doctima



Content-Crasher: Wenn Warnhinweise Texte unbrauchbar machen ...

... und was man dagegen tun kann.

Eine Alltagssituation ...



... nicht nur in der Fahrschule!

Dieses Phänomen kennen wir auch aus der Technischen Kommunikation!

Die Anleitung als Rätsel

Analyse

Ein (gar nicht so untypisches) Beispiel

6 | Montage 6 Montage **GEFAHR** Berührung von spannungsführenden Teilen Lebensgefahr! Schwere Verletzungen oder Tod! Die Anlage spannungsfrei schalten und gegen Wiedereinschalten sichem, bevor mit Arbeiten am Klimagerät begonnen wird. WARNUNG Bewegliche Teile am Klimagerät Verletzungen der Gliedmaßen! ▶ Das Klimagerät nur einschalten, wenn Paneele und Schutzvorrichtungen vorhanden sind. ▶ Persönliche Schutzausrüstung tragen. WARNUNG Heiße Oberflächen während des Betriebs Verbrennungen der Haut! ▶ Das Klimagerät während des Betriebs nicht berühren. ▶ Persönliche Schutzausrüstung tragen. ✓ Das Befestigungsmaterial entspricht den örtlichen Anforderungen. ✓ Die Wandoberfläche ist senkrecht und stabil. ✓ Das Klimagerät verfügt über intakte Paneele und Schutzvorrichtungen. WARNUNG Hoher Druck im Kältekreislauf durch Luft ▶ Bei der Installation darauf achten, dass keine Luft in den Kältekreislauf ge-1. Die Anlage spannungsfrei schalten und gegen Wiedereinschalten sichern. 2. Das Klimagerät an der Wand befestigen. Kältemittelleitungen- und Verteiler installieren. 4. Expansionsventile installieren. Anleitung_Original Anleitung_Original

Montage | 6 **GEFAHR** Austreten von Kältemittel R32 Erstickungsgefahr! Das Kältemittel R32 ist schwerer als Luft und verdrängt diese! Arbeitsumfeld ausreichend belüften. ▶ Persönliche Schutzausrüstung tragen. ▶ Kältemittel R32 nur durch einen Fachbetrieb entsorgen lassen. 5. Wenn das Arbeitsumfeld ausreichend belüftet ist. Kältemittel R32 nachfül-



Puzzle oder Anleitung?



© Ludovic Migneau

- Wo ist der rote Faden?
- Habe ich das nicht schon einmal gelesen?
- Ist das jetzt wirklich wichtig?
- Warum werde ich dauernd unterbrochen?
- Was soll ich eigentlich tun?
- Sollte ich das **sicherheitshalber** nicht lieber seinlassen?

Die Warnhinweise sind hier keine Lösung, sondern das zentrale Problem!

Handlungsschritte versus Warnhinweise

4. Expansionsventile installieren.



GEFAHR

Austreten von Kältemittel R32

Erstickungsgefahr!

Das Kältemittel R32 ist schwerer als Luft und verdrängt diese!

- Arbeitsumfeld ausreichend belüften.
- Persönliche Schutzausrüstung tragen.
- ► Kältemittel R32 nur durch einen Fachbetrieb entsorgen lassen.
- Wenn das Arbeitsumfeld ausreichend belüftet ist, Kältemittel R32 nachfüllen.
- Gegenläufige Informationsstruktur zu Handlungsschritten (WARUM > WAS)
- Dopplung von Informationen ("belüften")
- Irrelevante Informationen ("entsorgen")

Dieser Einsatz von Warnhinweisen erzeugt eine zusätzliche, parallele Anleitungsstruktur!

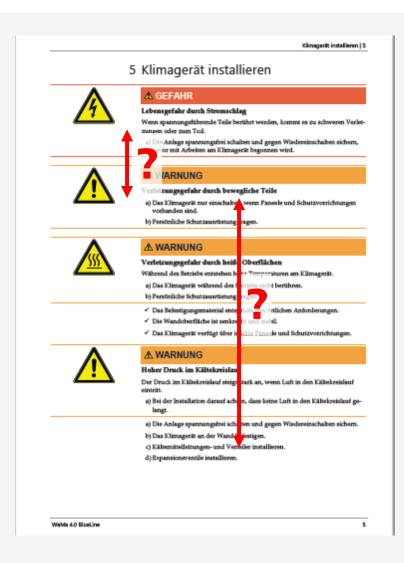
Warnhinweise im Zusammenspiel



- Jeder Warnhinweis erzählt für sich eine in sich geschlossene, eigene "Geschichte"
- Entkommen (Abhilfen) in Warnhinweisen doppeln sich teilweise

Schwierige Informationslage trotz normkonformer Warnhinweise!

Warnhinweise außerhalb von Handlungsanweisungen



Warnhinweise als Träger "normaler" Informationen:

- Informationen können nicht miteinander in Beziehung gesetzt werden
- Inhalte lassen sich schwer merken (Voraus- und Rückbezüge sind problematisch)

Die Warnhinweise machen zu viel "Drama"!

Das Problem in zwei Worten



© Kseniia Samoylenko

Kontext

& Kompatibilität

- Warnhinweise nach dem SAFE-Prinzip sind gut und richtig, wo ihre Art der Informationsstruktur hilfreich ist.
- Oftmals kollidiert diese Struktur mit dem, was ...
 - die User benötigen (Didaktik),
 - was ebenfalls normativ vorgegeben ist.

Der Content-Crash

konzeptionell

- 100 % normkonforme Einzelelemente
- Trotzdem keine Content-Qualität



Content-Crash

User

- Unverständlichkeit,
 Unübersichtlichkeit,
 Unbrauchbarkeit
- Fehlbedienungen oder unerwünschte Unterlassungen

!!! Wir haben ein echtes Sicherheitsproblem

Redaktionen

- Verstehen ihre eigenen Inhalte nicht
- Können Vorhandenes nicht weiterentwickeln
- Extremfall: "Kaputte"Datenbestände in einem CMS

Einfach anleiten

Im Zentrum das "Machen" - Warnhinweise als "Zutat"

Text (wieder) von der Handlung aus entwickeln

Schritt 1: Sicherheitsmaßnahmen treffen

- 1. Alle in der Gesamtanlage verbundenen Klimageräte spannungsfrei schalten und gegen Wiedereinschalten sichern.
- 2. Den Bereich um die Montagestelle gegen unbefugtes Betreten sichern.

Schritt 2: Montieren

- 1. Löcher gemäß den Abmessungen des Klimageräts in die Wand bohren.
- 2. Das Klimagerät an der Wand befestigen.

Schritt 3: Installieren

- 1. Kältemittelleitungen und Kältemittelverteiler installieren.
- 2. Expansionsventile installieren.

Schritt 4: Kältemittel einfüllen

- 1. Raumbelüftung sicherstellen.
- 2. Persönliche Schutzausrüstung anlegen.
- 3. Kältemittel R32 einfüllen.

Schritt 4: Schutzeinrichtungen prüfen

- 1. Überprüfen, ob alle Paneele am Klimagerät vorhanden sind.
- 2. Überprüfen, ob alle sonstigen Schutzvorrichtungen am Klimagerät vorhanden sind.

- ALLES in echten Handlungsschritten > 11 anstatt 5
- Clustern
 - > Sicherheit durch Struktur, nicht durch "Aufgeregtheit"

Lackmustest

- Wie würde ich's in einem Training vermitteln?
- Funktioniert das auch in einem AR-Szenario?

Sicherheitsinformationen als Zutat





WARNUNG

Erstickungsgefahr durch Kältemittel

- ► Nachfolgende Handlungsschritte exakt einhalten.
- 1. Belüftung sicherstellen.
- 2. Persönliche Schutzausrüstung anlegen.
- Kältemittel R32 am Einfüllstutzen einfüllen.
 ACHTUNG! Kältemittel nicht auf das Klimagerät oder die Kältemittelleitung verschütten.
- Eingebettete Warnhinweise fügen sich nahtlos in die Informationsstruktur ein
- Vorangestellte Warnhinweise:
 Keine Dopplung von Informationen, Entkommen (Abhilfe) als Vorausverweis

Alles linear, alles unterscheidbar, Warnhinweise als Besonderheit

Der Unterschied



© Nathan Dumlao

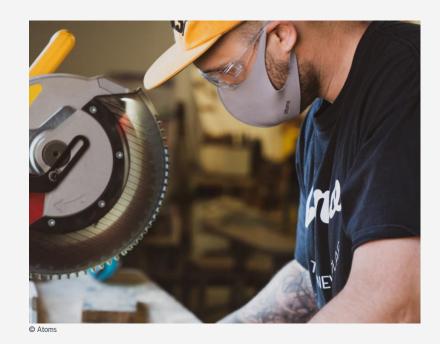
User

- Maximale Transparenz
- Anwendbarkeit im konkreten Handlungskontext
- Sicherheit

Redaktionen

- Transparente Text- und Informationsstrukturen
- Wiederverwendbarkeit
 (Ebene Handlungsschritt, nicht Konstrukt Warnhinweis)
- Zukunftsorientierter Datenbestand
- Rechtssicherheit

Insgesamt



Sicherheit vom Anwender her denken

Was beinhaltet das?

- Durchgängiges Konzept für Sicherheitsinformationen in allen Bereichen einer Anleitung Sicherheit > Lebenszyklus > Handlungsanweisungen
- Fokus Didaktik, Verständlichkeit, Merkfähigkeit
- Klassische SAFE-Warnhinweise als (kleiner) Teil der Lösung, aber **nicht mehr als Ausgangspunkt**.



An-Leit-Gedanken

... oder ein kurzes Fazit

Und das heißt ...



- Bestandsdokumentation unter die Lupe nehmen Wo HABEN wir dieses Problem?
- Konzepte entwickeln
 - für Sicherheitsinformationen
 - für Wiederverwendung im CMS
- Standards und Redaktionsleitfäden anpassen
- Üben, üben, üben
 - > entsprechende Trainings und Foren entwickeln



doctima





doctima GmbH

Melli-Beese-Straße 19 90768 Fürth



www.doctima.de

@ info@doctima.de

twitter.doctima.de

facebook.doctima.de

in linkedin.doctima.de

xing.doctima.de

instagram.doctima.de

youtube.doctima.de

Schön, dass Sie dabei waren!



Johannes Dreikorn Senior Consultant / COO johannes.dreikorn@doctima.de Tel. +49 (0)911975 670 - 113



