

# Inhalt

	Seite
<b>Über die Autoren</b> .....	V
<b>Vorwort</b> .....	VII
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	1
<b>2 Normative Verweisungen</b> .....	3
<b>3 Begriffe</b> .....	5
<b>4 Prinzipien</b> .....	7
<b>4.1 Zielgruppen berücksichtigen</b> .....	7
<b>4.2 Anleitung als Teil des Produkts betrachten</b> .....	10
<b>4.3 Anleitungen in geeigneter Weise bereitstellen</b> .....	13
4.3.1 Mit welchen Kommunikationsmitteln und in welchen Medien müssen, können oder dürfen die Informationen bereitgestellt werden? .....	13
4.3.2 Wie wird sichergestellt, dass die richtigen Personen die richtigen Informationen erhalten? .....	17
4.3.3 Wie wird sichergestellt, dass die Anleitung verfügbar bleibt und die Nutzer über für sie wichtige Änderungen in den Anleitungen informiert werden? .....	18
<b>4.4 Qualität sicherstellen und Risiken verringern</b> .....	19
4.4.1 Ganzheitlicher Ansatz zur Qualitätssicherung .....	19
4.4.2 Qualität der Inhalte .....	21
4.4.3 Qualität von Struktur, Layout und Typografie .....	23
4.4.4 Risiken verringern .....	24
<b>4.5 Kompetenz der beteiligten Personen sicherstellen</b> .....	25
<b>4.6 Anleitungen in weiteren Sprachen bereitstellen</b> .....	28
<b>5 Inhalt von Gebrauchsanleitungen</b> .....	31
<b>5.1 Allgemeines</b> .....	31
<b>5.2 Identifikation von Gebrauchsanleitungen</b> .....	34
<b>5.3 Identifikation des Produkts</b> .....	34
<b>5.4 Modifikation von Produkten</b> .....	35
<b>5.5 Konsistente Terminologie</b> .....	36
<b>5.6 Übereinstimmung mit dem Produkt</b> .....	37
<b>5.7 Aufbewahrung von Gebrauchsanleitungen</b> .....	38
<b>5.8 Produkte für den Gebrauch vorbereiten</b> .....	38

5.8.1	Transport und Lagerung . . . . .	39
5.8.2	Installation und Montage . . . . .	39
5.8.3	Inbetriebnahme. . . . .	40
<b>5.9</b>	<b>Betrieb der Produkte . . . . .</b>	<b>41</b>
5.9.1	Allgemeines. . . . .	41
5.9.2	Normaler Betrieb. . . . .	41
5.9.3	Außergewöhnliche Situationen/Notsituationen. . . . .	42
5.9.4	Fehlersuche und Reparatur . . . . .	43
<b>5.10</b>	<b>Instandhaltung des Produkts . . . . .</b>	<b>44</b>
5.10.1	Allgemeines. . . . .	44
5.10.2	Instandhaltung des Produkts. . . . .	44
5.10.3	Geplante Instandhaltung von Industrieanlagen . . . . .	45
<b>5.11</b>	<b>Mitgelieferte Zubehörteile, Verbrauchsmaterialien, Ersatzteile . . . . .</b>	<b>46</b>
<b>5.12</b>	<b>Informationen zu speziellen Werkzeugen, Geräten und Materialien . . . . .</b>	<b>47</b>
<b>5.13</b>	<b>Informationen zu Reparatur von Produkten und Austausch von Teilen . . . . .</b>	<b>47</b>
<b>5.14</b>	<b>Erforderliche Informationen, wenn das Produkt nicht mehr gebraucht wird . . . . .</b>	<b>48</b>
<b>5.15</b>	<b>Prozesse zur Inhaltsbeschaffung . . . . .</b>	<b>48</b>
<b>5.16</b>	<b>Strukturen . . . . .</b>	<b>51</b>
5.16.1	Allgemeines. . . . .	51
5.16.2	Seitennummerierung . . . . .	54
5.16.3	Inhaltsverzeichnis. . . . .	54
5.16.4	Stichwortverzeichnis. . . . .	54
5.16.5	Definition technischer Fachbegriffe. . . . .	55
5.16.6	Symbole. . . . .	55
5.16.7	Darstellungskonventionen . . . . .	55
5.16.8	Stellteile und Anzeigen. . . . .	55
<b>6</b>	<b>Gestaltung von Anleitungen . . . . .</b>	<b>57</b>
<b>6.1</b>	<b>Verständlichkeit . . . . .</b>	<b>57</b>
6.1.1	Anerkannte Kommunikationsprinzipien . . . . .	57
6.1.2	Gestaltungsleitsatz/Redaktionsrichtlinie . . . . .	57
6.1.3	Struktur . . . . .	60
6.1.4	Einfach und kurz . . . . .	60

6.1.5	Eine Handlungsanweisung pro Satz .....	60
6.1.6	Regeln für einfache Wortwahl .....	60
6.1.7	Genormte Warnsymbole .....	61
6.1.8	Ergonomische Prinzipien .....	61
6.1.9	Die Aufmerksamkeit der Leser gewinnen und wachhalten ..	61
6.1.10	Korrekturlesen .....	62
<b>6.2</b>	<b>Leserlichkeit</b> .....	<b>62</b>
6.2.1	Schrift- und Symbolgrößen .....	62
6.2.2	Höchster Helligkeitskontrast .....	62
6.2.3	Leserlichkeitsnormen .....	63
6.2.4	Layout .....	63
<b>6.3</b>	<b>Illustrationen und Begleittext</b> .....	<b>63</b>
<b>6.4</b>	<b>Symbole, Piktogramme, Warnzeichen</b> .....	<b>64</b>
<b>6.5</b>	<b>Anwendung von Tabellen</b> .....	<b>64</b>
<b>6.6</b>	<b>Anwendung geeigneter Dokumentenarten</b> .....	<b>64</b>
<b>6.7</b>	<b>Elektronische Medien</b> .....	<b>65</b>
<b>6.8</b>	<b>Warnhinweise hervorheben</b> .....	<b>65</b>
<b>6.9</b>	<b>Farben</b> .....	<b>65</b>
6.9.1	Konsistenz .....	65
6.9.2	Farbwahrnehmung .....	65
6.9.3	Kopieren und drucken .....	66
<b>7</b>	<b>Instruktionssicherheit</b> .....	<b>67</b>
<b>7.1</b>	<b>Produkt und Gebrauchsanleitung im Kontext</b> .....	<b>68</b>
<b>7.2</b>	<b>Zielgruppe</b> .....	<b>69</b>
<b>7.3</b>	<b>Risikobeurteilung</b> .....	<b>72</b>
7.3.1	Bedeutung der Risikobeurteilung .....	72
7.3.2	Durchführung der Risikobeurteilung .....	73
7.3.3	Risikoklassifizierung mit Signalwörtern .....	75
<b>7.4</b>	<b>Umsetzung</b> .....	<b>78</b>
7.4.1	Unterscheidung von Sicherheits- und Warnhinweisen .....	78
7.4.2	Warnungen rechtzeitig geben .....	81
7.4.3	Warnungen strukturieren .....	82
7.4.4	Warnungen auffällig machen .....	83
7.4.5	Konfliktpotenzial .....	86
<b>7.5</b>	<b>Fazit</b> .....	<b>88</b>

	Seite
<b>8 Redaktionsprozess und Qualitätssicherung</b> .....	91
<b>8.1 Redaktionsprozess</b> .....	91
8.1.1 Bestandteil der übergeordneten Unternehmensprozesse ..	91
8.1.2 Verantwortung der Geschäftsleitung .....	93
8.1.3 Leitfaden für die Entwicklung der Redaktionsprozesse ....	94
<b>8.2 Korrekturlesen</b> .....	96
<b>8.3 Gebrauchsanleitungen bewerten</b> .....	99
8.3.1 Konformitätsbewertungen .....	99
8.3.2 Untersuchung am Schreibtisch durch Experten .....	100
8.3.3 Empirische Bewertung .....	102
8.3.4 Kombination von Schreibtischuntersuchung und empirischer Bewertung .....	102
<b>9 Abdruck der Norm</b> .....	105
<b>10 Weiterführende Literatur</b> .....	173
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	175