

# Bez návodu k použití není produkt kompletní

Návod k použití je mnoha spotřebiteli chápán jako nutné zlo, jako zbytečný kus papíru vhodný k podložení stolu nebo do sběru. Nejčastější názor na jeho účel vyjadřuje fráze: „Vždyť to stejně nikdo nečte.“ A každý z nás jistě v praxi zažil situaci, kdy raději využil metodu pokus-omyl, než aby ztrácel čas čtením nějaké brožury.

## Účel návodu

Za negativní přístup k návodům jsou částečně odpovědní i někteří výrobci, kteří na tento dokument nazírají stejným způsobem, a stejně tak přistupují i k samotnému procesu tvorby návodu. Výsledkem jsou přetechnizované, nesrozumitelné textové pasáže, složité technické nákresy, neurčité a neadresné pokyny. To vytváří dojem, že návod je skutečně k ničemu. Spotřebitel mu nerozumí a neřídí se jím. Účelem návodu ovšem není odradit, ale poradit, jak správně a bezpečně použít daný produkt. Kromě tohoto zjevného užítku pro spotřebitele zároveň také chrání výrobce nebo dodavatele proti případným reklamacím vad, vzniklých právě nesprávným používáním výrobku. Mnoho výrobců nedoceňuje tuto velmi důležitou vazbu a návody jimi poskytované jsou často neúplné nebo nedostatečně podrobné. Správně vypracované návody mohou předcházet soudním sporům, jejichž předmětem bývá právě nekvalitní návod, jež poškozený uvádí jako příčinu vzniku úrazu nebo škody a požaduje nemalé finanční částky jako náhradu.

## Návod, nebo manuál?

Jediná norma, která usměrňuje tvorbu technické dokumentace v České republice, je norma ČSN EN 62079: *Zhotovování návodu – Strukturování, obsah a prezentace*. A tato norma nerozlišuje technický návod od provozního manuálu. Také v obecném jazyce jsou termíny „manuál“, „příručka“ a „návod“ považovány za shodné. Specialista na výrobu návodu však mezi těmito dokumenty rozlišuje. Uživatelský návod pro spotřebitele je soubor všech instrukcí potřebných k používání výrobku, tzn. od postupu vybalení či skladování produktu, přes instalaci a nastavení, používání a údržbu až po likvidaci. Provozní manuál se zabývá pouze provozem samotného zařízení.

## Co má návod obsahovat?

Ačkoliv se výrobky z různých oborů od sebe liší druhem, určením, složitostí a jinými vlastnostmi, několik požadavků týkajících se návodu k použití je velmi podobných až shodných. Údaje uvedené v návodu

mají mít podobnou strukturu a obsah. Požadavky na obecnou strukturu a soubor údajů, které má návod obsahovat, jsou uvedeny v již zmíněné harmonizované evropské normě ČSN EN 62079. Podrobnější požadavky zohledňující specifika různých výrobků jsou uvedeny v příslušné směrnici ES či nařízení vlády pro daný typ výrobku. Například pro klimatizace je od ledna 2010 závazná směr-

a obsahově korektního výsledku, který odpovídá všem požadavkům stanoveným normami. Příkladem takové odborně specializované společnosti v České republice je společnost Z Studio, spol. s r. o., oceněná cenou Best regional TCOOTM score award Europe, která výrobcům a dodavatelům nabízí kompletní služby v oblasti tvorby návodu. Specializuje se nejen na zpracování návodu k ja-

kémukoliv výrobku včetně obrazové nebo fotografické dokumentace, ale také na cizojazyčné překlady rodilými mluvčími – specialisty na daný obor, dále na grafické, tiskové a knihařské zpracování, kompletaci balíčků (např. tištěný návod, průvodce na CD-ROM, garanční příručka a pozornost pro uživatele) a dopravu na sjednané místo kdekoliv v Evropě. Společnost také navázala spolupráci se společností TÜV Süd Czech, s. r. o., působící v oblasti certifikace, inspekce a testování systémů, procesů, výrobků a služeb, která při splnění požadovaných podmínek zašití návod svou značkou.

## Příklad: tvorba návodu ke klimatizaci

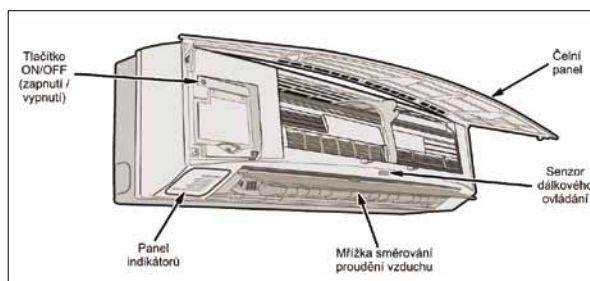
Klimatizace je dnes již natolik známá věc, že se většina spotřebitelů cítí být schopna ji správně zapojit, nastavit a používat zcela samostatně, i bez čtení návodu. K němu zpravidla každý sáhne až jako k poslední možnosti, kdy uživa-

vatelská metoda pokus-omyl selže a zařízení se nechová tak, jak si jeho obsluha přeje nebo předpokládá. V této chvíli jistě ocení kvalitně zpracovaný návod, plný jednoduchých a výstižných obrázků a jednoznačných textů. Přesně tak by měl totiž návod na obsluhu klimatizace vypadat. Při tvorbě návodu k použití klimatizace je třeba vycházet z předpokladu, že uživatel není technicky zdatná osoba, je to laik, který nemá s produktem žádné zkušenosti a musí být schopen podle návodu produkt správně instalovat, nastavit, spustit, používat a udržovat.

Vytváření návodu pro zaběhnuté výrobce nebo dovozce klimatizace je poměrně snadné, protože většinou existuje předchozí verze návodu, která se využije a pro nový model za-



Obr. 1. Každý výrobce musí poskytnout uživateli všechny informace k bezpečnému a správnému používání produktu; srozumitelný, terminologicky a jazykově správný a graficky dobře zpracovaný návod či manuál navíc pomáhá výrobek prodávat



Obr. 2. V návodech se místo pravouhých průmětů používají konturové obrázky v axonometrickém zobrazení

nice 2006/42/EC (NV 176/2008 Sb., kterým se stanovují technické požadavky na strojní zařízení), jež nahrazuje dosavadní směrnici 98/37/ES a NV 24/2003 Sb., a směrnice 2006/95/ES (NV č. 17/2003 Sb., kterým se stanovují technické požadavky na elektrická zařízení nízkého napětí).

## Proces tvorby návodu

Za návod k použití je odpovědný výrobce. Nicméně k tomuto úkolu může zplnomocnit jinou společnost, která se na tvorbu návodu specializuje. Spoluprací inženýrů, techniků výrobního závodu a specialistů společnosti zpracovávající návody lze dosáhnout technicky přesného, úplného, graficky, metodicky

řízení se pouze přizpůsobí. V praxi to znamená, že struktura a design návodu se zachovají a zamění se pouze některé obrázky či texty.

Při vytváření úplně nového návodu nejprve specialista na výrobu návodů navrhne strukturu návodu a zadavatel si podle ní připraví dostupné texty a obrázky. Texty nemusí být nijak obsáhlé, mnohdy stačí marketingové materiály nebo prezentace. Nemá-li zadavatel k dispozici žádné obrázky, specialista zadavatele navštíví a produkt si vyfotografuje (nebo si jej pro to zapůjčí). Obrázky musí uživatelé spolehlivě navést k provedení určité činnosti týkající se produktu. V poslední době se upouští od přesných technických výkresů a nákrešů a přechází se k jednoduchým, srozumitelným konturovým obrázkům, jejichž výsledné provedení bude pokud možno uživatelsky co nejpříjemnější. Také se daleko více využívají prostorové obrázky v axonometrickém zobrazení. U klimatizací jsou důležitá jasná schémata zapojení zobrazená tak, aby uživatel byl schopen klimatizaci připojit sám správně a podle své potřeby.

Na základě dodaných materiálů specialista vytvoří texty a obrázky a grafik navrhne design návodu. První verze návodu je odeslána jako jeden celek ke korekturám zadavatele. Po korekturách a schválení dokumentu jej

dostanou znovu do rukou grafici, kteří vytvoří jeho konečnou podobu.

### Jazykové verze návodu

Návod by měl být napsán v úředním jazyce země spotřebitele. V jednotlivých státech Evropské unie je to většinou zákonný požadavek. Pro překlady je třeba zvolit takovou překladatelskou agenturu, která dokáže zajistit překlady a korektury rodilým mluvčím a navíc specialistou v daném oboru. Tím je zaručena maximální kvalita překladu, a tedy i zachována původní kvalita a srozumitelnost celého návodu. Mezi nejčastěji používané nástroje CAT (*Computer Aided Translation*) pro překlad technických dokumentů patří software Trados, který pracuje na principu vytváření překladových pamětí a zaručuje jednotnost použité terminologie slov a slovních spojení ve všech dokumentech. Jeho použití je nesmírně výhodné zejména při překladu textů, jejichž části se opakují (předchozí verze návodu, návod pro podobné zařízení apod.). Využitím opakovaných překladů je možné ušetřit v průměru 70 % z běžné ceny překladů a významným rysem využití takového nástroje je také zachování jednoty používané terminologie a možnost vytvářet zákaznické slovníky.

### Závěr

Článek konstatuje, že z obecného hlediska není mezi termíny „manuál“, „příručka“ a „návod“ žádný rozdíl, avšak specialista na výrobu návodů mezi těmito dokumenty rozlišuje: uživatelský návod je soubor všech instrukcí potřebných k používání výrobku, provozní manuál se zabývá pouze provozem samotného zařízení. Požadavky na strukturu návodu jsou uvedeny v normě ČSN EN 62079 a také v jednotlivých směrnících ES nebo nařízeních vlády. Podle zákona o ochraně spotřebitele musí každý výrobce poskytnout všechny informace k bezpečnému a správnému používání produktu, a bez návodu je tedy výrobek pouze na polovině cesty na trh. Návod usnadňuje a zefektivňuje používání výrobku. Vytvořit kvalitní návod a nic neopomenout není sice až taková „věda“, ale nekvalitně zpracovaný návod může mít dalekosáhlé důsledky. Proto je vhodné, aby na jeho tvorbě spolupracoval výrobce produktu se specializovanou firmou, která poskytuje komplexní služby v tomto oboru.

Mgr. Eva Labudková,  
Marek Voltner, Z STUDIO

## ► Metoda FDT jednomyslně přijata za standard IEC

Organizace FDT Group AISBL ([www.fdtgroup.org](http://www.fdtgroup.org)) oznámila, že specifikace FDT (*Field Device Tool*) byla 29. května 2009 mezinárodní normotvornou komunitou, reprezentovanou 26 národními výbory pro standardizaci, členy podvýboru IEC SC 65E, jednomyslně přijata za mezinárodní standard s označením IEC 62453. Vedle států, které jsou členy podvýboru IEC SC 65E, schválilo specifikaci FDT ve všech jejich částech ještě dalších osm zemí. Všechny dokumenty budou brzy dostupné u IEC. Klaus-Peter Lindner, viceprezident organizace FDT Group pro partnerské vztahy a standardizaci, prohlásil: „Organizace FDT Group vložím tohoto sovníku završila svůj primární účel, tj. zavedla FDT jako uznávaný celosvětový standard. Jednohlasné přijetí národními výbory a navíc souhlas zemí, které se přímo nepodílejí na procesu standardizace, jsou dokladem podpory a zájmu, kterým se metoda FDT nyní těší.“ Ředitel pro výzkum poradenské firmy ARC Advisory Group Wil Chin uvedl: „Formální prohlášení metody FDT za standard IEC spolu s jejím přijetím téměř všemi dodavateli automatizační techniky dále podpoří již nyní výrazný zájem o tuto techniku v podnicích se spojitou, hybridní i ne-

spojitou výrobou.“ Organizace FDT Group se bude dále věnovat údržbě a zdokonalování metody FDT podle připomínek konečných uživatelů a budoucího vývoje techniky. Uživatelé mohou nyní snadno použitelnou metodu FDT s důvěrou využívat s vědomím, že má veškerou podporu mezinárodní automatizační komunity.

[FDT Group News, 19. června 2009.] (sk)

## ► Druhé kolo univerzitní soutěže na téma Ethernet Powerlink

Společnost B&R vyhlásila druhé kolo evropské univerzitní soutěže na téma využití průmyslového Ethernetu. Přihlásit lze vědecký článek, výzkumný projekt nebo realizované inženýrské dílo, které využívá sběrnici Ethernet Powerlink.

Odborná porota bude hodnotit stupeň technické inovace, přínos řešení pro průmyslovou praxi, vědeckou a odbornou úroveň předložené práce a kreativitu řešení. Předchozí publikace výsledků práce v odborném nebo vědeckém časopise je výhodou.

Do soutěže se mohou přihlásit až pětičlenné univerzitní týmy; jedinou podmínkou je, že alespoň jeden z členů týmu je student. Vítězný tým čeká odměna 10 000 eur, druhý oceněný získá 5 000 eur a třetí 2 500 eur.

Uzávěrka registrace přihlášek je 18. prosince 2009.

Další informace lze získat na <http://www.br-automation.com/award> a <http://www.sourceforge.net/projects/openpowerlink>. (ed)

## ► Deváté symposium IFAC na téma nákladově orientovaná automatizace

V návaznosti na úspěšná symposia o nízkonákladové automatizaci (*Low Cost Automation*, 1986 až 2007) se 1. až 3. září 2010 v Praze uskuteční seminář COA 2010 – *Cost Oriented Automation* (nákladově orientovaná automatizace) s podtitulem *Affordable Automation Systems* (cenově dostupné automatizační systémy). Symposium se soustředí zejména na výzvu, jak snižovat náklady na automatizaci. Úspory nákladů se ovšem nedosahuje jen výběrem těch nejlevnějších systémů, ale i dalšími metodami, např. výběrem vhodné architektury a softwarových nástrojů pro snadnou integraci systémů a komunikaci, spoluprací obsluhy s automatizačními systémy, vývojem řídicích systémů s velkou flexibilitou, škálovatelností a otevřeností, metodami pro rychlý a levný návrh průmyslových řídicích systémů a jejich programování, postupy zefektivňujícími fázi verifikace a testování systémů, lepším vzděláním a zaškolením pracovníků údržby, optimalizací metod provozu a údržby a v neposlední řadě „recyklační“ systémů, které byly vyřazeny z provozu.

Bližší informace a termíny uzávěrek jsou na <http://www.ifac.cz/coa/>. (Bk)