

Effectiever communiceren tussen mens en systeem

De taal en complexiteit van handleidingen en interfaces zijn vaak een oorzaak van het niet optimaal functioneren van installaties. De communicatie sluit vaak onvoldoende aan op de kennis en vaardigheden van de mensen die met de systemen moeten werken. Om die reden heeft Johnson Controls voor haar Modular Climate Management het Rotterdamse communicatiebureau NoSuchCompany ingeschakeld. Vanuit de filosofie dat plaatjes een grotere verbeeldingskracht hebben dan woorden, wordt complexe informatie tot begrijpelijke propties teruggebracht.

P. (Peter) Post, No Such Companyt

■ FAALKOSTEN

De warmtepomp hapert en dat is leesbaar op het display in de controleruimte. Tenminste: wie goed kijkt en weet dat een vervolgscherm moet worden geopend zodat de status van de warmtepomp zichtbaar wordt. Maar eerlijk gezegd ziet niemand het want de interface is complex en is niet ontwikkeld vanuit de kennis en behoefte van de gebruiker. Het gevolg laat zich raden. De haperende warmtepomp blijft onopgemerkt, zodat het systeem niet optimaal functioneert. En dat kan weken of zelfs maanden duren.

■ UITGANGSPUNT

De gebruikersinterface van gebouwbeheersystemen wordt altijd op dezelfde manier ingericht: vanuit de techniek. Grote hoeveelheden informatie worden op even zoveel schermen weergegeven, gestuurd door wat er in het systeem gebeurt. Ze houden wat betreft de presentatie van die informatie echter weinig rekening met degene die achter het scherm zit: de gebruiker. En die weet zich met alle schema's, codes en instructies soms helemaal geen raad.



BEELDTAAL

Ingewikkelde gebruikersinterfaces en -documentatie zijn een onderwerp waar Johnson Controls in haar dagelijkse praktijk ook tegenaan loopt. Vanuit de filosofie dat één beeld meer zegt dan 1.000 woorden (of in dit geval: schermpjes) is een begin gemaakt met het optimaliseren van de gebruikersinterface en de handleidingen. Het hiervoor ingeschakelde communicatiebureau ontwikkelde voor het Modular Climate Management (MCM) een pictogramtaal die veel beter wordt begrepen.

Daarnaast heeft men er voor gekozen de informatie in de gebruikershandleiding zodanig te proportioneren dat ze voor verschillende typen gebruikers begrijpelijk en handzaam is. Onder gebruikers moeten hier ook medewerkers van Johnson Controls worden verstaan die het MCM voor klanten configureren.

MODULAIR

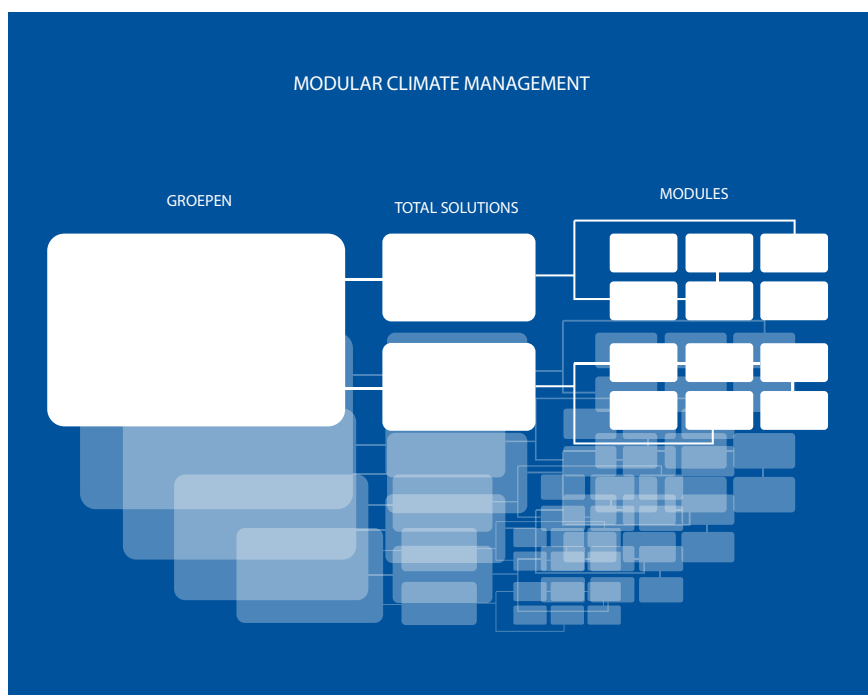
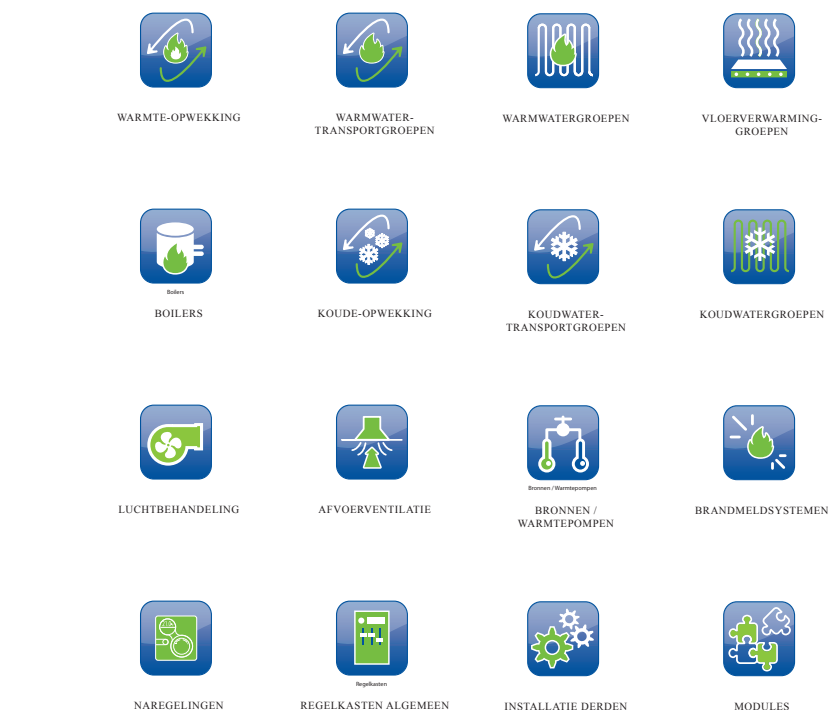
Om te laten zien hoe de informatie wordt aangeboden aan gebruikers is het nodig om kort uit te leggen hoe het MCM is opgebouwd. Het systeem bestaat uit een groot aantal modules. Dat zijn de bouwstenen waarmee voor verschillende toepassingen meerdere, complete oplossingen worden gebouwd. Een dergelijke oplossing heet een Total Solution. De Total Solutions worden onderverdeeld naar toepassing. Zo zijn er Total Solutions voor koelen, voor verwarmen, voor luchtbehandeling, voor beveiliging, voor brandmelding, et cetera. Een zeer breed spectrum van toepassingen, elk met een eigen technische beschrijving en omschrijving.

GEbruiker

Deze complexiteit is vervat in een trechtermodel, waarbij aan de hand van pictogrammen precies wordt aangeduid over welke toepassing het nu eigenlijk gaat. Vervolgens ziet de gebruiker welke modules er voor die specifieke toepassing in gebruik zijn. Aan de hand van een eenvoudige verhandeling kan de gebruiker vervolgens eventuele problemen opsporen en verhelpen.

TABBLADEN

Deze gedachte is ook doorgevoerd in de gebruikershandleiding, in een overzichtelijke tabbladenstructuur. De tabs met pictogrammen zijn terug te vinden in de index. De tabbladen zijn op zich ook weer indexpagina's, maar nu met de onderliggende Total Solutions erop. Per Total Solution is er een uitklappagina waarop alle technische informatie over de gebruikte modules staat. Om deze informatie te bereiken moet het blad worden openge-slagen. Op de voorzijde van het niet openge-



slagen blad staat een heldere, schematische afbeelding van hoe de onderliggende modules geschakeld zijn. Dit zijn de schema's die ook op de display worden afgebeeld.

RESULTAAT

De handleiding zoals die nu wordt ingezet om nieuwe klanten de voordelen van het product Modular Climate Management voor te stellen, is tevens de blauwdruk voor de gebruikers-

handleidingen. Aan de hand van heldere indexen, voor iedereen begrijpelijke iconen en eenvoudige technische schema's en taal, begrijpt de gebruiker precies hoe indicatoren voor storingen kunnen worden herkend en welke acties daarop kunnen worden genomen. De informatie is bovendien eenvoudig te bereiken. Een gebruikersinterface en -handleiding in de taal van de gebruiker, dragen bij aan een goed beheer van de installatie.