

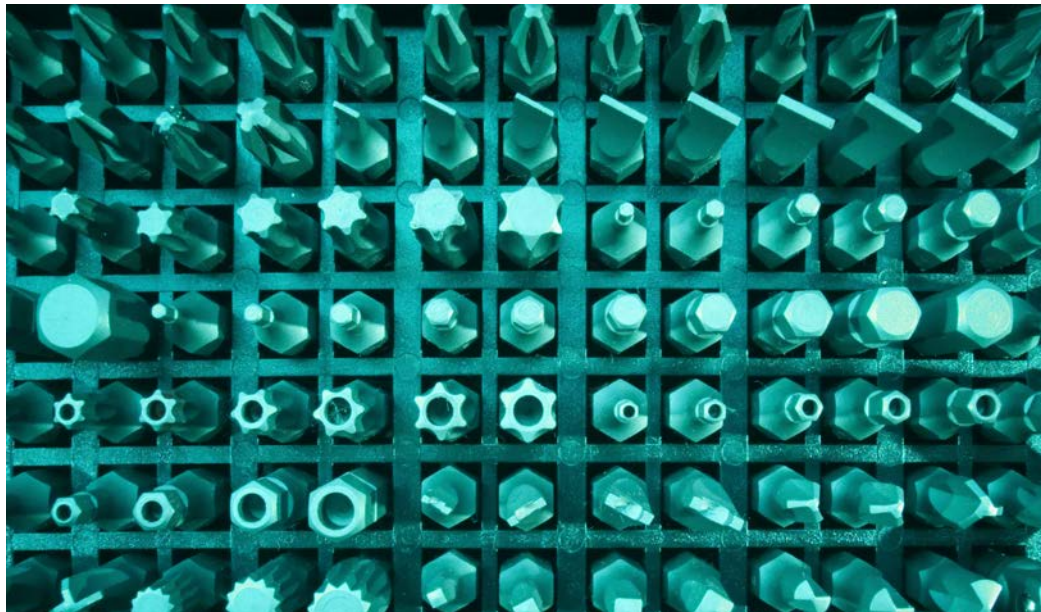


Institut für
technische Literatur

[i]m Fokus

Das Fachmagazin
von itl

Sonderausgabe 2015



DIN EN IEC 82079

Die Weltnorm für die Technische Dokumentation

Doku-Norm DIN EN 82079: Die Weltnorm für die Technische Dokumentation

Seit Juni 2013 ist sie auf Deutsch erhältlich: DIN EN 82079, die grundlegende Weltnorm für Gebrauchsanleitungen. Als „zu vorsichtige“, kosmetische Weiterentwicklung der Vorgängernorm zeigt sie jedoch neben wichtigen und guten Qualitätsgrundsätzen, dass sie selbst als extremes Negativbeispiel für die Aufbereitung von Fachinformationen dienen kann.

Autor: Dieter Gust, Leitung Forschung & Entwicklung

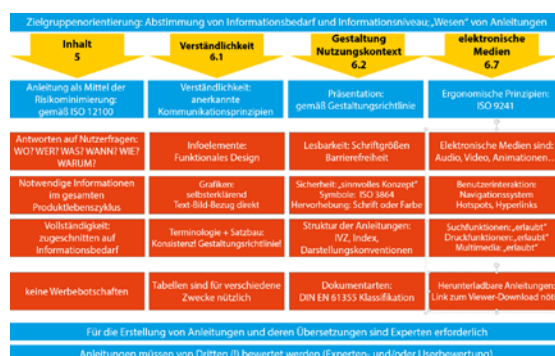


Ursprünglich veröffentlicht als IEC 82079-1:2012

Positiv ist, dass die Norm sich als grundlegend für alle Arten von Benutzerinformationen (Gebrauchsanleitungen/Betriebsanleitungen) versteht und somit künftig in anderen Normen nur noch auf diese Norm verwiesen werden muss.

Insgesamt können die Regeln – wenn auch zum Teil unmöglich formuliert – durchaus als sinnvolles Gesamtkonzept interpretiert werden. Allerdings fehlt der Norm selbst der Charakter eines operationalisierten, d. h. für jedermann sofort nachvollziehbaren und anwendbaren, Regelwerks. Immerhin fordert die Norm, dass die Erstellung der Gebrauchsanleitungen, die Überprüfung und das Korrekturlesen in der Verantwortlichkeit von erfahrenen Schreibern oder Spezialisten liegen muss.

Richtig ärgerlich ist, dass die Normgestaltung fast alle denkbaren Verstöße gegen eine benutzerfreundliche Gestaltung umgesetzt hat und die Strukturierung zum Teil jeder Logik entbehrt. Ein Inhaltsverzeichnis, das auf Seite 8 beginnt, eine doppelte Seitennummerierung, Zeilenlängen mit ca. 110 Zeichen (die Norm legt als Maximum 70 Zeichen fest), Regeln zur Seitennummerierung als Bestandteil der „Struktur von Gebrauchsanleitungen“ – all das sind nur einige der haarsträubenden Merkmale. Das folgende Bild versucht, das Gesamtkonzept der Norm widerzuspiegeln:



Die Doku-Norm 82079 hebt die Normenreihe 9241 auf den gleichen Thron: „Gebrauchsanleitungen, die auf elektronischen Medien präsentiert sind (...), müssen mit den Anforderungen der Normenreihe ISO 9241 übereinstimmen“.

Leider thematisiert die Normenreihe 9241 als Regelwerk für Mensch-Maschinen-Schnittstellen nicht den Nutzungskontext einer Dokumentation. Wenn bei dem Ausdruck „Nutzung von Informationen“ überhaupt von Dokumentation oder Onlinehilfe die Rede ist, dann nur als Qualitätsmerkmal von Software-Dialogen.

Die tekomp hat mit dem Normenkommentar eine wichtige Ergänzung zur Norm geschaffen. Die 2. Auflage umfasst nun den kompletten Normtext, so dass der separate Bezug der Norm überflüssig ist. Leider berücksichtigt der Normenkommentar den Bezug zu ISO 9241 viel zu wenig.

itl schickt allen Interessierten gerne eine vollständige Checkliste, wie in der Norm 82079 angegeben, als Word-Dokument zu. Diese Checkliste wurde aus den frei erhältlichen Checklisten zur 62079 – also der Vorgängernorm – entwickelt und um neue Aspekte der 82079 ergänzt. itl hat sich dabei an die sehr fragwürdige Strukturierung der 82079-Checklisten gehalten: Im Vordergrund stand also die Nähe zur Norm und weniger die eigenen Vorstellungen einer gut nutzbaren Checkliste. Eine solche ist ebenfalls erhältlich, und zwar als Bestandteil der von itl entwickelten PentaQuest-Methode.

Insgesamt sind die Veröffentlichung der ISO/IEC 82079 auf Englisch und Französisch im August 2012 und die viel zu späte Veröffentlichung als deutsche DIN-Norm im Juni 2013 dennoch wichtige Ereignisse, die dazu beitragen werden, die bedeutende Rolle von Technischer Dokumentation als Produktbestandteil zu stärken. Aber die Norm formuliert es bereits selbst: Eine Reduktion der Normüberprüfung auf die alleinige Anwendung der Norm als Checkliste am Schreibtisch durch den Dokumentationsersteller selbst ist nicht erlaubt (vgl. Anhang A). Anhang B und C umfassen 2 Checklisten zur Überprüfung einer Dokumentation mit den Zielsetzungen der Norm:


- Checkliste für Konformität (inhaltliche Abdeckung)
- Checkliste zur Effektivität der Kommunikation (Verständlichkeit und Gestaltung)

Die wichtigsten operationalisierten Forderungen der Norm 82079 sind in beiden Checklisten detailliert

dargestellt. Das betrifft insbesondere die inhaltlichen Mindestangaben, bei denen zu prüfen ist, ob diese mit der Maschinenrichtlinie konform gehen.

Die folgende Tabelle spiegelt die wichtigsten Neuerungen und Grundüberlegungen der DIN EN 82079 wider:

Merkmal	Operationalisierung (Konkretisierung)	Bemerkung von Dieter Gust, itl AG
Qualifikation der Dokumentersteller	„Verantwortlichkeit von erfahrenen Schreibern oder Spezialisten“ mit fortgeschrittenen „Kommunikationskompetenzen, speziell in der technischen Kommunikation“	Betonung liegt auf Experten in der technischen Kommunikation.
Qualifikation der Übersetzer	Fachübersetzer oder Spezialisten für die Übersetzung, „vorzugsweise Muttersprachler in der Zielsprache“ Anleitungen müssen von anderen Personen Korrektur gelesen werden als vom Autor oder Übersetzer.	Die Norm fordert eine Ausarbeitung eines internen Stil-Leitfadens (Styleguide).
Zielgruppenorientierung	Explizite Forderung nach Berücksichtigung der Bedürfnisse von Zielgruppen	Werden in einem Dokument unterschiedliche Zielgruppen angesprochen, müssen die Texte für die jeweilige Zielgruppe entsprechend gekennzeichnet sein.
Darstellungskonventionen	Explizite Forderung nach Erläuterung der Darstellungskonventionen	
Terminologie, Satzbau, Formulierungen	Konsistent, so einfach und so kurz wie möglich Keine Mischung mit Werbebotschaften	
Schriftgröße	Relativ detaillierte Angaben Grundregel für Handbücher: Fließtext 10 Punkt, Überschriften 12 Punkt Grundregel für Faltblätter: Fließtext 9 Punkt, Überschriften 10 Punkt Minimal erlaubte Größen: Fließtext 6 Punkt, Überschriften 8 Punkt	Kleinere Schriftgrößen als 10 Punkt sind in Sonderfällen erlaubt. Dann muss jedoch eine größer gedruckte Version auf Anfrage kostenlos geliefert werden.
Zeilenabstand	Mindestens 120 % der Schriftgröße	
Zeilenlänge	Ca. 70 Zeichen pro Zeile	Das erfordert bei den üblichen Seitengrößen entweder die bekannte Marginalien­spalte oder ein 2-Spalten-Layout.
Seitennummerierung	Vorzugsweise „n“ von „m“ Beispiel: Seite 3 von 158	n ist die aktuelle Seitenzahl; m ist die Gesamtzahl der Seiten im Dokument.
Inhaltsverzeichnis	Bei Dokumenten mit mehr als 4 Seiten	
Stichwortverzeichnis (Index)	Für „lange und komplexe Anleitungen“	Unglückliche, unklare Formulierung
Funktionales Design für Textelemente	Formulierungen sollten der Struktur entsprechen, welche die verschiedenen Textfunktionen unterstützt.	Die Norm gibt keine Hinweise zu funktionalem Design, sondern benennt lediglich mögliche Textelemente mit jeweils eigenem Strukturierungsmuster.
Überschriften	Vorzugsweise kurz und nummeriert	Die Dezimalklassifikation wird also empfohlen.

Merkmal	Operationalisierung (Konkretisierung)	Bemerkung von Dieter Gust, itl AG
Abbildungen	Abbildungen mit nummerierten Bildunterschriften versehen	Bilder sollen nahe beim zugehörigen Text stehen.
Warn-/Sicherheits-hinweise	Für Sicherheitshinweise soll ein eigener Abschnitt am Anfang einer Anleitung existieren. Für die Warnhinweise vor Anweisungen verweist die Norm auf ISO 3864. Signalwörter gemäß ISO 3864-2: Gefahr, Warnung, Vorsicht. Das Warnsymbol sollte zusätzlich verwendet werden. 	DIN EN 82079 nimmt keinen Bezug auf ANSI Z535. Allerdings ist ANSI nach eigenem Verständnis mit ISO 3864 harmonisiert. Im Gegensatz zu ANSI Z535.6 enthält 82079 keine Erklärung zur Gestaltung von Hinweisen bei Sachschäden.
Elektronische Auslieferung (Online-Dokumentation)	Eine rein elektronische Auslieferung von Anleitungen wird nicht ausgeschlossen! Am Verkaufsort oder auf der Verpackung muss angegeben werden, dass keine Papierversion vorhanden ist. Anforderungen der Norm ISO 9241 müssen erfüllt sein.	Sehr verunglückte Forderung nach gedruckter Anleitung: „in den meisten Fällen“. Die Norm verweist auf Gesetze. Es ist uns kein Gesetz bekannt, das für Anleitungen den Ausdruck auf Papier verlangt.
Struktur der Anleitungen	Anleitungen, die übermäßig lang oder kompliziert sind, müssen eindeutig in geeignete Teile unterteilt werden. Hierzu wird eine „einheitliche Strukturmethode“ gefordert.	Die Norm fordert, dass die Strukturierung funktional sein soll, erklärt jedoch nicht, was „funktional“ ist. Hinweise wie „zuerst Grundfunktionen“, „andere Funktionen später“ sind wenig zielführend.

itl: Full Service hat einen Namen

- Übersetzung
- Technische Dokumentation
- Produkt- & Prozesslösungen
- Schulung & Beratung

Impressum

Herausgeber

itl Institut für technische Literatur AG
Elsenheimerstraße 65
80687 München
info@itl.eu

Standorte

itl AG (Zentrale Deutschland)
Elsenheimerstraße 65
D-80687 München
+49 89 8926 23-0
www.itl.eu

itl AG (Niederlassung Stuttgart)
Silberburgstraße 126
D-70176 Stuttgart
+49 89 8926 23-425

itl Technologiezentrum GmbH
Hubertstraße 24
D-03044 Cottbus
+49 355 2889590

itl GmbH (Zentrale Österreich)
Lerchenfelder Gürtel 43
A-1160 Wien
+43 1 4020523-0
www.itl.at

itl GmbH (Niederlassung Linz)
Ziegelweg 1
A-4481 Asten
+43 7224 65729-0

itl AG (Zentrale Schweiz)
Hauptstrasse 14 A
CH-8280 Kreuzlingen
+41 71 6 778050
www.itl.ch

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers.
Copyright 2015. Alle Rechte vorbehalten.