



Huskeseddel konceptet

Udgangspunktet

Kernen i de IT-pædagogiske principper er, at brugerkurserne primært skal fokusere på *forståelse*, og at brugerne ikke skal anstrenge sig med en masse udenadslære. Dette sætter fokus på den hjælp, brugerne kan hente i form af manualer m.v. Erfaringerne med traditionelle brugermanualer, minimanualer og online hjælp viser imidlertid ofte følgende:

- 1) De er dyre at udarbejde og vedligeholde.
- 2) Brugere er ikke meget for at søge i det omfangsrige materiale, hvorfor de i stedet spørger superbrugere eller supportere om hjælp.
- 3) Hvis brugerne endelig anvender manualerne, har de ofte meget svært ved at finde præcis det, de søger efter, og eftersøgningen tager lang tid.

Konceptet

Den bærende idé i en huskeseddel er, at den skal kunne bruges både i en kursussammenhæng og i dagligdagen, og at den skal hjælpe brugeren til at være selvhjulpnen, dvs. klare problemerne uden hjælp fra instruktør eller superbruger.

Det er en vigtig del af konceptet, at huskesedlen *ikke* bør indeholde skærbilleder, eller beskrive alle funktioner og knapper i skærbilleder, dialogbokse m.v. Udgangspunktet er, at brugeren selv kan se alle disse informationer på sin egen skærm, og at brugerne netop skal vænnes til at lægge mærke til, hvilke informationer der er til stede på skærmen.

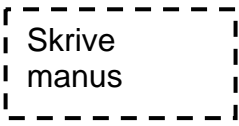

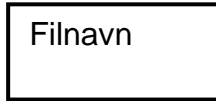

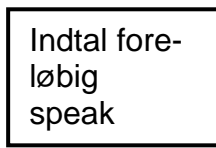





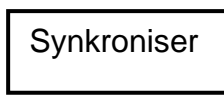
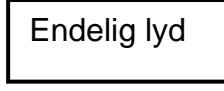

Dermed får huskesedlen tre funktioner:

- at give brugeren et overblik over faserne i arbejdsprocessen (det såkaldte "*helikopter perspektiv*").
- at give brugeren nogle få, centrale forklaringer.
- at hjælpe brugeren med at finde rundt i systemet og trykke på de rigtige ikoner



Et eksempel på en huskeseddel

Dette eksempel på en huskeseddel går på CourseWriter® (forfattersystem til produktion af e-learning):

Huskeseddel: Producere speak til lektionselement		
Fase	Forklaring	Tast
 Skrive manus	Det er en god idé at skrive manus, inden man skal indtale sin speak.	
 Filnavn	skriv navnet på lydfilen der skal oprettes i den relevante mappe og med sigende titel.	
 Indtal foreløbig speak	Vælg indspilning Begynd indspilning Afslut, når du er færdig med oplæsningen. Fif: Tal forholdsvis langsomt, og afbryd først indspilningen et par sekunder efter talen er slut.	  
 Importer lyden	Herved knyttes lyden til det pågældende lektionselement.	
 Synkroniser	Nu kan man synkronisere den visuelle forklaring med lyden!	Se huskeseddel om synkronisering
 Endelig lyd	Følg samme procedure som ovenfor. Eller importer en lydfile, som er optaget på anden vis. I begge tilfælde vil den ny lydfile erstatte den gamle.	
Version: 1.0	Dato: sept. 03	



Opbygningen af huskesedlen

Designmæssigt er grundidéen i huskesedler, at forskellige typer af information står hvert sit sted:

- Hvis brugerne har brug for *overblik* over arbejdsprocessen, fokuserer de vertikalt på venstre kolonne. I praksis viser det sig, at det er den hyppigst anvendte information.
- Hvis brugerne har behov for at få repeteret, *hvorfor* de skal udføre denne eller hin handling, fokuserer de på midterfeltet.
- Hvis brugerne har brug for information om, *hvordan* de kommer et bestemt sted hen, eller hvilken konkret knap de skal trykke på, betragter de højre kolonne.
- Endelig er det også væsentligt, at *overskriften* på huskesedlen hjælper brugerne til at finde den rigtige huskeseddel frem! Navngivningen af huskesedlen bør ikke være systemorienteret, men bør tage udgangspunkt i de dagligdags opgaver, som brugeren har.

Da idéen er, at brugerne skal vænnes til at lægge mærke til de informationer, som skærmen tilbyder dem, skal man ikke beskrive alle de informationer, som er på skærmen. Dette betyder, at man kan holde en typisk huskeseddel nede på en A4 side, selv når det er meget komplicerede systemer såsom SAP.

Erfaringer med huskesedler

Gennem de 15 år vi har nu hjulpet virksomheder med at indføre huskesedler, er erfaringen entydigt, at brugerne er meget glade for huskesedlerne og anvender dem både på kurserne og i dagligdagen.

Forudsætningen er, at man vænner brugerne til at trække på huskesedlerne under brugerkurserne, dvs. at instruktørerne giver hjælp til selvhjælp. Samtidig er det helt afgørende, at huskesedlerne *ikke* er designet til de specifikke opgaver, som man giver brugerne på kurset, men er så generelle, at de kan anvendes i forhold til alle de forskellige typer af opgaver, som brugerne møder i dagligdagen.

Samtidig er huskesedlerne meget hurtige og billige at producere og vedligeholde i forhold til andet materiale.