



Herzlich Willkommen

zum **26. Infotag der SL innovativ GmbH**

22. Mai 2012, Gießen

**Technische Dokumentation in den USA
... ein Ziel – viele Wege**

Referent: Harald Häfner

WAS ERWARTET SIE?

- US-Rechtsprechung
- Einführung in die US-Produkthaftung
- Hinweise zur Erstellung von US-tauglichen Betriebsanleitungen

WAS ERHALTEN SIE NICHT?

- eine Rechtsberatung
- eine Recherche für Ihren Anwendungsfall
- eine projektbezogene Beratung

US-RECHTSPRECHUNG

- **Die meisten skurrilen Gerichtsurteile die kursieren können getrost dem Reich der Legenden und Sagen zugeordnet werden, z.B.:**
 - **Der Fall des in der Garage gefangenen Einbrechers, der für seine Gefangenschaft Schmerzensgeld erhielt**
 - **Die erfolgreiche Klage des Reifendiebs, dem das Opfer während der Tat über die Hand fuhr**
 - **Die erfolgreiche Klage der älteren Dame, die nicht wusste, dass sie Ihren Pudel nicht in der Mikrowelle trocknen darf**
 - **www.stellaawards.com www.hoaxbusters.de**
- **Trotzdem ist Rechtsprechung ist auf vielen Gebieten total überzogen und ziemlich irrational**
- **Das Rechtssystem in den USA hat nicht viel mit „Gerechtigkeit“ zu tun**
 - **Alles geht nur um Geld**
 - **Gerichte sind total überlastet**
 - **Fälle werden abgefertigt**
 - **Wenig Skrupel**

EINFÜHRUNG IN DIE US-PRODUKTHAFTUNG

- **Produkthaftungsrecht:**
 - Es gibt in den USA kein Produkthaftungsgesetz, es gibt kein US-Recht, sondern 50 Rechtssysteme
 - Sehr viele verschiedene Vorschriften und Gesetze
 - Gerichte beziehen sich auf Präzedenzfälle
- **Fehlerhaftes Produkt:**
 - Produktionsmängel („manufacturing defects“)
 - Konstruktionsfehler („design defects“)
 - Instruktionsfehler („warning defects“) Ein Produkt gilt auch als fehlerhaft, wenn die Produktinformationen Fehler aufweisen
- **Da europäische Maschinen meist eine hohe Qualität haben, ist es für den Kläger einfacher und leichter Fehler in der Betriebsanleitung zu finden**
- **Info: Wir befassen uns mit den „warning oder instructional defects“ und deren Vermeidung, eine Hilfestellung zur Umsetzung sollen die folgenden Seiten bieten**

LAYOUT

- **Schriftgröße normalerweise 12 pt oder größer**
- **Vorschrift für Anwälte und Gerichte ist 12 pt**
 - **Kleiner Schriften machen Schwierigkeiten beim Lesen**
- **Format Letter für Ausdrucke und PDF-Dateien**
- **Bei Anleitungen von mehr als 20 Seiten sollte ein Inhaltsverzeichnis vorhanden sein**
- **Bei Anleitungen von mehr als 40 oder 50 Seiten sollte auch ein Stichwortverzeichnis mit eingeschlossen sein, das logischerweise am Schluss stehen sollte**

AUFBAU UND STRUKTUR

- **Aufbau der Anleitung muss klar und einfach zu verstehen sein**
 - **Nicht mehr als 3 Hierarchiestufen verwenden (zum Beispiel 3.2.2.1.6) das kann aus der Sicht eines US-amerikanischen Gerichts zur Unverständlichkeit der Anleitung führen**
- **Aufbau sollte logisch sein**
 - **Erläuterung des Produkts**
 - **Erklärung wofür das Produkt eingesetzt wird**
- **Danach sollte die Anleitung erläutert werden:**
 - **Für wen ist die Anleitung gedacht - Zielgruppe?**
 - **Was soll damit gemacht werden?**
 - **Wie ist sie aufgebaut?**
 - **Wie benutzt man sie am besten?**
 - **Wie soll sie aufbewahrt werden?**

ÜBERSICHTEN

- **Am Anfang der Anleitung sollte immer eine Abbildung aller wichtigen Teile mit deren Benennungen vorhanden sein, sowie eine kurze Funktionsbeschreibung - Kommunikationsprinzip**
- **Verwendet werden können Explosionszeichnungen, Abbildungen, Zeichnungen und Fotos**
- **Erleichtern schnelles Nachschlagen und Auffinden von Informationen**
- **Bediener findet sich schnell zurecht**
- **Erleichtert auch Übersetzungen**

ABBILDUNGEN UND FOTOS

- **Verwenden von Abbildungen und Fotos helfen beim Verständnis**
- **Fotos, Grafiken, Zeichnungen oder Abbildungen immer in unmittelbarer Nähe zum Text platzieren**
- **Vermeiden von**
 - **Schnittzeichnungen (Bediener ist kein Facharbeiter)**
 - **Querverweise, zumindest spärlich einsetzen**
- **Können wichtige Informationen wirklich nicht auf der Seite untergebracht werden, dann auf jeden Fall auf diese Informationen verweisen**
 - **z.B. bei Handlungsschritten die auf Abbildungen verweisen**
- **Eindeutige Beschreibungen sind sehr wichtig, wenn möglich viele Bilder und Illustrationen einsetzen**

HANDLUNGSANWEISUNGEN

- **Handlungen Schritt für Schritt und detaillierter als in Deutschland beschreiben**
- **Wenn möglich, für jeden Handlungsschritt eine passende Illustration verwenden**
- **Benötigte Werte wie z.B. Anzugsmomente direkt mit der Handlung angeben und nicht verweisen**
- **Keine Verweise wie „Der Einbau erfolgt in umgekehrter Reihenfolge wie der Ausbau“, sondern auch den Einbau Schritt für Schritt beschreiben**

TERMINOLOGIE

- **Jedes Teil muss in der Anleitung einmal benannt werden, diese Benennung ist dann konsequent in der Anleitung zu verwenden**
- **Uneinheitliche Ausdrücke = Unklarheit
Fehlende Klarheit führt zum Risiko**
- **Unfälle bedeuten Haftung**
- **Haftung kostet Geld, meist viel Geld**
- **Ungezügelter Kreativität des Autors zahlt sich bei Anleitungen nicht aus**
- **Last but not least, spart eine einheitliche Terminologie auch Zeit und Geld**

EINHEITEN

- **Das metrisches System (allein) ist in den USA nicht brauchbar**
- **Alle Maße, Gewichte, Drücke, usw. müssen in den in den USA gängigen Einheiten angegeben werden:**
 - **Zoll (inch)**
 - **Pfund (pound)**
 - **Pfund pro Quadratzoll (psi)**
- **US-Einheiten *müssen* verwendet werden**
- **Umrechnungstabellen SI – US gibt es im Internet**
 - <http://www.sciencemadesimple.com/conversions.html>
- **SI-Einheiten können ergänzend dazu eingesetzt werden**
z.B. 0.397 lb (0,180 kg)

Einheit	Deutsch	Abk.	Größe	Meter	
inch	Zoll	in., "		2,54 cm	0,025 400 m
foot	Fuß	ft., '	12 inch	3,05 dm	0,304 800 m
yard	Schritt	yd.	3 foot	9,14 dm	0,914 400 m

ÜBERSETZUNGEN

- **Immer US-Englisch verwenden**
- **US-Englisch ≠ Oxford-Englisch**
- **Um ein akzeptables Resultat bei der Übersetzung zu erreichen muss ein Muttersprachler übersetzen**
 - **Tire / Tyre**
 - **Color / Colour**
 - **Airplane / Aeroplane**
- **Falls nötig zweisprachig – je nach Zielgruppe**
 - **US-Englisch**
 - **Spanisch**
- **In mexikanisches Spanisch übersetzen, wenn davon ausgegangen werden kann, dass der Anwender evtl. Hispanic ist**

ABKÜRZUNGEN

- **Abkürzungen nur dann verwenden, wenn Sie sich sicher sind, dass diese Abkürzungen in den USA auch wirklich und richtig verstanden werden**
 - Zielgruppenanalyse
 - Anwendertest
- **Abkürzungen definieren, Abkürzungsverzeichnis erstellen**
- **Im Zweifelsfall lieber ausschreiben**
 - P/W = Pass word oder power windows ???
 - w/o = without ???

SICHERHEITSHINWEISE

- **Sicherheitshinweise gestalten nach ANSI = American National Standards Institute**
 - **Z535.6 Product Safety Information in Product Manuals, Instructions, and Other Collateral Materials**
 - **Vereinheitlichung von Sicherheitshinweisen**
- **Typen von Sicherheitshinweisen**
 - **Supplemental Directives** – Ergänzende Hinweise
 - **Grouped Safety messages** – Grundlegende Sicherheitshinweise
 - **Section Safety Messages** – vor den Handlungsschritten
 - **Embedded Safety Messages** – bei der Handlung
 - **Property damage messages** – bei Sachschäden (Notice bzw. Achtung)



SICHERHEITSHINWEISE

- **Signalwörter der ANSI Z535.6**

	DANGER indicates a hazardous situation which, if not avoided, will result in death or serious injury.
	WARNING indicates a hazardous situation which, if not avoided, could result in death or serious injury.
	CAUTION indicates a hazardous situation which, if not avoided, could result in minor or moderate injury.
	NOTICE is used to address practices not related to physical injury.
	Safety instructions (or equivalent) signs indicate specific safety-related instructions or procedures.

- **Neues Signalwort bei ANSI Z535.6 seit 15. September 2011**

- Safety instructions – Sicherheitsroutinen
- konsequent einzuhaltende Bedienabläufe
- Abschaltvorgänge für Anlagenteile, zum Beispiel Dampfkessel
- Abschaltvorgänge im Störungs- beziehungsweise Notfall

7.1 Checks before start of Cleaning and Maintenance

SAFETY INSTRUCTIONS

- Defects that impair safety must be reported to the responsible person and recorded in writing. It is not permissible to operate the machine with safety defects.
- Check the safety equipment, voltage-carrying cables and pneumatic hoses for apparent damage.
- Check the floor under the line for leak oil.

7.2 Preparations

SAFETY INSTRUCTIONS

- Instruct cleaning and maintenance personnel on the type of work to be carried out.
- Inform the operating personnel on the cleaning and maintenance work and appoint a supervisor.
- Switch off the line and secure it against unexpected restarting.
- Secure the work area.
- Have the required tools, aids and any spare parts required at hand.
- Announce and observe reporting and abatement possibilities in emergencies (in case of fire, injuries etc.).
- Have technical documentation at hand.

PRODUKTNORMUNG

- **Erwartet wird, dass der Hersteller alle Normen und Standards die für sein Produkt zutreffen kennt und auch einhält**
- **Normenrecherche für die USA:**
 - **Für die USA muss eine Normenrecherche durchgeführt werden**
 - **Ist Aufgabe des Herstellers**
 - **So früh wie möglich durchführen und regelmäßig prüfen, ob noch aktuell**
 - **Für Betriebsanleitungen relevant ist die ANSI Z535.6**
 - **Internetadresse für Normenrecherche:
NIST National Center for Standards and Certification Information
www.nist.gov/ncsci**
 - **Richtlinien und Verordnungen mit Gesetzeskraft können auf der Homepage der OSHA (Occupational Safety & Health Administration) eingesehen werden <http://www.osha.gov/>**

COPYRIGHT, GARANTIE- UND HAFTUNGSAUSSCHLUSSBEDINGUNGEN

- **Diese Informationen sollten von einem US-Anwalt erstellt werden**
- **Reality Check dieser Informationen:**
 - **Letztendlich entscheidet eines Tages ein Gericht ob der Haftungsausschluss „wasserdicht“ ist oder nicht**
 - **Schreckt aber zumindest etwas ab und sollte auf jeden Fall vorhanden und richtig abgefasst sein**
- **Im Schadensfall immer einen US-Anwalt einschalten**
 - **Deutsche Anwälte sind juristisch und sprachlich für US-Gerichte evtl. nicht gut genug ausgebildet**

ZUSAMMENFASSUNG

- **Die perfekte Betriebsanleitung für die USA gibt (fast) es nicht**
 - **Aber: Es muss eine „amerikanische“ Handschrift erkennbar sein**
 - **Ganz wichtig: Einheiten umrechnen**
 - **Sicherheitshinweise nach ANSI Z535.6 gestalten**
- **Deutsche Unternehmer müssen umdenken um auf dem US-Markt bestehen zu können**
 - **Es wird umfangreicher und teurer**
 - **Die Anleitungen müssen mit der gleichen Sorgfalt wie die Produkte erstellt werden**
 - **Wenn möglich, die Anleitungen testen und den Test dokumentieren**
 - **Die gleiche Qualitätskontrolle wie auch in der Produktion ist notwendig**

Haben Sie noch Fragen? Ich stehe Ihnen gerne zur Verfügung

VORANKÜNDIGUNG

- **tekom Tagung 2012, Wiesbaden**
- 23. – 25. Oktober 2012
- SL innovativ GmbH, Stand 312, Halle 3

Wir freuen uns auf SIE!



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit

WIE SIE UNS ERREICHEN

SL innovativ GmbH
Innovativ-Ring 1
D-91550 Dinkelsbühl

Telefon: 09851 / 58 258 0
Telefax: 09851 / 58 258 99

SL innovativ GmbH
Rupolzer Straße 27
D-88138 Lindau-Hergensweiler

Telefon: 08388 / 92 048 26
Telefax: 08388 / 92 048 27

SL innovativ GmbH
Bahnhofstraße 89
D-35440 Linden

Telefon: 06403 / 77 53 660
Telefax: 06403 / 77 53 666



Unser Referent:
Harald Häfner
Innovativ-Ring 1
D-91550 Dinkelsbühl
Telefon: 09851 / 58 258 67
Telefax: 09851 / 58 258 99
E-Mail: h.haefner@sl-i.de
www.sl-i.de

