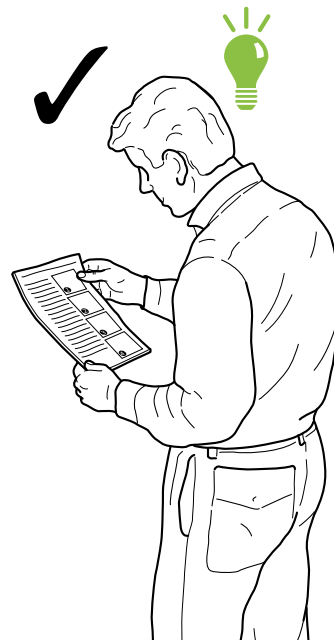




MANUALE DI USO E MANUTENZIONE

studiodz



SOMMARIO

1. COS'È E COME È FATTO UN MANUALE ISTRUZIONI	5
2. INDICAZIONI GENERALI	7
SCOPO DEL DOCUMENTO	9
LETTURA E CONSERVAZIONE DEL MANUALE	10
GARANZIA	10
CONTROLLI PERIODICI.....	11
3. ANALISI	12
L'INCONTRO (FISICO O VIRTUALE)	13
DEFINIZIONE DEL TARGET	15
LA DISTRIBUZIONE DEL MANUALE	16
LA DOCUMENTAZIONE ATTUALE	17
EVENTUALE AREA RISERVATA.....	18
EVENTUALE FORUM DEI CLIENTI	19
EVENTUALI VIDEO DI MONTAGGIO	20
4. REALIZZAZIONE	21
LA PIANIFICAZIONE.....	22
SUDDIVISIONE DEI RUOLI	23
DAL BRIEF AL PROGETTO	24
MESSA IN OPERA.....	25
REALIZZAZIONE BOZZE.....	26

GLI STRUMENTI	27
APPROVAZIONE BOZZE.....	28
5. COMPLETAMENTO DEL MANUALE	29
IMPAGINAZIONE	30
CONFRONTI CON IL CLIENTE	31
ESPORTAZIONE FINALE	32
6. MANUTENZIONE DEL MANUALE	33
I FEEDBACK.....	35
MIGLIORAMENTI DEL MANUALE	36
LE REVISIONI PERIODICHE	37
MIGLIORAMENTI DI PRODOTTO	38
CAMBI NORMATIVI	39
7. AVVERTENZE GENERALI	40
PRESENZA NELLA DISTRIBUZIONE.....	41
E-COMMERCE	42
VENDERE ALL'ESTERO	43
PROBLEMATICHE FREQUENTI	44
8. APPENDICE	45
PAROLE CHIAVE DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA ILLUSTRATA	46
USABILITÀ.....	47
AGGIORNABILITÀ	48
EFFICACIA	49
DOVE SONO UTILI LE ILLUSTRAZIONI?	50

Gentile cliente, grazie per aver scelto il prodotto Manuale Istruzioni.

Il nostro Manuale Istruzioni rappresenta una scelta sostenibile nell'ambito della comunicazione grazie alle soluzioni tecnologiche adottate, all'esperienza e alla capacità di analisi delle problematiche tecniche, alla semplicità di utilizzo, all'economicità di gestione.

Il nostro Manuale Istruzioni aiuta a progettare istruzioni per installare, utilizzare, mantenere qualsiasi prodotto in modo corretto.

Questo manuale è parte integrante della nostra filosofia. Lo abbiamo sviluppato con cura per garantire un utilizzo soddisfacente e sicuro di qualsiasi prodotto. Per questo motivo è importante leggerlo con attenzione e conservarlo per tutta la vita :)

1. COS'È E COM'È FATTO UN MANUALE ISTRUZIONI

1. COS'È E COME È FATTO UN MANUALE ISTRUZIONI

Il manuale istruzioni è un documento complesso che contiene al suo interno tutte le informazioni necessarie per installare, usare, mantenere e smaltire un prodotto in sicurezza e secondo l'eventuale normativa vigente.

A seconda per prodotto, potrebbe essere buona norma suddividerlo in due parti:

- manuale per l'installatore
- manuale per l'utilizzatore

In copertina, a seconda del prodotto, è necessario inserire queste informazioni:

- data di pubblicazione del manuale e revisione
- nome del prodotto (tipo o modello)
- eventuali certificazioni del prodotto

Il sommario tipo di un manuale potrebbe essere:

- Introduzione e scopo del manuale
- Indicazioni per la lettura del manuale
- Informazioni sul produttore e dati di contatto
- Avvertenze generali e indicazioni per il destinatario
- Manuale per l'installatore
- Manuale per l'utilizzatore
- Indicazioni per lo stoccaggio
- Indicazioni per risolvere problemi frequenti
- Indicazioni per lo smaltimento

Consigliamo di iniziare a sviluppare il manuale partendo dal sommario, tenendo conto di tutte le indicazioni fornite da chi si occupa di normative.

2. INDICAZIONI GENERALI

2. INDICAZIONI GENERALI



Leggere attentamente le istruzioni prima di iniziare un progetto di documentazione tecnica.



Il manuale istruzioni va conservato e consultato durante tutta la vita del prodotto.



Non è necessaria nessuna preparazione specifica per comprendere questo manuale eccetto la comprensione della lingua italiana.



Per qualsiasi dubbio contattare il rivenditore o il numero 0424 512491.



Ascoltare i suggerimenti e le indicazioni del rivenditore può essere utile a una migliore comprensione del prodotto.

2. INDICAZIONI GENERALI

SCOPO DEL DOCUMENTO

Proprietari e utilizzatori di un prodotto sono responsabili della sicurezza di se stessi e degli altri e devono essere in possesso di eventuali requisiti minimi indicati nel manuale.

Il presente manuale illustra un percorso virtuoso nella realizzazione del manuale istruzioni. Tutti gli esempi forniti sono indicativi e non corrispondono esattamente a nessun progetto reale, ma intendono esporre la metodologia efficace per raggiungere il risultato finale.

DATI DI IDENTIFICAZIONE DEL PRODUTTORE

StudioDZ si dichiara Produttore del prodotto Manuale Istruzioni oggetto di questo manuale. Tale dichiarazione è effettiva e tangibile nella realizzazione di questo manuale distribuito secondo le modalità ritenute più idonee per raggiungere i nostri obiettivi di comunicazioni.

StudioDZ dichiara inoltre che il prodotto è stato assemblato presso la sede operativa:

StudioDZ di Barbara Zen & C. s.n.c.

Via Motton, 59/A - 36061 Bassano del G. (VI)

Partita IVA e C.F. 03338190246

Tel. 0424 512491

e-mail: servizi@studiodz.it

www.studiodz.it

2. INDICAZIONI GENERALI

LETTURA E CONSERVAZIONE DEL MANUALE

Leggere interamente il manuale istruzioni e accertarsi di averne ben compreso il senso. Coinvolgere nella lettura i colleghi che si occupano del prodotto (marketing e ufficio tecnico) e farli dialogare sul tema. Conservare il manuale per future referenze.



La versione più aggiornata di questo manuale è sempre disponibile a questo link: www.studiodz.it/download-manuale-istruzioni/.

Nel caso di dubbi o spiegazioni poco chiare, rivolgersi a studioDZ per ottenere tutte le necessarie indicazioni supplementari e segnalare eventuali imprecisioni. Ogni vostro suggerimento che possa migliorare la qualità di questo manuale sarà apprezzato.

GARANZIA

Nell'ottica di proseguire in un continuo sviluppo tecnico del proprio prodotto, il Produttore si riserva il diritto di apportare modifiche allo stesso senza la necessità di un preavviso.

Il prodotto è coperto da una garanzia integrale relativa ai difetti di fabbricazione.

La soddisfazione del cliente è il nostro obiettivo.

2. INDICAZIONI GENERALI

CONTROLLI PERIODICI

Riassumiamo di seguito i principali controlli e interventi a cui il produttore di un prodotto deve attenersi per mantenere in efficienza la propria documentazione tecnica.

PRESENZA NELLA DISTRIBUZIONE - Controllo dell'efficacia del packaging

E-COMMERCE - Verifica della completezza delle informazioni

FORUM - Ascolto dei clienti e utilizzo dei feedback ottenuti

VENDERE ALL'ESTERO - Nuovi mercati ed esigenze specifiche

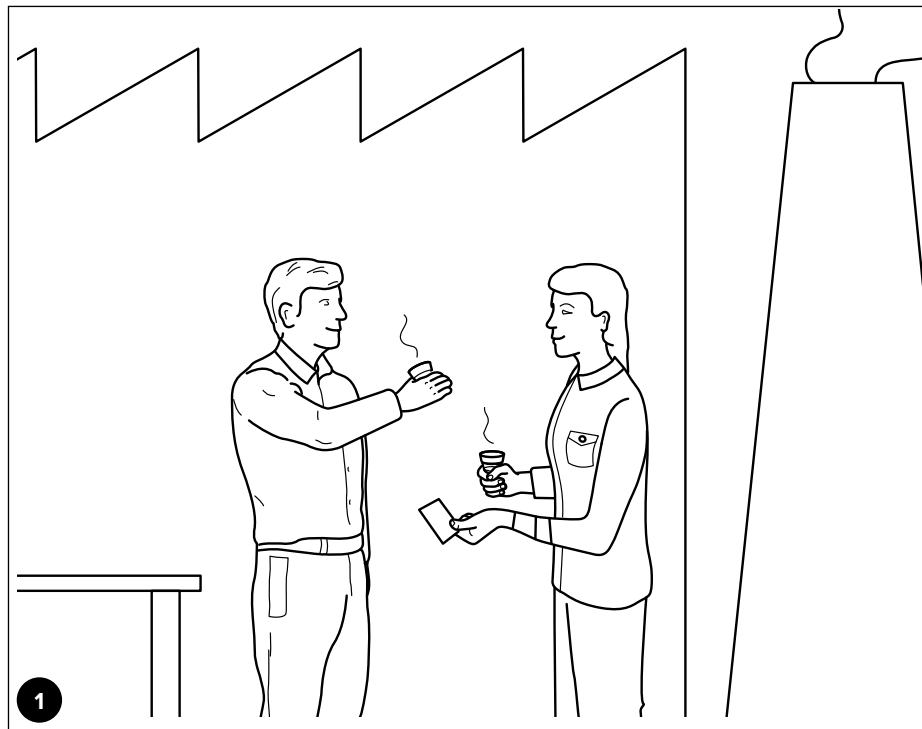
AREA RISERVATA - Verifica dell'aggiornamento della documentazione

3. ANALISI

3. ANALISI

L'INCONTRO (FISICO O VIRTUALE)

Il primo incontro è un momento fondamentale perché, oltre a permettere di "toccare" i prodotti, consente di conoscere l'azienda, il suo modo di lavorare e la sua filosofia. Parlare con le persone coinvolte nel progetto, capirne esigenze e aspettative, leggere e interpretare il contesto e il posizionamento dell'azienda sono elementi essenziali nella costruzione di un progetto comunicativo efficace.

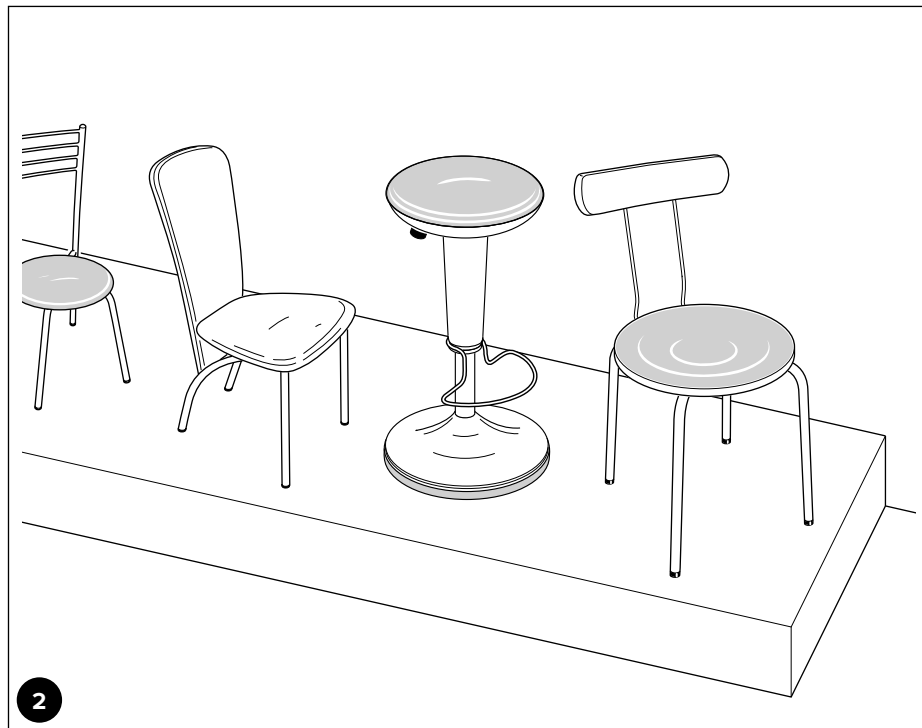


3. ANALISI

VISITA ALLO SHOW ROOM

Durante l'incontro è importante avere una visione d'insieme dell'azienda, della sua struttura e delle sue caratteristiche.

Anche solo una breve visita allo show room permette di capire molte cose oltre ad avere una panoramica completa della produzione aziendale. Il racconto che viene fatto del prodotto è parte integrante del prodotto stesso e deve mantenere coerenza.



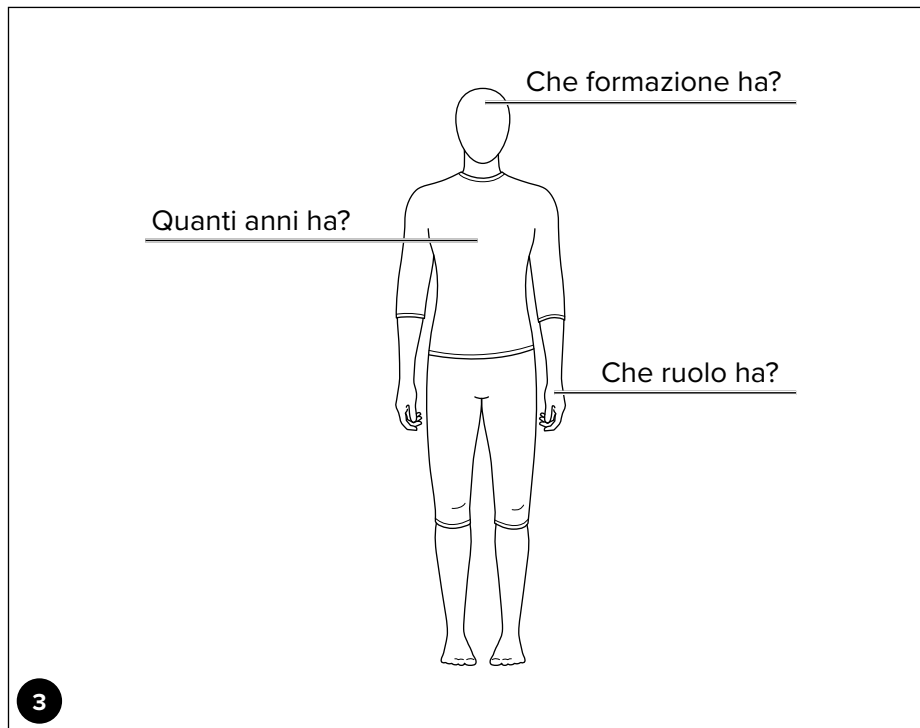
3. ANALISI

DEFINIZIONE DEL TARGET

Chi leggerà il manuale? Quali sono le sue competenze? In che condizioni si troverà a utilizzarlo?

Porsi delle domande sull'utente permette di creare una vera comunicazione con lui.

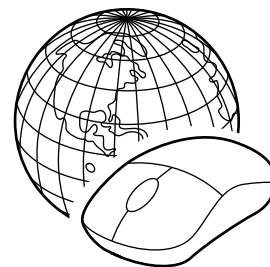
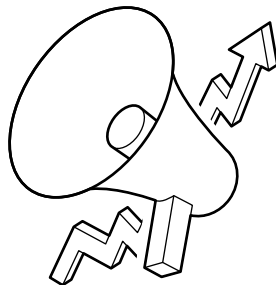
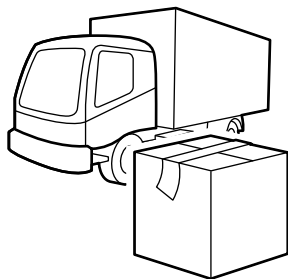
Inutile dare informazioni ridondanti ad un montatore professionista, inefficace essere troppo sintetici con un utente domestico.



3. ANALISI

LA DISTRIBUZIONE DEL MANUALE

Definire fin all'inizio dove (supporto e paesi) e come si vorrà distribuire la documentazione permette di essere più efficaci nella creazione dei contenuti. Non è assolutamente un passaggio da sottovalutare.

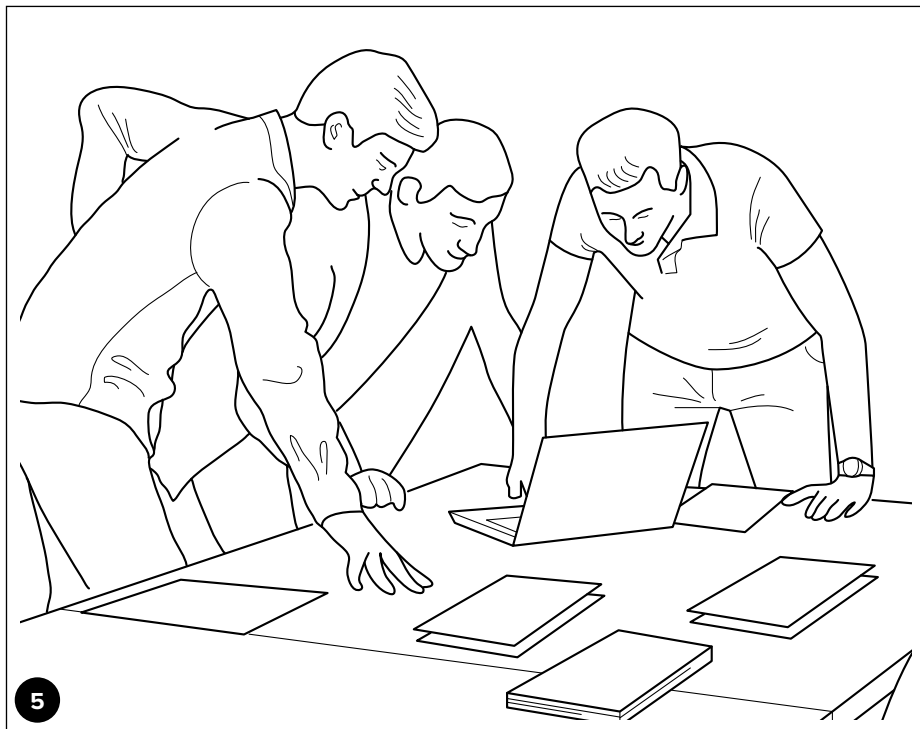


3. ANALISI

LA DOCUMENTAZIONE ATTUALE

Uno degli elementi fondamentali per iniziare una collaborazione virtuosa è avere una visione completa di quanto l'azienda ha prodotto fino a quel momento nell'ambito della documentazione tecnica.

Un primo sguardo può subito dare l'idea della coerenza nel messaggio. Un'analisi più approfondita permette invece di capirne la completezza.



5

3. ANALISI

EVENTUALE AREA RISERVATA

È importante avere un quadro completo di cosa si intende per "documentazione tecnica" e di come viene distribuita, aggiornata, condivisa. L'area riservata può contenere documentazione aggiuntiva e tutto il materiale deve essere aggiornato o organizzato in modo da renderlo facilmente individuabile.



3. ANALISI

EVENTUALE FORUM DEI CLIENTI

La conversazione che avviene attorno al prodotto, ad esempio in un forum aziendale, può essere utilissima per ottenere feedback e suggerimenti che permettano di agire sulle criticità della documentazione tecnica.

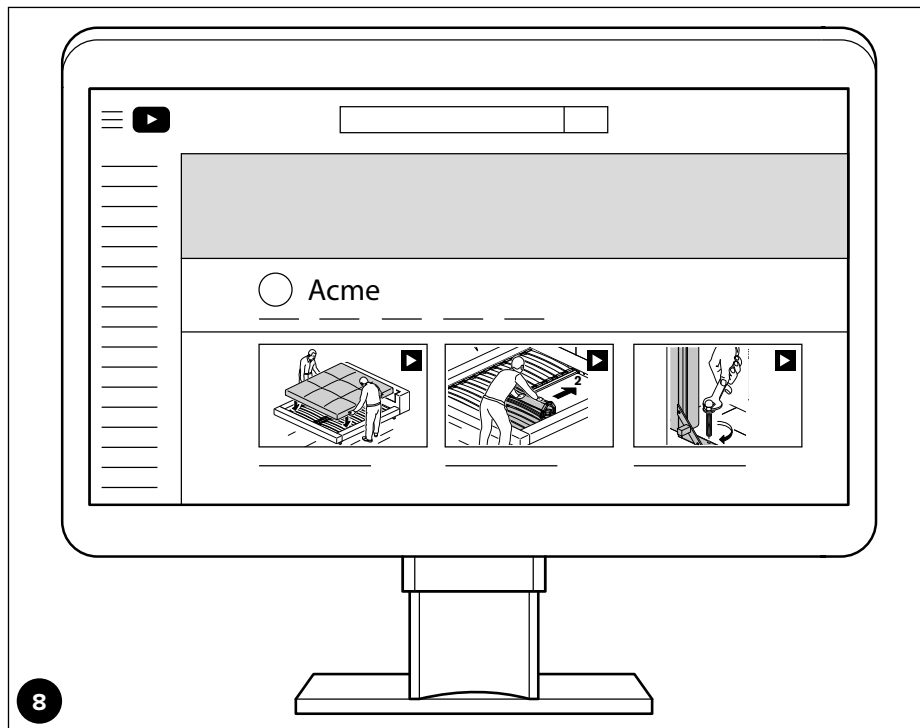


3. ANALISI

EVENTUALI VIDEO DI MONTAGGIO

La necessità di creare video di approfondimento per particolari aspetti di uso o installazione è già sintomo di criticità non gestite nella documentazione tecnica. Eventuali commenti degli utenti possono offrire ulteriori spunti.

Il video può essere uno strumento importante integrato nel manuale istruzioni con un qr code. In questo modo si contestualizza l'informazione aggiuntiva.

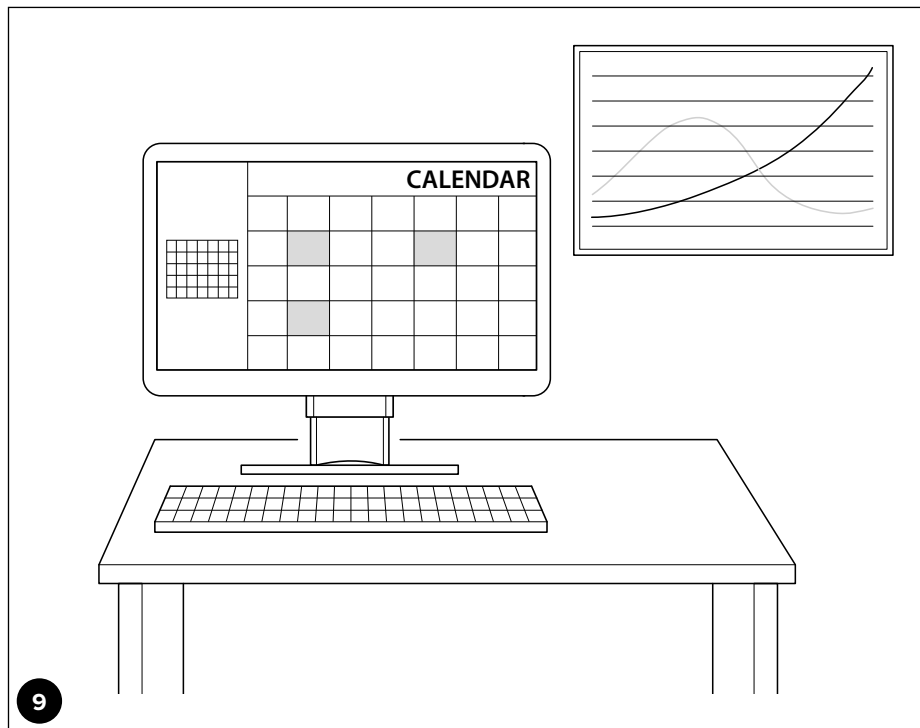


4. REALIZZAZIONE

4. REALIZZAZIONE

LA PIANIFICAZIONE

Dopo la fase di analisi, iniziamo a definire le tempistiche del progetto in modo da pianificarne i prossimi step. Se c'è una scadenza (lancio di prodotto, certificazione, apertura nuovo mercato, etc.) si va a ritroso cercando di organizzare i diversi step. Attraverso la gestione dei task è possibile tenere traccia delle attività in ritardo e della loro ricaduta sui tempi di consegna.



4. REALIZZAZIONE

SUDDIVISIONE DEI RUOLI

Ogni fase di lavorazione va assegnata: ci deve essere, oltre a chi realizza e coordina l'istruzione, chi deve fornire il brief e i materiali, chi deve verificare le bozze, creare il codice del progetto, etc.

Cerchiamo di utilizzare strumenti di project management online quando non siamo tutti nello stesso spazio.

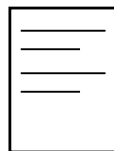


4. REALIZZAZIONE

DAL BRIEF AL PROGETTO

Il brief raccolto dal cliente vien organizzato in una scaletta (struttura del manuale) e vengono raccolti tutti i materiali necessari per passare alla fase realizzativa.

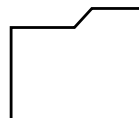
MATERIALE NECESSARIO



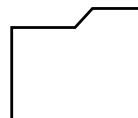
Brief



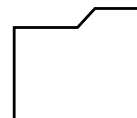
Scaletta



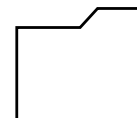
File 3D



Foto/render



Schizzi

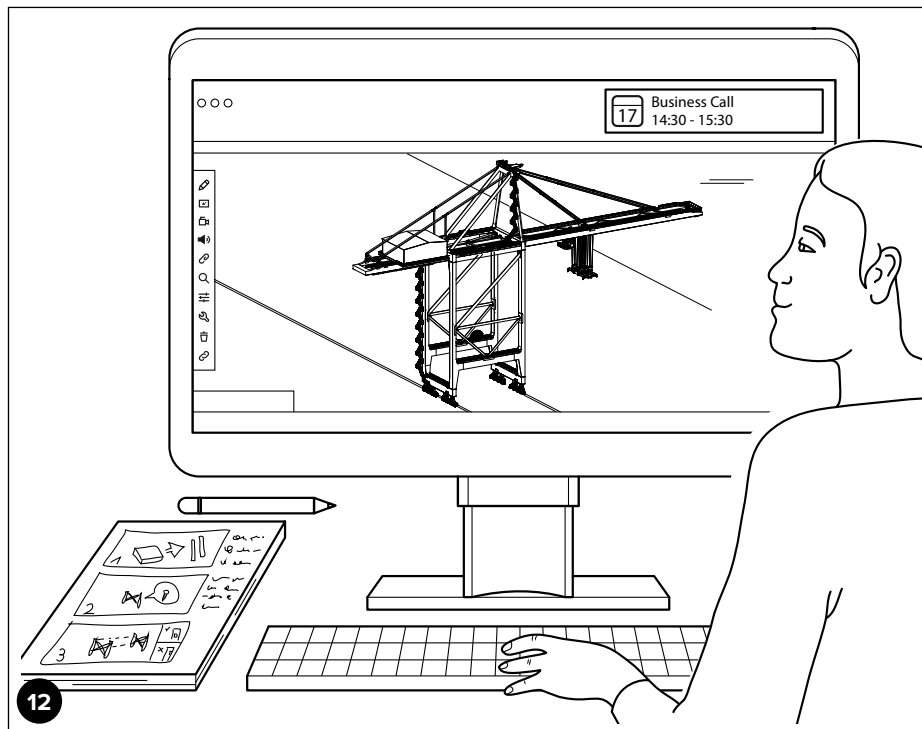


Disegni tecnici

4. REALIZZAZIONE

MESSA IN OPERA

Il brief, la scaletta e i materiali di lavoro (foto, schizzi, file 3d,...) sono stati forniti: adesso inizia la fase realizzativa. Prima si trasforma la scaletta testuale in una serie di schizzi. Se emergono dubbi bloccanti si organizza una verifica tecnica con il referente di progetto.

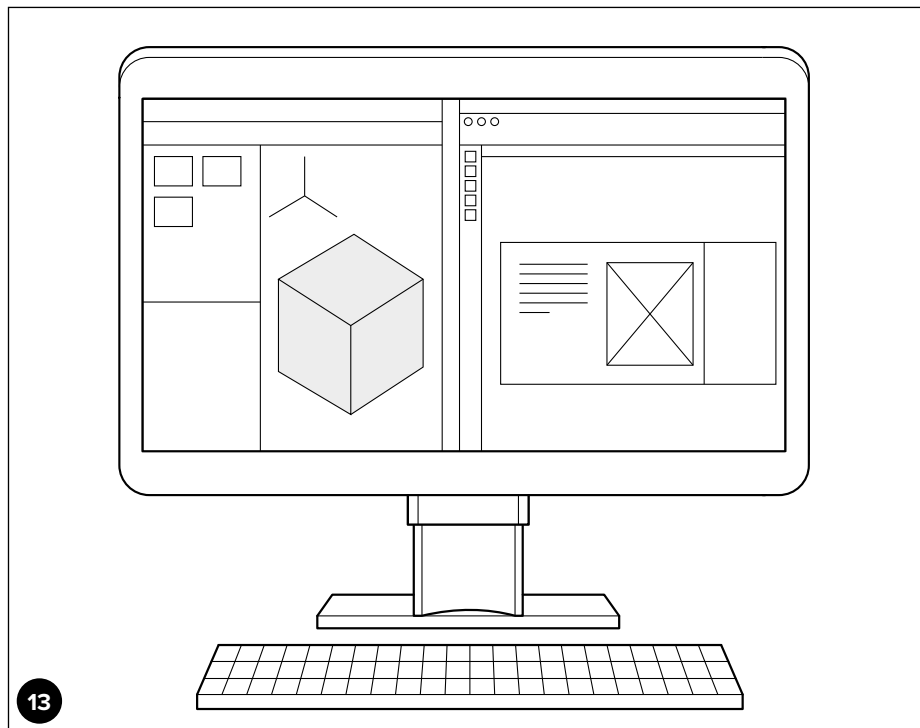


4. REALIZZAZIONE

REALIZZAZIONE BOZZE

Si comincia con gli schizzi. Gli schizzi, oltre a permettere una prima visualizzazione rapida della parte illustrativa (quante figure e di che tipo), ci aiutano a limitare il numero di viste. Cambiare continuamente il punto di vista sul prodotto è costoso e confonde l'utente: scegliere accuratamente le viste iniziali consente di essere più efficaci.

Se c'è un testo di accompagnamento se ne segue la struttura, altrimenti l'eventuale testo verrà sviluppato successivamente dal/con il cliente.

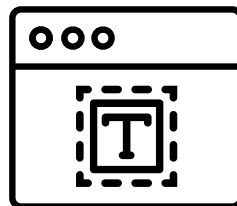
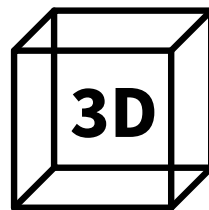


4. REALIZZAZIONE

GLI STRUMENTI

È importante lavorare con strumenti aggiornati e specifici, scegliere il software più indicato a seconda del progetto e del risultato desiderato.

Integrare software diversi nel proprio flusso di lavoro permette di essere estremamente flessibili.



14

4. REALIZZAZIONE

APPROVAZIONE BOZZE

La condivisione delle bozze avviene attraverso un'area riservata nella quale si possono conservare tutti gli step intermedi. La possibilità di commentare direttamente il pdf permette di velocizzare il lavoro (la calligrafia dei medici non è l'unica illeggibile!).

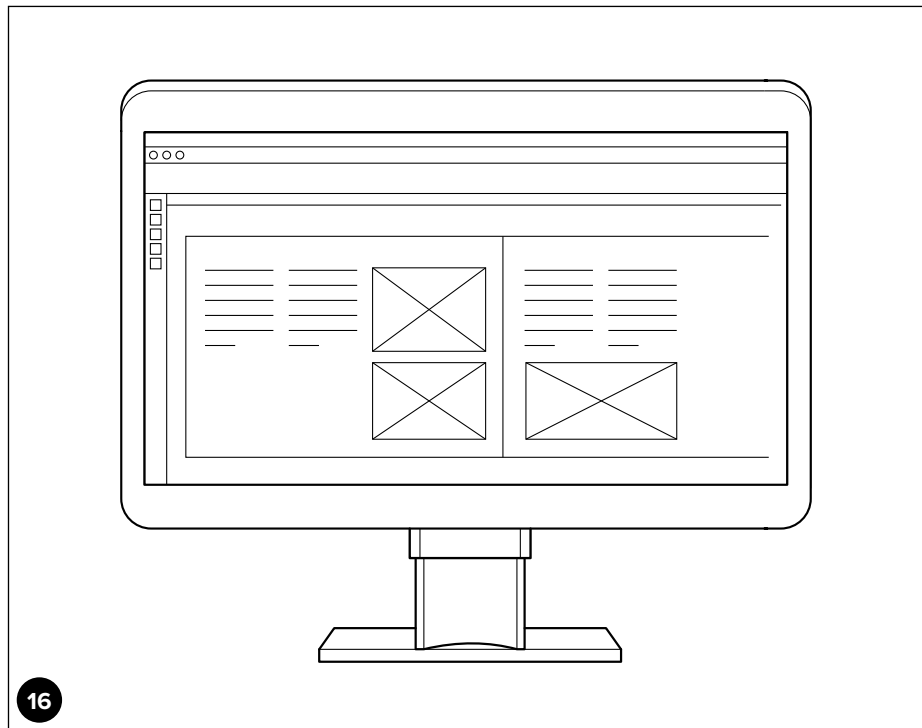


5. COMPLETAMENTO DEL MANUALE

5. COMPLETAMENTO DEL MANUALE

IMPAGINAZIONE

Una volta validate le bozze si procede con il completamento dell'istruzione: si perfezionano le figure, si inseriscono eventuali dati tecnici mancanti e si impagina il testo definitivo in italiano.

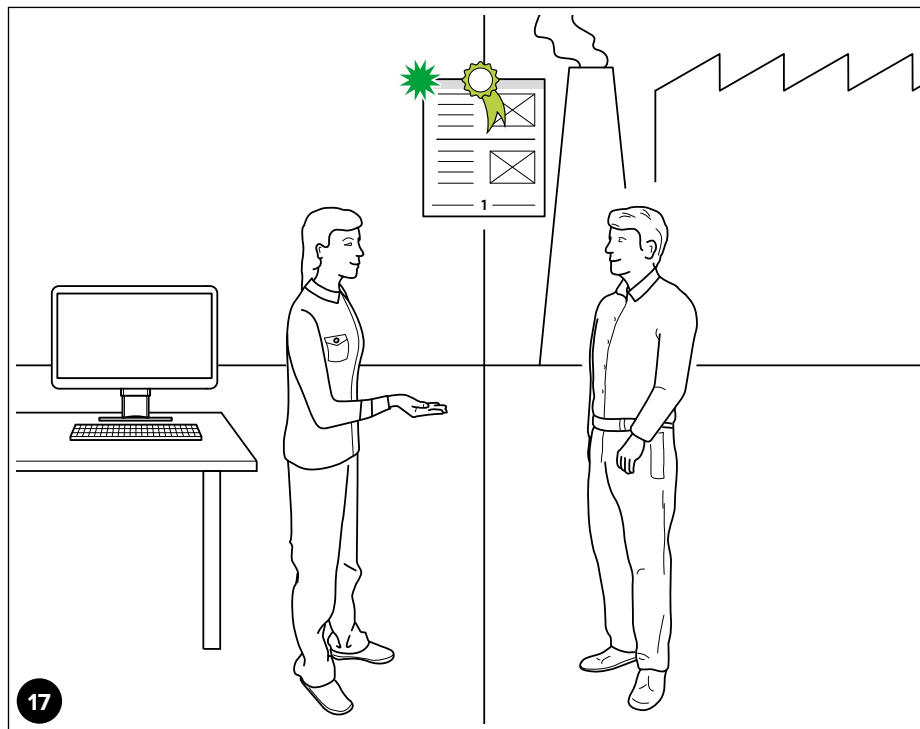


16

5. COMPLETAMENTO DEL MANUALE

CONFRONTI CON IL CLIENTE

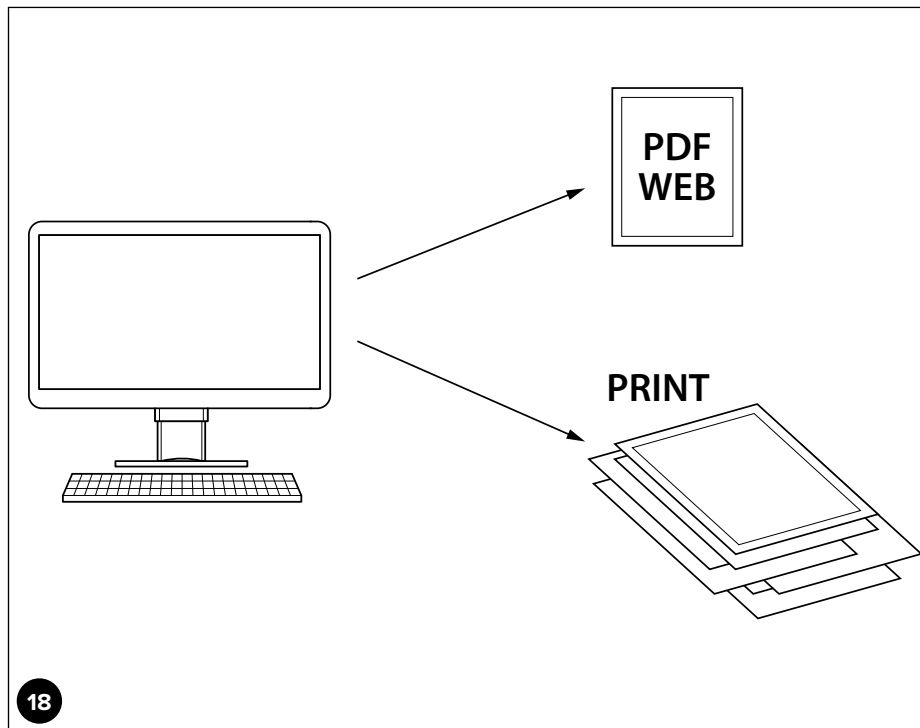
Un'ultima occhiata da parte del tecnico e ultimi test di usabilità del manuale. Se tutto è in ordine via con la richiesta traduzioni.



5. COMPLETAMENTO DEL MANUALE

ESPORTAZIONE FINALE

Adesso è davvero tutto pronto! Via con l'esportazione finale con le caratteristiche idonee alla stampa o alla condivisione via web.



6. MANUTENZIONE DEL MANUALE

6. MANUTENZIONE DEL MANUALE



Il manuale è terminato ma la sua vita sarà lunga e avrà bisogno di aggiornamenti frequenti:

- l'utente potrebbe richiedere integrazioni
- il prodotto potrebbe cambiare nel corso del tempo
- le normative vanno aggiornate
- indicazioni aggiuntive devono essere inserite
- nuovi mercati si aprono
- ...



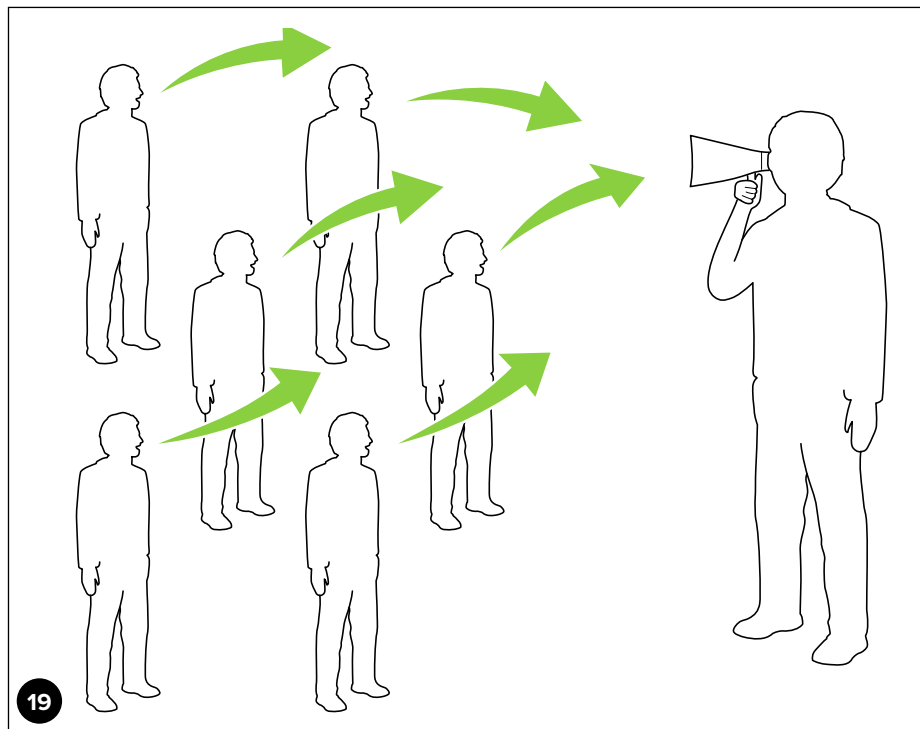
È importante aggiornare il manuale.

6. MANUTENZIONE DEL MANUALE

I FEEDBACK

Come nella vita, i feedback aiutano a crescere e migliorare. Ogni suggerimento, commento e domanda può offrire spunti per risolvere possibile problemi.

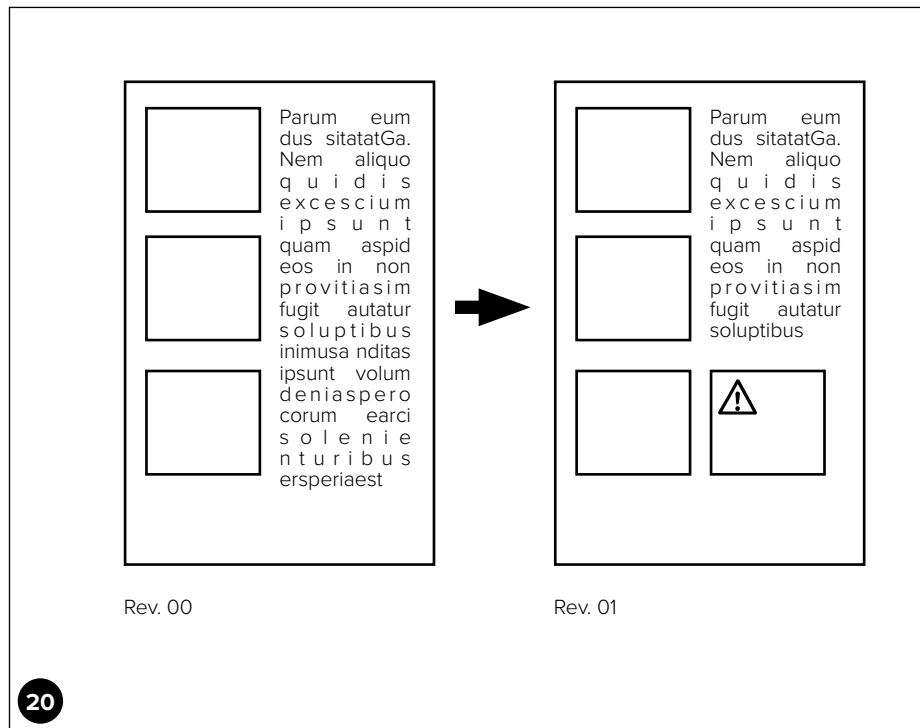
La raccolta di feedback avviene nel tempo. A volte attraverso moduli predisposti, altre mettendo in ordine le richieste al post-vendita, altre ancora ascoltando i montatori o gli operatori specializzati. Ogni suggerimento va valutato.



6. MANUTENZIONE DEL MANUALE

MIGLIORAMENTI DEL MANUALE

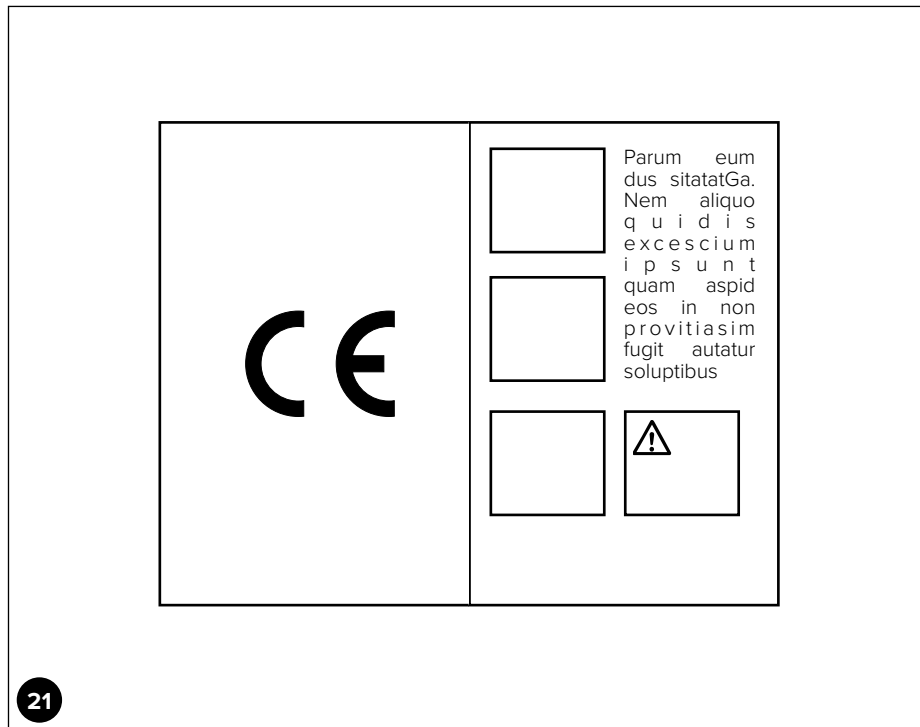
Dopo aver valutato eventuali suggerimenti, il parere dei tecnici che hanno avuto modo di usare il manuale e le segnalazioni del post vendita vanno apportati i cambiamenti necessari per la massima efficacia comunicativa del prodotto. Può trattarsi di aggiungere qualche figura per spiegare un punto che si è rivelato critico o di cambiare un testo poco chiaro.



6. MANUTENZIONE DEL MANUALE

LE REVISIONI PERIODICHE

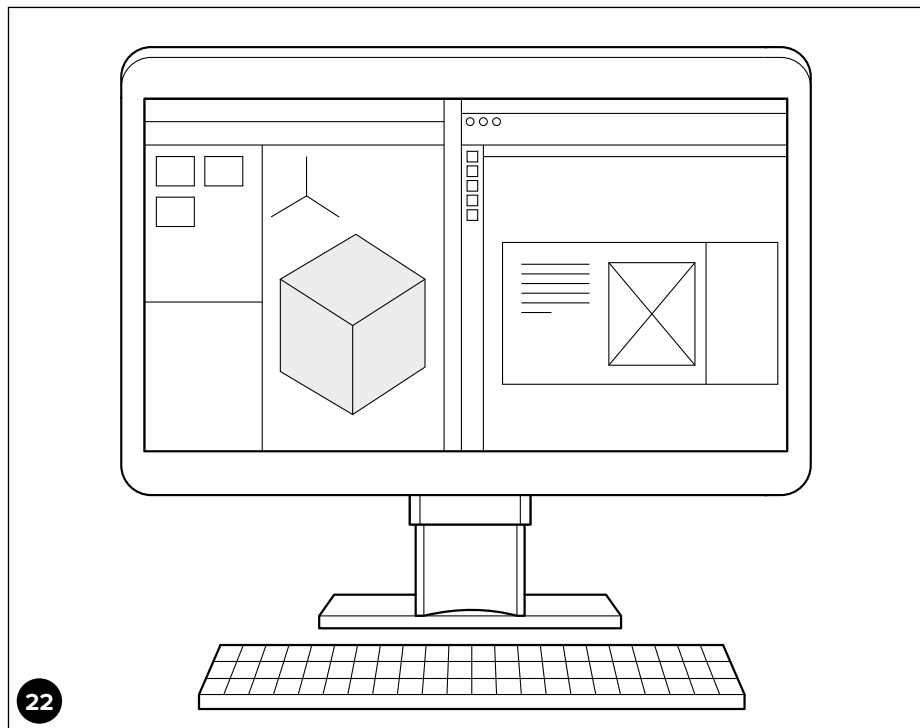
I cambiamenti normativi e i miglioramenti costruttivi del prodotto costringono a mantenere aggiornato anche il manuale istruzioni. Come il fascicolo tecnico il manuale è essenziale per la certificazione di prodotto.



6. MANUTENZIONE DEL MANUALE

MIGLIORAMENTI DI PRODOTTO

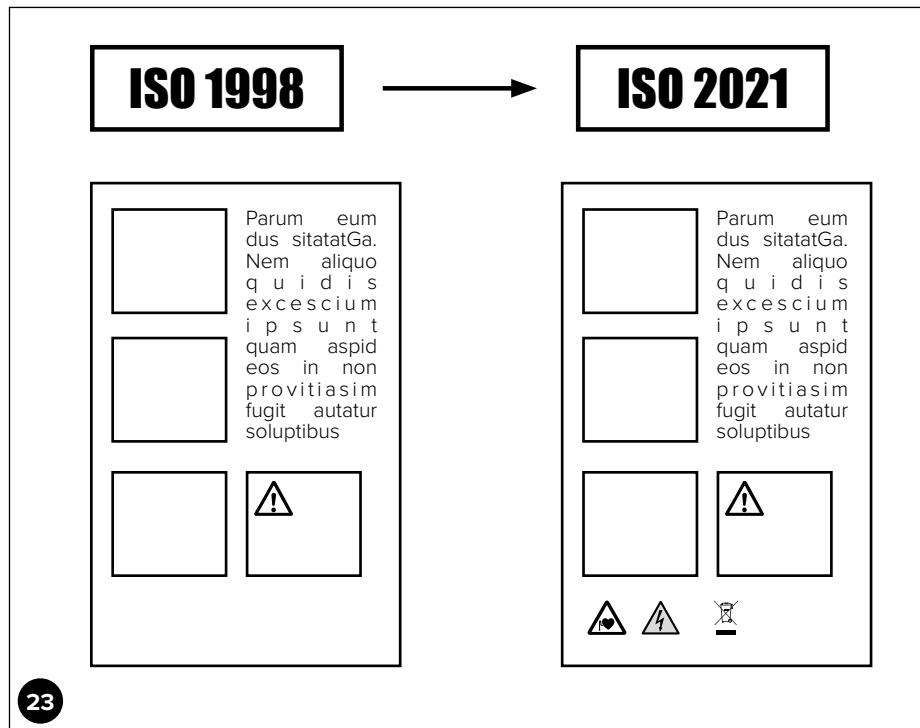
Come i bambini, anche il prodotto cresce... e cambia. Spesso migliora e incorpora nuove funzionalità. Il manuale deve tenere conto di questi cambiamenti non solo come mera aggiunta.



6. MANUTENZIONE DEL MANUALE

CAMBI NORMATIVI

Le normative impongono cambiamenti sia al prodotto (etichettatura, gestione dei rischi residui, smaltimento, etc.) sia al manuale istruzione che deve avere sempre i corretti riferimenti e adeguarsi a quanto previsto dai normatori.



7. AVVERTENZE GENERALI

7. AVVERTENZE GENERALI

PRESENZA NELLA DISTRIBUZIONE

Anche se il prodotto non è da scaffale, il packaging resta un elemento della comunicazione tecnica da non sottovalutare.

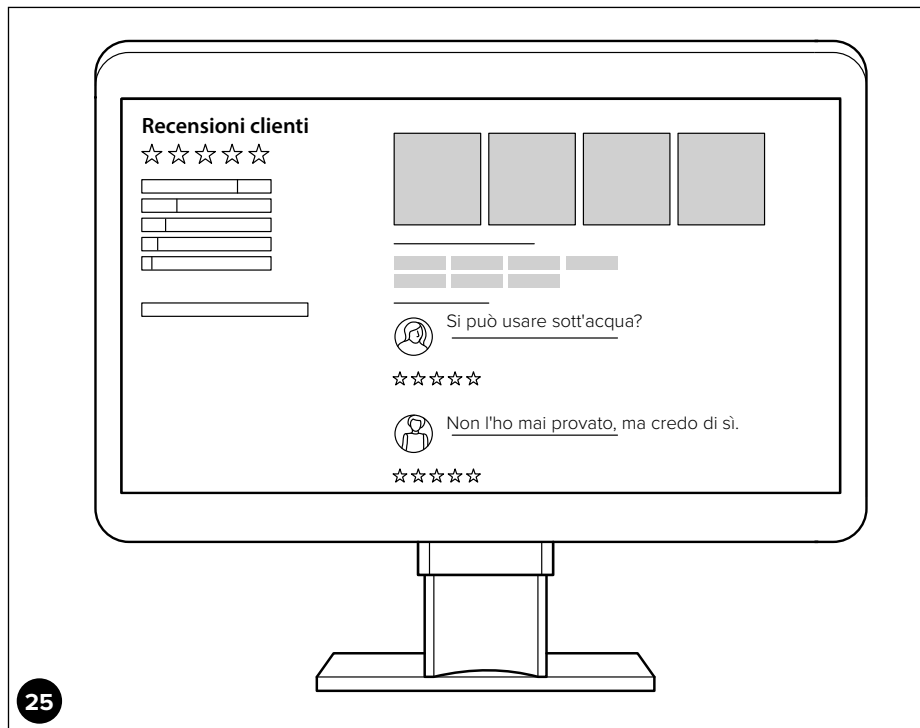
Gli elementi tecnici presenti sulla scatola permettono infatti di ottenere informazioni utili sul prodotto e di orientare il venditore o il cliente verso la scelta.



7. AVVERTENZE GENERALI

E-COMMERCE

Se la scheda prodotto non è completa o è poco chiara, i clienti cercano notizie utili nelle recensioni e nei commenti. Per l'azienda però è importante governare questo processo e garantire che le informazioni siano affidabili.

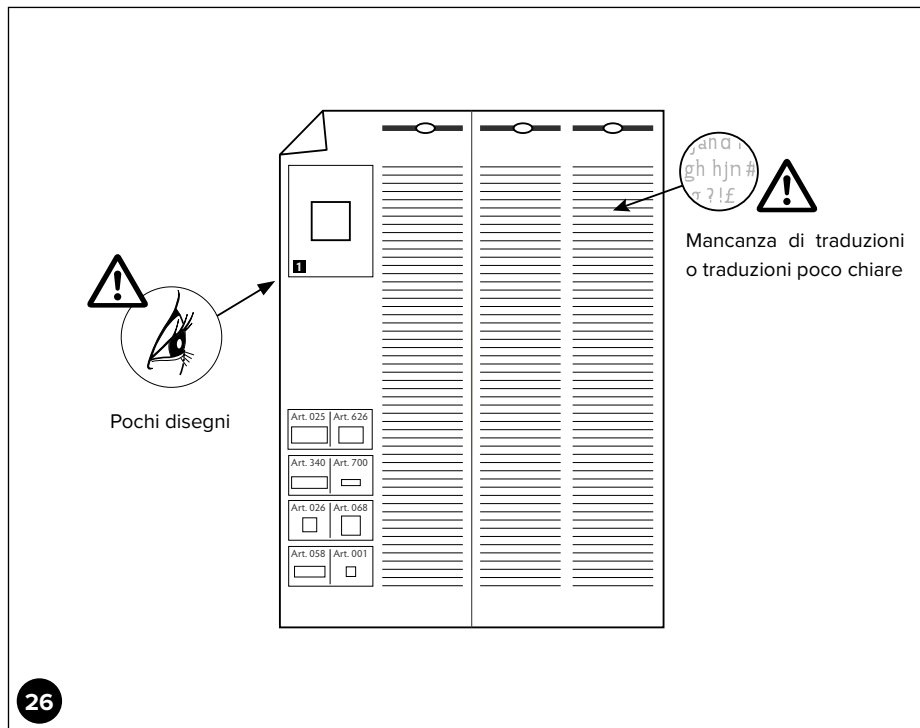


7. AVVERTENZE GENERALI

VENDERE ALL'ESTERO

I mercati esteri sono esigenti. A volte la traduzione è richiesta in modo tassativo dalle normative, altre volte la scelta di tradurre viene da sé: vendere un prodotto presentandolo nella lingua giusta è più facile.

L'inglese è una lingua diffusa, ma può non essere sufficiente. Sostituire il testo con le immagini aiuta a ridurre il peso delle traduzioni.



7. AVVERTENZE GENERALI

PROBLEMATICHE FREQUENTI

La nostra esperienza ci porta a individuare una serie di problematiche piuttosto comuni nella documentazione tecnica delle aziende. In questa tabella riportiamo alcuni esempi che si riferiscono solo agli aspetti della documentazione tecnica.

Problemi	Possibile causa	Soluzioni
Prodotti bloccati in dogana.	Manuale istruzioni non adeguato.	Procedere con le integrazioni richieste dalla specifica normativa.
Resi e recensioni negative (e-commerce).	Informazioni lacunose o non aggiornate.	Integrare anche visivamente con dati tecnici corretti: informazioni sulle dimensioni, la durata della batteria, etc.
Il prodotto non si vende all'estero.	Spiegazioni solo in inglese e pochi disegni esplicativi.	Aumentare il numero di illustrazioni e tradurre il testo nella lingua di esportazione.
Il prodotto non ottiene l'accoglienza prevista.	Manuale istruzioni non adeguato.	Spiegare meglio per cosa è stato progettato e come si usa.
Il web è pieno di tutorial e recensioni artigianali che l'azienda non governa.	Documentazione tecnica non soddisfacente.	Integrare le informazioni e metterle a disposizione dei clienti.

8. **APPENDICE**

8. APPENDICE

PAROLE CHIAVE DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA ILLUSTRATA



USABILITÀ

Le immagini facilitano la comprensione del testo. L'utilizzo e la consultazione di un manuale istruzioni illustrato risulta meno faticosa e più immediata.



AGGIORNABILITÀ

Usare le immagini ha il vantaggio di limitare la necessità di testi e traduzioni. Le immagini sono più semplici da modificare.



EFFICACIA

La presenza di immagini incoraggia la consultazione e l'utilizzo del manuale istruzioni.

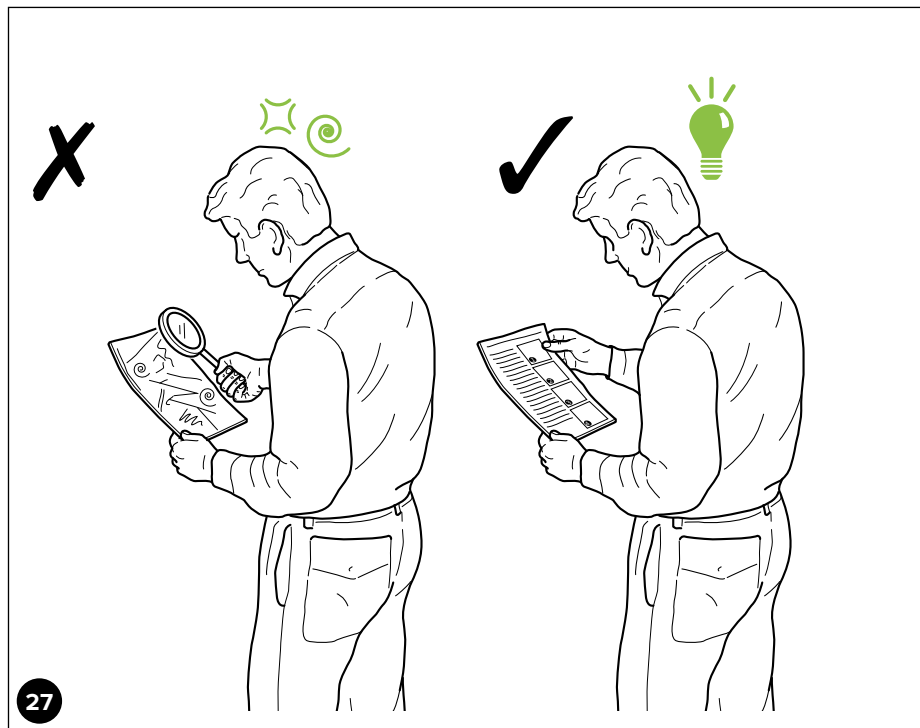
8. APPENDICE



USABILITÀ

Prima di tutto parliamo di immagini. Parliamo del modo in cui sono organizzate insieme al testo per garantire ricercabilità e facile accesso all'informazione. Immagini sgranate, di cattiva qualità o non aggiornate non possono garantire nessuna usabilità. Neppure immagini o testo troppo piccoli o confusi nell'impaginazione forniscono un'esperienza positiva.

Insieme ai limiti di un'esperienza deludente e frustrante c'è, purtroppo, un'opportunità mancata. Sia online che offline.

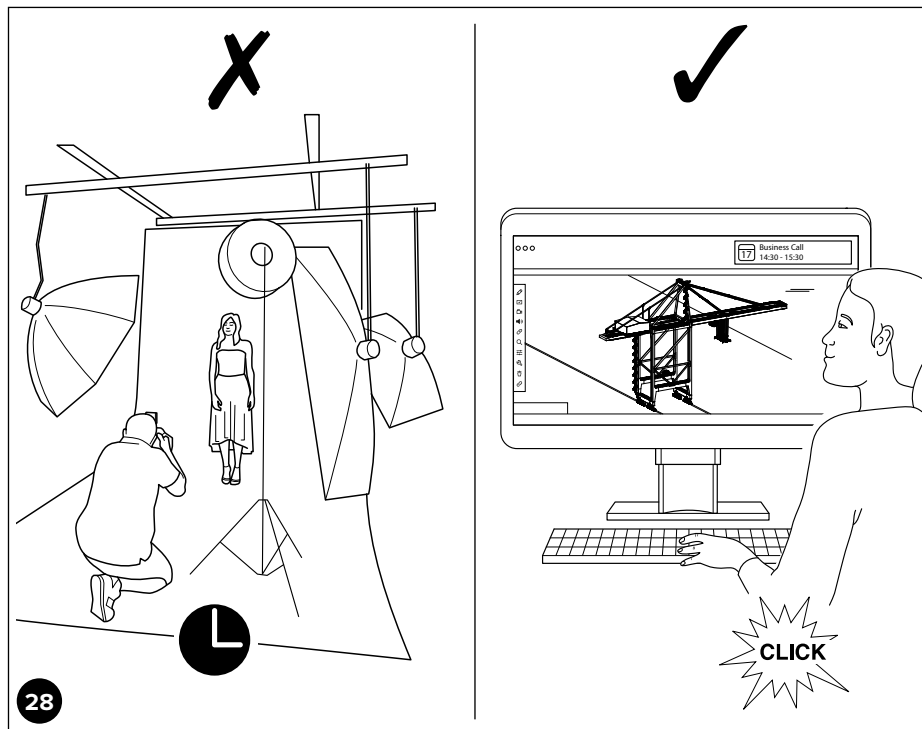


8. APPENDICE



AGGIORNABILITÀ

Creare immagini a partire da file 3D semplifica le modifiche future e supera i limiti di riproducibilità dei set fotografici professionali.

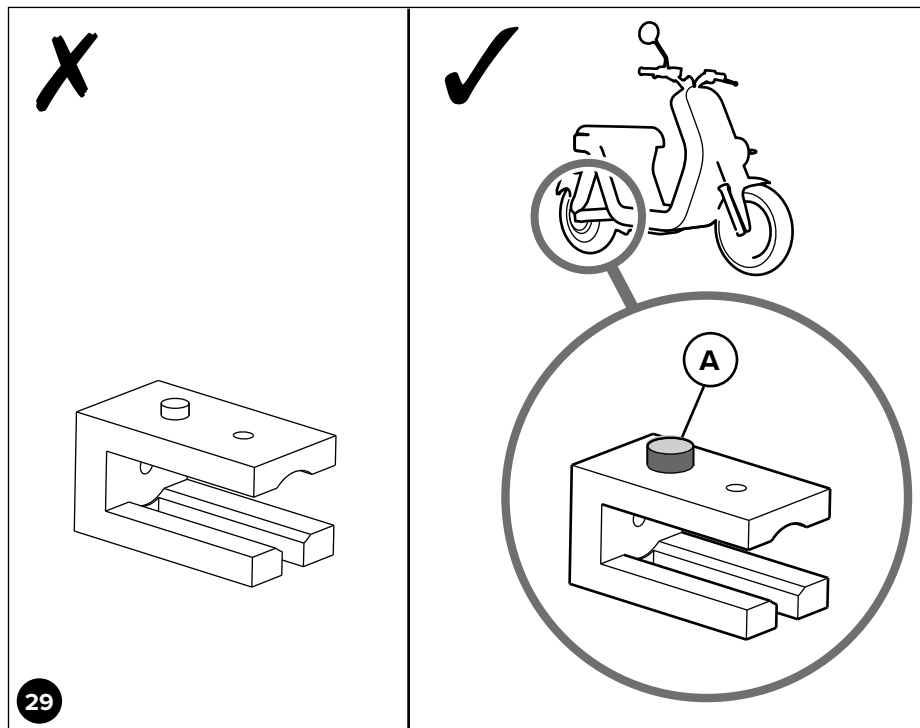


8. APPENDICE



EFFICACIA

L'obiettivo di un manuale istruzioni è fornire informazioni complete in modo rapido ed efficace. Da un punto di vista tecnico è possibile ottenere immagini da qualsiasi file 3d ma è l'elaborazione grafica successiva che consente di mettere in evidenza gli elementi rilevanti per l'identificazione rapida del pezzo.

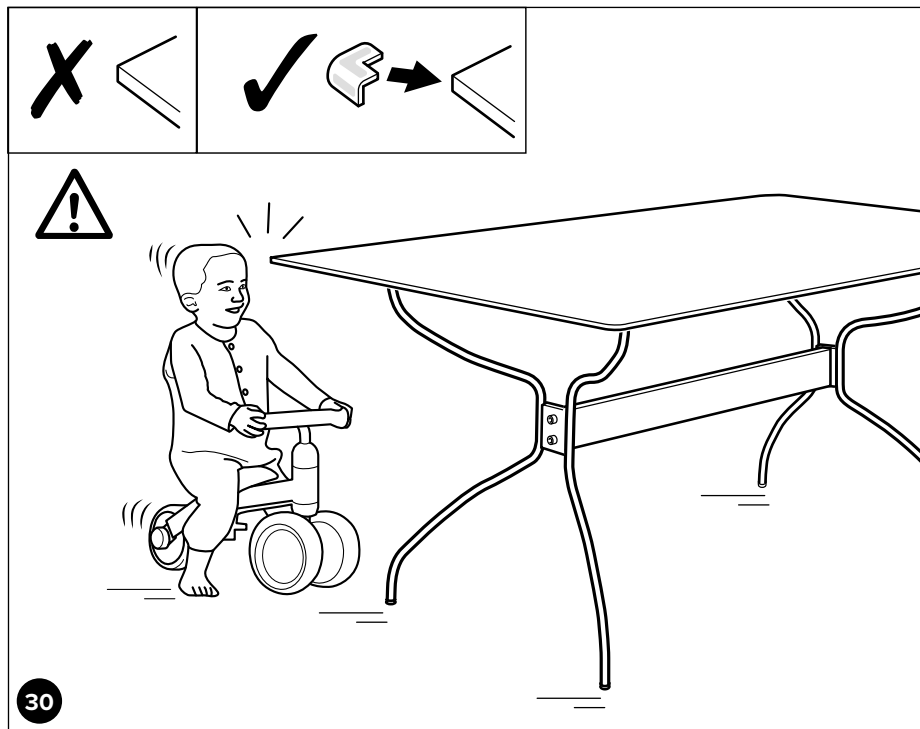


8. APPENDICE

DOVE SONO UTILI LE ILLUSTRAZIONI?

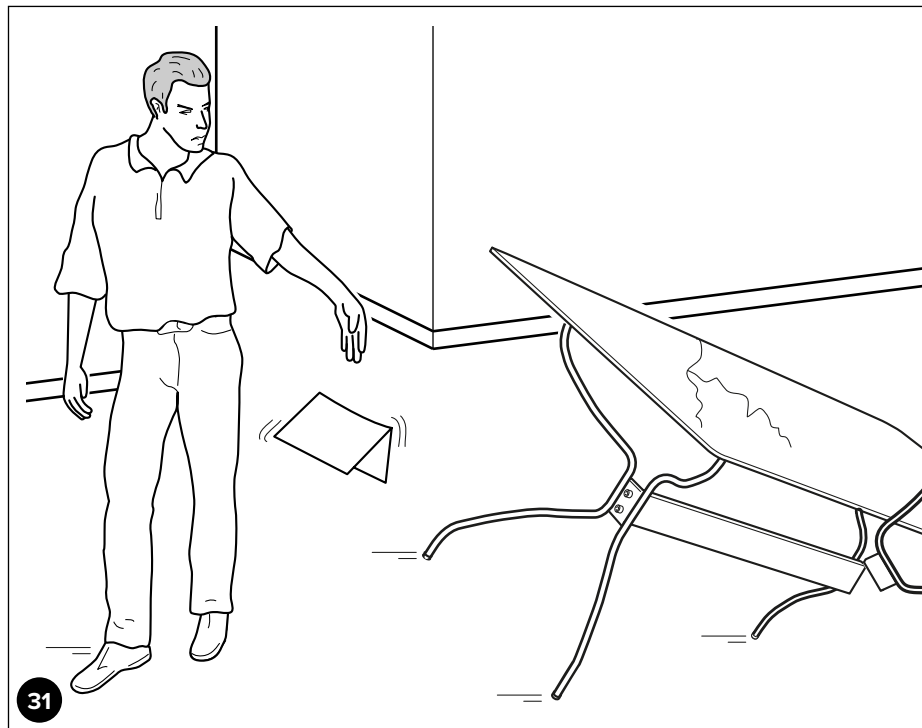
Un'immagine è più efficace di mille parole.

Studi scientifici dimostrano che "vedere" una situazione aiuta a rendere concreto un pericolo. Per questo è importante l'utilizzo della simbologia prevista dalle normative ma anche la creazione di esempi specifici.



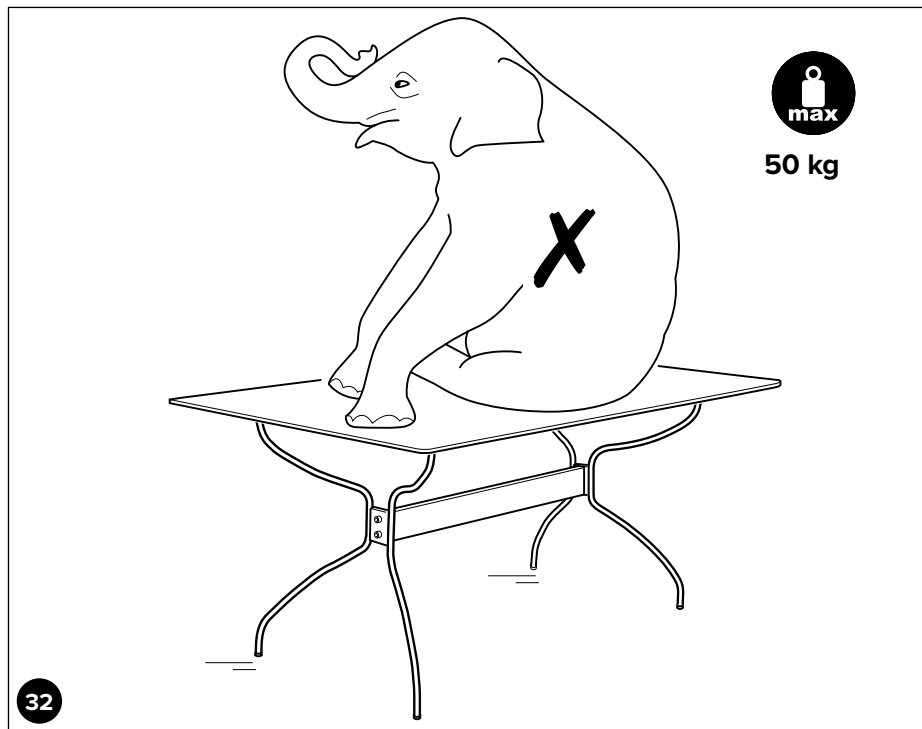
8. APPENDICE

Non riuscire a montare facilmente un prodotto rovina l'esperienza d'acquisto e provoca frustrazione e insoddisfazione. Tutto deve svolgersi nel modo più lineare possibile, anzi, magari deve essere pure divertente!



8. APPENDICE

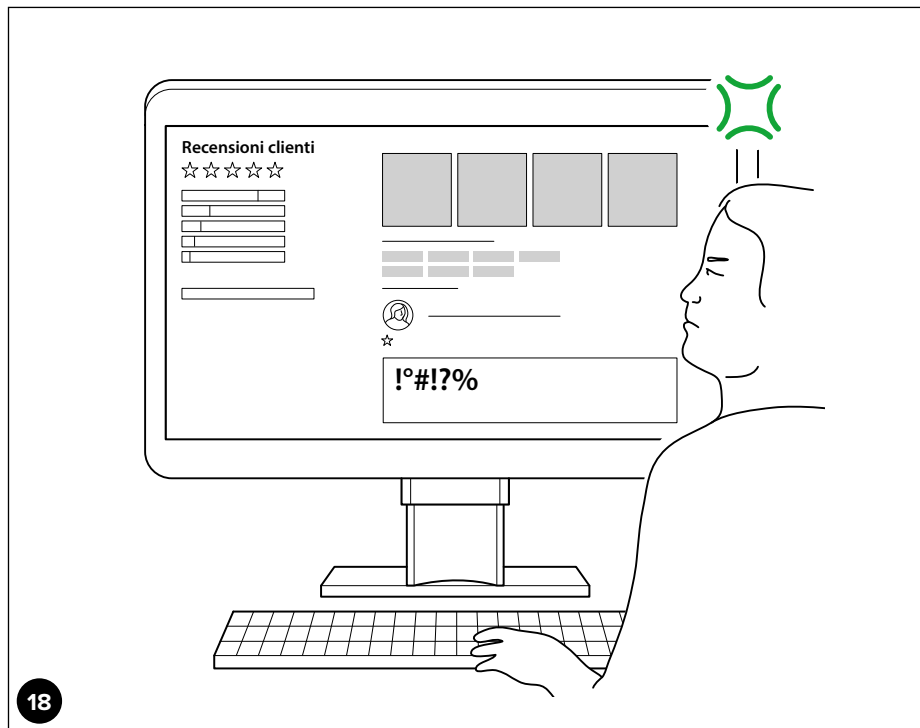
Un'immagine è più efficace delle parole, anche nel caso in cui bisogna prevenire un utilizzo scorretto.



8. APPENDICE

Le illustrazioni sono utili perché sono più chiare e "visibili" del testo. Un cliente soddisfatto lascia recensioni positive :)

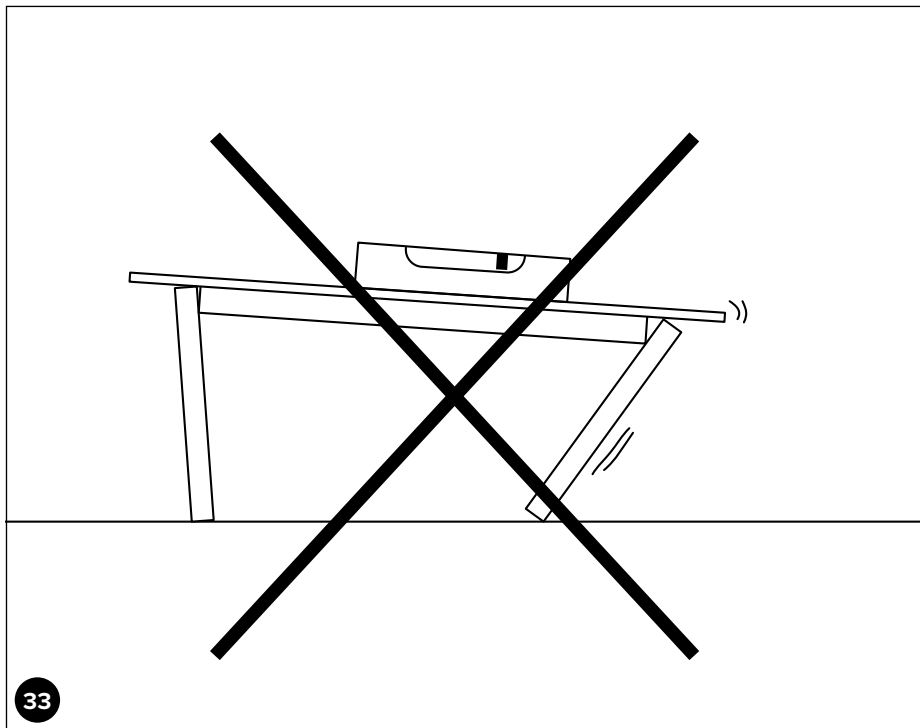
Le recensioni negative invece, sono spesso il risultato di un fraintendimento fra cliente e azienda. Può trattarsi di funzionalità male esposte nella documentazione tecnica che ha consultato prima dell'acquisto o di spiegazioni carenti che non permettono di utilizzare in modo soddisfacente il prodotto.



18

8. APPENDICE

Se il montaggio viene spiegato male purtroppo il risultato può non essere soddisfacente. Un montaggio poco accurato è molto visibile e il prodotto con il vostro logo diventa scadente.



Il produttore declina ogni responsabilità per danni a cose o persone nel caso non vengano osservate tutte le norme antinfortunistiche utili al normale esercizio, nonché per montaggi, installazioni e uso non eseguiti in conformità alle sue indicazioni e istruzioni; si riserva inoltre di apportare senza preavviso e in totale libertà operativa ogni e qualsiasi variante e miglioria d'ordine funzionale-tecnico ed estetica.