

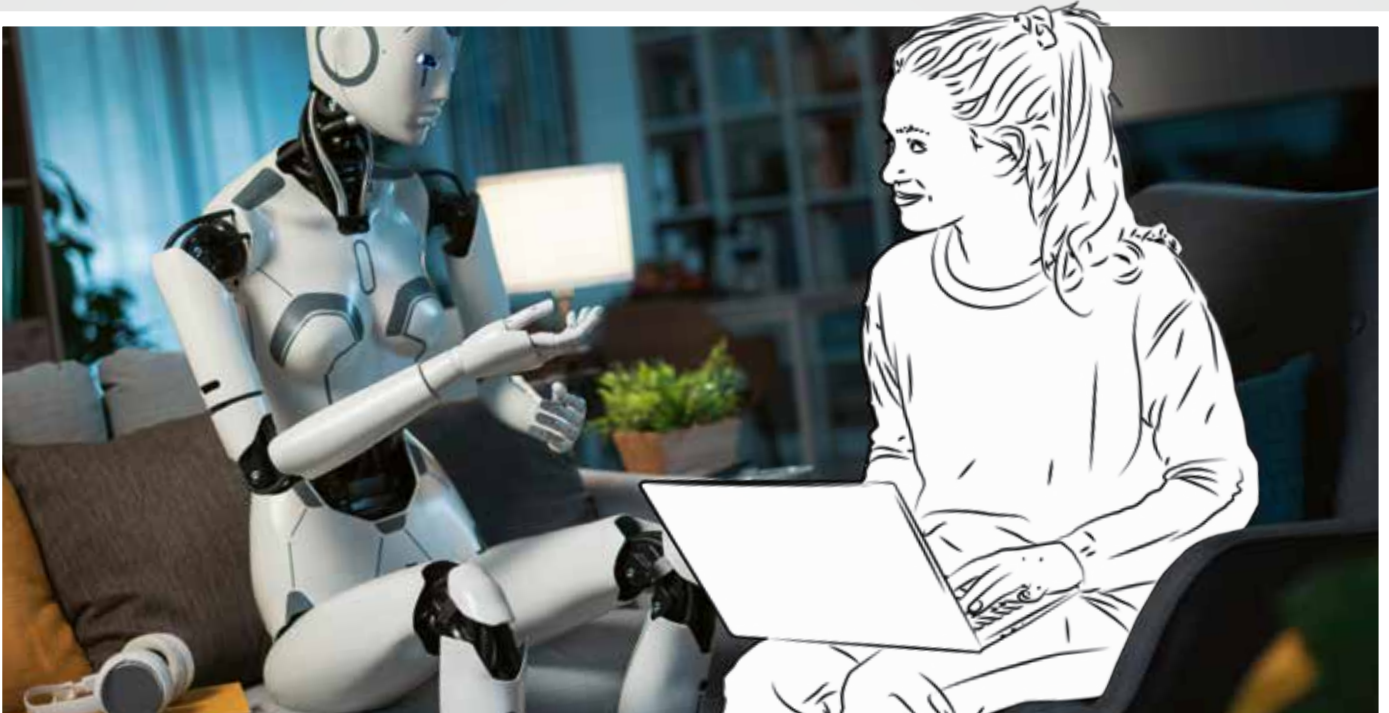


ILLUSTRATION CSH / Adobe Stock

Grundsätzlich hilfreich!

Die Norm IEC/IEEE 82079-1 hat elf Grundsätze zur Informationsqualität. Reichen sie aus? Und genügen sie auch den zahlreichen Anforderungen der Zukunft, etwa denen von Green Deal, Cybersecurity und KI?

TEXT *Roland Schmeling*

Etwa zwei Jahre lang haben wir in jeder Ausgabe der ‚technischen Kommunikation‘ einen Grundsatz der DIN EN IEC/IEEE 82079-1:2021 „Erstellung von Nutzungsinformationen (Gebrauchsanleitungen) für Produkte – Teil 1: Grundsätze und allgemeine Anforderungen“ (im Folgenden „82079-1“) erläutert und diskutiert. Jetzt ist die Gelegenheit, dass wir uns mit Abstand einen kritischen Überblick verschaffen. Dafür helfen folgende Fragen weiter:

- Wie stellen sich die Grundsätze im Zusammenspiel dar?
- Genügen die elf Grundsätze oder fehlt etwas?
- Berücksichtigen die Grundsätze bereits die Veränderungen, vor denen die Technische Kommunikation in den nächsten Jahren steht?

Blicken wir zunächst auf die elf Grundsätze.

1. Teil des Produkts

Nutzungsinformationen sind Teil des unterstützten Produkts (s. „4. Konformität“).

Sie erfordern die gleiche Aufmerksamkeit wie jeder andere Teil des Produkts. Die Informationsentwicklung ist Teil des Produktentwicklungsprozesses und erfordert Fachkompetenz.

Die Bedeutung der Nutzungsinformationen kann je nach Produkt variieren. Jedoch sollten sie einen angemessenen Platz im oder am Produkt erhalten. Die Verbindung zwischen Produkt und Information muss klar und eindeutig sein, um die Nutzungsinformationen sicher verwenden zu können.

>

Der Diplom-Physiker **Roland Schmeling** gründete 2007 mit Prof. Robert Schäfflein-Armbruster das Beratungsunternehmen SCHMELING + CONSULTANTS, wo er Technische Redaktionen berät und auditiert. Als Mitglied im tekam-Beirat für Recht und Normen arbeitet er in nationalen und internationalen Normungsgremien mit und lehrt etwa an der Hochschule Furtwangen University.
r.schmeling@schmeling-consultants.de
www.schmeling-consultants.de



2. Zielgruppenorientierung

> Zielgruppenorientierung ist der wichtigste Grundsatz. Ohne Zielgruppenorientierung sind weder die Grundsätze „Sicherer Gebrauch“ und „Konformität“ noch „Minimalismus“ und „Verständlichkeit“ umsetzbar. Der Grundsatz besagt, dass Nutzungsinformationen für die Zielgruppen nutzbar und relevant sein müssen – unter Berücksichtigung ihrer vorhersehbaren Aufgaben und Ziele. Daraus ergeben sich Anforderungen an Inhalte, Gliederung, Terminologie, Illustrationen oder auch Warnhinweise.

Prozessseitig bedeutet dies, dass Zielgruppen, ihre Nutzungskontexte und Aufgaben so genau analysiert und beschrieben werden müssen, dass konkrete Folgerungen für die Informationsentwicklung abgeleitet werden können. Die Norm bietet dafür eine Übersicht über Methoden des „User Research“.

3. Sicherer Gebrauch

Nutzungsinformationen müssen die sichere Nutzung des Produkts fördern. Dies geschieht allgemein durch sicherheitsgerechte und qualitativ hochwertige Nutzungsinformationen. Im Besonderen sind dies Sicherheitshinweise und die davon klar zu unterscheidenden Warnhinweise sowie Warnschilder und Sicherheitsinformationen am und auf dem Produkt.

Ein besonderes Problem stellt die Überfrachtung mit Warnhinweisen dar. Mit Überfrachtungen gehen Warnhinweise als aufmerksamkeitssteuerndes Mittel verloren, das Wesentliche der Sicherheitshinweise wird nicht mehr erkannt.

Bisher erschienen:

Ausgabe 01/22, „Eine Norm mit Grundsätzen“, S. 45–50.
 Ausgabe 02/22, „Grundsätzliches zur Zielgruppe“, S. 37–42.
 Ausgabe 03/22, „Grundsätzliches zur Sicherheit“, S. 35–38.
 Ausgabe 03/22, „Sicherheit im Überfluss?“, S. 39–41.
 Ausgabe 04/22, „Konform durch Benutzungsinformation“, S. 36–40.
 Ausgabe 05/22, „Grundsätzliches zur Vollständigkeit“, S. 36–40.
 Ausgabe 06/22, „Grundsätzlich korrekt!“, S. 42–46.
 Ausgabe 01/23, „Grundsätzlich konsistent!“, S. 30–34.
 Ausgabe 02/23, „Grundsätzlich nur das Nötigste!“, S. 35–39.
 Ausgabe 03/23, „Grundsätzlich prägnant!“, S. 37–40.
 Ausgabe 04/23, „Grundsätzlich verständlich!“, S. 30–35.
 Ausgabe 05/23, „Grundsätzlich zugänglich!“, S. 42–47.
 Ausgabe 06/23, „Grundsätzlich hilfreich!“, S. 39–43.

Bisherige Artikel:

Unter <https://technischekommunikation.info> sind alle Teile über die Grundsätze der DIN EN IEC/IEEE 82079-1 zur Informationsqualität verfügbar. Einzelne Artikel sind auch als PDF abrufbar. Schreiben Sie einfach an redaktion@tekom.de und nennen Sie bitte die Ausgabe.

Prozessseitig ist eine aufgabenorientierte Risikobeurteilung gefordert. Diese Forderung hat es in sich, weil auch heute noch die meisten Risikobeurteilungen gefährdungs- und lebensphasenorientiert durchgeführt werden. Das entspricht nicht dem Stand der Technik, und das Zusammenwirken mit der Informationsentwicklung wird deutlich erschwert.

In der Risikobeurteilung muss nicht nur die bestimmungsgemäße Verwendung, sondern auch die vorhersehbare Verwendung betrachtet werden. So ist es gesetzlich verankert (s. „4. Konformität“).

4. Konformität

Die Norm weist auf die erforderliche Konformität der Nutzungsinformationen mit rechtlichen Anforderungen hin, die sich aus dem Produktsicherheitsrecht, dem Produkthaftungsrecht und dem Vertragsrecht ergeben. Die Konformität lässt sich nur mit qualitativ hochwertigen Informationen erreichen, die die Bedürfnisse der Zielgruppe erfüllen (s. „2. Zielgruppenorientierung“ und „10. Verständlichkeit“). Damit ist nicht automatisch eine umfangreiche Technische Dokumentation gemeint (s. „8. Minimalismus“).

Prozessseitig sind eine sorgfältige Recherche und ein Anforderungsmanagement erforderlich, um die Konformität sicherzustellen. Haftungsausschlüsse erweisen sich oft als unwirksam und sind unzulässig.

5. Vollständigkeit

Der Grundsatz der Vollständigkeit bietet zwei Überraschungen. Erstens ergibt sich die Vollständigkeit einer Anleitung nicht nur aus dem Produkt als solches und ggf. zusätzlichen gesetzlich oder normativ geforderten Inhalten (s. „4. Konformität“). Vollständigkeit resultiert vor allem aus dem Befassen mit Zielgruppen und deren Informationsbedürfnissen (s. „2. Zielgruppenorientierung“).

Zweitens erfordert die Vollständigkeit, dass die Produktentwicklung Informationen umfassend bereitstellt. Das Bereitstellen erfolgt an die Informationsentwicklung (die Technische Redaktion), und zwar nach deren Maßgabe. Eine Forderung, die keineswegs immer erfüllt ist.

6. Korrektheit

Der Grundsatz der Korrektheit scheint so selbstverständlich, dass er erst 2019 in die Norm aufgenommen wurde. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass Anleitungen häufig nicht ganz stimmen oder man mit den Anleitungen nicht das gewünschte Ziel erreicht. Die

Ursachen liegen zumeist im Prozess oder in unklaren Verantwortungen – der eine verlässt sich auf den anderen.

Korrektheit schließt Aktualität ein. Korrektheit ist hingegen nicht Präzision; eine Angabe muss nur so präzise sein, wie sie die Zielgruppe benötigt.

7. Konsistenz

Während sich die inhaltliche Konsistenz auf die Korrektheit bezieht, ist die Konsistenz der Darstellung ein Grundsatz zweiter Ordnung: Grundsätze wie Konformität, Vollständigkeit, Verständlichkeit oder Korrektheit würde man nie zugunsten der Konsistenz verletzen. Vielmehr würde man eher eine Inkonsistenz in Kauf nehmen.

Für die Wirtschaftlichkeit hat die Konsistenz jedoch überragende Bedeutung. Denn von der Standardisierung hängen die Effizienz zahlreicher Prozesse und der Grad der Automatisierung ab: konsistente Inhaltsstrukturen und Klassifikationen, Formulierungen, Bildgestaltungen, Terminologie, Auszeichnungen oder auch Maßeinheiten.

8. Minimalismus

Der Grundsatz meint, dass nur relevante Information in ein Informationsprodukt gehört. Das soll unnötige Redundanzen ausschließen. Der entscheidende Faktor, irrelevante Informationen zu identifizieren und zu eliminieren, sind dabei fundierte Kenntnisse über Zielgruppen und Nutzungskontexte: Wird diese Information (an dieser Stelle) wirklich benötigt? Wofür genau (s. „2. Zielgruppenorientierung“)? Häufige Kürzungskandidaten sind redundante Handlungsinformationen in Beschreibungen (Redundanzen), aufgeblähte Sicherheitskapitel, formale Inhalte und überflüssige Screenshots.

Wie alle Grundsätze muss Minimalismus mit anderen Grundsätzen ausbalanciert werden, insbesondere mit Vollständigkeit und Verständlichkeit. Minimalismus lässt sich auch als umfassendes Konzept begreifen (s. Literatur von John Carroll).

9. Prägnanz

Die Prägnanz ist die kleine Schwester des Minimalismus. Sie kommt gern in dessen Begleitung, denn: Niemand muss Aufwand in die Prägnanz irrelevanter Informationen stecken. Und wenn ein Unternehmen Informationen kürzen will, sind Minimalismus und Prägnanz zusammen ein wesentlicher Hebel.

Prägnanz bezieht sich nicht nur auf Text, sondern auch auf Bilder, Videos und allgemein auf alle Darstellungsformen. Ein aus-

gewogenes Miteinander der Darstellungsformen ist ein wichtiges Mittel der Prägnanz. So eignen sich Bilder eher für ortsbezogene und exemplarische Informationen, Text für logische und abstrakte Informationen.

10. Verständlichkeit

Der Grundsatz der Verständlichkeit gilt als Königsdisziplin. Verständlichkeit umfasst eine größere Zahl an Teilaspekten wie syntaktische Klarheit (klare Grammatik), Wortverständlichkeit (Terminologie), Identifizierbarkeit von Bildstrukturen, Symbolverständlichkeit, Informationsgehalt, funktionale Eindeutigkeit (pragmatische Verständlichkeit), klare Struktur, handlungslogische Abfolgen und Operationalisierbarkeit. Entsprechend gibt es einige Konzepte und Theorien für Verständlichkeit.

Der Grundsatz der Verständlichkeit ist in Europa gesetzlich verankert: Nahezu alle EU-Richtlinien des New Legislative Framework verlangen, dass Nutzungsinformationen „klar, verständlich, deutlich und lesbar sind“.

Wie in unserer Artikelreihe dargestellt, hängen die meisten Grundsätze auf die eine oder andere Art mit Verständlichkeit zusammen, und die Verständlichkeit wiederum mit der Zielgruppe (s. „2. Zielgruppenorientierung“). Nicht zuletzt sind auch das Erinnern und Behalten von Informationen eine wichtige Funktion der Verständlichkeit und ebenfalls abhängig von Vorkenntnissen, Interessen und Kontexten der Zielgruppen. Behalten und Erinnern spielen immer dann eine Rolle, wenn Informationen nicht direkt in Handlungen münden, sondern zu einem späteren Zeitpunkt benötigt werden. Dies ist regelmäßig bei Sicherheitshinweisen und bei grundlegenden Tätigkeiten der Fall.

11. Zugänglichkeit

Der Grundsatz der Zugänglichkeit von Informationsprodukten ist zentral für die Frage nach der Wahl der Medien und Bereitstellungskanäle. Im Gegensatz zu früheren Rechtsauffassungen ist eine gedruckte Anleitung nicht automatisch zugänglicher als eine digitale. Dennoch gilt weiterhin die gedruckte Fassung als wichtiger Referenzpunkt, weil nur gedruckte Informationen ohne technisches Hilfsmittel wahrgenommen werden können.

„Accessibility“ steht im englischen Original der Norm, „Barrierefreiheit“ übersetzt die deutsche Fassung. Wir verstehen Barrierefreiheit als das Schaffen von Rahmenbedingungen, um allen Menschen einen gleichberechtigten, uneingeschränkten >

> Zugang zu allen Lebensbereichen zu gewähren. Bei Zugänglichkeit im Sinne der Norm steht jedoch im Vordergrund, dass die jeweiligen Zielgruppen auf die Nutzungsinformationen zugreifen können.

Damit Informationen zugänglich sind, müssen die Informationen einen wahren Hindernisparcours überwinden. Dieser Parcours enthält zahlreiche Prozessschritte und Akteure, bis Informationen schließlich beim Anwender sind.

So geht es weiter

Nachdem wir uns einen Überblick über die Grundsätze der Informationsqualität nach 82079-1 verschafft haben, wenden wir uns ab Ausgabe 01/24 erneut den Prozessen zu.

Noch einmal? Ja, denn wir sind im Rahmen der Grundsätze für Informationsqualität stets auch auf die relevanten Prozessfragen eingegangen. Dennoch hat die Norm für Prozesse ein paar eigene Grundsätze formuliert. Allerdings nicht in der nötigen Klarheit, so dass mehr Interpretationsarbeit geleistet werden muss.

Edition 3 rückt in den Fokus

In der zuständigen internationalen Arbeitsgruppe IEC TC3 JWG16 überarbeiten wir zusammen mit ISO TC10 die 82079-1 („TC“ bedeutet „Technical Committee“, „JWG“ steht für „Joint Working Group“, wobei „Joint“ auf die Zusammenarbeit von IEC, ISO und in diesem Fall auch IEEE hinweist). Warum die Überarbeitung? Die Welt dreht sich weiter, und man gewinnt den Eindruck, dass sie sich für die Technische Kommunikation schneller dreht als in den zwei Jahrzehnten zuvor. Aktuell diskutieren die Arbeitsgruppen in der JWG16:

- Medien und Gestaltung: Besondere Anforderungen an „neue“ digitale Medien wie Video, Audio, AR, VR, Metaversum, einschließlich der Auseinandersetzung mit den zurzeit entstehenden Normen der JWG1
- Zielgruppen: Speziell UX-Aspekte sollen künftig stärker ins Gewicht fallen; die Bedeutung von Analysen des Zielgruppen- und Nutzungskontextes wird weiter steigen.
- Informationssicherheit und Datenschutz: Auf der Seite der europäischen Rechtsentwicklungen sind hier etwa der Artificial Intelligence Act (COM/2021/206) und der Cyberresilience Act (COM/2022/454) zu nennen. Eine erste Auswertung hat ergeben, dass sich die Anforderungen an die Informationssicherheit an

zahlreichen Stellen der Norm auswirken werden.

- Sicherheitsbezogene Informationen: Auch dieser Dauerbrenner erfordert weiterhin Aktualisierungen und Verbesserungen.
- Nachhaltigkeit: Die aktuellen Vorschläge zur Weiterentwicklung der EU-Gesetzgebung rund um Öko-design (COM/2022/142) mit dem Digitalen Produktpass, erstmals in der neuen Batterieverordnung (EU) 2023/1542 realisiert, und „Right to Repair“ (COM/2023/155) zeigen, dass sich neue Herausforderungen für die Nutzungsinformationen ergeben. Dabei handelt es sich um neue Informationsprodukte zur Reparatur,

Grundsätze der Ergonomie

Usability Engineering und Technische Kommunikation sind angrenzende und überlappende Aufgabengebiete. So sind Usability-Methoden in der Entwicklung von Anleitungen zu finden. Außerdem sind Anleitungen ein wichtiger Bestandteil in der Usability von Produkten.

Warum also nicht die Grundsätze für die Technische Kommunikation mit den Grundsätzen des Usability Engineering abgleichen? Dafür bietet sich die internationale Normenreihe ISO 9241 „Ergonomie der Mensch-System-Interaktion“ an, insbesondere der Teil 110 „Interaktionsprinzipien“ als auch der Teil 112 „Grundsätze der Informationsdarstellung“. Teil 112 macht bei-

Je stärker die Veränderungen, desto kurzlebiger sind konkrete Anforderungen und desto bedeutsamer werden die übergeordneten Anforderungen, Prinzipien und Grundsätze.

Informationen über Lieferketten und nachhaltige Verbrauchsmaterialien bis zur Integration von Nutzungsinformationen in den Product Passport.

- Produkte zur Eigenmontage: Weit entwickelt ist eine künftige ISO 82079-2 über „self-assembly products“, die mit Teil 1 der Norm gut zusammenspielen muss. Auch ein Teil über Anlagen-dokumentation ist in Vorbereitung. Der Teil ist jedoch bislang nicht als Projekt beschlossen und benötigt daher Zeit.

Insgesamt entwickelt sich die 82079-1 zu einer übergeordneten Norm. Mit ihren Anforderungen zeichnet sie ein Gesamtbild und verweist hinsichtlich spezifischer Anforderungen auf weitere Standards. Auch hier wird die 82079-1 voraussichtlich mit weiteren normativen und informativen Referenzen sowie einer erweiterten Bibliografie aufwarten.

Schließlich ist gilt es, einiges im Bereich des Strukturkapitels 8 der 82079-1 als auch im Bereich der Grundsätze zu bearbeiten und zu verbessern. Doch warum stehen die Grundsätze zur Diskussion? Ein wichtiger Impuls, die Grundsätze weiterzuentwickeln, kommt aus dem Usability Engineering.

spielsweise auf die folgenden Aspekte aufmerksam:

- Handlungsleitender Charakter: „Informationen sollten von vorneherein so dargestellt werden, dass sie die von den Benutzern beabsichtigten Aktionen unterstützen, als zu erklären, zu welchen Handlungen das System den Benutzer veranlassen will.“ Dabei soll auch der handlungsleitende Charakter der Produkte berücksichtigt werden („Affordanz“ oder „Aufforderungscharakter“).
- Informationsdarstellung und Ästhetik: Ästhetische Wirkungen tragen zur User Experience bei. Es ist „wichtig, Wirkungen zu vermeiden, die die Gesamt-Gebrauchstauglichkeit verringern könnten“. Musik in Videos kann beispielsweise Probleme verursachen.

Der Teil 112 schlägt die folgenden sechs Grundsätze vor:

- Grundsatz der Entdeckbarkeit, wozu Aufmerksamkeitssteuerung, Timing, Steuerbarkeit und Kontinuität zählen.
- Ablenkungsfreiheit, insbesondere von irrelevanter Information

- Unterscheidbarkeit, was die Strukturierung, Darstellung und Berücksichtigung von Gestaltgesetzen umfasst
- Eindeutige Interpretierbarkeit; unter diesen Grundsatz fasst die Norm Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Vervollständigung, Textzusammenhang (Kohärenz) und die Wahl von Medien und Darstellungsformen vor dem Hintergrund der Fähigkeiten der Benutzer zusammen.
- Kompaktheit von Inhalt und Interaktionen
- Konsistenz innerhalb der Informationen und Konsistenz mit externen Quellen, beispielsweise das Einhalten von etablierten Konventionen bei der Strukturierung oder Bedienung von Informationsmedien.

Viele Grundsätze der 82079-1 lassen sich hier wiedererkennen und erscheinen in einem anderen Gewand. Die Grundsätze des Teils 112 machen aber auch auf wichtige Aspekte aufmerksam, die bislang in der 82079-1 nicht gut herausgearbeitet sind, beispielsweise auf den Zusammenhang von Minimalismus und Ablenkung, auf die Bedeutung der Kohärenz für die Verständlichkeit und auf die oben genannte Bedeutung der Ästhetik.

Als interaktives System

Doch auch der Teil 110 der ISO 9241 enthält Impulse für die Gestaltung von Anleitungen, wenn wir sie als System betrachten, mit dem Anwender interagieren. Nutzungsinformationen werden nach 82079-1 in der Form von Informationsprodukten bereitgestellt.

Ein Informationsprodukt, also eine „separat identifizierbare Gesamtheit bestimmter Informationen, die für die menschliche Nutzung erstellt, gespeichert und bereitgestellt wird“ [1], ist selbst ein interaktives System im Sinne der ISO 9241-110, so dass alle Prinzipien dieser Norm auf Informationsprodukte angewendet werden können. Diese Prinzipien sind Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Erwartungskonformität, Erlernbarkeit, Steuerbarkeit, Robustheit gegen Benutzerfehler und Benutzerbindung.

Schauen wir uns das genauer an. In ISO 9241-110 ist „interaktives System“ so definiert: „Kombination aus Hardware und/oder Software und/oder Dienstleistungen und/oder Menschen, mit denen Benutzer zur Erreichung bestimmter Ziele interagieren“. In Anmerkung 1 der Norm werden dabei ausdrücklich Benutzerinformation, Online-Hilfe und Schulung genannt.

Eine digitale Anleitung mit unterschiedlichen Medien, komplexen Suchfunktionen, Navigation, Verlinkungen und zentralen Funktionen wie Glossar oder Favoriten ist zweifellos ein System, das offenbar für sich Anforderungen an die Ergonomie erfüllen muss. Aber auch gedruckte Anleitungen, etwa im Anlagenbau, können wahre „Komplexitätsmonster“ sein. Mit ihren Zahlen- und Verweissystematiken sowie zahlreichen unterschiedlichen Dokumenttypen erschließen sie sich nicht so leicht.

Offenbar ist es auch sinnvoll, die Prinzipien der ISO 9241-110 auf Anleitungen, sprich „Informationsprodukte“, als „interaktives System“ anzuwenden. In der aktuellen 82079-1 ist davon allerdings nichts zu lesen. Dies wird Gegenstand der Diskussion zur bereits laufenden Überarbeitung der Norm sein.

Prinzipien für Nutzungsinformationen

Welche Prinzipien der ISO 9241-110 lassen sich auf Nutzungsinformationen anwenden? Von den sieben Prinzipien habe ich welche ausgewählt. Sie scheinen mir zu diesem Zweck besonders geeignet. Zudem habe ich sie entsprechend adaptiert und deswegen den Grundsatz mit einem Stern gekennzeichnet.

- Aufgabenangemessenheit*: Nutzungsinformationen sind aufgabenangemessen, wenn sie die Benutzer bei der Erledigung ihrer Aufgaben unterstützen. Das bedeutet, wenn Inhalt und Gestaltung der Nutzungsinformationen auf den charakteristischen Eigenschaften der Aufgabe basieren (und nicht auf der zur Erfüllung der Aufgabe gewählten Technologie).
- Erlernbarkeit*: Die Nutzungsinformationen unterstützen die Entdeckung der Fähigkeiten des Produkts und dessen Verwendung, minimieren den Lernaufwand und fördern die Behaltensleistung, wenn Lernen erforderlich ist.
- Robustheit gegen Benutzungsfehler*: Die Nutzungsinformationen unterstützen den Benutzer beim Vermeiden von Fehlern und bei der Fehlerbehebung. Hier fordert die Norm beispielsweise, dass in Schritt-für-Schritt-Anleitungen Informationen an Stellen enthalten sind, wo Fehler üblich sind.

Hinsichtlich der Aufgabenangemessenheit und der Robustheit gegen Benutzerfehler könnte man mit gutem Willen ein paar Anforderungen aus der 82079-1 herauslesen. Die 82079-1 enthält jedoch bislang keine Anforderung, dass die Nutzungsinformati-

onen so gestaltet werden müssen, dass sie leicht im Gedächtnis bleiben.

Diese Anforderung ist nicht für alle Nutzungsinformationen gleich wichtig. Beispielsweise müssen Anleitungen zur einmaligen Montage nicht im Gedächtnis bleiben (es sei denn, der Benutzer ist Monteur). Für Sicherheitshinweise hingegen spielt die Behaltensleistung eine große Rolle. Auf die Verwandtschaft zwischen Anleitung und Schulungsunterlagen geht die Norm bislang ebenfalls nicht ein.

Diese Beispiele zeigen, dass es sich lohnt, auch die Grundsätze der 82079-1 anzusehen. Gerade vor dem Hintergrund, dass die 82079-1 ein übergeordneter Standard für Nutzungsinformationen ist, hat ein möglichst umfassendes System von Grundsätzen eine hohe Bedeutung.

Grundsätze als Entscheidungshilfe

Die Herausforderungen in der Technischen Kommunikation resultieren nicht nur aus Nachhaltigkeit, Cybersicherheit und neuen Medien. Dazu zählen auch Fachkräftemangel, eine höhere Automatisierung durch KI, das Zusammenwachsen der verschiedenen Datenpools im Unternehmen, sich schnell entwickelnde Erwartungen von Kunden und anderen Stakeholdern sowie die damit steigende Ergebnisverantwortung in der Technischen Redaktion.

Welche Rolle spielen die Grundsätze der 82079-1 angesichts dieser Veränderungen? Eine außerordentlich große, denn je stärker die Veränderungen, desto kurzlebiger sind konkrete Anforderungen und desto bedeutsamer werden die übergeordneten Anforderungen, Prinzipien und Grundsätze. Anders ausgedrückt: Nur Grundsätze sind so substanzial formuliert, dass sie auf neue Felder übertragen werden können, ohne an Aussagekraft einzubüßen. Darum empfehle ich eine intensive Auseinandersetzung mit den Grundsätzen.

Fragen Sie sich bei allen fachlichen Entscheidungen: Welche Grundsätze beeinflussen die Entscheidung? Wie lautet Ihre Entscheidung, wenn Sie sie aus den Grundsätzen ableiten und mit den Grundsätzen begründen? ☞

LITERATUR

- [1] DIN EN IEC/IEEE 82079-1:2021 Erstellung von Nutzungsinformationen (Gebrauchsanleitungen) für Produkte – Teil 1: Grundsätze und allgemeine Anforderungen.

AUSSERDEM

(EU) 2023/1230 Maschinenverordnung.

IEC/IEEE 82079-1:2019 Preparation of information for use (instructions for use) of products – Part 1: Principles and general requirements.