

Anwendungsbereich

Diese Norm gilt ab ...

Inhalt

	Seite
1 Anwendungsbereich.....	10
2 Normative Verweisungen	10
3 Begriffe	12
4 Prinzipien.....	17
4.1 Bereitstellung der Anleitung	17
4.1.1 Allgemeines.....	17
4.1.2 Anleitung ist Teil des Produkts.....	17
4.1.3 Konsistenz der Information	18
4.1.4 Beim Produktverkauf bereitzustellende Anleitungen und Information	18
4.1.5 Anleitungen von Produkten, die auch sicherheitsrelevant sind	18
4.2 Minimierung von Risiken	18
4.3 Zielgruppe(n)	18
4.4 Spezielle Vorsorgemaßnahmen.....	19
4.5 Produkte mit kurzer Lebensdauer	19
4.6 Überlegungen zum Wesen der Anleitungen	19
4.6.1 Allgemeines.....	19
4.6.2 Anbringungsort.....	19
4.6.3 Kommunikationsmittel und Medien	20
4.6.4 Haltbarkeit der Anleitungen.....	20
4.6.5 Verfügbarkeit der Anleitungen	21
4.6.6 Elektronische Leitsysteme für Nutzer	21
4.6.7 Nutzerschulung	21
4.7 Erstellen von Anleitungen	21
4.7.1 Konformität mit dem Produkt	21
4.7.2 Berücksichtigung der Bedürfnisse von Zielgruppen	23
4.7.3 Sprachen.....	23
5 Inhalt von Anleitungen.....	24
5.1 Allgemeines.....	24
5.2 Identifizierung und Spezifizierung des Produkts.....	25
5.3 Modifikationen der Produkte	25
5.4 Sicherheitsrelevante Informationen.....	26
5.4.1 Allgemeines.....	26
5.4.2 Sicherheitshinweise	27
5.4.3 Warnhinweise.....	27

	Seite
5.4.4 Sicherheitsrelevante Informationen für Industrieanlagen	27
5.5 Übereinstimmung mit dem Produkt	27
5.6 Wichtigkeit der Aufbewahrung von Anleitungen	27
5.7 Produkte für den Gebrauch vorbereiten	27
5.7.1 Transport und Lagerung	27
5.7.2 Installation	28
5.7.3 Inbetriebnahme	28
5.8 Betrieb der Produkte	28
5.8.1 Allgemeines	28
5.8.2 Normaler Betrieb	28
5.8.3 Zusätzliche Informationen für automatisch gesteuerte und ferngesteuerte Produkte	28
5.8.4 Fehleranzeigen und Gerätewarnsignale	29
5.8.5 Außergewöhnliche/Notsituationen	29
5.8.6 Fehlerdiagnose und Reparatur für Laien	29
5.8.7 Fehlersuche für Fachkräfte	30
5.9 Instandhaltung	30
5.9.1 Allgemeines	30
5.9.2 Instandhaltung des Produkts durch Laien	30
5.9.3 Instandhaltung und Fehlersuche für Fachkräfte	30
5.9.4 Geplante Instandhaltung von Industrieanlagen	31
5.10 Mitgelieferte Zusatzteile, Verbrauchsmaterialien, Ersatzteile	31
5.10.1 Zusatzteile	31
5.10.2 Verbrauchsmaterialien	31
5.10.3 Ersatzteile	32
5.11 Informationen zu speziellen Werkzeugen, Geräten und Materialien	32
5.12 Informationen zu Reparatur und Ersatz von Teilen	32
5.12.1 Verbraucher	32
5.12.2 Fachkräfte	33
5.13 Erforderliche Informationen, wenn das Produkt nicht länger gebraucht wird	33
5.13.1 Allgemeines	33
5.13.2 Demontage	33
5.13.3 Recycling	33
5.13.4 Entsorgung	33
5.14 Struktur	33
5.14.1 Allgemeines	33
5.14.2 Seitennummerierung	34
5.14.3 Inhaltsverzeichnis	34
5.14.4 Stichwortverzeichnis	34
5.14.5 Definition von Fachbegriffen, Akronymen und Abkürzungen	34

	Seite
5.14.6 Erklärung der Symbole oder taktilen Punkte	34
5.14.7 Erklärung der Darstellungskonventionen	34
5.14.8 Liste der Steuerelemente und Anzeigen.....	34
6 Darstellung von Anleitungen	35
6.1 Verständlichkeit.....	35
6.1.1 Anerkannte Kommunikationsprinzipien.....	35
6.1.2 Gestaltungsrichtlinie.....	35
6.1.3 Struktur.....	35
6.1.4 Konsistente Terminologie.....	36
6.1.5 Einfach und kurz	36
6.1.6 Ein Satz, eine Handlungsanweisung	36
6.1.7 Regeln der einfachen Formulierung.....	36
6.1.8 Standardisierte Zeichen und graphische Symbole	37
6.1.9 Ergonomische Prinzipien	37
6.1.10 Aufmerksamkeit der Leser halten	37
6.1.11 Korrekturlesen.....	38
6.2 Lesbarkeit.....	38
6.2.1 Schriftart und -größe	38
6.2.2 Maximaler Helligkeitskontrast	40
6.2.3 Lesbarkeitsnormen.....	40
6.2.4 Layout.....	40
6.2.5 Anleitungen auf Produktoberflächen oder Verpackungen	40
6.3 Graphische Abbildungen, Fotos und unterstützender Text	41
6.3.1 Qualität.....	41
6.3.2 Einer Reihenfolge der Tätigkeiten folgen.....	41
6.3.3 Graphische Abbildung mit Bildtexten.....	41
6.3.4 Eine graphische Abbildung, eine Informationseinheit.....	41
6.4 Graphische Symbole einschließlich Sicherheitshinweise	42
6.4.1 Anwendung graphischer Symbole auf dem Gerät, einschließlich Sicherheitshinweise	42
6.4.2 Erklärung graphischer Symbole.....	42
6.4.3 Graphische Symbole für Diagramme.....	42
6.4.4 Mindestgrößen für graphische Symbole	42
6.5 Anwendung von Tabellen.....	42
6.6 Anwendung von geeigneten Dokumentenarten.....	42
6.7 Anwendung von elektronischen Medien	42
6.7.1 Allgemeines.....	42
6.7.2 Didaktische Anforderungen.....	43
6.7.3 Anforderungen an herunterladbare Anleitungen.....	44
6.7.4 Anforderungen an die Interaktion der Nutzer.....	44

	Seite
6.8 Sicherheitsrelevante Informationen hervorheben und auffällig machen	44
6.8.1 Text auffällig machen.....	44
6.8.2 Graphische Abbildungen auffällig machen	45
6.8.3 Gestaltung von Warnhinweisen	45
6.8.4 Beständigkeit und Sichtbarkeit	45
6.8.5 Warnhinweise hervorheben	45
6.8.6 Signalwörter	45
6.9 Farben.....	46
6.9.1 Konsistenz	46
6.9.2 Überlegungen zur Farbwahrnehmung.....	46
6.9.3 Überlegungen bei Fotokopien/Druck	46
7 Bewertung der Konformität mit dieser Norm.....	46
7.1 Konformität mit dieser Norm behaupten	46
7.2 Nachweise der Bewertung	47
Anhang A (normativ) Bewertung der Anleitung.....	48
A.1 Allgemeines.....	48
A.2 Auswahl von Methoden für die Bewertung	48
A.3 Untersuchung am Schreibtisch durch Experten	48
Anhang B (informativ) Checkliste für die Konformität und Kommentare	49
Anhang C (informativ) Checkliste für die Wirksamkeit der Kommunikation.....	52
Anhang D (informativ) Planung der Vorbereitung einer Anleitung	55
D.1 Allgemeines.....	55
D.2 Einschränkungen bei der Planung der Vorbereitung	55
D.3 Vorbereitung der Planung im Detail (Beispiel).....	56
Anhang E (informativ) Empirische Methoden zur Unterstützung der Vorbereitung von Anleitungen.....	59
E.1 Allgemeines.....	59
E.2 Methoden	59
E.2.1 Befragungen.....	59
E.2.2 Usability-Tests.....	60
E.2.3 Selbsteinschätzungen und Checklisten	60
E.2.4 Gutachten, Überprüfungen durch Experten und Zertifikate.....	60
E.2.5 Erkenntnisse aus unabhängigen Preisen oder Leistungsprogrammen.....	61
E.2.6 Rückmeldungen aus Beschwerdemanagement, Hotlines und Serviceinformationen	61
Literaturhinweise	62