör index, vilka ska användas som stöd för Scantias teknikinformatörer när de producerar index.

1.3 Målgruppen

Målgruppen består av lastbilsförare. Traditionellt tänker nog de flesta på en lastbilsförare som en medelålders man, och jag skulle personligen och helt ovetenskapligt kunna tänka mig att den bilden stämmer ganska bra. Dock är det så att av de förare som jag träffat är mer än hälften 35 år eller yngre och flera av dem är kvinnor. I mitt arbete med att ta fram ett förslag till nytt index i förarhandboken kommer jag inte att göra några speciella målgruppsanpassningar. Detta eftersom jag anser att man ska kunna använda sig av förarhandboken och dess index utan några större förkunskaper, exempelvis när man håller på att ta lastbilskort.

1.4 Avgränsningar

I det här arbetet har jag på grund av den begränsade tiden ingen möjlighet att ändra i texten i själva förarhandboken, jag måste alltså avgränsa mig från detta. Om däremot hade haft möjlighet att göra sådana förändringar skulle jag bland annat ha kortat ner och formulerat om rubriker, delat upp stora textsjok, ändrat formuleringar m m.

Förarhandboken är chassiunik, det vill säga att den trycks för varje lastbil och buss för att passa för exakt de funktioner som finns i det specifika fordonet. Detta innebär att förarhandboken i sin helhet består av över 800 sidor, varav mindre än hälften tas med i en tryckt bok. För att göra arbetet greppbart och möjligt att genomföra inom tidsramarna väljer jag att endast fokusera på ett representativt urval sidor från boken. Vilka kapitel urvalet består av avgör jag tillsammans med min uppdragsgivare.

Jag avgränsar mig även från att arbeta inriktat mot förarhandboken för buss, även om mitt förslag till nytt index ska vara tillämpligt för buss i lika hög grad som för lastbil.

1.5 Frågeställning

Hur går man tillväga för att, med hjälp av regler för god informationsdesign, producera ett index? Det är kärnan i min frågeställning. En del i min frågeställning är också hur man gör ett index som ökar bokens läslighet, det vill säga gör själva bokens innehåll tillgängligt för användaren.

1.6 Definition av begrepp

I denna rapport använder jag dessa begrepp, vilka jag med hjälp av ISO 2788(1986) definierar enligt följande:

index – en ordnad lista eller del av söksystem som ger tillgång till en viss del av ett dokument
indexterm – ett ord eller en fras i ett index
indexrubrik – ett ord eller en fras i ett index som har underordnade ord eller fraser
indexering – en sammanställning av ett dokumentets innehåll i form av ord och fraser
indexerare – en person som har till yrke att indexera
indexmarkör – en osynlig markering i ett dokument som beskriver hur en indexterm ska se ut.

1.7 Litteraturpresentation

Redan i början av mitt arbete fann jag två av de viktigaste dokumenten inom indexering. Det ena, SS-ISO 999 (1998) handlar just om hur man utformar och presenterar sak- och personregister. Det visade sig vara ett mycket användbart dokument i allt från typografi till hur man formulerar själva indextermerna.

Det andra ISO-dokumentet SS-ISO 5963 (1987) som handlar om indexeringsprinciper. Detta beskriver hur man granskar dokument, avgör vilket ämne dokumentet handlar om och väljer passande indextermer. Båda ISO-dokumenten används flitigt av indexerare.

Jag fann nämligen även att det i övriga världen finns en yrkeskategori som heter Indexerare, vilka har många aktiviteter av olika slag. I samband med denna upptäckt hittade jag The Society of Indexers som har många intressanta artiklar på området och även en relativt omfattande lista på lästips för indexerare. Här kunde jag hitta en betydande del matnyttig litteratur. Det finns även en tidskrift, The Indexer, vilken är The Society of Indexers tidning.

Indexing: the Manual of Good Practice av Pat F. Booth (2001). Booth (2001) som själv är indexerare har skrivit sin bok i form av en handbok. En oerhört användbar bok och likaså Indexing from A to Z av Hans H. Wellisch (1996).

Jag hittade även tidskriften Communicator, utgiven av Institute of Scientific and Technical Communicators.

1.8 Metod

I mitt arbete kommer jag att använda en metod jag själv utvecklat för att passa mitt arbete.

Metoden innebär att jag först ska:

1. testa det befintliga indexet och utvärdera det
2. förbereda dokumenten som jag ska indexera och samtidigt hitta och studera litteratur på området
3. producera det nya indexet
4. testa och utvärdera det nya indexet samt jämföra det med det befintliga registret
5. löpande skriva rapporten och i slutet av arbetet ta fram riktlinjer för hur man ska gå tillväga när man producerar ett index.

Under mitt arbete ska jag göra mindre tester av det nya registret och sedan göra de ändringar som framkommit att de behövs. Detta kallas för en *iterativ process*.

Kuniavsky (2003) beskriver i sin bok *Observing the User Experience* den iterativa processen som en flexibel och anpassningsbar metod. Med det menar han att metoden går att använda sig av på många skilda utvecklingsområden. En iterativ process, menar Kuniavsky (2003) innebär en cyklisk utveckling där man går från det generella till det specifika. Detta genom att hela tiden testa sin produkt på målgruppen och sedan justera produkten om och om igen tills produkten är klar.

1.9 Tidigare forskning

Jag har sökt tidigare forskning och funnit en fallstudie som är relevant för mitt arbete. Många gör arbeten om manualer, men jag har endast hittat en person som nämner något om manualens index.

Jag har studerat en magisteruppsats av Jonatan Lundin (2006) som heter *Är det svårt att hitta i en mobiltelefonmanual? – En kvalitativ fallstudie om informationssökning och användbarhet*. Mobiltelefoner och lastbilar är förvisso skilda saker, men båda manualerna går under rubriken ”teknisk manual”. Tekniska manualer i allmänhet tenderar att hålla sig på en för tekniskt avancerad nivå för användarna. Därför utgår jag ifrån att de delar av studien som berör index går att applicera även på förarhandboken. Lundin (2006) konstaterar i sin rapport att det är svårt för användarna att hitta i mobiltelefonmanualer. Alla användarna i studien använde sig av innehållsförteckning eller index men hade ändå stora problem att hitta rätt i manualen. Anledningen till detta, menar Lundin (2006) är bland annat att indexet inte innehåller de nyckelord som användaren letar efter. Antingen, säger han, ställer indexet för stora krav på användarens omvärldskunskap eller så har den alltför tekniskt språk.

Efter att ha studerat Lundins (2006) intressanta rapport känns det än viktigare att göra ett index som faktiskt är användbart. Det jag framför allt tagit till mig ifrån hans rapport är att för att lätt kunna hitta i en manual så behöver dess index vara uppgiftsorienterat och inte funktionsbaserat. Det vill säga att användaren i första hand behöver få veta hur han använder produktens funktioner och inte vilka de är. Indexet behöver också innehålla synonymer i så hög grad att användaren kan hitta rätt trots att han inte söker efter exakt ”rätt” fras.

2 Förstudie

Det första jag behövde göra var att undersöka det nuvarande indexet i förarhandboken. Hur fungerar det idag? Vad är bra och vad är dåligt? Jag behövde även ta reda på vad målgruppen, dvs lastbilsförarna tyckte om indexet och hur de använde sig av det i sitt arbete.

2.1 Fokusgrupp

I förarbetet hade jag även en fokusgrupp. En fokusgrupp har den fördelen att folk känner sig bekväma vilket gör att man får ta del av deras tankar. Det är en bra metod att använda sig av i början av ett projekt eftersom man får kännedom om vilka problem som ska lösas utan att man behöver lägga tid och pengar på att göra någon prototyp. (Kuniavsky 2003)

Fokusgruppen bestod av tre förare på ett Scania Transportlaboratorium AB, ett Scaniaägt åkeri. Att gruppen skulle bestå av just yrkesförare var självklart eftersom det var förare som var förarhandbokens målgrupp. Genom att vända mig till detta åkeri, istället för till ett externt åkeri undvek jag till viss del risken att förarna inte skulle våga kritisera registret, vilket kunde ha varit fallet om de varit kunder till Scania. Detta åkeri var ju till för just att Scania skulle kunna testa sina produkter, däribland förarhandboken. Jag vill också nämna att Scania Transportlaboratorium AB endast är ett några månader gammalt företag, vilket innebär att förarna är rutinerade från sina tidigare anställningar på vanliga åkerier, men inte alltför invanda Scaniamedarbetare.

Att fokusgruppen bestod av just tre förare berodde på två saker. Dels var det det antal förare som jag hade tillgång till och dels kände jag att mina antaganden bekräftades av samtliga. Jag upplevde alltså att det räckte med dessa tre personer, eftersom de alla var rutinerade och hade erfarenhet av förarhandboken och dess index. Alla tre var rörande eniga om att det var svårt att hitta i indexet och jag kände att jag fick de svar jag behövde av gruppen. Krug (2006) skriver att det är bättre att göra en test med några få personer än att lägga för mycket tid på att hitta fler att testa på och nu kände jag också att det var viktigt att jag fick komma igång.

I fokusgruppen tittade vi på ett par olika exemplar av förarhandboken och deras index, samt diskuterade vad som var bra och dåligt. Jag hade förberett ett diskussionsunderlag (se bilaga) som mest fungerade som lösa ramar för diskussionen. Exempel på frågor var om de hade använt förarhandboken och dess index. Hur de i sådana fall brukade använda den. Vad de brukade söka efter och hur de skulle vilja ändra den m m. Det som framkom var att registret var tämligen hopplöst att använda. Det största problemet enligt gruppen var att sökorden i registret inte bestod av "huvudord", exempelvis "taklucka". Istället fick man slå upp "Elmanövrerad taklucka", etcetera.

2.2 Konkurrentanalys

För att få igång mitt kreativa tänkande, få idéer och kanske upptäcka eventuella fallgropar gick jag igenom ett antal konkurrenters förarhandböcker, eller rättare sagt deras index. Konkurrenterna jag tittade på var DAF, MAN, Mercedes, Renault, Stralis och Volvo, vilka samtliga är tillverkare av bland annat lastbilar. Jag gjorde även en genomgång av Scantias befintliga index för att se hur det klarade sig i jämförelse med konkurrenterna.

Jag räknade även antalet sökord i indexen och dividerade antalet med antalet sidor i själva förarhandboken vilket gav ett snitt på antalet sökord per sida.

Under konkurrentanalysen framkom ganska stora skillnader mellan de olika förarhandböckernas index. Företagen har lagt väldigt olika mycket energi på utformningen av sina index. Bland dem som lagt ner mest arbete på sitt index är Mercedes, vilket är genomarbetat i såväl form som innehåll. Typografin är genomtänkt och lyfter fram indextermerna på ett sätt som underlättar för användaren. Huvudorden är markerade i fetstil medan den övriga texten är tunnare vilket gör att det inte blir rörigt. Mercedes har även arbetat mycket med sina indextermer och har så många som i snitt 2,7 sökord per sida. Detta innebär att sannolikheten är stor att hitta det man söker i registret.

Även MAN har lagt en del arbete på att välja sökord till sitt index och användaren har ganska goda chanser att hitta det han söker. Antalet sökord per sida är 0,9. Dock är typografin mindre genomarbetad och ger ett ganska kompakt och platt intryck. Ingenting särskilt lyfts fram.

Renault tycks ha arbetat betydligt mindre med sitt index. Typografin tycks vara helt ogenomtänkt, inga ord lyfts fram mer än några andra och sökorden är inte välformulerade samt få, bara 0,5 per sida. Registret ger helt enkelt ett rörigt intryck.

Scantias index ger också ett obearbetat intryck. Det innehåller överlägset minst indexreferenser, bara 0,3 per sida. Indexreferenserna är inte heller särskilt väl valda. Positivt är dock att registret ger ett luftigt och lättläst intryck.

DAF, Stralis och Volvo tycks ha lagt sig på en mellannivå. Indexen är inte helt hopplösa även om de lämnar en del övrigt att önska. DAFs index är en smula rörigt och platt på samma sätt som MANs index, men framför allt innehåller det få sökord, bara 0,5 per sida. Det är inte helt lätt att hitta det man letar efter. Framför allt inte om det är något specifikt man söker, till exempel vad en specifik symbol betyder och inte bara allmänt om batterier eller liknande. Stralis tycks ha lagt sin energi på att göra ett stiligt index, vilket man väl får säga att de har lyckats med. Dock är det oerhört tunt på indexreferenser och har bara 0,4 per sida. Det har dessutom, i vissa fall, en förvirrande sidhänvisning. Volvo å sin sida har gott om indexreferenser i sina index, men det är en stor nackdel att man måste leta igenom flera. Man har inte heller lagt någon energi på typografin vilket gör att indexen blir lite svåröverskådliga.

Slutsatsen blir att Scantias index inte står sig speciellt bra i jämförelse med konkurrenternas. Jag konstaterar också att jag i första hand vill inspireras av Mercedes index som jag tycker är det bästa. Men också att det finns bra detaljer hos flera av de andra indexen som kan komma till användning eller ge idéer.

3 Genomförande

För att kunna komma igång med det praktiska arbetet behövde jag som tidigare nämnts en lämplig programvara, nämligen FrameMaker.

Rent praktiskt gick arbetet i FrameMaker till så att jag fick börja med att lägga in kapitlen från förarhandboken i varsitt dokument. Dessa länkade jag sedan till ett huvuddokument, som höll alla filerna i rätt struktur. Jag fick sedan gå in i varje kapitel-fil och lägga in sökorden manuellt, för att sedan låta programmet placera dem i ett index.

3.1 Utformning av index

Robinson & Etter (2000) skriver att ett index ska vara betydligt mer detaljerat än en innehållsförteckning. Detta är nu inte fallet i förarhandboken i dagens läge. För att vara exakt är innehållsförteckning och index identiska, förutom att orden i innehållsförteckningen är arrangerade efter sidordning och i indexet i alfabetisk ordning. Robinson & Etter (2000) menar också att produktion av index inte handlar om någon mekanisk process där man listar ord, utan snarare om en lista över koncept där man måste välja vilka ord som skall vara med. De menar också att man måste komma ihåg att ett index ska hjälpa läsaren att hitta information och att man därför måste ta med synonymer så att man har mer än en chans att hitta rätt.

I *Indexing from A to Z* berättar Wellisch (1995) att tillverkare av tekniska manualer, som till exempel Scania, använder "embedded indexing modules". Dessa moduler låter ofta rubrikerna falla ut i ett index. Vad man inte tänker på är att de tekniska skribenterna gärna sätter rubriker som börjar i stil med "hur man..." eller "att använda...". Detta leder till att "hur" och "att" blir uppslagsord i registret och vem slår upp ett sådant ord? Scantias index innehåller liknande exempel, som "säkerhetsföreskrift för brandsläckare" fast det rimligen är "brandsläckare" som är det viktiga ordet. Det här är ett stort problem, naturligtvis framför allt för användarna, vilket i sig själv motiverar att ett index utformas manuellt och inte av en dator. Dock vill jag tillägga att Wellisch (1995) såväl som Booth (2001) nedan själva arbetar som indexerare och förmodligen inte är helt objektiva i sin bedömning av datorproducerade index. Hur som helst har de ju själva stor erfarenhet och dessutom anser jag att deras sakargument är trovärdiga. Därför väljer jag att använda dem som källor.

Booth (2001) skriver att ett bra index karakteriseras av

- att all relevant text får täckning i registret
- att alla ämnesreferenser ska representeras av sökord som är koncisa, meningsfulla, troliga som uppslagsord och leder till rätt plats i dokumentet
- att korsreferenser ska inkluderas
- och slutligen ska registret (vid behov) inledas med en introduktion som beskriver hur man ska använda registret.

Jag avser att med det nya registret uppfylla alla dessa kriterier, förutom den sista som helt enkelt inte kommer att behövas.

3.2 Val av indextermer

Enligt Wellisch (1995) måste indexet i en teknisk manual vara mycket detaljerad. Inga procedurer eller regler får vara oindexerade. Detta beror förstås på att användaren helt enkelt måste ha möjlighet att hitta exakt det han eller hon letar efter. Det beror också på det faktum att användaren inte alltid känner till exakt vad tekniken och delarna i lastbilen heter på fackspråk.

Jag började med att gå igenom de aktuella delarna i förarhandboken för att sätta mig in i vad de handlade om. Enligt Booth (2001) måste man som indexerare förstå dokumentet man arbetar med, vilket också inkluderar en förståelse av den terminologi som ingår. De ord som jag inte förstod sökte jag upp i Scania Lexicon, som är ett webbaserat lexikon som behandlar just Scantias terminologi. Jag diskuterade också begreppen med den teknikinformatör som ansvarade för det specifika området.

Det fortsatta arbetet handlade om att sida för sida gå igenom förarhandboken för att anteckna vilka ord som skulle bli indextermer. Min ambition var att varje sida i snitt skulle ha minst en sökterm, för att vara säker på att hela boken fick täckning i indexet. För att det skulle vara så lätt som möjligt för användaren att snabbt hitta rätt sida i boken tog jag med synonymer samt olika former av samma fras. Till exempel både ”däck, byta”, ”byta däck”, ”hjul, byta” och ”byta hjul”. ”Byta däck” och ”byta hjul” pekade då på ”däck, byta” respektive ”hjul, byta” där många alternativ radades upp under respektive indexterm för att användaren skulle få en överblick över alla tillgängliga alternativ rörande just däck och hjul. Under exempelvis ”däck” fanns alltså ett stort antal andra indextermer, bland annat ”välja”, ”sätta dit”, ”kontrollera” osv.

I många fall bestod de tänkbara indextermerna av mer än ett ord. Till exempel fanns det stor chans att någon skulle söka efter indexreferensen ”diesel”, men i princip lika gärna efter ”bränsle” eller ”drivmedel”. I alla dessa fall lät jag den som kändes mest trolig stå som huvudsaklig indexterm och de övriga fick peka mot denna med hjälp av en ”se-hänvisning”. En ”se-hänvisning” bestod helt enkelt av en indexterm, exempelvis ”drivmedel” som efterföljdes av ordet ”se” och den term som valts som huvudterm, i det här fallet ”bränsle”. Jag valde också att inte låta sidnummer stå med i ”se-hänvisningen”. Detta eftersom det i många fall fanns underrubriker under huvudtermen som kunde vara av intresse för användaren, men som denne inte skulle se om han inte blev hänvisad dit.

Det finns också en annan typ av vidarehänvisning, nämligen ”se också”. Denna typ av hänvisning har jag valt att inte använda mig av eftersom jag inte upplevt att det har funnits något direkt behov av den (SS-ISO 999: 1998).

Genomgången utmynnade i ett antal indextermer som jag sedan, ord för ord, lade in i form av indexmarkörer i dokumenten i FrameMaker, för att sedan skapa ett index. Detta index kunde jag sedan påverka gällande typografin och skriva ut tillsammans med de övriga dokumenten för att kunna göra utprovningar och korrekturläsning.

Under korrekturläsningen gick jag igenom term för term i indexet och kontrollerade att alla hänvisningar ledde till rätt sida och att där inte fanns några stavfel m m.

3.3 Symbolregister

Illustrationer är problematiska att indexera. I förarhandboken finns ett stort antal symboler som lastbilsförarna ibland behöver slå upp och läsa om. Men hur refererar man till rätt symbol på ett kort och koncist sätt? Efter att ha sökt i litteraturen och själv försökt hitta ett bra sätt vill jag säga att det är i princip ogenomförbart. Förarna jag träffade under fokusgruppen framförde önskemål om en utvikbar översikt över hela lastbilens kontrollpanel, med bilder och förklarande text till alla symboler. Eller, om förklarande text inte var möjlig, nummer till den sida i boken där symbolen förklarades. Min lösning blev att viga några sidor i slutet av boken åt ett bildregister. Där kan man rada upp alla symboler med tillhörande sidhänvisningar. Symbolerna är tydliga även i ganska litet format, vilket innebär att bildregistret inte behöver ta så många sidor i anspråk, men att förarna ändå enkelt kan hitta den symbol de söker efter. Wellisch (1995) föreslår just att saker som är svåra att indexera, exempelvis symboler och koder, kan ges ett eget index. Hur han rekommenderar att ett index över symboler skulle göras nämner han dock inte.

3.4 Typografi

Pettersson (2002) skriver att index är ett outhärligt verktyg för att snabbt hitta rätt information i en bok. Han menar att det kan göras i 50 mm breda kolumner, ”in 10 point type on 11 point lines, with 12 point indents”. Pettersson (2002) menar att det inte är nödvändigt att ha extra utrymme bredvid linjerna, men att det kan vara ett halvt radutrymme mellan grupper av ord som börjar på olika bokstäver. Indexets rubrik kan stå som rubrik 1.

Att ett index är ett outhärligt verktyg håller jag fullständigt med om. Men när det gäller Petterssons (2002) riktlinjer för hur det ska utformas känner jag att jag behöver anpassa dem en smula för att det ska fungera för förarhandboken. Jag upplever att index generellt bör anpassas beroende på vad det är för typ av bok som registret ska finnas i, även om det är bra att ha en modell som Petterssons (2002) att utgå ifrån. Dock nämner Pettersson (2002) ingenting om den övriga typografin, t ex vilken typ av teckensnitt man bör använda eller om det t ex är lämpligt att använda färger i ett index.

Enligt Wellisch (1995) är typografin i index mer komplex än själva dokumenttextens typografi. Detta beror enligt honom på att registret är en lista som ska ”scannas” jämfört med dokumenttexten som läses igenom som en vanlig text. När man läser en vanlig text, säger Wellisch (1995), läser man inte texten bokstav för bokstav utan ögat grupperar texten i små bitar som man uppfattar som ord. Men när man läser igenom ett index, skriver han, så läser ögat ord för ord för att hitta det rätta, vilket ställer speciella krav på typografin. Jag vet dock inte om jag personligen håller med om att typografin nödvändigtvis är mer komplex i indexet än i huvudtexten, men självfallet måste man utforma typografin noggrant även i registret.

3.4.1 Rubriker

Ett index är ju sorterat i alfabetisk ordning och bokstäverna utgör så att säga rubriker för indextermerna. Att infoga mellanrum ovanför samt lägga bokstäverna i fet stil gjorde mycket för överskådligheten. Jag valde sanserifen Helvetica som Pettersson (2003) nämner som ett lämpligt och allt vanligare förekommande typsnitt för rubriker. Detta gjorde att bokstäverna lyftes fram ytterligare.

Jag funderade också på att förstärka rubrikerna genom att lägga en linje under, liksom en av Scantias konkurrenter hade gjort i sitt index. Dock upplevde jag att detta gjorde rubriken för tung och att linjen och rubriken då drog åt sig för mycket uppmärksamhet till nackdel för själva indexet.

3.4.2 Brödtext

För att indexet inte skulle uppta ett orimligt stort antal sidor valde jag att använda två spalter, vilket tycks vara mer regel än undantag när det gäller index. Detta gjorde också att indexet blev mer överblickbart eftersom man bara behöver bläddra bland hälften så många sidor som i enspaltigt format. För att undvika att indextermerna sträckte sig över mer än en rad minskade jag då också teckenstorleken till 9 punkter vilket var så litet som tycktes vara möjligt utan att det skulle bli svåräst. Wellisch (1995) nämner att index ofta sätts i storlek 7 eller 8 och att man inte bör ha mindre storlek än så. Det borde hur som helst innebära att 9 punkter är tillräckligt. Man måste dock ha i åtanke att förarhandboken läses under speciella omständigheter jämfört med andra böcker. Dålig belysning och stress är inga ovanliga omständigheter.

Wellisch (1005) skriver också att undersökningar visat att läsare verkar föredra att läsa typsnitt med seriffer. Förarhandboken använder sig av typsnittet Janson Text, som är just en serif. Janson Text används endast till brödtexten och är i 10,5 punkter. Till rubrikerna används typsnittet Frutiger i olika storlekar och grader av fetning m m, beroende på vilken typ av rubrik som avses. I princip skulle jag bara kunna använda dessa typsnitt även till registret, eftersom båda fungerade utmärkt i nuvarande indexet. Dock fanns ingetdera tillgängligt att använda och dessutom skulle de båda bytas ut, vilket alltså uteslöt dem. Istället provade jag fyra versioner. Dels en version med Times New Roman som är ett klassiskt, läsvänligt typsnitt och dels en version med typsnittet Garamond. Garamond gav ett lättare intryck, men tycktes lika lättläst. Eftersom jag kände mig osäker på vilket typsnitt som passade bäst fick valet avgöras genom utprovning. För att inte låsa mig vid Times New Roman eller Garamond gjorde jag även två ytterligare versioner av indexet. En version med typsnittet Constantia, som är en serif och en version med typsnittet Georgia. Georgia är visserligen ett typsnitt som är utvecklat främst för webben (www.microsoft.com 2009-01-07) men jag ville förutsättningslöst se vad testpersonerna skulle föredra.

4 Utprovningar

Krug (2006) skriver i sin bok *Don't Make Me Think!* om lämpligt antal utprovningsspersoner. Han menar att det fungerar mycket bra att göra två omgångar utprovningar med tre testpersoner vid varje utprovning och att det är betydligt bättre än att endast göra en utprovning men med fler deltagare. Krug (2006) menar att tre testpersoner kanske inte hittar alla problemen vid en utprovning, men att de täcker upp de allra flesta problemen med produkten vid två utprovningar. Jag valde därför att följa Krugs (2006) råd och genomföra två omgångar utprovningar med tre testpersoner vardera.

4.1 Utprovning 1

Den första testen av mitt index, ”pilottestet”, gjorde jag på en av teknikinformatörerna som arbetar just med förarhandboken. Utprovningen var inte speciellt vetenskapligt gjord, men den hjälpte mig att hitta de största problemen med mitt index innan jag började med de ”riktiga” utprovningarna.

Den första omgången utprovningar gjorde jag på Scania Transportlaboratorium AB på tre manliga förare i åldrarna ~20 till ~45 år. Utprovningarna bestod av ”tänka högt-användningstester” och intervjuer där testpersonerna dels fick utföra olika av mig förutbestämda uppgifter och dels svara på frågor. Inför utprovningarna hade jag också skrivit ett manus (se bilaga 2) som jag hade med mig som stöd, men som jag följde fritt för att situationen skulle kännas så naturlig som möjligt. Ett problem med utprovningen var att testpersonerna kände till svaret på flera av frågorna. Dock tyckte jag att det fungerade bra ändå, eftersom det inte var deras kunskaper som jag testade utan hur bra det fungerade att navigera sig igenom indexet in i förarhandboken. En viktig punkt i utprovningen var också att se vilka ord testpersonerna skulle välja att söka efter, för att kunna justera indexet efter deras behov. Och inte heller där upplevde jag att utprovningen påverkades negativt av testpersonernas förkunskaper.

4.1.1 Resultat utprovning 1

Uppgift 1. Du sitter och tittar på Interactorn och ser på skärmen en liten bild som du blir osäker på vad den betyder. Hur går du tillväga?

Samtliga testpersoner börjar med att söka på indextermen "Interactor" och hänvisas där till termen "Scania Interactor". Testperson 1 och 2 letar då snabbt upp detta ord, medan den tredje inte förstår hänvisningen och får då hjälp. Ingen av testpersonerna har sedan några problem att hitta rätt sida i boken.

Enklaste lösningen var att söka direkt på "Scania Interactor" och på underreferensen "symboler".

Uppgift 2. På kontrollpanelen blinkar en gul lampa med en figur på, som du inte vet vad den betyder. Hur hittar du svaret?

Testperson 1 och 3 söker på indextermen "Instrumentpanel" som inte finns i indexet. De läser istället termen "Instrument för fordonsinformation" och hänvisas till "fordonsinformation". Där ser de istället indextermen "fordonsdisplay", går till den sidan och bläddrar sig fram till rätt plats. Testperson 2 slår direkt upp symbolregistret, hittar snabbt rätt figur och går till rätt sida.

Enklaste lösningen var att gå till symbolregistret, annars att söka på "symboler" och underreferensen "huvudteckenfönster".

Uppgift 3. Du upptäcker att en ljuskälla för bromsljus har gått sönder. Du ska byta den men vet inte riktigt hur man gör. Hur söker du?

Samtliga tre testpersoner söker efter indextermer som inte finns. Testperson 1 söker på "belysning", testperson 2 på "glödlampor" och testperson 3 på "bromsljus". Testperson 1 tittar istället efter indextermen "byta lampor" och hittar snabbt rätt. Testperson 2 söker på "lampor" och hänvisas till "byta lampor" och hittar sedan rätt. Testperson 3 hittar "byta lampor" av en slump när han söker efter "bromsljus" och hittar sedan rätt.

Enklaste lösningen var att söka på "byta lampor" och underreferensen "bakljus".

Uppgift 4. Du ska ta lastbilen mellan Trelleborg och Rostock och måste "knappa in" detta. Du minns inte hur man gör och slår upp det i förarhandboken. Vad söker du?

Testperson 1 söker efter "färdskrivare", hänvisas till "digital färdskrivare eller ADR-färdskrivare" och tappar sedan tråden på grund av att begreppen måste redas ut. Hjälper till och föreslår att testpersonen ska titta på "digital färdskrivare" och sedan hittar personen rätt. Testperson 2 slår genast upp "digital färdskrivare", medan testperson 3 börjar med att söka på "färja" och visar sig snart inte ha förstått frågan. Efter att jag förklarat söker personen istället på "färdskrivare", hänvisas till "digital färdskrivare eller ADR-färdskrivare", väljer "digital färdskrivare". Ingen av testpersonerna ser undertermen "färje-/tågtransport" men hittar snabbt rätt genom att bläddra sig fram.

Enklaste lösningen var att söka på "digital färdskrivare" och "färje-/tågtransport".

Uppgift 5. Du tittar i elcentralen och ser en bild som du inte vet vad den betyder. Hur tar du reda på det?

Testperson 1 söker på "elcentral", ser "elcentral symboler" och hänvisas till "symboler". Väljer hänvisningen till symbolregistret och hittar sedan rätt symbol. Testperson 2 går direkt till symbolregistret men hittar inte symbolen. Väljer då "elcentral", går dit och bläddrar sig sedan fram till rätt sida. Testperson 3 börjar med att söka på "belysning" varvid jag bryter in och undrar om testpersonen skulle söka på det om han inte hade en aning om vad bilden betydde? Han ändrar sig och väljer istället att söka på "elcentral", ser "elcentral symboler" och hänvisas till "symboler". Väljer där "elcentral" och hittar snart rätt.

Enklaste lösningen var att gå till symbolregistret, annars att söka på "symboler" och underreferensen "elcentral".

Därmed var uppgifterna avklarade och testpersonerna fick då se några exempel på typsnitt i registret. Jag hade med mig fyra exempel av indexet med lika många olika typsnitt (se bilaga).

- A. Garamond
- B. Times New Roman
- C. Constantia
- D. Georgia.

Både testperson 1 och 2 föredrog alternativ D i första hand och C i andra hand. Testperson 3 tyckte inte att det spelade så stor roll, men valde C i första hand och D i andra. Ingen tyckte att alternativ A eller B var bra eftersom båda typsnitten små och tunna och alltså ganska svår att läsa. I synnerhet alternativ A. D och C däremot ansågs bra på grund av att de var kraftiga och hade bra svärta och förmodades vara lättare att läsa i en lastbilshytt med dålig belysning.

Slutligen lämnade jag öppet för övriga kommentarer. Det som framför allt betonades av samtliga testpersoner var att symbolregistret var bra. Önskemål framkom från testperson 1 om att indextermerna skulle markeras i fetstil så att man lättare skulle se vilka som var "huvudord". Testperson 3 nämnde att han oftast inte söker på en specifik detalj i lastbilen, utan på delen där denna detalj sitter, exempelvis "instrumentpanel".

4.2 Utprovning 2

Till utprovning 2 gjorde jag ett antal justeringar i indexet efter vad som framkom under utprovning 1. Ett antal indextermer lades till, exempelvis "belysning" och "instrumentpanel". Jag justerade ett antal "se-hänvisningar" genom att låta huvudterm och hänvisningsterm byta plats, exempelvis fick "lampa, byta" stå som huvudterm istället för "byta, lampa" m fl. Jag använde mig av typsnittet Georgia som två av de tre testpersonerna föredrog, men gjorde också en version i Constantia samt en version med typsnittet Palatino Linotype. Möjligen med undantag av Georgia var samtliga väl lämpade som för tryckt text. Jag justerade också teckenstorlekarna så att nivå ett hade något fler punkter än nivå två och tre, men justerade exakta punktstorlekar beroende på typsnittets egenskaper. Denna justering gjorde jag både för att spara utrymme och för att se vad testpersonerna skulle tycka om detta. Jag provade även att göra en version där indextermerna på nivå ett var fetade, men jag tyckte personligen att resultatet blev så dåligt att jag inte ville gå vidare med det.

Också den andra omgången utprovningar gjordes på Scania Transportlaboratorium AB och liksom den tidigare bestod den av både tänka-högt-tester och av en kort intervju (se bilaga 3).

4.2.1 Resultat utprovning 2

Uppgift 1. Du vill läsa vad som står i förarhandboken om hur man ska sköta utsidan av lastbilen. Vad slår du upp?

Alla testpersonerna söker på olika ord. Testperson 1 och 2 väljer att söka efter utvändigt rengöring respektive utvändigt underhåll. Testperson 2 ser ”utvändigt rengöring” och båda följer hänvisningen till ”rengöring” och hittar där rätt. Testperson 3 söker först på ”skötselråd” men hittar inget, tittar sedan på ”rengöring” och hittar rätt.

Uppgift 2. Du ser en symbol som blinkar på skärmen och vill slå upp denna i förarhandboken. Hur gör du?

Testperson 1 går direkt till symbolregistret och hittar rätt symbol. Testperson 2 söker på ”varningslampor” och hittar rätt. Testperson 3 tittar först efter ”instrumentering” som inte finns och sedan på ”fordonsinformation” och bläddrar sig därefter fram.

Uppgift 3. Du ska ut på en körning och sätter in ditt kort. Du vill läsa vad som står om kortet i förarhandboken. Vad slår du upp?

Testperson 1 och 3 söker direkt efter ”färdskrivare” respektive ”färdskrivarkort”. Båda hittar ”färdskrivare” – ”färdskrivarkort” och hittar rätt. Testperson 2 söker istället efter ”digitalt färdskrivarkort”, hittar hänvisning till ”färdskrivare”, går dit och hittar rätt.

Uppgift 4. Du har fått upp bokstäverna ”SMS” på skärmen och vill läsa vad detta betyder. Vad slår du upp?

Testperson 1 och 3 söker direkt efter ”felkoder” och hittar rätt. Testperson 2 slår upp ”fordonsinformation” och bläddrar sig fram tills han hittar rätt.

Fråga 1. Läser du felkoder?

Samtliga testpersoner söker ibland (vid behov) efter felkoder.

Fråga 2. Om ja - tror du att förare i allmänhet känner till vad felkoderna betyder?

Ingen tror att förare i allmänhet känner till vad felkoderna betyder. Bara somliga specialintresserade förare.

Fråga 3. Vilken version av indexet är behagligast att läsa? A, B eller C?

- A. Constantia
- B. Georgia
- C. Palatino Linotype
- D. Times New Roman

Testperson 1 och 2 föredrar version D medan testperson 3 föredrar version B.

Fråga 4. Vad tror du förare oftast letar efter för information?

Testpersonerna var ganska ense om att det förare oftast letar efter är lampor. Annat som kom upp var varningslampor, felkoder, ”när något hänt eller när något gått sönder”, knappar som man inte känner till vad de betyder och när man ska byta lampor.

5 Resultat

5.1 Indexet

Då de sista utprovningarna och därefter justeringarna har gjorts återstår resultatet, ett index. Indexet består av lite drygt fyra tvåspaltiga sidor, vilka innehåller ca 230 indexreferenser och ca 30 ”se-hänvisningar”. Eftersom formatet på förarhandboken är A5 så valde även jag att använda mig av detta format. Mitt mål att ha minst en indexreferens per sida uppfylldes. Jag använde mig av Helvetica i rubrikerna och Times New Roman i den övriga texten. Times New Roman var det teckensnitt som redan i början kändes rätt, och slutligen kände jag att det var det bäst lämpade för indexet.

Det som framkom i utprovningarna gällande förarhandbokens typografi var att de viktigaste faktorerna var att teckensnittet var lättläst och i så stor stil som möjligt, eftersom användarna ofta hade dålig belysning då de använde handboken. Därför valde jag att hålla typografin så enkelt och tydligt som möjligt och avstod från justeringar som exempelvis fetstil. Dock valde jag att låta termerna på nivå två och tre vara en halv punkt mindre än nivå ett, för att förstärka just att det var flera nivåer.

En viktig del i resultatet var dock mitt förslag att lägga till ytterligare ett index, nämligen ett symbolregister. Symbolregistret ökade överskådligheten över förarhandboken mycket för förarna och samtliga testpersoner var mycket positiva till förslaget (för slutresultatet se bilaga).

5.2 Riktlinjer för produktion av index

I min uppdragsbeskrivning ingick att skriva riktlinjer för hur man ska göra index. Så att säga ta fram en princip för hur indextermerna ska väljas ut och formuleras, samt för hur man i stort ska gå tillväga när man gör ett index. Riktlinjerna är tänkta att användas som ett stöd för teknikinformatörer på Scania när de ska skapa index till förarhandboken.

Riktlinjerna består av åtta punkter som man bör hålla sig till när man gör ett index. Jag vågar inte påstå att riktlinjerna är ”facit” för hur man ska gå tillväga, men följer man riktlinjerna bör arbetet resultera i ett väl användbart index. Vill man ha djupare kunskaper på området indexering rekommenderar jag en titt på min referenslista.

1. Fundera - vad handlar texten egentligen om? Lista alla tänkbara ord som en användare kan tänkas söka på och välj ut de viktigaste. Använd grundformer av orden så långt det är möjligt. Det viktiga för användaren är inte vad lastbilens delar och teknik heter på i Scantias terminologi, utan vad de kallas ”i verkligheten”. De flesta förare söker inte på ”Scania Interactor” utan på ”interactor”. Fråga förarna!
2. Ord som användarna kan tänkas söka efter men som inte står som indextermer (t ex synonymer till indextermerna), som ”drivmedel”, ”dieselolja” m fl, bör stå med i indexet och hänvisa användaren rätt med en ”se-hänvisning”. I exemplet förslagsvis till ”bränsle” (dieselolja *se* bränsle).
3. Håll indextermerna korta och koncisa. Ta bort alla onödiga ord, men ta inte bort för många. Det måste förstås vara begripligt också.

4. Finns det en huvudrubrik så lista underrubrikerna under denna. (Det gör förstås inget om underrubrikerna även står för sig själva.)
Ex: bränsle
 fylla på
 tillsatser
 typ
5. Se alltid till att det finns i snitt *minst* en indexreferens per sida i boken. All information i boken ska gå att hitta!
6. Ett index ska ta så många sidor i anspråk som det behöver. Ingen tjänar på att användaren inte hittar informationen han eller hon letar efter.
7. När det gäller typografi är det viktigare att indexet är tydligt, lätt att hitta i och att läsa (även t ex i dåligt ljus) än att det är tjustigt. Krångla inte till det!
8. Symboler är svåra att indexera med enbart text. Låt därför symbolerna få ett eget index (ett symbolregister) där användaren lätt kan hitta rätt symbol och hänvisas till rätt sida i boken för mera information.

6 Slutdiskussion

Min frågeställning har varit hur man gör ett index. Det har också varit hur man gör ett index som gör bokens innehåll tillgängligt för användaren. Det jag har kommit fram till är att man framför allt måste se till att alla indextermer som behövs finns med. Givetvis måste också typografin göra det hela läsligt. Dock är typografin i ett index ganska låst. Oftast bestäms typsnittet av någon annan än personen som gör indexet och teckenstorleken måste vara liten för att ta så få sidor i anspråk som möjligt. Men finns inte termerna som användaren söker så spelar det heller ingen roll hur typografin ser ut. Förvisso gäller också det omvända, till exempel att teckenstorleken inte är så liten så att den är oläslig.

Som Johncocks (2006) skriver i artikeln *The finishing touch* är det så att om en användare letar efter ett ord i index och inte kan hitta detta så har den ansvariga för boken misslyckats med sin kommunikation. Under flera utprovningar fick jag bevis för hur viktigt det är att ett index innehåller rätt termer. Det blir lätt så att användaren ger upp när inte det eftersökta ordet finns med och går då miste om informationen han eller hon behöver.

Efter att ha gått igenom det nuvarande indexet, haft en fokusgrupp och analyserat konkurrenter, såg jag att det fanns fog för förbättringar. Användarna visste att det fanns information i förarhandboken, men de kunde inte alltid hitta den. Framför allt tycktes symboler vara ett problem. Speciellt för oerfarna förare som kanske varken kände till vilken funktion i lastbilen som symbolen hörde till eller visste ungefär var i förarhandboken de skulle leta. Som en lösning på detta problem skapade jag ett symbolregister. Av samtliga testpersoner fick jag bekräftat att detta var till stor hjälp för att hitta de eftersökta symbolerna. Man måste förstås ha i åtanke att symbolregistret jag har skapat bara innehåller en del av förarhandbokens symboler. Ett register som innehåller samtliga symboler skulle troligen inte bli fullt lika lättöverskådligt. Eftersom jag bara arbetade med en utvald del av förarhandboken hade jag inte möjlighet att undersöka detta närmare, men jag är ändå övertygad om att ett komplett symbolregister skulle vara till hjälp för användarna. Exakt storlek på symbolerna i registret, antal symboler per sida, med mera, behöver dock utforskas närmare.

Utprovningarna gjordes i ett konferensrum på testpersonernas arbetsplats. Detta borde vara den mest avslappnade och naturliga platsen för testpersonerna. Dock är det knappast möjligt för en utprovning att vara till 100 % naturlig, vilket kan ha blivit till nackdel för utprovningarna. Dels tyckte jag mig märka en tendens hos testpersonerna att vilja "svara rätt" på uppgifterna. Jag uppfattade det i undantagsfall också som att de uppgav ett annat ord de ville söka efter än vad de skulle ha sökt efter i en reell situation. Det är förstås också möjligt att resultatet skulle ha blivit något annorlunda om jag hade gjort ett större antal utprovningar.

Jag tror att dåliga index är ett ganska stort problem i dag. Det här gäller inte bara förarhandböcker och mobiltelefonmanualer utan (framför allt tekniska) manualer och handböcker i allmänhet. Sällan tycks indexen vara anpassade till användarna, kanske är det därför folk så sällan tycks läsa manualer? Det kanske är dags att introducera en ny yrkeskår, nämligen indexerarna, även i Sverige?

Wellisch (1995) beskriver det bra: "While engineers may write about a 'hydro-magnetic combobulator', the average user of the machine to which it is attached may only know it as a 'thingamajig' sitting below the motor, where it is hellishly difficult to get at it when it has to be cleaned or replaced (as the manual prescribes)."

Min förhoppning är att detta examensarbete kommer att vara till hjälp för Scania i sin fortsatta utveckling av förarhandbokens index.

7 Källförteckning

7.1 Tryckta källor

Booth, Pat F. (2001). *Indexing: the Manual of Good Practice*. Chippenham: Antony Rowe Ltd.

International Organization for Standardization (1986) ISO 2788:1986. *Documentation -- Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri*.

Krug, Steve (2006). *Don't make me think! A common sense approach to web usability*. Berkely: New Riders.

Kuniavsky, Mike (2003). *Observing the user experience, A practitioner's guide to user research*. USA: Morgan Kaufmann Publishers.

Pettersson, Rune (2002). *Information Design – An introduction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Pettersson, Rune (2003). *Rubriker – bruk och missbruk*. Nyköping: Institutet för Mediestudier i samarbete med Sellin & Partner.

Robinson, Patricia A & Etter, Ryn (2000). *Writing and Designing Manuals*. USA: CRS Press LLC

Standardiseringen i Sverige (1998). *SS-ISO 999 Dokumentation – Riktlinjer för utformning och presentation av person- och sakregister*.

Standardiseringen i Sverige (1987). *SS-ISO 5963 Dokumentation – Indexeringsprinciper*

Wellisch, Hans H. (1995) *Indexing from A to Z – Second edition, revised and enlarged*. New York: H. W. Wilson

7.2 Rapporter

Lundin, Jonatan (2006). *Är det svårt att hitta i en mobiltelefonmanual? – En kvalitativ fallstudie om informationssökning och användbarhet*. Linköpings Universitet. Examinator Brage, Christina. ISRN: LIU-TEMAK/TDK-EX--07/001—SE

7.3 Elektroniska källor

Johncocks, Bill (2006). *The finishing touch*. (elektronisk)
<http://www.indexers.org.uk/pub_docs/Com0603_p44.pdf> (2008-11-11)

Microsoft [online]
<<http://www.microsoft.com/typography/fonts/family.aspx?FID=4>> (2009-01-07)

Bilagor

Bilaga 1

Fokusgrupp 2008-10-28 - Scania Transportlaboratorium AB

- Har ni använt förarhandboken? Varför? När?
- Har ni använt registret?
- Vad brukar ni söka efter/vad skulle ni söka?
- Vilket ord skulle ni leta efter om ni behövde information om:
 - musikspelare
 - askkopp
 - taklucka
 - spolarvätska
- Vad skulle ni ändra/hur vill ni att den ska vara? Önskemål?
- Fokus – många sökord = omfångsrikt register eller kort register d v s få sökord?
- Skulle det vara bra med flera olika register? Exempelvis ”Gör det själv”, ”Anvisningar för olika funktioner (ex. interactor, musikspelare m m)”
- Intryck av registret? Övriga kommentarer/åsikter?

Bilaga 2

Manus användningstest 1

2008-12-18

Hej! Hur står det till? Jag heter Emma Göhran och gör mitt examensarbete här på Scania. Mitt arbete handlar om att göra ett förslag till nytt index i förarhandboken. Nu har jag kommit så långt att jag har en prototyp, men den kommer fortfarande att ändras en hel del.

Det jag behöver din hjälp med är att försöka ta reda på hur väl indexet fungerar. Vad du tycker om det, vad som fungerar och vad som inte fungerar. Det är alltså inte dig jag testat utan indexet.

Till att börja med kommer jag att ge dig några små uppgifter. Till din hjälp har du min prototyp och jag vill att du använder indexet längst bak för att lösa dem. Jag vill också be dig att säga högt hur du tänker och resonerar under tiden. Det hjälper mig att få reda på hur jag ska kunna förbättra indexet. Låter det okej? Några frågor? Okej, då börjar vi.

läser upp en uppgift i taget och ger varje gång testpersonen pappret med uppgiften på och låter denne lösa uppgiften

Uppgift 1. Du sitter och tittar på Interactorn och ser på skärmen en liten bild som du blir osäker på vad den betyder. Hur går du tillväga?

Uppgift 2. På kontrollpanelen blinkar en gul lampa med en figur på, som du inte vet vad den betyder. Hur hittar du svaret?

Uppgift 3. Du upptäcker att en ljuskälla för bromsljus har gått sönder. Du ska byta den men vet inte riktigt hur man gör. Hur söker du?

Uppgift 4. Du ska ta lastbilen mellan Trelleborg och Rostock och måste knappa in detta. Du minns inte hur man gör och slår upp det i förarhandboken. Vad söker du?

Hur tyckte du att det gick? Kändes det bra? Var det någon av uppgifterna som kändes dumma eller osannolika? Några frågor?

Nu vill jag be dig att titta på de här olika indexen.

lägger fram ett antal olika index

Vilken föredrar du? Varför?

Slutligen vill jag bara be dig att titta igenom båda indexen och säga om du ser något du reagerar på?

Nu är testet färdigt. Har du något mera du vill tillägga? Vad som helst?

Kommer du på något mera får du gärna höra av dig till mig på min mejl: emma.gohran@scania.com Tusen tack för hjälpen!

Bilaga 3

Manus användningstest 2

2009-01-08

Hej! Är allt bra? Jag heter Emma Göhran och håller på med mitt examensarbete här på Scania. Examensarbetet går ut på att ta fram ett förslag på nytt index i förarhandboken.

Jag har redan varit här och gjort några tester och nu börjar indexet bli färdigt. Men det kommer säkert att behöva göras ytterligare justeringar så var inte rädd för att komma med kritik för det uppskattar jag bara. Det jag behöver din hjälp med är alltså att försöka ta reda på hur bra indexet fungerar. Jag vill veta vad du tycker om det, vad som fungerar för dig och vad som inte fungerar. Och det är inte dig jag testat utan indexet.

Till att börja med kommer jag att ge dig några uppgifter. Till din hjälp har du min prototyp och jag vill att du använder indexet längst bak för att lösa uppgifterna. Jag vill också be dig att säga högt hur du tänker och resonerar under tiden. Det hjälper mig att få reda på hur jag ska kunna förbättra indexet. Låter det rimligt? Frågor? Då börjar vi.

läser upp en uppgift i taget och ger varje gång testpersonen pappret med uppgiften på och låter denne lösa uppgiften

Uppgift 1. Du vill läsa vad som står i förarhandboken om hur man ska sköta utsidan av lastbilen. Vad slår du upp?

Uppgift 2. Du ser en symbol som blinkar på skärmen och vill slå upp denna i förarhandboken. Hur gör du?

Uppgift 3. Du ska ut på en körning och sätter in ditt kort. Du vill läsa vad som står om kortet i förarhandboken. Vad slår du upp?

Uppgift 4. Du har fått upp bokstäverna "SMS" på skärmen och vill läsa vad detta betyder. Vad slår du upp?

Frågor:

1. Läser du felkoder?

2. Om ja - tror du att förare i allmänhet känner till vad felkoderna betyder?

3. Vilken version av indexet är behagligast att läsa? A, B eller C?

lägger fram de olika förslagen

4. Vad tror du förare oftast letar efter för information?

5. Övriga tips och förslag, frågor m m?

Nu är testet färdigt. Har du något mera du vill tillägga? Några frågor?

Kommer du på något mera får du gärna höra av dig till mig på min mejl: emma.gohran@scania.com Tusen tack för hjälpen!