

# Die Bedienungsanleitung - kundenfreundlich und rechtssicher

**Martin Jung – cognitas. GmbH ([www.cognitas.de](http://www.cognitas.de))**  
**eMail: [martin.jung@cognitas.de](mailto:martin.jung@cognitas.de)**

**Ottmar Becker - TÜV Product Service GmbH ([www.tuev-sued.de](http://www.tuev-sued.de))**  
**eMail: [ottmar.becker@tuev-sued.de](mailto:ottmar.becker@tuev-sued.de)**



Getestet wurden für eine führende Computer-Zeitschrift 60 Bedienungsanleitungen (von Laptops, Telefonen Faxgeräten, Scannern, Digitalcameras, Software, Handys, Videorecordern, etc.) von 20 namhaften Herstellern

## Ergebnisse:

- 35 der 60 Bedienungsanleitungen sind reklamationstauglich
- nur 4 Bedienungsanleitungen erfüllen die DOCcert-Anforderungen

**Die Bedienungsanleitung – kundenfreundlich und rechtssicher**

# Anleitungen reklamationsfähig?

## Hauptkriterien

Formale  
Prüfmerkmale

Sicherheitshinweise

Inhaltliche  
Prüfmerkmale

Gesetzliche  
Anforderungen

Benutzertest

**So gewichtet COMPUTERBILD:**

COMPUTERBILD bewertet die Prüfpunkte einzeln und gewichtet sie nach ihrer Bedeutung. Für eine bessere Lesbarkeit werden die Gewichtungen der Prüfpunkte in gerundeten Werten angegeben (z. B. 0,65%). Bei der Berechnung wurden selbstverständlich alle Nachkommastellen berücksichtigt. Addiert man alle Gewichtungsprozentwerte, weicht der übergeordnete Prozentwert (z. B. 11,11%) daher minimal vom Ergebnis ab.

**Testergebnis**

Hersteller	Produkt	Info-Telefon (maximale Telefonkosten)	Internet-Adresse	Gewichtung	1. Platz	2. Platz	3. Platz	4. Platz
<b>Epson</b>	Digitale Kamera „Photo PC 750 Z“	01805/234150 (0,24 DM/Min.)	www.epson.de	11,11%	<b>1,91</b>	<b>2,12</b>	<b>1,82</b>	<b>2,00</b>
<b>Hewlett-Packard</b>	Officejet R45	01805/258143 (0,24 DM/Min.)	www.hewlett-packard.de/printer					
<b>Elsa</b>	3D-Grafikkarte Erazor III	0241/6065112 (0,36 DM/Min.)	www.elsa.de					
<b>Compaq</b>	Tragbarer Computer Armada M3C	01803/221221 (0,18 DM/Min.)	www.compaq.de					
<b>Formale Prüfmerkmale</b>				<b>11,11%</b>	<b>1,91</b>	<b>2,12</b>	<b>1,82</b>	<b>2,00</b>
Äußere Form (Druckqualität und Handhabung)				0,65%	2	2	1	1
Gestaltung (Typografie und Satzspiegel)				0,65%	2	2	2	2
Orientierungshilfen (Verzeichnisse)				0,65%	3,5	3,5	2	2
Wegweiser (Leitfaden für den Leser)				0,65%	3,5	3,5	3,5	3,5
Kolumnentitel und Gliederung				0,65%	1	1	1	1
Text (Wortwahl und Formulierung)				0,65%	1	1	1	1
Abbildungen und Tabellen (Struktur und Darstellung)				0,65%	3,5	3,5	1	1
Trennung der verschiedenen Sprachen, Vermeidung von Fremdsprachlichem				0,65%	1	2	2	2
Allgemeine Verständlichkeit				0,65%	1	1	1	1
Zielgruppe genannt/ihre Erwartungen erfüllt				0,65%	3,5	3,5	3,5	3,5
Zuordnung zum Hersteller				0,65%	1	1	1	1
Werbeaussagen				0,65%	1	1	1	1
Prüf- und Konformitätszeichen erläutert				0,65%	1	3,5	3,5	3,5
Zuordnung zum Produkt				0,65%	2	2	2	2
Umweltinhalte (Entsorgung)				0,65%	3,5	3,5	6	6
Angabe von zu beachtenden Gesetzen, Normen und Richtlinien				0,65%	3,5	3,5	1	3,5
Übersicht				0,65%	1	1	1	1
<b>Sicherheitshinweise</b>				<b>22,22%</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>
Darstellung und Beschreibung von Sicherheitshinweisen				22,22%	1	2	2	2
<b>Inhaltliche Prüfmerkmale</b>				<b>22,22%</b>	<b>1,50</b>	<b>1,55</b>	<b>2,95</b>	<b>2,95</b>
Produktbeschreibung				2,22%	2	2,5	3	3
Technische Daten				2,22%	1	1	1	1
Hinweise zum Kundenservice				2,22%	1	1	1	1
Beschreibung von Verpackung und Transport				2,22%	5	5	5	5
Beschreibung von Einbau, Aufstellung, Installation				2,22%	1	1	1	1
Beschreibung der Erstinbetriebnahme				2,22%	1	1	1	1
Beschreibung der Bedienung und des Betriebs				2,22%	1	1	1	1
Beschreibung der Behebung von Fehlern				2,22%	1	1	1	1
Beschreibung der Wartung				2,22%	1	1	1	1
Hinweise zur Reparatur (Gefahren, Durchführung durch Fachpersonal)				2,22%	1	1	1	1
<b>Gesetzliche Anforderungen</b>				<b>22,22%</b>	<b>2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>
Gesetze, EU-Richtlinien, Normen eingehalten?				22,22%	2	2	2	2
<b>Praxistest</b>				<b>22,22%</b>	<b>1,50</b>	<b>1,00</b>	<b>1,50</b>	<b>1,50</b>
Auspacken, Überprüfung des Lieferumfangs				4,44%	1	1	1	1
Installation, Einschalten, Inbetriebnahme				4,44%	1	1	1	1
Anwendungstest mit dem Produkt				4,44%	1	1	1	1
Übereinstimmung der Beschreibung mit dem Produkt				4,44%	1	1	1	1
Orientierung im Handbuch				4,44%	3,5	3,5	3,5	3,5
<b>Zwischennote</b>				<b>100,00%</b>	<b>1,55</b>	<b>1,91</b>	<b>2,08</b>	<b>2,08</b>
<b>Aufwertung</b>					-0,05	-0,05	-0,05	-0,05
Hilfe-Telefonnummer und/oder Internet-Adresse genannt								
<b>Abwertung</b>								
<b>Testergebnis</b>					<b>gut</b> → <b>1,50</b>	<b>gut</b> → <b>1,86</b>	<b>gut</b> → <b>1,93</b>	<b>gut</b>

1) Einige Prüfpunkte treffen nur auf Anleitungen für elektrische Geräte zu. Daher finden Sie Software und Geräte in unterschiedlichen Tabellen. 2) Es wurde die Einhaltung mehrerer Gesetze, Richtlinien und Normen überprüft, und die Einzelnoten wurden

16 Computer 25/99

Die Bedienungsanleitung – kundenfreundlich und rechtssicher

- **Anleitung muss mitgeliefert werden**
  - gehört rechtlich zum Produkt
- **Anleitung muss zum Gebrauch befähigen**
  - Gewährleistung
- **Anleitung muss vor Gefahren schützen**
  - Produkthaftung
- **Hersteller müssen Markt beobachten**
  - Können Gefährdungen durch das Produkt entstehen?
  - Rückruf des Produktes, Warnhinweise in der Anleitung

## ➤ **Bestimmungsgemäßen Betrieb definieren**

- wofür wird das Produkt verwendet?
- für welche Zielgruppe?

## ➤ **Richtlinien und Normen auswerten**

- Anforderungen umsetzen

## ➤ **Gefahrenanalyse auswerten**

- auf Restrisiken hinweisen

## ➤ **Sicherheitshinweise definieren**

- Gefahren für Benutzer abwenden
- Schäden am Produkt vermeiden
- Signalwort, Folgen, Art, Schutzmaßnahmen

**Die Bedienungsanleitung – kundenfreundlich und rechtssicher**

# Sicherheitskennzeichen ANSI Z535.4 Rev.2002



Figure 3. Old and new safety label examples. Note that the new labels are shown in the horizontal format. New labels should convey specific hazard nature, consequence and avoidance information.

## Die Bedienungsanleitung – kundenfreundlich und rechtssicher

## ➤ **Verständlichkeit**

- kurz und prägnant, aktiv formulieren

## ➤ **Vollständigkeit**

- Lebenszyklus beachten
- Übereinstimmung mit dem Produkt

## ➤ **Orientierungshilfen**

- Verzeichnisse
- Gliederung

## ➤ **Layout**

- Lesbarkeit, Satzspiegel ...

## ➤ **Benutzerfreundlichkeit**

- Benutzertests

**Die Bedienungsanleitung – kundenfreundlich und rechtssicher**

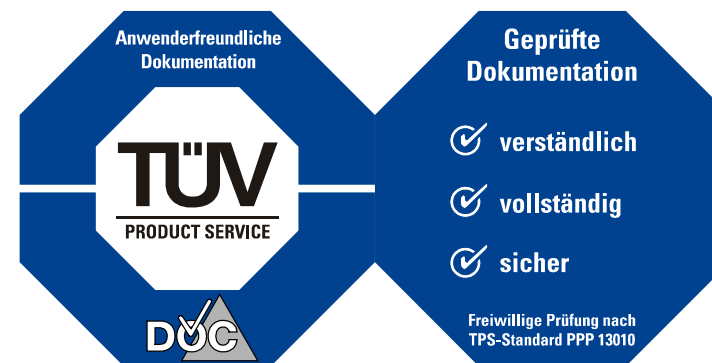
## ➤ Was ist DOCcert?

- Prüf- und Zertifizierverfahren für „Anwenderfreundliche Dokumentation“
- von TÜV und tekomp e.V. ([www.tekom.de](http://www.tekom.de)) 1993 erarbeitet und laufend weiterentwickelt

## ➤ Prüfverfahren

- Prüfen einzelner Anleitungen mit Benutzertest
- Auditieren der Abläufe in der Technischen Redaktion

## ➤ Prüfzeichen



**Die Bedienungsanleitung – kundenfreundlich und rechtssicher**



# Zertifizierte Dokumentation bei cognitas

- DOCcert seit mehr als neun Jahren
- Zertifizierte Dokumentationsbereiche:
  - Manuale für UNIX-Rechner
  - Manuale für Intel-basierte Server (Fujitsu Siemens Computers)
  - Betriebsanleitungen für Automobile (Daimler Chrysler)



Die Bedienungsanleitung - kundenfreundlich und rechtssicher

cognitas.



## Die Basis für Qualität

- definierte Qualitätsstandards, die auch gelebt werden
  - Redaktionshandbuch
  - Styleguides
- optimierte Prozesse
  - fachliche Reviews
  - zusätzliche Qualitätskontrollen (z.B. Schlusskontrolle)
- qualifizierte Technische Autorinnen und Autoren

# Beispiel: cognitas Redaktionshandbuch

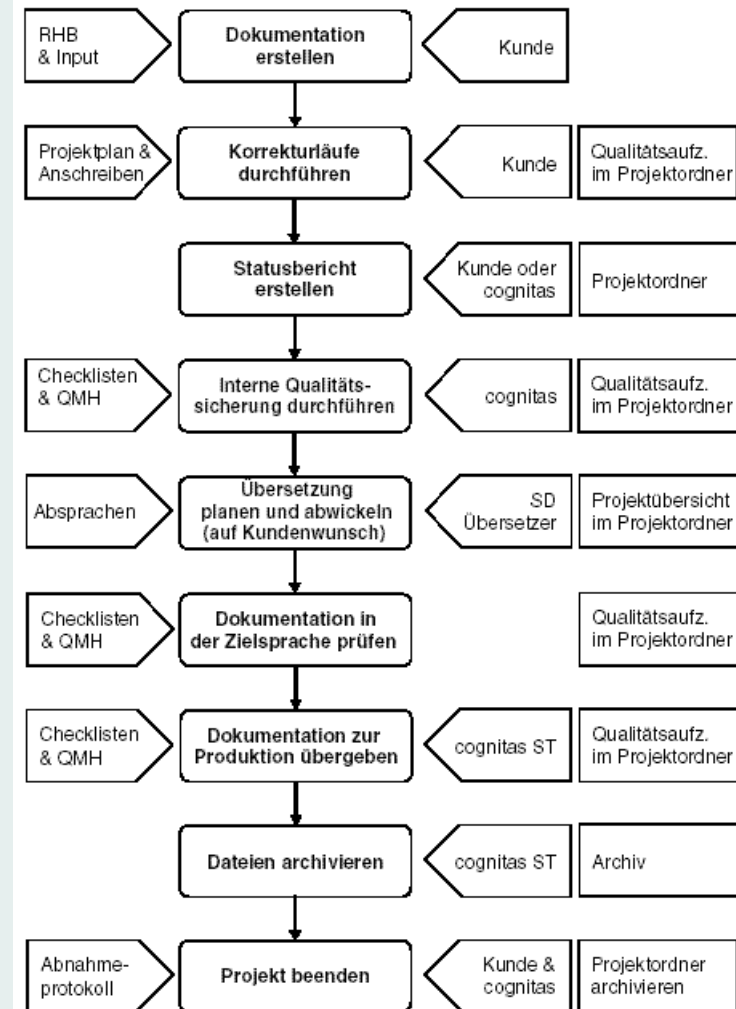
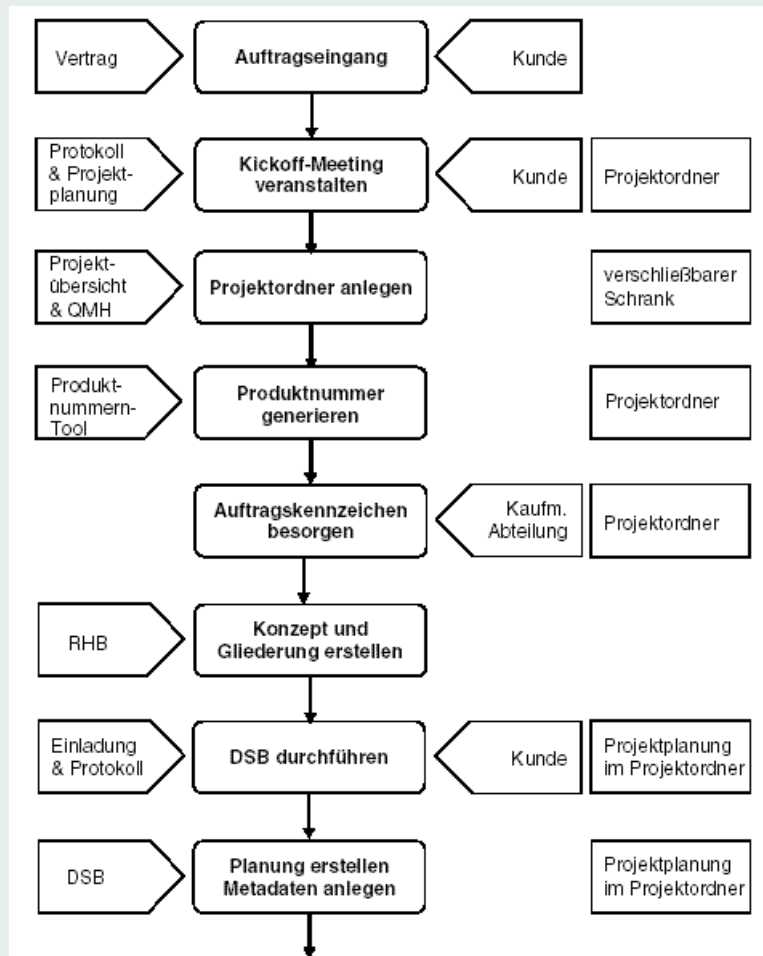


The screenshot shows the cognitas website interface. On the left is a vertical navigation menu with icons and labels: Home, News, Unternehmen, Mitarbeiter, Qualitätsmanagement, Vorlagen & Formulare, Gremien, Tools, Wissen, Speiseplan Muc, and Speiseplan Pdb. The 'Vorlagen & Formulare' item is highlighted in light blue, and a sub-menu is visible to its right listing: QM-Handbuch, Org-Handbuch, Redaktionshandbuch, Projektordner, Hilfesysteme, and Projektbeschreibungen. The main content area on the right is titled 'Redaktionshandbuch' in a blue-bordered box. Below the title, it says 'Gehe zu:' followed by a list: 1. Teil: Redaktionelle Grundlagen, 2. Teil: Prozesse, 3. Teil: Styleguide, and 4. Teil: Checklisten. A horizontal line separates this from the detailed content below. Under '1. Teil: Redaktionelle Grundlagen', there is a link 'redaktionelle Grundlagen' with a PDF icon. Under '2. Teil: Prozesse', there are links for 'Prozesse' and 'Prozess - PRIMERGY', both with PDF icons. At the bottom of this section, it says 'weitere Prozesse:'.

Die Bedienungsanleitung - kundenfreundlich und rechtssicher



# Beispiel: Prozess „Technische Dokumentation erstellen“



Die Bedienungsanleitung - kundenfreundlich und rechtssicher



## Ablauf der DOCcert-Zertifizierung

- Auswahl der zu zertifizierenden Dokumente
- Absprechen der Prüfkriterien
- Prüfung durch den TÜV
- Optimierung der Dokumente auf Basis des Prüfberichts
- Prüfung der optimierten Dokumente
- Verleihung des Prüfsiegels



## DOCcert-Bericht - Beispiele „Abweichungen“

- „Es fehlt die Definition des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.“
- „Der Begriff „Rückhalte-System“ fehlt im Stichwortverzeichnis.“
- „...zuviel eingefülltes Öl ablassen...“. Wohin? Hier fehlt ein deutlicher Hinweis auf umweltgerechte Entsorgung“
- Begriffe „Birne...“ sind durch „Lampe...“ zu ersetzen.

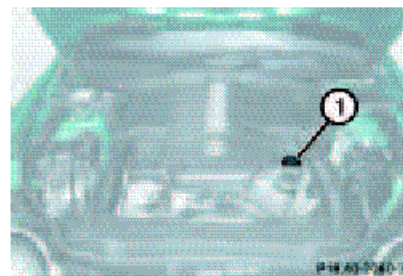
### Bestimmungsgemäßer Gebrauch

Berücksichtigen Sie die folgenden Informationen, wenn Sie das Fahrzeug benutzen:

- die Sicherheitshinweise in dieser Anleitung
- das Kapitel „Technische Daten“ in dieser Anleitung
- die Straßenverkehrsordnung
- die Straßenverkehrszulassungsordnung

### Motoröl nachfüllen

Die Einfüllöffnung ist neben dem Motorblock in Fahrtrichtung links.



① Einfüllöffnung

- ▶ Schrauben Sie den Deckel an der Einfüllöffnung ① ab.
- ▶ Füllen Sie Öl ein. Achten Sie darauf, nicht zu viel Öl einzufüllen.



Zu viel eingefülltes Öl müssen Sie an der Tankstelle ablassen oder absaugen lassen. Sonst können Motor oder Katalysator beschädigt werden.

- ▶ Schrauben Sie den Deckel wieder auf die Einfüllöffnung.

### Umwelthinweis



Achten Sie darauf, dass Sie beim Nachfüllen nichts verschütten. Es darf kein Öl ins Erdreich oder in Gewässer gelangen. Sie schädigen sonst die Umwelt.

## Rechtssicherheit: sicherheitsrelevante Information

- vollständig
- prägnant formuliert
- richtig platziert
- normgerecht dargestellt

### Verletzungsgefahr



Der Motor hat eine elektronische Zündanlage, die mit hoher Spannung arbeitet. Berühren Sie deshalb keinesfalls Bauteile der Zündanlage (Zündspule, Zündkabel, Zündkerzenstecker, Prüfsteckdose), wenn:

- der Motor läuft
- der Motor angelassen wird
- die Zündung eingeschaltet ist und der Motor von Hand durchgedreht wird



### CAUTION!

The power switch does not disconnect the device from the mains voltage. To disconnect the line voltage completely, remove the mains plug from the grounded power outlet!

## DOCcert-Bericht – Beispiele „Sicherheitshinweise“

- „Die Signalwörter (z.B. GEFAHR, WARNUNG etc.) fehlen“
- „Sicherheitshinweise müssen vom übrigen Text deutlich abgehoben werden. Dies wurde in einigen Textpassagen nicht beachtet.“
- „Im Kapitel „Radwechsel mit Reserverad“ fehlen bei den betreffenden Handlungsanweisungen Sicherheitshinweise, die den Benutzer auf „senkrechtes Ansetzen“ des Wagenhebers und „festen Untergrund“ hinweisen. Der Hinweis auf „festen Boden“ wird zwar zuvor gegeben, sollte aber an dieser Stelle wiederholt werden.“
- „Bei verschiedenen Sicherheitshinweisen erschweren „Schachtelsätze“ die Verständlichkeit. Auch hier ist „Kürze und Prägnanz“ gefragt (bei den Handlungsanweisungen vorbildlich umgesetzt!).“





## Voraussetzung für effiziente Nutzung: Zugriffshilfen

- Verzeichnisse - unterschiedliche Such-Strategien berücksichtigen!
  - besonders wichtig:
    - Inhaltsverzeichnis
    - Stichwortverzeichnis
  - sonstige Verzeichnisse
    - Fachwörter, Abkürzungen, Abbildungen, Tabellen, Literatur,...
- lebende Kolummentitel einsetzen
- Texte durch Zwischenüberschriften/Marginalien strukturieren
- Querverweise nutzen



## Komfort für den Kunden: Benutzerführung

- Konzept und Zielgruppen der Betriebsanleitung deutlich machen
- zielgruppengerecht gliedern
- unterschiedliche Pfade für unterschiedliche Nutzergruppen aufzeigen
- durch Wegweiser (z.B. „Advance Organizer“) selektive Lektüre erleichtern

# Beispiel: zielgruppengerecht Gliedern

## ▼ Konzept dieser Anleitung

Diese Betriebsanleitung soll Sie in allen Situationen mit Ihrem Fahrzeug unterstützen. Damit Sie die Information schnell finden, hat jedes Kapitel eine eigene Leitfarbe:

### Auf einen Blick

Hier finden Sie eine Übersicht aller Bedienelemente, die Sie vom Fahrersitz aus bedienen können.

### Erste Fahrt

Hier finden Sie Informationen, die Sie für die erste Fahrt brauchen. Wenn dies Ihr erstes Mercedes-Benz-Fahrzeug ist oder Sie das Fahrzeug gemietet haben, sollten Sie dieses Kapitel zuerst lesen.

### Sicherheit

Hier finden Sie Aspekte zur Sicherheit Ihres Fahrzeugs.

### Bedienen im Detail

Hier finden Sie detaillierte Informationen zur Ausstattung des Fahrzeugs. Dieses Kapitel ergänzt das Kapitel „Erste Fahrt“ und beschreibt auch technische Neuheiten. Wenn Sie schon mit den Grundfunktionen Ihres Fahrzeugs vertraut sind, ist dieses Kapitel für Sie besonders interessant.

## Einleitung

### Konzept dieser Anleitung

### Betrieb

Hier finden Sie alle Informationen, die Sie für den Betrieb des Fahrzeugs brauchen.

### Selbsthilfe

Hier finden Sie schnelle Hilfe bei möglichen Problemen.

### Technische Daten

Hier finden Sie alle wichtigen technischen Daten des Fahrzeugs.

### Verzeichnisse

Das Fachwortverzeichnis erläutert die wichtigsten technischen Begriffe.

Inhalts- und Stichwortverzeichnis sollen Ihnen helfen, Informationen schnell zu finden.

## Fazit: Vorteile durch DOCcert

- Prüfzeichen zur Stärkung des Marktauftritts
- Prüfung der Dokumentation „auf Herz und Nieren“
- eindeutige Kriterien zur Optimierung der Dokumentation
- weniger Stress:
  - Prüfung auf Einhaltung sämtlicher rechtlicher Bestimmungen muss nicht selbst übernommen werden
  - Prüfung wird von Spezialisten durchgeführt





## Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

- Für Fragen und Anregungen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung:
  - Martin Jung  
martin.jung@cognitas.de  
Tel.: 089 / 61001 154  
Mobile: 0175 / 1 83 09 66  
  
[www.cognitas.de](http://www.cognitas.de) (Vortragsfolien unter „Vorträge“)