



Leer un manual de instrucciones nunca había sido tan sencillo: premio para el manual de MAN

Múnich, 13.01.2021

Aunque a menudo pasa desapercibido por los conductores, el manual de instrucciones también recibe premios. En concreto, el manual de instrucciones de la nueva generación de camiones MAN ha sido galardonado con el «tekomp-Dokupreis 2020», un premio que reconoce el éxito del manual a la hora de cumplir el objetivo «Simplifying Business» y prestar ayuda de manera óptima a los conductores.

MAN Truck & Bus
Dachauer Straße 667
D-80995 Múnich

Si tiene preguntas, póngase en contacto con:

Gregor Jentzsch
Teléfono: +49 89 1580-2001
Presse-man@man.eu
<https://press.mantruckandbus.com/>

- **Máxima puntuación en la sección «Ilustraciones» y en la categoría de comparación entre documentación y producto**
- **El premio lo ha otorgado tekomp, la asociación comercial y profesional más grande del mundo para la comunicación técnica**
- **Además de la versión impresa, el manual se ha diseñado para ofrecer otros formatos de uso digitales**
- **Este premio a la nueva generación de camiones MAN se suma al «Truck of the Year 2021» que recibió el MAN TGX**

Los manuales de instrucciones no suelen salir de la guantera y suelen quedar olvidados durante años. Parece que por sus 714 páginas en formato DIN A5 horizontal, sus casi cuatro centímetros de grosor y sus 540 gramos de peso, esta documentación debería llamar más la atención. Por ley, cada camión debe incluir un manual de instrucciones. Además, cuando se consulta, suele ser en caso de emergencia y en busca de una solución rápida. No importa si la consulta es sobre cómo abrir el panel frontal, encontrar el punto de llenado para rellenar el líquido limpiaparabrisas, o activar las luces de circulación diurna. Una lista de contenidos bien estructurada y un índice de palabras clave son de valiosa

MAN Truck & Bus es uno de los fabricantes de vehículos industriales y de los proveedores de soluciones para el transporte líderes del sector en Europa, con un volumen de negocio anual de unos 11.000 millones de euros (en 2019). Su cartera de productos incluye furgonetas, camiones, autobuses, motores diésel y de gas, así como servicios de transporte de personas y mercancías. MAN Truck & Bus es una empresa de TRATON SE, y emplea a más de 37.000 trabajadores en todo el mundo



ayuda. Además, el código de colores ayuda a encontrar el capítulo correspondiente. A la hora de evaluar el manual, esa navegación tan sencilla fue para tekomp una de las razones por las que otorgó su premio de documentación de 2020 al manual de instrucciones de la nueva serie MAN TGX. La asociación tekomp, con más de 9500 miembros, es la asociación comercial y profesional más grande del mundo para la comunicación técnica.

Los expertos de tekomp no solo hojearon y leyeron el manual, sino que también mojaron su tapa con gotas de agua como parte de una prueba práctica. A fin de cuentas, es muy probable que el conductor a veces intente buscar algo mientras está frente a su camión bajo la lluvia. «Tras la prueba, la tapa parece ser resistente al agua», fue la conclusión de los expertos. Sin embargo, es más importante que el texto y las ilustraciones ofrezcan la ayuda necesaria. Por ello, los dos expertos de tekomp, sin ningún conocimiento previo sobre camiones para que no pudieran dar nada por sentado, se montaron en el vehículo y comenzaron a comparar las funciones reales con las de la documentación. «Es conciso, correcto y preciso» fue su veredicto.

Como es obvio, los manuales de instrucciones solo son útiles si se entienden. Por eso, los manuales para camiones MAN están disponibles en 34 idiomas diferentes. Además de inglés y alemán, los manuales incluyen idiomas más exóticos, como coreano, ruso y hebreo, que se lee de derecha a izquierda. MAN suministra camiones, autobuses y furgonetas a países de casi todos los continentes, excepto América del Norte y la Antártida.

Los manuales de instrucciones no son simples colecciones de instrucciones, sugerencias y consejos. Sus autores se guían por reglas y estándares, como la norma DIN EN 82079 («Preparación de instrucciones de uso»), las directrices «VDI Directive 4500» páginas 1-4, así como otros estándares y regulaciones que rigen la responsabilidad sobre el producto. Para ello, se requieren conocimientos especializados y en MAN los proporciona el departamento de documentación Customer and Service.

Se han necesitado dos años para elaborar nueve manuales completamente nuevos. El primer paso para el personal del departamento fue diseñar la estructura técnica y el desglose del



contenido. «Están en marcha los preparativos para una edición web, una aplicación y la integración en el sistema de infoentretenimiento a bordo del camión —explica Stefan Gobitz-Pfeifer, director del departamento—. Ya no es un simple libro que se entrega con el vehículo. En el futuro, los medios electrónicos ayudarán de manera proactiva a los conductores en su trabajo». A tal fin también se ha implicado a proveedores de servicios especializados y programadores de sistemas de edición. Por último, el manual de instrucciones tenía que estar imprimido y listo para la primera entrega del nuevo TGX.

Cada año, tekomp evalúa decenas de manuales. Algunos constan de solo una hoja, otros son libros completos y también los hay en formato electrónico. En un proceso de varios niveles, los dos expertos tienen en cuenta una amplia gama de criterios distribuidos en siete categorías y relacionados con cada manual. Las categorías son diseño y maquetación; ilustraciones; avisos e instrucciones de seguridad; navegación; estructuración y texto; alcance, y una comparación entre la documentación y el producto real. Finalmente, el resultado es una puntuación general basada en el sistema de calificación escolar de Alemania, es decir, una puntuación de 1,0 (mejor) a 6,0 (peor). La puntuación que tekomp otorgó al manual de instrucciones de MAN era de 1,9. Sus mejores puntuaciones se obtuvieron en la sección de ilustraciones, que obtuvo una puntuación de 1,1, y en la categoría de comparación entre documentación y producto, con 1,7 puntos.

A la hora de desarrollar su nueva serie de camiones, el lema de MAN fue «Simplifying Business», es decir, lograr que el trabajo del conductor sea lo más sencillo posible. Además, ese objetivo se ha cumplido, incluso en situaciones de estrés en las que el conductor necesita consultar el manual. Así lo demuestra el premio tekomp.



P_TG_EOD_Manual-tekomp_01.jpg

El manual de instrucciones se incluye con los nuevos camiones MAN. Aunque el manual suele quedar olvidado en la guantera, su calidad ha sido reconocida por el prestigioso premio tekomp.



P_TG_EOD_Manual-tekomp_02.jpg

Un premio excepcional: el organismo de comunicación técnica de tekomp ha premiado el manual de instrucciones de la nueva generación MAN TGX. Es por ello que el manual de 714 páginas está autorizado a llevar el logotipo de tekomp.



P_TG_EOD_Manual-tekomp_03.jpg

El código de colores en la lista de contenidos y en cada página ayuda a localizar rápidamente la sección correspondiente en el manual de instrucciones del nuevo MAN TGX. La facilidad de uso del manual fue un factor clave en la excelente puntuación de tekomp.



P_TG_EOD_Manual-tekem_04.jpg

Las imágenes precisas y los rótulos claros del manual ayudan a los conductores a conocer y usar el nuevo MAN TGX. En el caso de los elementos gráficos, tekem les dio una puntuación muy buena.



P_TG_EOD_Manual-tekem_05.jpg

A partir de la primavera de 2021, el manual de instrucciones entregado con el nuevo MAN TGX llevará el logotipo de la asociación tekem. El logotipo es un símbolo de haber recibido este prestigioso premio de la asociación comercial otorgado a MAN por su manual.



P_TG_EOD_Manual-tekem_06.jpg

Las imágenes precisas y los rótulos claros del manual ayudan a los conductores a conocer y usar el nuevo MAN TGX. En el caso de los elementos gráficos, tekem les dio una muy buena puntuación.



P_TG_EOD_Manual-tekomp_07.jpg

¿Dónde se encuentran los fusibles en el nuevo MAN TGX? La respuesta está en el manual de instrucciones incluido con cada vehículo.